Regroupement des OSBL
d'habitation et d'hébergement avec
support communautaire en Outaouais

Recherche intersectorielle sur la situation de l'itinérance en Outaouais

Par Ndeye Sine PhD

Chercheure – intervenante communautaire

Mai 2015

PRÉFACE

En août 2014, le ROHSCO a choisi de saisir une opportunité qui s'offrait à lui pour dresser un portrait afin de mieux comprendre la réalité régionale de l'itinérance en Outaouais. C'est ce qui a permis d'obtenir le financement via le programme SPLI Phase II 2015-2019 de Service Canada.

D'ores et déjà, c'est avec beaucoup de reconnaissance que nous tenons à souligner l'apport important que nous ont offert Jacques Boucher PhD, Université du Québec en Outaouais, ainsi que Dahlia Namian PhD, de l'Université d'Ottawa. Leur soutien a grandement contribué au succès de cette étude. De plus, Johanne Gadbois, adjointe de recherche à l'Université du Québec en Outaouais, et Laurie Kirouac, professionnelle de recherche à l'Université d'Ottawa, ont elles aussi permis une analyse plus fine des données recueillies au sein d'organismes communautaires.

Cette étude a heureusement pu compter sur la précieuse collaboration de quelque 22 organismes répartis sur le territoire de l'Outaouais. Nos visites nous ont permis de confirmer une fois de plus le dévouement de chaque équipe de travail ainsi que des bénévoles. Tous œuvrent à l'amélioration du sort et de la qualité de vie de ces personnes fragilisées, en les accompagnant, avec dignité et respect.

Quant aux résultats obtenus, l'étude démontre la pertinence, voire la nécessité, d'offrir différentes alternatives pour répondre aux besoins des personnes vivant de l'itinérance. La *Stabilité résidentielle avec accompagnement* (SRA) est une approche pertinente qui peut offrir des résultats probants dans certains cas; mais d'autres approches permettent d'atteindre des résultats (souvent à moindre coût) quand la SRA est, ou aurait été, difficilement applicable. Ce qui confirme l'importance du maintien et du développement d'un continuum de services pour les personnes itinérantes ou à risque de le devenir en Outaouais. En d'autres mots, ceci se traduit notamment par la nécessité de la consolidation du filet communautaire offert notamment par les banques alimentaires, les services de fiducie financière, les programmes de prévention, notamment par les arts, pour n'en nommer que quelques-uns. Tous contribuent à assurer une stabilité en logement tout en brisant l'isolement social.

Force est de constater que malgré un bon arrimage des ressources, certains « trous de service » demeurent. Pensons notamment aux personnes qui quittent le milieu carcéral, aux femmes qui quittent les maisons d'hébergement, aux jeunes qui quittent les Centres Jeunesses à 18 ans, aux hommes qui terminent un séjour en désintoxication, aux hommes qui quittent le Gîte Ami et requièrent un suivi important, ou encore aux personnes âgées avec des problèmes de santé mentale. Trop peu d'options leurs sont actuellement offertes pour réduire leur précarité résidentielle.

Le logement étant l'un des principaux déterminants de la santé, continuons à promouvoir le modèle québécois qui, par sa diversité, son adaptabilité et son coût très compétitif, a su faire ses preuves pour offrir un milieu de vie sain et adapté aux besoins des personnes fragilisées de notre société. C'est ensemble que nous y arriverons. *Les gens d'abord!*

Stéphanie Rajotte
Directrice générale, ROHSCO

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION 3

2. MÉTHODOLOGIE ET RÉSULTATS 6

3. IDENTIFICATION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES 9

4. IDENTIFICATION DES POPULATIONS CIBLÉES POUR CHAQUE TYPE DE SERVICES ..13

5. IDENTIFICATION DE LA POPULATION ITINÉRANTE ET À RISQUE D'ITINÉRANCE DANS LES RHU 17

5.1.1. Taille et caractéristique de la population itinérante et sans–abri du Gîte Ami 18

5.2. Les itinérants et sans-abri hors du Gîte Ami 24

5.3.1. Caractéristiques de la population dans les RHUF 24

5.3.2. La récurrence dans les RHUF 25

5.4. Les adolescents dans les Ressources d'Hébergement d'Urgence pour Adolescents (RHUA) 27

5.4.1. Caractéristique de la population hébergée 27

5.4.2. La récurrence dans la demande de services chez les ados-jeunes 28

6. IDENTIFICATION DE LA POPULATION A RISQUE D'ITINÉRANCE DANS LES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT TRANSITOIRES 30

6.1. Le programme Belvédère de Vallée Jeunesse 30

6.2. Le programme Retour aux études de Mon Chez Nous 31

7. IDENTIFICATION DE LA POPULATION À RISQUE D'ITINÉRANCE DANS LE LOGEMENT COMMUNAUTAIRE PERMANENT 32

7.1.1. Dans les ressources d'hébergement (ou logement) transitoire 32

7.1.2. Dans le logement communautaire permanent 33

7.2.1. Les logements permanent destinés aux populations fragilisées 34

7.2.2. Les ressources d'hébergement (ou logement) transitoires destinées aux populations fragilisées 36

7.2.3. L'hébergement d'urgence destiné aux familles 36

8. LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'HÉBERGEMENT DANS LA LUTTE À L'ITINÉRANCE. 37

9. CONCLUSION 42

10. BIBLIOGRAPHIE 44

11. ANNEXE 1 Liste des organismes ayant participé à la recherche……..……45

12. ANNEXE 2 Questionnaire élaboré et utilisé pour la recherche……..……46

Service Canada

Ce projet est financé en partie par Service Canada, dans le cadre de la Stratégie de partenariats de lutte contre l'itinérance.

1. INTRODUCTION

Ce portrait de l'itinérance dans la région de l'Outaouais est financé par la Stratégie des partenariats de lutte à l'itinérance dans sa phase II (SPLI-II), du Ministère de l'Emploi et Développement social au Canada. Il s'inscrit dans une perspective de contribution au développement d'un modèle local intégré de réduction de l'itinérance dans l'Outaouais. La SPLI-II priorise 1'approche "stabilité résidentielle avec accompagnement" (SRA) et cible de façon spécifique l'itinérance dans ses formes chroniques et épisodiques. Expérimentée par des projets pilotes dans d'autres provinces du Canada, 1'approche SRA propose une orientation de l'intervention auprès de la population itinérante, qui insiste sur l'inclusion en lieu et place d'une simple prise en charge ponctuelle. Non seulement elle privilégie le logement, mais elle propose également un accompagnement adéquat qui favorise une stabilité résidentielle ainsi qu'une autonomisation. Cependant des spécificités locales font que chaque région se dote d'un "modèle local intégré de réduction de l'itinérance". On s'entend d'ailleurs, à travers la SPLI que les collectivités sont les mieux placées pour trouver des solutions à leur problème unique d'itinérance.

En Outaouais, de nombreux organismes communautaires offrent des services d'hébergement, de soutien et d'accompagnement à la population itinérante ou à risque d'itinérance : refuges, hébergement (ou logements) transitoires, logements permanents, distribution de repas ou de denrées alimentaires (banques alimentaires), fiducie, soutien communautaire et représentation auprès des services publics.

Des études existent qui dressent le portrait de l'itinérance aux niveaux fédéral, provincial et local. Au niveau local, le Collectif régional de lutte à l'itinérance en Outaouais (CRIO) a procédé à plusieurs portraits de l'itinérance à travers les organismes communautaires qui œuvrent auprès de cette population. L'approche qualitative de ces portraits locaux et les données globales présentées dans les différents documents provinciaux et fédéraux, bien que pertinents, ne participent pas à l'appréciation de la spécificité locale de la problématique, en termes de caractéristiques de la population itinérante et de services offertes par les organismes communautaires.

C'est dans le souci d'offrir de l'information pertinente et à jour à la phase II de la SPLI en Outaouais que le ROHSCO a décidé de participer à la mise en place d'un 'modèle local intégré de réduction de l'itinérance' par la collecte d'informations pertinentes sur 1'itinérance en Outaouais et à 1'élaboration d'outils intersectoriels performants pour un suivi adéquat des itinérants dans la perspective de l'approche SRA[1].

[1] Plus précisément, ce travail s'inscrit dans le secteur A.5 de 1a section 3.3 du Guide du demandeur.

En 2013, s'est faite au Canada (excepté Québec), une première étude intitulée '*État de l'itinérance au Canada*'[2]. Il est ressorti de cette étude que '*200 000 personnes ont fréquenté un refuge d'urgence au cours d'une année alors que 1.3 millions ont connu au moins une période d'itinérance ou de précarité entre 2009 et 2013'.*
En plus de permettre d'apprécier l'étendue du problème, l'étude démontre aussi la complexification du phénomène, qui, dans sa partie visible, permet de voir la diversité des formes d'habitat qu'utilisent les populations itinérantes.

> *Chaque nuit, 30 000 personnes sont sans abri et dorment dans leurs voitures (2880), dans un refuge d'urgence (14400), dans des lieux temporairement (4400, hôpitaux, prisons, motels) ou dans un centre pour femmes violentées (7350). À ces chiffres s'ajouteraient plus de 50 000 canadiens, invisibles, mais qui, chaque nuit, sont dans des situations de grande précarité résidentielle (dormant dans des lieux publics, les habitas précaires ou non-lieux)* (Gaetz et al,. 2013).

Au Québec, le premier portrait de l'itinérance a également été réalisé en 2014, à travers des indicateurs répartis selon trois catégories sociales : l'utilisation des lits d'urgence, l'utilisation des lits de transition dans les ressources d'hébergement d'urgence, et les autres ressources d'hébergement. Cette enquête a porté sur 41 Ressources d'hébergement d'urgence (RHU) et autres types d'habitats.

Le portrait de la région de l'Outaouais est une démarche intersectorielle qui implique l'ensemble des organismes communautaires qui œuvrent dans la lutte à l'itinérance. C'est un exercice ponctuel qui s'arrête sur les données disponibles dans les différentes ressources d'hébergement pour l'année 2013-2014. Il met en exergue les types de ressources d'hébergement, les catégories sociales qui sont touchées (adultes, ados-jeunes, femmes, familles) et les services complémentaires dans la prise en charge des populations itinérantes et à risque d'itinérance.

Plusieurs dimensions sont envisageables dans la définition de l'itinérance. La SPLI dans son approche privilégie la dimension temporelle de l'itinérance. Elle cherche à identifier et à intervenir sur les personnes qui vivent une itinérance chronique et/ou épisodique. L'itinérance chronique étant :

> *La situation de la personne souvent atteinte d'affectations incapacitantes telles qu'une maladie chronique physique ou mentale ou une toxicomanie qui est actuellement sans-abri et l'a été pendant six (6) mois ou plus au cours de la dernière année. C'est-à-dire qui a passé plus de 180 nuits dans un refuge ou un refuge impropre à l'habitation.*[3]

L'itinérance épisodique serait la situation d'une personne qui est atteinte des mêmes affectations incapacitantes que l'itinérant chronique et qui est actuellement sans-abri ou a vécu au moins trois (3) épisodes d'itinérance au cours de la dernière année.

[2] Gaetz et al., 2013

[3] Source : Guide d'élaboration de projet de recherche sur l'itinérance.

Ces définitions restent sélectives. Si elles sont efficaces pour une intervention ciblée, elles ne permettent pas de faire un portrait juste de l'itinérance. De plus, l'approche intersectorielle de cette présente recherche et l'initiative qui a consisté à partir des organismes communautaires pour faire le portrait ouvre les balises d'une itinérance qui prend à la fois les dimensions temporaires, économiques et sociales. Elle nous autorise à identifier les itinérants et les personnes à risque d'itinérance sur la base des caractéristiques que présentent les personnes qui sont hébergées et qui sont prises en charge par les organismes communautaires qui œuvrent dans la lutte à l'itinérance.
L'identification à laquelle nous avons procédé prend en considération deux dimensions de l'itinérance : la dimension temporelle (qui distingue l'itinérance temporaire ou cyclique de celle chronique) et la précarité résidentielle (qui permet d'aller au-delà de l'itinérance visible déborde l'offre de services d'hébergement et qui intègre d'autres services communautaires et institutionnels).

Au delà des éléments de compréhension, nous retenons la définition du Réseau canadien de recherches sur l'Itinérance pour qui :

> *L'itinérance décrit la situation d'un individu ou d'une famille qui n'a pas de logement stable, permanent et adéquat, ou qui n'a pas de possibilité ou la capacité immédiate de s'en procurer un. C'est le résultat d'obstacles systémiques et sociétaux, d'un manque de logements abordables et adéquats, et/ou de défis financiers, mentaux, cognitifs, de comportement ou physiques qu'éprouvent l'individu ou la famille, et de racisme et de discrimination. La plupart des gens ne choisissent pas d'être un sans-abri et l'expérience est généralement négative, stressante et pénible.» (CHRN, 2012: 1).*

En plus de considérer l'instabilité résidentielle, cette définition a l'avantage de partager les préoccupations des organismes communautaires et de refléter les catégories sociales qui sont touchées. Aussi, dans l'identification de la population itinérante et à risque d'itinérance en Outaouais et en tenant en compte de la préoccupation de la SPLI-II, nous avons considéré l'approche de l'habitat qui permet de bonifier les dimensions temporelles et la précarité résidentielle.

D'abord, dans la perspective d'une bonne intervention, l'approche de l'habitat a l'avantage d'aller au delà des organismes d'hébergement, tous les itinérants n'ont pas recours à leurs services. Dans son analyse de la vulnérabilité des populations, Boucher (2010) propose dans la compréhension et dans l'intervention de prendre l'angle de l'habitat en lieu et place du logement pour accompagner l'insertion et la stabilité économique. Dans la perspective de la précarité résidentielle, l'approche de l'habitat permet de garder à l'esprit les stratégies et les modes de vie des personnes itinérantes et de celles à risque d'itinérance. Ensuite, en plus de permettre l'identification des espaces multiples d'hébergement ou de logement (refuge, rue, ressources, maisons de chambres et autre types d'habitat non adéquat au logement), cette approche de l'habitat offre aussi la possibilité d'apprécier les services complémentaires à l'offre d'hébergement et de logement communautaire aux personnes itinérantes et celles à risque de le devenir.

Le portrait que nous avons élaboré se décline dès lors en trois niveaux. Le premier niveau identifie les ressources communautaires qui prennent en charge la problématique de la population itinérante et à risque de l'être. L'analyse met en exergue les différents types d'hébergement et les catégories sociales qui sont ciblées. Le deuxième niveau s'arrête sur la taille et les caractéristiques des populations dans les Ressources d'Hébergement d'Urgence (RHU) et apprécie la prise en charge des populations à risque d'itinérance dans les logements communautaires transitoires et permanents. Finalement, le troisième niveau fait ressortir les outils communautaires d'intervention et de suivi développés par les organismes qui œuvrent dans la lutte à l'itinérance : soutien communautaire, équipe mobile d'intervention, suivi communautaire à intensité variable travailleurs de rue.

2. MÉTHODOLOGIE ET RESULTATS

2.1Méthodologie

Dans la collecte de l'information la recherche s'est inspirée du Système d'Information sur les personnes et les familles Sans Abri (SISA) dans l'identification de la population itinérante et à risque d'itinérance. Elle a concerné les ressources d'hébergement d'urgence, les ressources en logement transitoire et celles qui offrent du logement permanent avec soutien communautaire.

Dans le choix des organismes communautaires, nous avons ciblés ceux qui sont au sein du Collectif Régional de lutte à l'Itinérance de l'Outaouais (CRIO), 22 ont répondu à l'enquête[4].

La collecte de données s'est faite à l'aide d'un questionnaire que nous avons nous même administré auprès des responsables des organismes communautaires. Le questionnaire a ciblé les dimensions suivantes: l'identification de l'organisme, la capacité d'accueil, les caractéristiques socio économiques de la population hébergée ou logée, la récurrence de la demande, l'identification des services complémentaires à l'hébergement et la compréhension de la collaboration entre structures dans la prise en charge de ces populations.

La collecte des données s'est déroulée du 5 janvier 2015 à la mi-mars 2015. La compilation-exploitation des données a été réalisée entre le 02 mars et le 22 avril 2015 et la validation des informations le 23 avril. La présentation des résultats est prévue le 07 mai 2015.

La recherche a été confrontée principalement à deux limites:

- La première limite est liée au temps très court imparti à la recherche. Initialement, le projet de recherche soumis a été programmé pour une durée de six (6) mois. La durée ayant été réduite à seulement quatre (4) mois, cette contrainte de temps a eu un impact sur la réalisation adéquate de toutes les activités initialement prévues. En effet, nous n'avons pas eu le temps nécessaire pour validation des données collectées auprès de tous membres participants.

[4] L'annexe 1 identifie les organismes communautaires qui ont répondu à la recherche.

- Il est vrai que nous avons utilisé principalement des rapports d'activités mais les données ont été analysées, interprétées et quelque peu dénaturées. Nous avons néanmoins fait l'exercice de valider les données auprès des sept (7) membres des C.A du ROHSCO et GRT-ROHSCO, appartenant à des organismes différents.

- La deuxième limite se situe au niveau de la disponibilité des données. Seuls deux organismes communautaires utilisent le SISA et le reste présente des façons différentes de collecte de données d'information sur les personnes hébergées. Il est arrivé que des ressources ayant la même mission ne compilent pas les mêmes éléments d'information. Ce qui limite toute comparaison. Aussi de toutes les ressources d'hébergement d'urgence, une seule a fourni les données sur la récurrence de la demande. Dans les ressources ou cette information n'est pas colligée, nous avons apprécié la récurrence de la demande à travers la provenance de la personne hébergée et son orientation de départ.

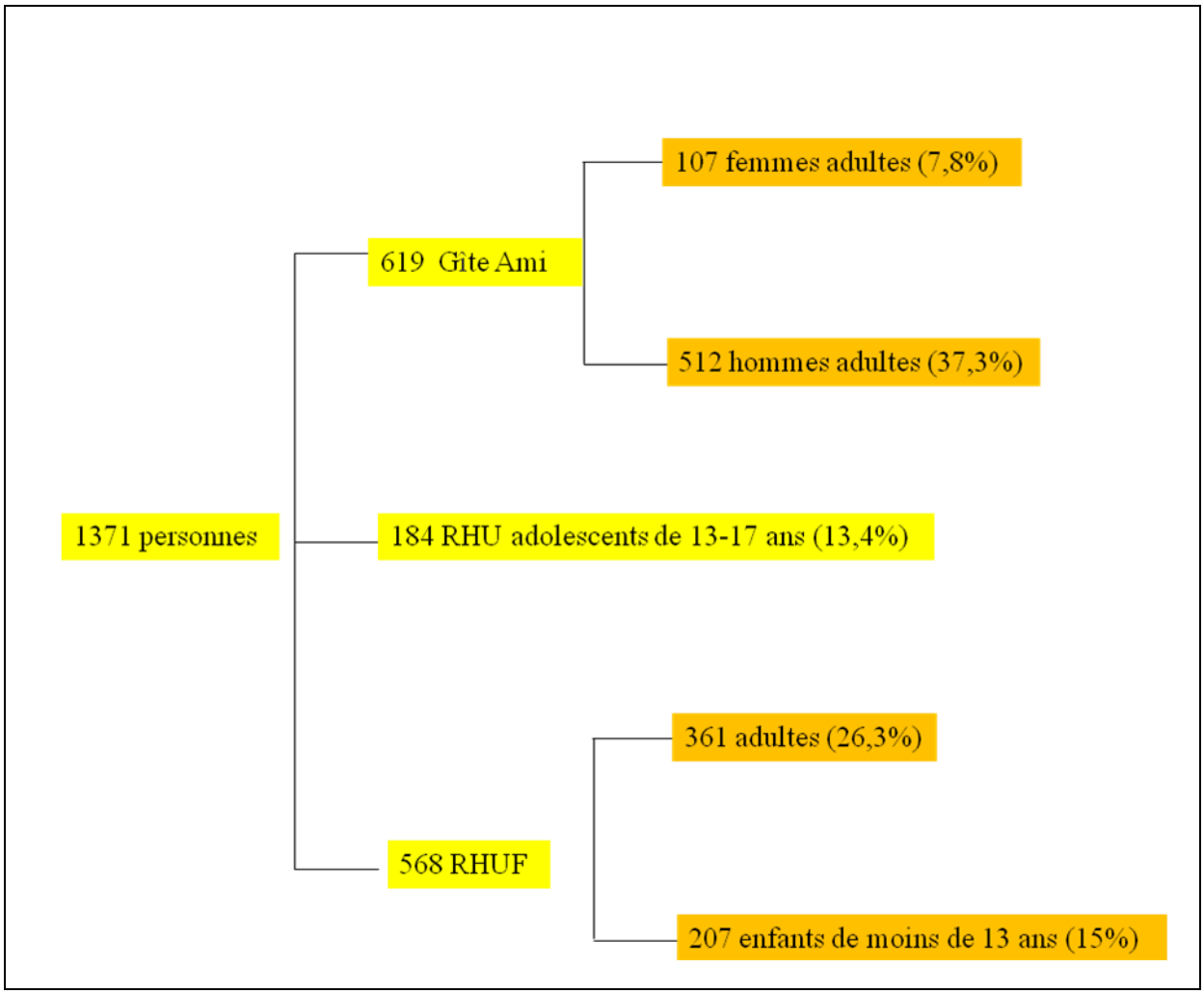
Le rapport est subdivisé en 4 sections : la première identifie les ressources communautaires et les populations ciblées. La deuxième section identifie la population itinérante et à risque d'itinérance dans les RHU. La troisième section met en exergue l'offre de services aux populations à risque d'itinérance et finalement la quatrième partie analyse l'offre de service complémentaire à l'hébergement.

2.2Résultats

La cartographie de l'itinérance en Outaouais à travers les organismes communautaires dresse trois niveaux de compréhension : La population qui a v.cu dans des refuges d'hébergement d'urgence en 2013-2014, les ressources disponibles pour les populations itinérantes et celles à risque d'itinérance, la composition et leurs caractéristiques et le modèle de prise en charge de cette population.

Des 1371 personnes qui ont séjourné dans les centres d'hébergement d'urgence en Outaouais, 619 dont 107 femmes (7,8%) et 512 hommes (37,3%) l'ont été au Gîte Ami. 184 (13,4%) sont des adolescents de 13 -17 ans et ont séjourné dans les RHUA. 568 dont 361 (26%) sont des femmes adultes et 207 (15%) des enfants de moins de 13 ans ont séjourné dans les RHUF.

Il ressort de cette distribution que 980 personnes (71%) sont des adultes dont 468 (47,7%) sont des femmes (107 femmes au Gîte Ami et 361 femmes dans les RHUF).



Par ailleurs, il existe en Outaouais un dispositif communautaire de prise en charge des populations itinérantes et à risque d'itinérance. Ce dispositif est composé de ressources communautaires qui offrent des services multiples pour une population présentant des caractéristiques différentes avec des problématiques diversifiées.

Ces organismes communautaires sont à 45% dans le secteur Hull. Les 27% qui sont en région constituent essentiellement de ressources d'hébergement d'urgence pour femmes (RHUF).

Les organismes communautaires ne ciblent pas seulement les personnes itinérantes. Sur les 22 organismes enquêtés, 10 sont des RHU, dont un refuge et deux ressources pour adolescents, le reste est constitué des RHUF.

En plus de l'hébergement d'urgence, les organismes communautaires offrent de l'hébergement et du logement aux personnes itinérantes et à risque d'itinérance. Ils disposent d'un parc immobilier de 211 logements permanents, 39 logements transitoires et 7 logements d'urgence pour familles avec soutien communautaire. 74 autres unités de

logements communautaires sont en développement dont 30 logements permanents, 45 transitoires et 5 d'urgence pour famille.

Le soutien communautaire constitue l'une des particularités dans l'offre de services aux personnes itinérantes et à risque d'itinérance. En fait, les organismes communautaires offrent en plus de l'hébergement et du logement communautaire, un service de soutien, de suivi et d'accompagnement des personnes itinérantes et celles à risque d'itinérance dans leur processus d'insertion et de réinsertion.

Les organismes communautaires en Outaouais à l'image du Québec ont très tôt été un mouvement autonome de défense et de protection des populations défavorisées. Cette démarche reste encore ancrée dans les façons de faire. Ce qui fait que l'Outaouais a toujours été à l'avant-garde d'initiatives pertinentes. Le développement de logements permanents, le soutien communautaire ou la gestion sociale en sont des exemples. Dans la démarche le membership est toujours communautaire. Plusieurs organismes mis en place ont été l'œuvre d'initiatives communautaires comme Mon Chez Nous, Habitation Nouveau départ ou Centre Intersection.

Par ailleurs, il ressort du portrait que le modèle communautaire de soutien au logement s'est inscrit depuis longtemps dans la démarche de stabilité résidentielle. D'un côté, la référence, l'accompagnement, la médiation, l'intervention psychosociale, la création de vie associative, d'un autre côté, les types de ressources développés, d'abord logement permanent, ensuite logement temporaire sont toutes des actions qui participent de la stabilité résidentielle des populations fragilisées.

Dans le modèle de prise en charge des personnes itinérantes et à risque d'itinérance, la conviction est faite aujourd'hui pour ceux qui développent plus d'unités de logement transitoire, que ce passage à un logement transitoire est nécessaire dans le processus de stabilisation de la personne, surtout quand celle-ci a vécu une expérience d'itinérance. L'itinérance surtout chronique étant un mode de vie.

3. IDENTIFICATION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

3.1. Distribution géographique des organismes communautaires en habitation

La distribution géographique s'est faite sur la base de points de service pour chaque organisme communautaire. Mon Chez Nous qui a des ressources d'hébergements décentralisés et les Œuvres Isidore Ostiguy qui interviennent à l'échelle de la Ville sont présents à Hull et à Gatineau. La figure 1 qui suit montre une présence assez diversifiée des organismes dans les différents secteurs. On peut remarquer que l'essentiel des organismes communautaires se trouve dans le secteur de Hull. Un mouvement vers Gatineau est toutefois en train de se dessiner avec plusieurs projets de logements communautaires en développement. Aussi l'importance des ressources d'hébergement en

région s'explique par le fait de la présence des Ressources d'Hébergement d'Urgence pour Femmes (RHUF). Ces ressources d'hébergements communautaires offrent des types de services (d'hébergement) différents déifiée dans la figure 1 ci-dessous.

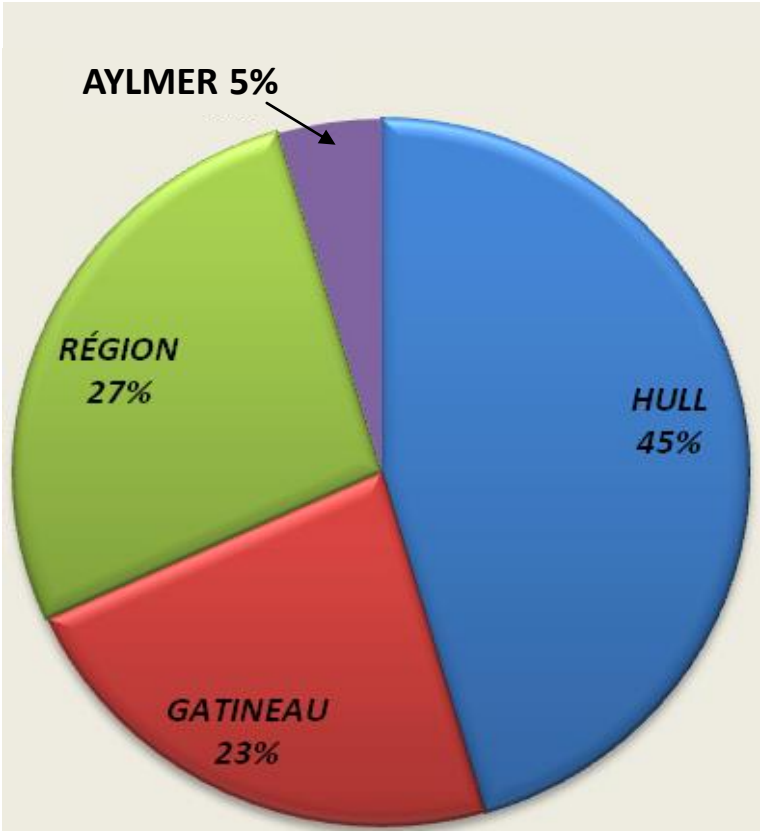


Figure 1 : Identification par secteur des organismes communautaires impliqués dans la lutte à l'itinérance

3.2. Identification des types de services d'hébergement offerts par les organismes communautaires

Trois services sont offerts par les organismes communautaires (figure 2). Des services dits d'urgence (41%), les services dits de transition (29%) et du logement permanent (30%). À cela s'ajoute, presque dans tous les organismes le dépannage qui est un service provisoire et ponctuel offert aux personnes et familles en situation d'extrême urgence.

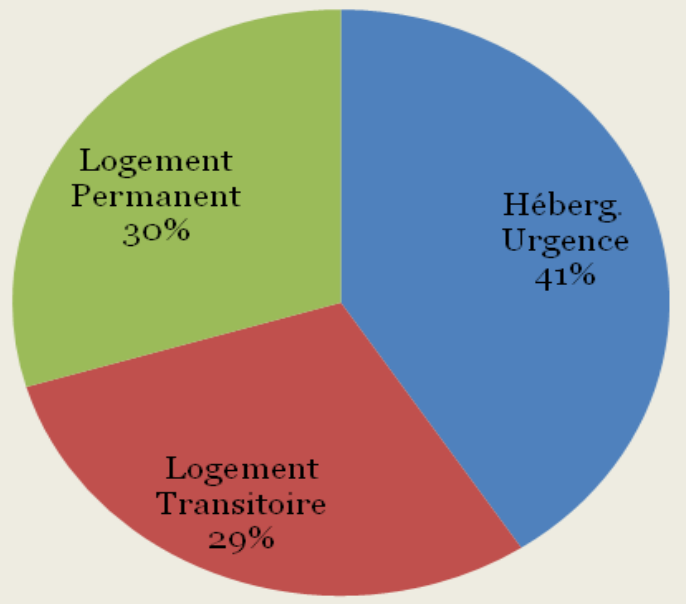


Figure 2: Les différents types de services d'hébergement

L'importance des RHU est due au fait que plusieurs RHUF ont répondu. En fait les RHU incluent le Gîte Ami, les RUHF et les Ressources d'Hébergement d'Urgence pour Adolescents (RHUA).

Le logement transitoire devient aussi important que le logement permanent. Mais 4 organismes offrent à la fois du logement permanent et transitoire.

Il est à noter aussi, qu'au-delà des appellations courantes «urgence» et «transitoire», des contenus de services peuvent différer d'un organisme à un autre. Le tableau suivant montre pour chaque organisme, les différents niveaux d'offre de services ainsi que leurs caractéristiques.

3.3. Éléments de compréhension de l'offre de services d'hébergement dans les organismes communautaires

Cinq (5) ressources offrent des services d'hébergement d'urgence avec des cibles et des durées différents. Cette offre de service d'urgence peut aller de 24 heures à 6 mois. La durée varie suivant la caractéristique et la problématique liées à la population prise en charge : les besoins d'un itinérants étant différents de ceux d'une famille ou d'un jeune adolescent (Tableau 1).

Tableau 1: Distinction de l'offre et de la durée des services d'hébergement dans les organismes communautaires

Ressources d'hébergement	Séjour court terme		Séjour moyen terme		Séjour long terme	
	Appellation	**Durée**	**Appellation**	**Durée**	**Appellation**	**Durée**
Gîte Ami	Urgence	Maximum 17 jours	N/O		N/O	N/A
RHUF	Urgence	Maximum 3 mois	N/O	N/A	N/O	N/A
Les Œuvres Isidore Ostiguy	Urgence	Maximum 6 mois	Transitoire	5 ans	Permanent	N/A
Héberge –Ados	Dépannage	24 heures	Urgence	6 à 30 jours	N/O	N/A
Appart-Ados-Jeunes	Dépannage	24 heures	Urgence	5 à 6jours	N/O	N/A
Vallée Jeunesse	N/O	N/A	Transitoire	3 ans	N/O	N/A
Maison des Oliviers (Le BRAS)	Dépannage	7 jours	Temporaire	6 à 12 mois	Transitoire	12 mois
Kogaluk	N/O	N/A	N/O	N/A	Permanent	N/A
Maison Réalité	N/O	N/A	Transitoire	6 à 12 mois	N/O	N/A
HND	N/O	N/A	N/O	N/A	Permanent	N/A
Maison Luskville (RADAT)	Dépannage	N/A	Transitoire	12 mois	N/O	N/A
Logemen'occupe	Dépannage	N/A	Transitoire	5 ans	Permanent	N/A
Mon Chez Nous	Dépannage	N/A	Transitoire	5 ans	Permanent	N/A
OMH	Dépannage	2 semaines	N/O	N/A	Permanent	N/A
Centre Inter Section	N/O	N/A	N/O	N/A	Permanent	N/A
Yolande Duval	N/O	N/A	Transitoire 5 ans	N/A	Permanent	N/A

N/O : Service non offert – N/A : Non Applicable

Le tableau nous permet aussi de voir la différence de la durée dans le logement transitoire. Il peut aller d'un an à 5ans dépendant des organismes et des programmes.

4. IDENTIFICATION DES POPULATIONS CIBLÉES POUR CHAQUE TYPE DE SERVICES

4.1. L'offre de service d'hébergement d'urgence

La figure 3 ci-dessous distingue les types de services d'urgence qui sont offerts dans les organismes communautaires.

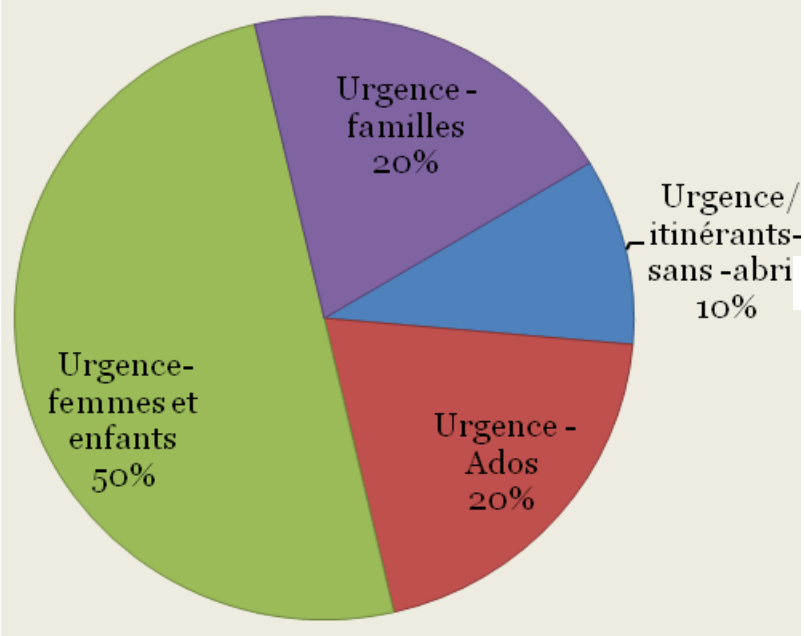


Figure 3 : L'offre de service d'hébergement d'urgence suivant les catégories sociale

On peut faire deux remarques. La première est que l'offre de service d'urgence reflète la diversité des catégories sociales qui touchent à l'itinérance. L'urgence pour les itinérants et les sans-abri (10%) réfère au service du Gîte Ami. L'urgence familles (20%) constitue une nouvelle demande d'une population de plus en plus vulnérable. Le service est particulièrement pris en charge par les Œuvres Isidore Ostiguy dans le milieu communautaire. À l'OMHG existe un service de dépannage que les familles peuvent utiliser.

La seconde remarque est qu'en plus d'être plus nombreuses, les RUHF sont aussi très décentralisées à travers la région de l'Outaouais qui en compte sept (7).

4.2. L'offre de services d'hébergement (ou de logement) de transition

Quatre (4) types de service de transition sont offerts à la population itinérante et celle à risque de l'être (figure 4).

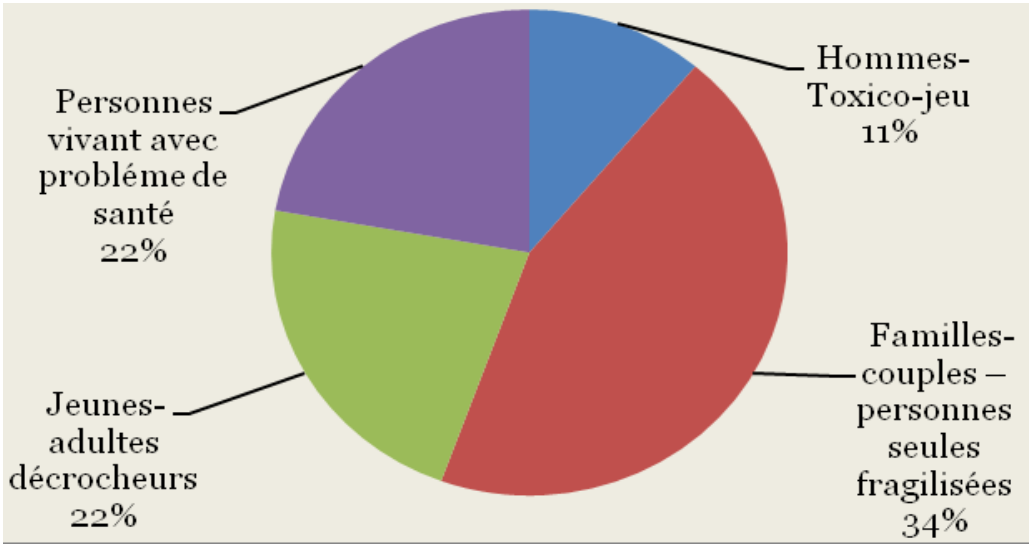


Figure 4 : l'offre de service d'hébergement transitoire

On peut remarquer que c'est la problématique qui semble définir l'offre de services ainsi que le temps requis dans le processus de prise en charge. La problématique santé (22%) référe à la santé mentale et le VIH –VCH. Deux organsimes communautaires offrent ce service ; Maison Réalité et la Maison des Olivers.

L'offre de service transitoire pour jeunes-adultes (22%) cible les décrocheurs pour un retour aux études. Deux organismes prennent en charge cette problématique à savoir Vallée Jeunesse à travers son programme Bélvédére et Mon Chez Nous avec le programme retour aux études.

La problématique jeu et toxicomanie (11%) est prise en charge par la Maison Luskville qui se situe en région. Le service d'hébergement et d'accompagnement est offert sur une durée d'un an.
Finalement les familles, couples ou personnes seules fragilisées (34%) bénéficient de services d'hébergement (ou logement) transitoire offerts par trois organismes (Mon Chez Nous, Les Œuvres Isidore Ostiguy et Logemen'occupe). Le logement transitoire se décline de plus en plus comme une stratégie pertinente dans le processus de réinsertion des populations itinérantes et à rique d'itinérance. Plusieurs projets de logements communautaires sont développés pour satisfaire ce besoin.

Le tableau 2 ci-dessous précise l'offre de service d'hébergement transitoire dans les diférents organismes communautaires.

Tableau 2 : Distinction dans l'offre de services d'hébergments (logements) transitoires

Organisme	Catégorie ciblée	Durée des séjours
Bélvédére -Vallée -Jeunesse	Ados-Jeunes 16 à 24ans	3 ans
Mon Chez Nous	Jeunes 18 à 30	5 ans
Maison Réalité	Santé mentale	6 à 12 mois
Maison Luskville	Jeu-toxicomanie	12 mois
Maison des Oliviers	VIH-VCH	6 à 12 mois
Les Œuvres Isidore Ostiguy	Jeunes, femmes, familles monoparentales	5 ans
Logemen'occupe	Personnes seules fragilisées	5 ans

À Logemen'occupe, les logements transitoires sont réservés à trois organismes communautaires à savoir : 3 unités pour les Œuvres Isidore Ostiguy, 2 unités pour le Centre Mechtilde pour le placement post hébergement des familles et un logement pour Ado-jeunes.

4.3. L'offre de logements permanents par les organismes communautaires

Parmi les huit (8) ressources qui offrent du logement communautaire permanent sept (7) sont des organismes communautaires. Trois (3) de ces organismes interviennent exclusivement auprès de la population vivant des problèmes en santé mentale (figure 5). Les 4 autres priorisent la situation de précarité financière et résidentielle.

L'offre de logement permanent par les organismes communautaires a été un tournant dans leur implication à la lutte à la pauvreté et à l'itinérance.

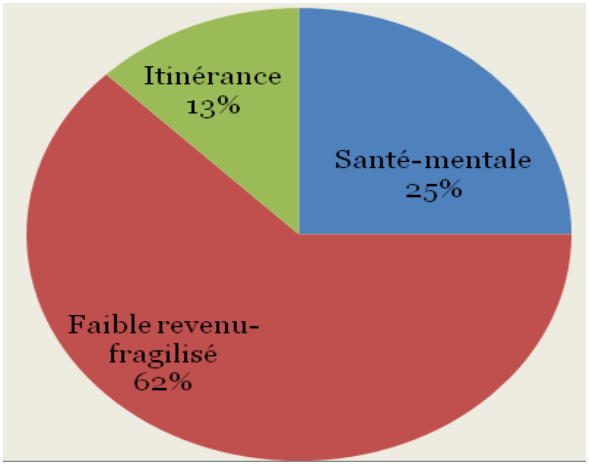


Figure 5 : L'offre de logements permanents par les organismes communautaires

Deux enjeux ressortent de cette figure. Le premier est le même que pour le transitoire ; les organismes ciblent principalement la proportion la plus vulnérable de la population (faible revenu 62%). La santé mentale constitue le second enjeu (25%).

On peut toutefois noter qu'il existe en dehors du Gîte Ami une ressource dont les itinérants constituent la principale cible (13%).

En fait ce qui ressort de l'identification des ressources d'hébergement et des populations ciblées, c'est qu'en plus de prendre en considération les caractéristiques particulières des populations itinérantes et à risque d'itinérance, les organismes communautaires se spécialisent sur des problèmes spécifiques bien que celles-ci présentent souvent des situations multi problématiques.

Le tableau 3 ci-dessous montre l'effort des organismes communautaires dans la délimitation des problématiques que présentent les personnes itinérantes ou à risque et leur prise en charge.

Tableau 3 : La délimitation des problématique des personnes itinérantes et à risque d'itinérance

Ressources d'hébergement	Population ciblée	Problématique première prise en charge
Gîte Ami	Personnes seules	Sans abris –itinérants
RHUF	Femmes avec ou sans enfants	Violence conjugale et difficultés
Les Œuvres Isidore Ostiguy	Familles, couples et personnes seules	Familles, couples et personnes seules fragilisées
Héberge-Ados	13 à 17ans	Difficultés familiales et itinérance
Appart-Ados-Jeunes	13 à 17ans	Difficultés familiales et itinérance
Vallée Jeunesse	16 à 21ans	Décrochage scolaire et délinquance
Maison des Oliviers	Personne seule vivant avec le VIH ou le VHC	Personnes vivant avec le VIH et VHC
Kogaluk	Famille, jeunes, personnes seules	Personnes itinérantes et santé mentale
Maison Réalité	Personne seule 18 ans et plus - couple	Santé mentale
HND	Personnes seules 18 ans et plus-famille	Santé mentale
Maison Lukskville	hommes adultes	AA et NA- Toxicomanie chez les hommes
Logemen'occupe	Toutes personnes ayant des difficultés de logement	Difficultés financières-difficultés socio-économiques
Mon Chez Nous	Personnes fragilisées, contraintes sévères à l'emploi	Santé mentale-jeunes décrocheurs-faible revenu

OMHG	Personne seule, 18 ans et plus, couple-famille démunies	Faible revenu
Centre Inter Section	Personnes seules	Santé mentale
Centre Yolande Duval (Soupe Populaire de Hull)	Personnes fragilisées	Fragilité, femmes, faible revenu

VIH : virus du SIDA, VHC : virus hépatite C

5. IDENTIFICATION DE LA POPULATION ITINÉRANTE ET À RISQUE D'ITINÉRANCE DANS LES RHU

Rappelons que les RHU regroupent des services d'hébergement d'urgence pour trois catégories sociales: les personnes itinérantes et les sans-abri, les adolescents et les femmes sans ou avec enfants. Dans les RHU, nous avons utilisé des indicateurs différents. La récurrence de la demande a été appréciée dans les RHUF et dans les ressources pour adolescents à travers l'information dans *la provenance* et *l'orientation de départ.*

5.1. Les personnes itinérantes et sans-abri au Gîte Ami

Les données auxquelles nous faisons référence ici sont contenues dans la base de données SISA du Gîte Ami et certaines figurent dans son rapport d'activité 2013-2014.

Avec une capacité d'hébergement de 66 lits, le Gîte Ami offre 45 lits réguliers. En 2013-2014, 619 personnes itinérantes ont été hébergées. Cette population a diminué 7.3% (668) en 2012-2013 . Parmi les 619, 136 nouvelles personnes itinérantes ont été enregistrées à cette même période (contre 168 en 2012-2013), d'où une regression de -17% des demandes nouvelles. En revanche, les admissions ont augmenté et le Gîte Ami a affiché un taux d'occupation plus élevé de 75,8% que la dernière période c'est -à -dire 63% en 2012-2013.

Trois profils de personnes peuvent être recensées au Gîte Ami : les sans-abri, les itinérants et les visiteurs. Les sans-abri sont classés dans la catégorie d'hébergement d'urgence qui fait référence à un séjour de 30 jours et moins avec moins de 3 admissions. Les itinérants sont dans l'hébergement épisodique. Le séjour périodique fait référence à un séjour entre 31et 120 jours et 3 admissions et plus ou 121 et 180 jours avec plus de 6 admissions. Les séjours durent normalement 15 jours néanmoins l'offre de service d'hébergement peut être plus long pour répondre à des besoins spécifiques (démarche pour des documents administratifs, recherche de logement, etc.). Les visiteurs sont des résidents des quartiers environnants qui fréquentent le Gîte Ami pour son service de souper gratuit offert à partir du 20 de chaque mois. Ce service sera d'ailleurs coupé définitivement au mois d'avril 2015 pour des raisons de contraintes budgétaires.

Parce que le Gîte Ami est le seul organisme d'hébergement d'urgence qui utilise de façon journalière le SISA, il est de ce fait plus facile de voir l'évolution des demandes de services (les admissions, la durée des séjours ainsi que les nuitées) en plus de la taille et des caractéristiques de la population hébergée.

Le Gîte Ami présente deux particularités pour l'année 2013-2014 : une diminution de nouvelles demandes de services et une sorte d'assiduité de ces anciens résidents.

5.1.1. Taille et caractéristique de la population itinérante et sans –abri du Gîte Ami

Avec 619 personnes hébergées en 2013-2014, le Gîte Ami continue de voir le nombre de ses résidents diminuer année après année. Il a enregistré 136 nouvelles personnes itinérantes contre 168 à la dernière période. 83% de ces personnes sont des hommes. Cependant, les séjours sont devenus plus longs.

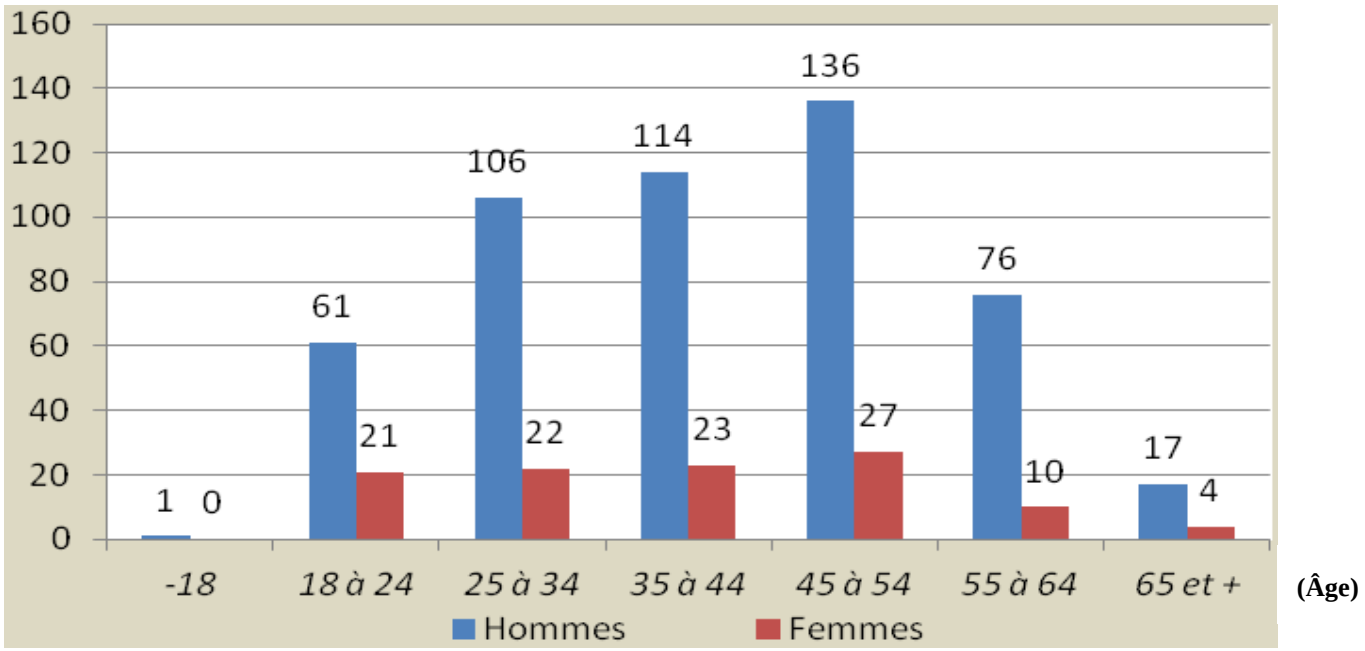


Figure 6 : Caractéristiques par âge et par sexe de la population itinérante et sans –abri du Gîte Ami

Source : Rapport d'activité Gîte Ami-2013-2014

Sur les 619 personnes hébergées 17,3 % sont des femmes. La popualtion au Gîte Ami est composée exclusivement d'adultes. 34.1% de ces personnes ont moins de 31ans alors que 17.3% sont agés de 55ans et plus[5]. Le taux d'occupation annuelle des femmes au Gîte Ami est de 46,1% alors que celui des hommes tourne autour de 85,4%.

Cette population en 2013-2014 a fait un total de 2537 admissions. La figure 7 ci-dessous montre l'évolution du nombre d'admission en 2012-2013 et 2013-2014.

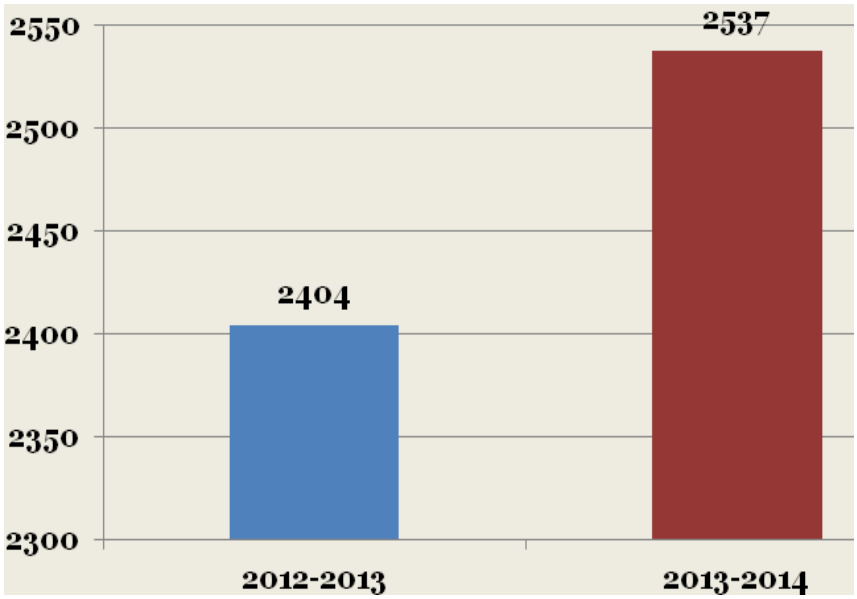


Figure 7 : Les admissions en 2012-2013 et 2013-2014
Source : Rapport d'activité Gîte Ami 2013-2014

Les admissions ont augmenté de 5.5% en 2013-2014. Un regard sur les périodes précédentes permet de voir que la demande de service est restée quelque peu stable avec une moyenne de 2 513,8 admissions par année.

Sur le même rythme que les admissions, les séjours s'étirent également un peu plus.

5.1.2. Evolution de la demande de service au Gîte Ami (2013-2014)

a. La durée des séjours au Gîte Ami

[5] Il aurait été intéressant de pouvoir identifier les facteurs contributifs à leur situation d'itinérance et de sans-abri et leurs problèmes de santé. Les données sur la santé sont compilées seulement un échantillon.

Au Gîte Ami, les séjours évoluent en dents de scie avec une légére hausse en 2011-2012 puis en 2013-2014 ou ils ont atteints de nouvelles proportions. Durant cette période 619 personnes ont fait 1823 séjours de moins de 6 jours (contre 1728 en 2012-2013 avec 668 personnes); 682 séjours de 6 jours à 30 jours (contre 631 la période précédente) et 59 séjours de 31 à 90 jours (contre 44 en 2012-2013) (figure 8).

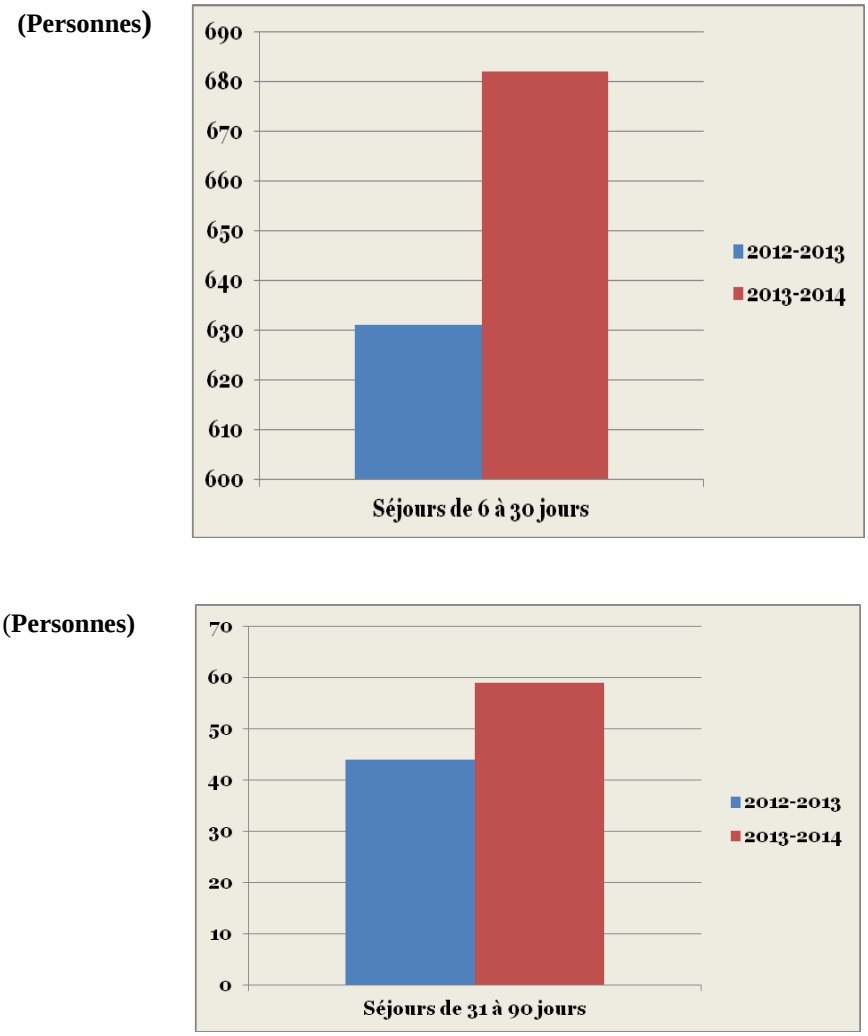


Figure 8: Comparaison des durées de séjours en 2013 et 2014
Source : Rapport d'activité Gîte Ami 2013-2014

Entre 2012-2013 et 2013-2014, les moins de 60 jours ont augmenté de 5,4%, les séjours de 6 à 30 jours de 8% tandis que les 31-90 jours ont connu une hausse de 34%. La durée moyenne des séjours est passée de 5.37% à 5.85% (figure 9).

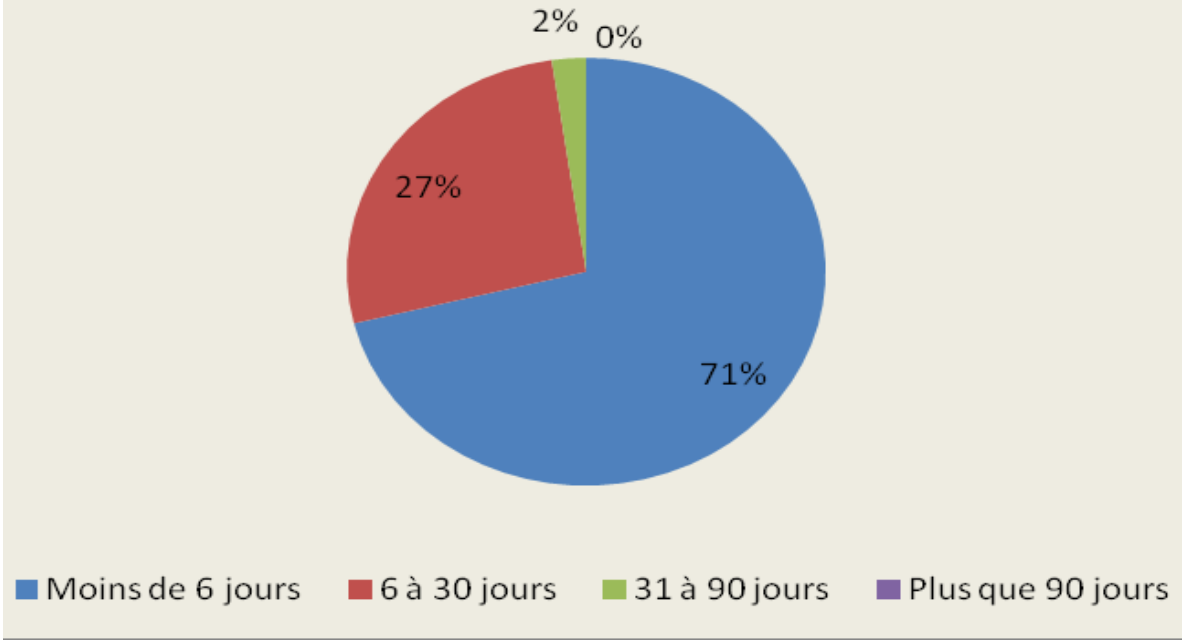


Figure 9 : la distribution des durées de séjours courant 2013-2014
Source : Rapport d'activité Gîte Ami 2013-2014

L'essentiel de la population au Gîte Ami a recours à un hébergment d'urgence. Parmi les 619 personnes hébergées en 2013-2014, 98% ont eu recours à un service d'hébergement d'urgence. 71% de ces services concernent les séjours de moins de 6 jours.

En plus des séjours longs, les nuitées ont églament augmenté. Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de nuitées entre 2012-2013 et 2013-2014.

b. Le nombre de nuitées de 2013- 2014

Les 619 personnes ont fait 14 939 nuitées en 2013-2014 ce qui dépasse la moyenne de 2008 à 2014 qui est de 13 393 nuitées , selon la base de données du Gîte Ami (figure 10).

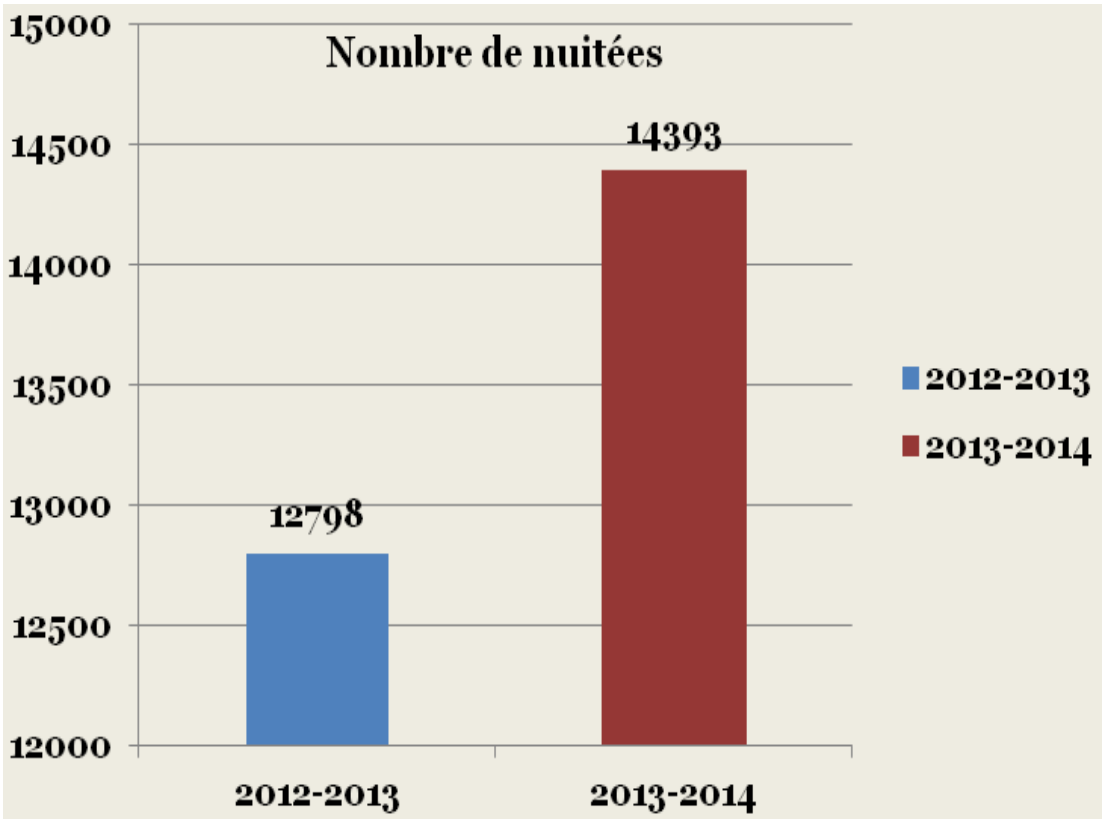


Figure 10 : Comparaison des nombres de nuitées entre les périodes 2012-2013 et 2013-2014

Source :Rapport d'activité Gîte Ami-2013-2014

619 personnes ont fait 14393 nuitées en 2013-2014 contre 12798 nuitées pour 668 personnes en 2012-2013. Le nombre de nuitées a ainsi augmenté de 12,4% entre 2012-2013 et 2013-2014.
Les données montrent qu'il y a une demande récurrente avec une population assez stable. La baisse de nouvelles demandes d'admission a eu des conséquences sur le nombre de personnes qui sont revenues 6 fois et plus au cours de la même année.

c. La récurrence de la demande au Gîte Ami en 2013-2014

La Figure 11 ci-dessous laisse voir la récurrence dans la demande de service au Gîte Ami et l'existence de résidents presque habitués. En 2013-2014, ce sont 285 itinérants qui sont revenus 6 fois et plus depuis 2008, contre 282 en 2012-2013.

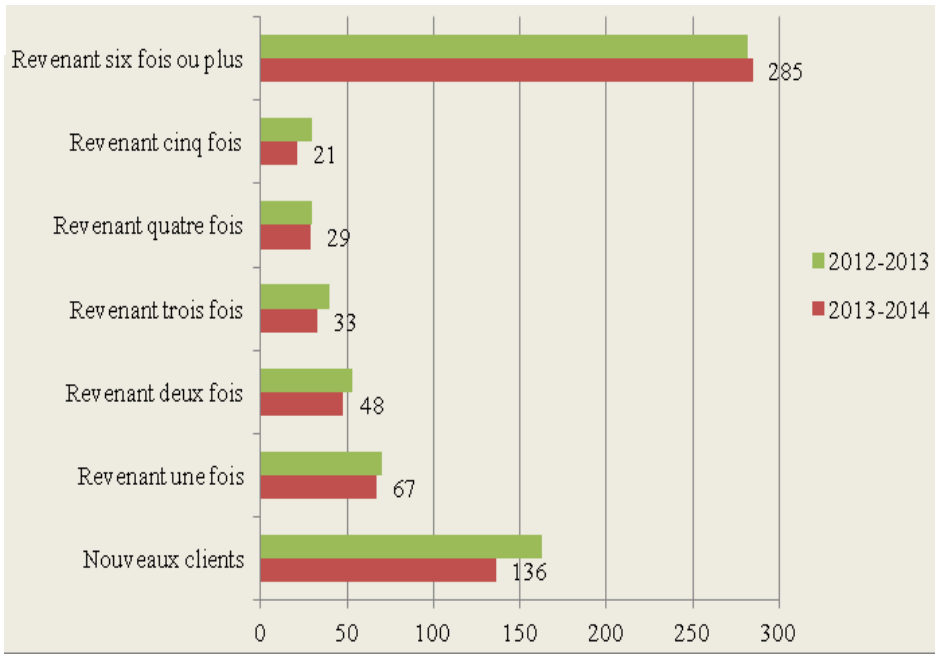


Figure 11 : Comparaison de la récurrence des demandes pour les périodes 2012 - 2013 et 2013-2014

Source : Rapport d'activité Gîte Ami 2013-2014

Sur les 619 personnes hébergées en 2013-2014, 22% sont de nouveaux clients, 46% de la population itinérante sont revenues six fois et plus et seulement 11% sont revenus une seule fois. Durant la période 2012-2013 c'est 24 % de la population qui était nouvelle et 42% qui est revenue six (6) fois et plus.

Dans l'appréciation de la récurrence, il convient de prendre en considération le recours des itinérants aux services d'hébergement de la Ville d'Ottawa. Après le séjour de 15 jours auquel ils ont «droit» durant le mois, certains itinérants font souvent recours aux ressources d'hébergement d'urgence de la Ville d'Ottawa, particulierement à l'Ottawa Mission et les Bergers de l'Espoir[6].
Aussi, la récurrence renseigne sur le caractere chronique d'une proportion de la population itinérante.

[6] Nous avons procédé a deux études de cas de ces deux milieux dans le but d'apprécier le nombre d'itinérants mais aussi de voir comment s'organise cette complémentarité dans la prise en charge des itinérants et sans-abri. Il ne semble pas y avoir de politique quelconque qui voudrait qu'une ressource prenne la relève de l'autre. Cependant, il ya une entente tacite dans la prise en charge des itinérants et sans-abri.

5.2. Les itinérants et sans-abri hors du Gîte Ami

Pour apprécier de façon plus exhaustive la population itinérante et sans-abri, il faut prendre en considération des pratiques récentes d'itinérants et de sans-abri qui, par exemple s'installent dans les boisés à l'extérieur du Gîte Ami. L'occupation du boisé par les itinérants est de plus en plus organisée. En plus de l'installation de services de base (comme des toilettes), le site reçoit des subventions de la Ville de Gatineau pour des activités comme des barbecues. Il mobilise aussi des ressources humaines. L'organisme Droit accès à travers son intervenant s'est occupé l'année dernière (2014) à veiller à l'ordre et au respect du milieu. Cette année, le flambeau sera remis à l'Équipe mobile. Ce qui était supposé être toléré du mois d'avril au mois d'octobre 2014, semble s'inscrire à l'année longue. Les campings sont demeurés durant l'hiver et une patinoire a été créé par le 'comité de résidents'. Une vingtaine d'itinérants fréquentent le milieu sans nécessairement d'avoir recours aux services du Gîte Ami.

5.3. Les femmes et enfants dans les RHUF 2013-2014

5.3.1. Caractéristiques de la population dans les RHUF

Sur les 7 que compte la région de l'Outaouais, 6 ont répondu à notre questionnaire. Les ressources d'hébergement d'urgence pour femmes et enfants (RHUF) offrent des services aux femmes victimes de violence conjugales, familiale ou simplement en difficulté.
Parce que l'information n'est pas colligée de la même façon, nous avons apprécié principalement deux éléments : la caractéristique par âge et l'orientation après séjour.

Avec un total de 56 lits, les 6 RHUF que nous avons enquêté ont accueillie 361 femmes en 2013-2014 et 207 enfants. Parmi les 6 RHUF, une seule n'offre pas de service pour les enfants. L'offre de service d'hébergement dure normalement 3 mois. Dans l'ensemble, la moyenne du séjour est de 31à 35 jours. La figure 12 ci-dessous identifie les catégories d'âge de la population ayant fréquenté les RHUF en 2013-2014

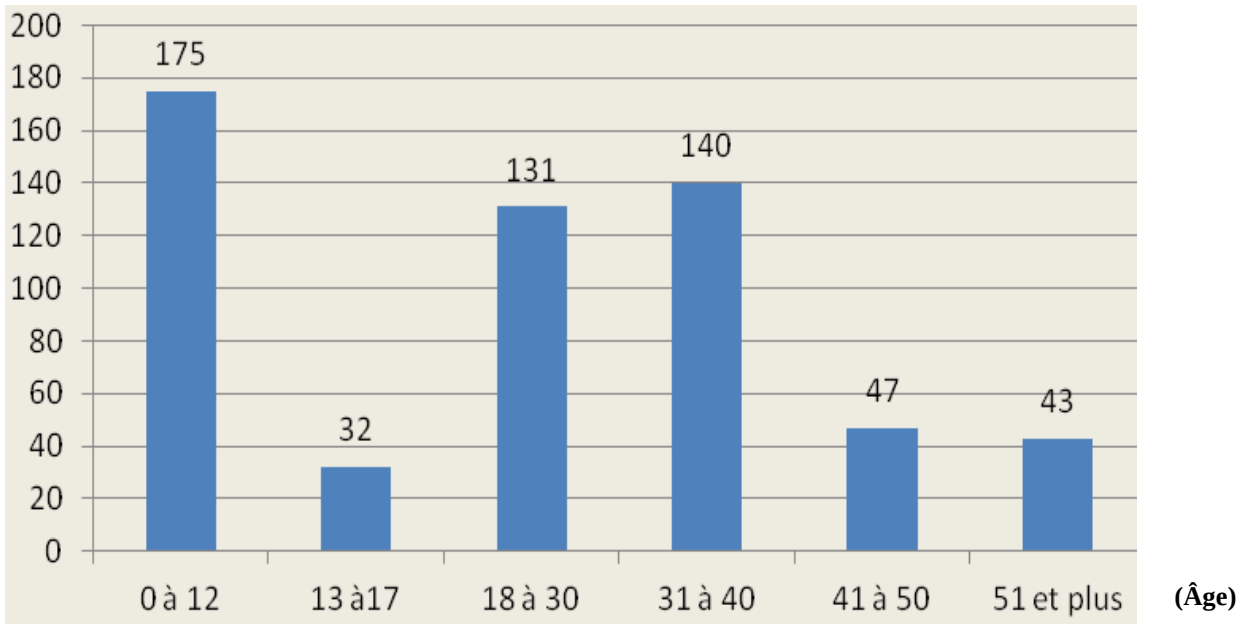


Figure 12 : Distrubution des âges de la population ayant frequentees les RHUF en 2013-2014

Les 6 RHUF ont accueillies durant l'année 2013-2014 une population totale de 568 personnes. De cette population 59% a moins de 30 ans, 33% a entre 31 et 50 ans et 8% 51 ans et plus.

Les RHUF présentent un taux d'occupation 98% en 2013-2014. Cependant deux remarques peuvent être faites par rapport au taux d'occupation. D'abord il est diversement apprécié selon que la RHUF est en région ou en ville. 3 RUHF qui ont donné l'information sur leur capacité d'hébergement et leur hébergement réel présentent des taux de plus de 100%. Aussi 3 sur les 6 RHUF ont eu des refus. Dans une des ressources 192 femmes et 73 enfants ont été refusés par manque de places. Cette même RHUF présente un taux d'occupation de 97%.

5.3.2. La récurrence dans les RHUF

Il est difficile de relever *la récurrence* dans la demande de services au sein des maisons d'hébergement. S'il est possible pour les femmes de revenir autant de fois qu'elles en ont besoin, cette information n'est pas pour autant compilée. On peut néanmoins apprécier la récurrence du recours aux RHUF en regardant les différentes destinations dans les orientations de départ. Le tableau ci-dessous montre les orientations après hébergement dans 4 RHUF.

Tableau 4 : Orientation après séjour des femmes

Orientations	RHUF %				Moyenne %
	1	2	3	4	
Retour avec conjoint	21,9	13	11	3	53,7
Placement en logement	36	47	45	38	
Autres ressources d'hébergement	7,3	7	5	21	46
Avec des amis/famille	17,1	0	18	7	
Inconnu	0	33	13	21	
Autres	17,1	0	8	6	

Quatre aspects sont à relever sur ce tableau. D'abord, sur les six (6) ressources, quatre (4) ont donné l'information sur les orientations de départ. On peut remarquer qu'en dehors du placement en logement, les stratégies de réinsertion des femmes sont diversifiées et ne permettent aucune comparaison.

On peut cependant noter que 53.7% des femmes retrouvent une stabilité résidentielle soit parce qu'elles sont retournées chez elles, soit elles sont installées en logement. Mais malgré l'effort de placement en logement, au moins 46% des femmes risquent de vivre une situation d'instabilité résidentielle après leur séjour dans les ressources d'hébergement. L'orientation vers d'autres ressources d'hébergement, des amis, familles ou destination «Autres» attestent de l'instabilité résidentielle des femmes après séjour.

Sans pouvoir l'apprécier quantitativement, cette instabilité résidentielle nous parait plus important qu'elle ne laisse voir. Aussi, en regardant les motifs d'hébergement, le motif *Temporairement sans hébergement* présente dans certaines structures un taux assez important.

Ensuite, la région de l'Outaouais ne disposant pas de ressources de seconde ligne ou post hébergement pour les femmes, il est de plus en plus fréquent que celles-ci demeurent plus longtemps à la maison d'hébergement pour des difficultés liées à l'accès à un logement social ou une subvention au loyer. Cette diversité de stratégie pourrait être liée à ce manque de ressources.

Finalement, des initiatives sont prises entre organismes communautaires pour faciliter le placement en logement des femmes et assurer ainsi un continuum de services. Des ententes existent déjà entre le Centre Mechtilde et Logemen'occupe.

5.4. Les adolescents dans les Ressources d'Hébergement d'Urgence pour Adolescents (RHUA)

5.4.1. Caractéristique de la population hébergée

Deux ressources d'hébergement d'urgence ciblent les adolescents qui sont confrontés à des conflits familiaux ou à des difficultés personnelles et qui sont à risque d'itinérance. L'organisme Appart-Ados-Jeunes offre un séjour d'urgence de six (6) jours maximum tandis que l'Héberge-Ados fournit un hébergement de trente (30) jours. Les RHUA ciblent la tranche d'âge de treize (13) à dix-sept (17) ans.

Avec un total de 14 lits de disponibles et une capacité d'hébergement de 18 personnes, dont 10 à l'Héberge-Ados, les RHUA ont accueilli en 2013-2014, 184 adolescents. 57% des adolescents ont été hébergés à l'Appart-Ados-Jeunes (Appart-A-J) (figure 13).

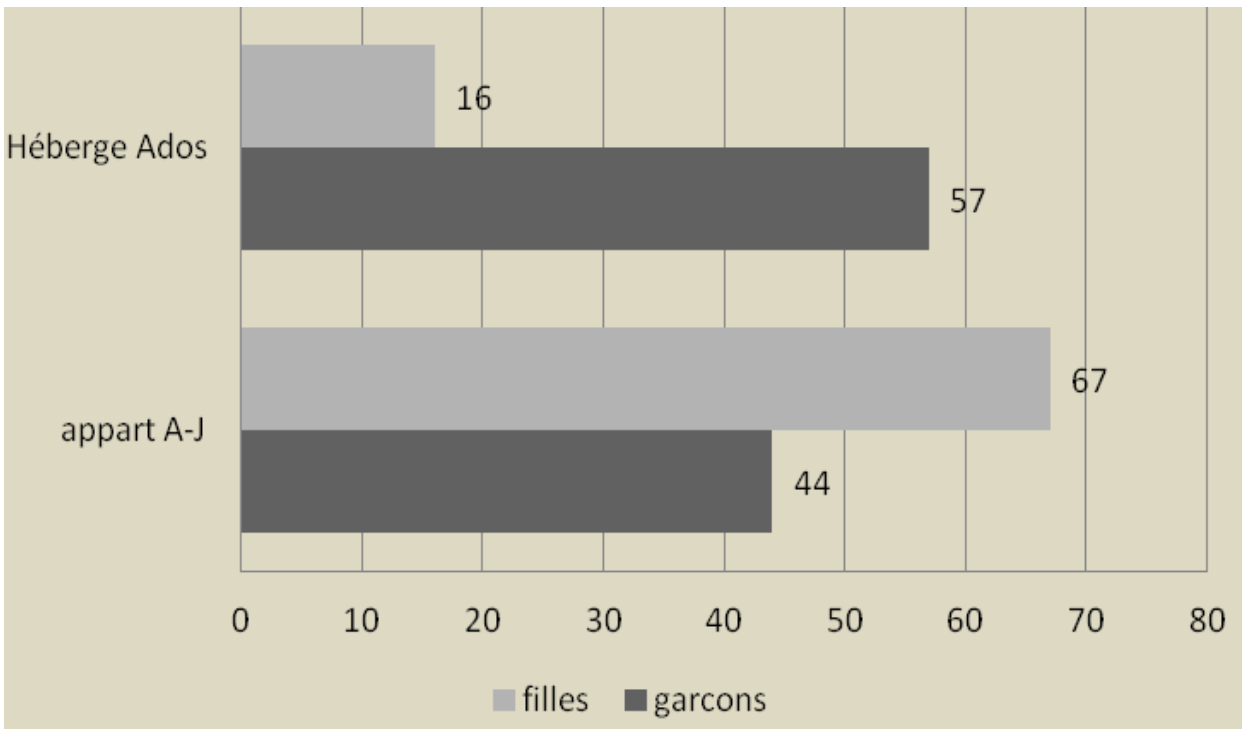


Figure 13 : Distribution par sexe de la population ayant fréquenté les RHU pour adolescents (Héberge-Ados et Appart-Ados-Jeunes) courant 2013-2014

Les jeunes filles ont plus recours au court séjour. Elles constituent 60% des ados à l'Appart-Ados-Jeunes tandis que l'Héberge-Ados en a reçu seulement 16%. Un plan de séjour ou un plan d'intervention à l'Appart-Ados-Jeunes à l'Héberge-Ados sont élaborés pour accompagner l'adolescent dans la résolution de ses problèmes.

5.4.2. La récurrence dans la demande de services chez les jeunes

Comme dans les RHUF, nous avons apprécié la récurrence de la demande à travers la provenance et la destination après séjours. À l'Appart-Ados-Jeunes, les données sur la provenance ne sont pas fournies. Les séjours sont très courts (6 jours maximum) et les jeunes proviennent pour l'essentiel de chez leurs parents. La figure 14 ci-dessous présente la destination après séjour du jeune à l'Appart-Ados-Jeunes.

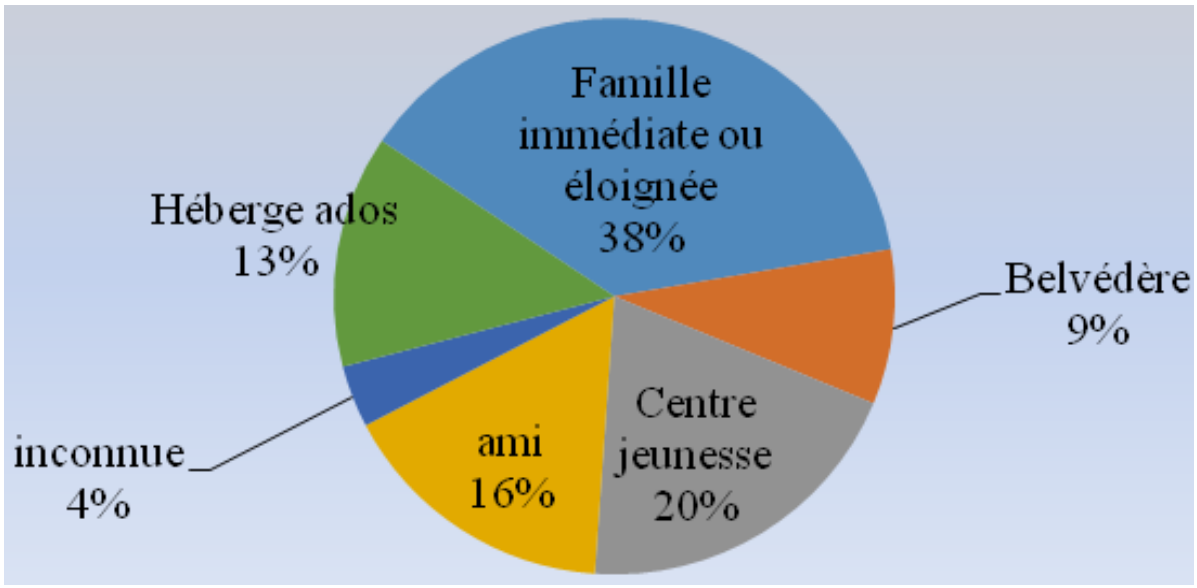


Figure 14 : Destination après séjour à l'appart-Ados-Jeunes en 2013-2014

Après un séjour de 7 jours, 42% des adolescents de l'Appart-Ados-Jeunes se retrouvent dans d'autres centres d'hébergement, soit 22% dans les ressources communautaires (Belvédère et Héberge-Ados) et 20% dans les centres jeunesse. La destination famille ne permet pas d'identifier le pourcentage qui retourne dans la famille immédiate. À l'Héberge-Ados la figure 15 ci-dessous apprécie les provenances des jeunes qui y séjournent

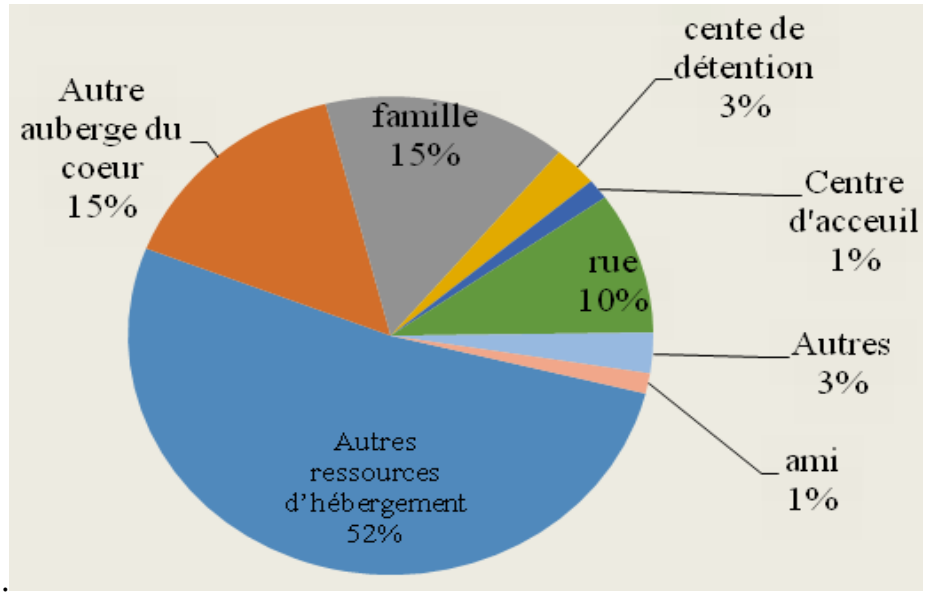


Figure 15 : Provenance des jeunes a Héberge-Ados jeunes 2013-2014

On peut remarquer ici aussi l'importance de la provenance *Autres ressources d'hébergement.* En fait, Seulement 15,1% des adolescents viennent de leurs familles respectives alors que 67% proviennent d'autres ressources d'hébergement.

Dans la même dynamique, l'appréciation des orientations après séjour permet de relever l'importance de la destination *Autres ressources d'hébergement* (Figure 16).

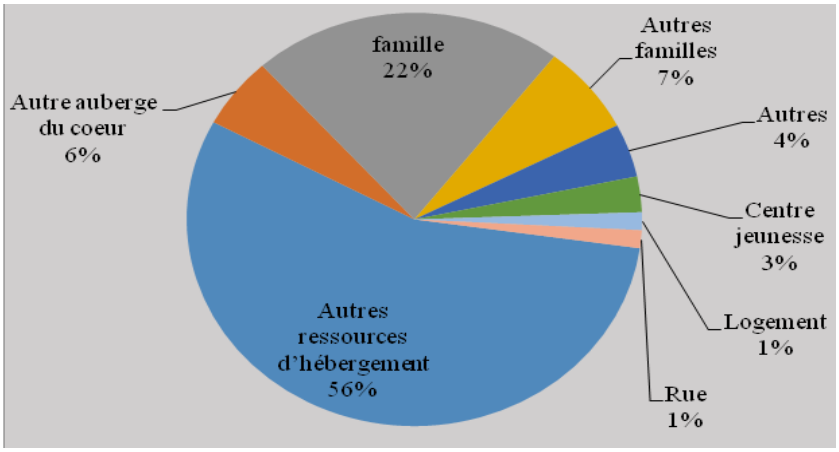


Figure 16 : Destination après séjour à Héberge-Ados Jeunes en 2013-2014

62% des adolescents qui ont séjourné à l'Héberge-Ados (6% auberge du cœur et 56 % autres ressources d'hébergement) se retrouvent dans d'autres ressources d'hébergement. Au total, 88% des adolescents se retrouvent dans une instabilité résidentielle, si on considère *Autres familles* comme destination provisoire. Seulement 22% retrouvent sa famille.

Finalement, la durée du séjour est un peu plus longue à l'Héberge-Ados, 16% des adolescents hébergés ont fait un séjour de plus de 30 jours.

67% des jeunes qui ont séjournés à l'Héberge-Ados en 2013-2014 viennent d'autres ressources d'hébergement et 62% vont dans d'autres ressources d'hébergement après séjour.

6. IDENTIFICATION DE LA POPULATION A RISQUE D'ITINERANCE DANS LES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT TRANSITOIRES

6.1. Les jeunes dans les ressources d'hébergement transitoire

Cette offre de service cible essentiellement la problématique du décrochage scolaire chez les adolescents et les jeunes. Le décrochage scolaire constitue une préoccupation particulière dans la région de l'Outaouais, les organismes communautaires œuvrent aussi dans le raccrochage scolaire et la réinsertion sociale des adolescents et des jeunes. Principalement deux organismes communautaires sont impliqués dans ces programmes : Vallée Jeunesse avec son programme *Belvédère* et Mon Chez Nous à travers son programme *Retour aux études*. Le service cible les ados- jeunes qui ont décrochés de l'école et qui sont à risque d'itinérance. Il mise sur leur réinsertion scolaire et sociale.

En 2013-2014, avec 24 unités de logements, 55 jeunes adolescents ont bénéficié de ces programmes *Retour aux études* avec hébergement transitoire.

6.1.1. Le programme Belvédère de Vallée Jeunesse

Avec 15 unités de logement, le programme Belvédère Vallée Jeunesse a hébergé 40 jeunes en 2013-2014. La demande a augmenté de 21% et 805 des jeunes sont référés par les Centre jeunesse.

L'organisme Vallée jeunesse, à travers son programme Belvédère d'insertion sociale et scolaire, offre un hébergement et un accompagnement aux ados-jeunes âgés de 16-20ans (16-24ans en 2015) vers un raccrochage scolaire ou une scolarisation alternative. Durant son séjour, le jeune suit un cheminement pour l'élaboration et l'appropriation de son projet de vie. Aussi, un mentorat dans le suivi et l'aide aux devoirs lui est offert par des intervenants et des étudiants. En partenariat avec les centres de jeunesse et les commissions scolaires, ce programme dure trois ans.

En 2013-2014, 40 jeunes adultes ont été accompagnés dans le cadre de ce programme, contre 33 en 2012-2013. 37,5% de ces jeunes sont des filles mais la durée moyenne d'un séjour est passée de 190 jours en 2012-2103 à 118 jours en 2013-2014. Aussi la moyenne d'âge est passée de 17,7 à 18,3 ans.
En ce qui concerne la provenance, en 2014, 80% des jeunes suivis au Belvédère ont été référés par les centres jeunesse contre 73% en 2013. Sur les 15 unités de logement dont dispose le programme

Belvédère, 9 unités sont réservées à la clientèle des centres jeunesses. À l'atteinte de leur majorité ces jeunes perdent ce service (figure 17).

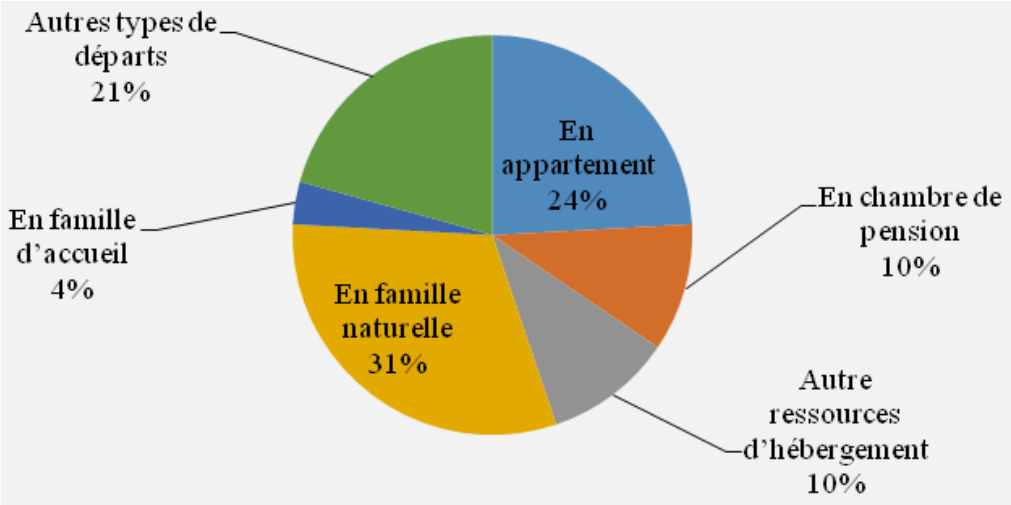


Figure 17 : Orientation après séjour au Belvédère-Vallée Jeunesse en 2013-2014
Source : Données rapport d'activité-Vallée-Jeunesse 2013-2014

Parmi les 29 personnes qui ont quitté le programme en 2013-2014, 55% ont été réinsérées soit par un placement en logement soit par un retour en famille. 15% continuent de bénéficier d'un suivi-soutien dans d'autres ressources d'hébergement ou avec une famille d'accueil. Il y a cependant 21% des jeunes qui quittent le programme sans aucun suivi.

Les destinations n'offrent pas beaucoup d'alternatives pour consolider les acquis du jeune et asseoir son autonomie après un accompagnement de trois ans ou à l'atteinte de ses 18 ou 21ans. Le rallongement de la tranche d'âge devrait aussi permettre un rallongement du séjour du jeune.

6.1.2. Le programme Retour aux études de Mon Chez Nous

L'organisme communautaire Mon Chez Nous s'est impliqué dans la problématique du décrochage scolaire pour les 18-30ans. L'offre de service d'hébergement dure 5 ans et est assujetti à un programme de retour aux études en collaboration avec les Centres jeunesse et le Centre local d'emploi de la région. Avec 9 logements individuels, le programme a accompagné 15 jeunes adultes. Il affiche un taux d'occupation de 100%.

7. IDENTIFICATION DE LA POPULATION À RISQUE D'ITINÉRANCE DANS LE LOGEMENT COMMUNAUTAIRE PERMANENT

7.1. Les personnes vivant avec une problématique en santé

Deux types de service d'hébergement sont offerts à la population vivant avec des problèmes de santé par 5 organismes communautaires : un service transitoire en santé mentale avec la Maison Réalité et celle en VIH-VHC avec la Maison des Olivers et un service de logements permanents avec les HND et le Centre Inter Section.

7.1.1. Dans les ressources d'hébergement (ou logement) transitoire

L'offre de service d'hébergement transitoire demeure pertinente dans le processus de réhabilitation des personnes confrontées à toute sorte de difficultés dans leurs vies. Au niveau de la santé mentale, l'hébergement transitoire consiste à offrir l'hébergement et de l'accompagnement approprié à des personnes en légère perte d'autonomie mais aussi du répit aux proches.

La Maison Réalité

Elle offre essentiellement un service d'hébergement transitoire aux personnes seules âgées de 18ans et plus et ayant des problèmes de santé mentale. Avec 9 places disponibles, 23 personnes y ont séjournées en 2013-2014. La durée des séjours est de 6 à12 mois et la durée moyenne en 2013-2014 est de 31jours. Les intervenants travaillent avec les résidents sur un plan de retour à l'autonomie et sur un processus de réinsertion sociale. Dans l'offre de service d'accompagnement, la Maison réalité à l'expertise pour un Suivi a Intensité Variable (SIV).

La Maison des Oliviers (BRAS)

Le BRAS, à travers la Maison des Oliviers offre de l'hébergement et un service de soutien aux personnes porteuses de VIH et VHC qui sont en traitement. Avec 6 chambres individuelles et un appartement de transition, elle a hébergé 97 personnes. Les séjours peuvent durer jusqu'à 1 an pour les chambres individuelles et jusqu'à 5 ans pour l'appartement de transition. En 2013-2014, 80% des séjours ont duré moins de 3mois et 10% de 6 mois et plus.
La Maison des Oliviers souhaite prolonger son service en offrant un accompagnement post-hébergement à ses résidents. Cet accompagnement dans la société participerait à briser l'isolement des personnes atteintes de VIH-VHC.

La Maison Luskville (RADAT)

Elle constitue la seule ressource de la région qui offre un hébergement pour les hommes qui vivent avec des problématiques liées au jeu et à la toxicomanie. Elle dispose de 19 unités de logement et a hébergé durant l'année 2013-2014 59 personnes en cure de désintoxication. La durée normale du séjour est d'un an. En plus de l'hébergement transitoire l'organisme offre de l'accompagnement et

du transport à ces résidents. Ces derniers ont l'obligation d'assister au moins à 3 rencontres hebdomadaires des Alcooliques Anonymes ou des Narcotiques Anonymes à Hull ou Aylmer.

Malgré les dispositions réglementaires, qui prévoient 3 mois pour retrouver un travail et 6 pour se stabiliser, les résidents à la Maison Luskville demeurent plus longtemps en hébergement. Ils présentent trois profils: ceux qui y font un court séjour de cure, ceux qui y séjournent de façon épisodique et répétitive, du fait de plusieurs récidives et ceux qui sont devenus presque des résidents permanents. 10% des résidents y demeure depuis 2ans et plus. En dehors de ceux qui font de courts séjours, les résidents à la Maison Luskville présentent une grande vulnérabilité due surtout à la consommation. Ils ont tous vécu des situations d'itinérance récurrentes.

On peut cependant noter un manque de ressource transitoire pour les demandes récurrentes à la Maison Luskville. Une telle ressource pourrait briser cette récurrence et offrir un second niveau de prise en charge.

7.1.2. Dans le logement communautaire permanent

Cette offre de services cible essentiellement les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale. Deux organismes offrent ce service avec un parc de 84 logements sociaux : les Habitations Nouveau Départ (HND) et le Centre Inter-Section.

Les Habitations Nouveau Départ (HND)

HND est passé depuis quelques années de l'offre de service d'hébergement transitoire à du logement permanent. L'organisme dispose de 49 places réparties dans 5 milieux de vie et assure à la population hébergée un suivi-accompagnement. L'hébergement est aussi offert aux personnes seules ainsi qu'à leurs familles. De ces 49 logments 10 sont inscrits dans le programme *Clé en main*. HND a récemment développé ce programme pour la stabilité en logement avec support communautaire. Ce programme initié depuis peu a pour objectif l'insertion dans la communauté de personnes qui ont souffert de trouble de santé mentale et qui ont développé une autonomie après avoir suivi le processus d'intervention. Ce sont des personnes qui ne veulent pas nécessairement être associés à la santé mentale, elles sont prêtes à être en appartement avec des projets de vie. En date du mois d'avril 2015, 10 personnes ont été placées dans le cadre de ce projet.

Le projet clé en main sélectionne sur la base de trois critères : un diagnostic en santé mentale doit être fait, une équipe d'intervention disponible et l'éligibilité de la personne à l'OMHG.

Le Centre Inter-Section

Initié depuis 2014, le Centre Inter-Section a développé un programme de logement communautaire permanent pour les personnes vivant avec des problèmes en santé mentale. Avec 35 logements individuels, le programme cible les personnes autonomes. Les résidents du Centre Inter Section sont accompagnés dans deux projets en employabilité pour un retour sur le marché du travail : le programme Passe-Action et celui avec L'Envol. Le Centre Inter-Section comme la Maison Réalité à

l'expertise en SIV.dans le suivi à intensité variable pour les personnes vivant avec des problèmes en santé mentale.

7.2. Les familles, couples et personnes seules fragilisées

La problématique de la précarité résidentielle des familles en Outaouais a commencé entre 2001 et 2005, période durant laquelle de nombreuses familles gatinoises se sont retrouvées dans une situation d'instabilité résidentielle au point qu'un programme de mesure d'urgence ait été mis en place. Ces mesures ont consisté à la disponibilité de programmes de supplément au loyer (PSL) d'urgence, à l'aménagement de sites comme le centre Pierre Arthur Guertin pour de l'hébergement d'urgence ainsi que de l'aide au déménagement et à l'entreposage. La tendance s'est inversée en 2005, ce qui a engendré la fin de la mesure d'urgence par le gouvernement provincial. L'Outaouais affiche certes un taux de logement inoccupé[7] de 5.1% en 2013 mais il demeure que la problématique de l'instabilité résidentielle des familles reste une réalité à Gatineau. En atteste les données colligées aux Œuvres Isidore Ostiguy qui offrent des services d'hébergement mais aussi accompagnent les familles en situation de précarité résidentielle dans la recherche de logement.

Les organismes communautaires offrent trois types de logements communautaires: le permanent, le transitoire et le logement de dépannage ou d'urgence. Sont ciblés pour ces services les personnes fragilisées, en l'occurrence, les familles, les couples et les personnes seules. La fragilité fait référence ici au faible revenu, aux personnes seules âgées, aux personnes ayant vécu avec un problème de santé mentale et aux familles monoparentales. Les personnes accueillies dans ces différents logements bénéficient d'un accompagnement et d'un soutien communautaire aussi longtemps que dure le séjour.

7.2.1. Les logements permanent destinés aux populations fragilisées

Dans la lutte à l'itinérance, 7 organismes communautaires disposent d'un parc fonctionnel de 211 logements communautaires permanents.

L'objectif premier dans la mise en place de logements communautaires était la stabilité résidentielle des personnes itinérantes. L'offre de service de logement permanent a été initiée par Mon Chez Nous, au moment où il n'existait que le Gîte Ami dans la prise en charge des personnes itinérantes. Le Gîte Ami étant dans le très court terme, il devenait nécessaire de prendre en charge cette population à plus long terme.

[7] Selon la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) : *' Le taux d'inoccupation est passé de 3,3 % en octobre 2012 à 5,1 % en octobre 2013 Aussi, les loyers sont de plus en plus élevés. De 2000 à 2013, le coût moyen des logements de deux chambres a ainsi augmenté de 37 % à Gatineau.*

Au-delà du fait que cet exemple est une preuve de la collaboration entre les organismes dans la lutte à l'itinérance, le succès de cette initiative a été attribuée au soutien communautaire apporté aux itinérants.

a. Mon Chez Nous

L'objectif à Mon Chez Nous était de créer un nouveau modèle d'intervention dans la prise en charge des personnes seules, fragiles et à faible revenu. En 2014, l'organisme dispose d'un parc de 85 logements dont 75 sont des logements permanents, 9 logements transitoires et un logement de dépannage administré par les Œuvres Isidore Ostiguy.

b. Les Œuvres Isidore Ostiguy

Les Œuvres Isidore Ostiguy sont particulièrement connues pour leur intervention pour la recherche de logement, l'amélioration des conditions de logement et la médiation. Elles offrent des services internes d'hébergement et externes d'accompagnement des personnes seules mais surtout des couples et des familles. Au de-là des autres catégories sociales, l'amélioration des conditions de vie des familles et leur stabilisation constituent un enjeu pour les Œuvres Isidore Ostiguy. Elles constituent, en fait le seul organisme communautaire qui offre un service de dépannage aux familles.

L'organisme dispose d'un parc de 23 unités de logements. De ce lot, il y'a 10 logements permanents qui sont destinés aux personnes seules, 10 logements de transition pour les familles monoparentales et 3 logements de dépannage (ou urgence) pour les familles. Aussi pour répondre adéquatement à la demande de service d'urgence par les familles, les Œuvres Isidore Ostiguy administrent 4 autres unités de logements, dont 1 à Mon Chez Nous et 3 à Logemen'occupe.

c. Logemen'occupe

L'organisme œuvre principalement dans la défense du droit au logement et à l'accès à plus de logements communautaires en collaboration avec le Front d'action populaire en réaménagement urbain (FRAPRU) et d'autres acteurs sociaux. Logmen'occupe a développé un logement de 18 unités, dont 12 sont attribués à des personnes seules fragilisées. Les 6 autres unités sont réservées à trois organismes communautaires. Les Œuvres Isidores Ostiguy administrent 3 unités pour le dépannage des familles, le Centre Mechtilde dispose de 2 unités pour le post hébergement des femmes victimes de violence conjugale et Appart-Ados-Jeunes utilise une unité pour l'hébergement de ces jeunes-ados. Logmen'occupe apporte ici une réponse au besoin communautaire de plus de logements de transition.

d. Le Centre Kogaluk

Avec 17 unités de logement, le centre loge six (6) familles et dispose de onze (11) unités pour personnes seules. Ces résidents ont pour l'essentiel vécu des expériences d'itinérance et ont été confrontés à des problèmes de santé mentale et de consommation. Les résidents au Centre Kogaluk sont assez stables. Ils sont principalement référés par le Gîte Ami et la Maison Luskville.

e. Le Centre Yolande Duval

Sous l'égide de la Soupe populaire, le Centre Yolande Duval a développé en 2013 un immeuble de 27 unités pour personnes seules vivant des situations de précarité financière. Précisément, 18 unités sont réservées femmes fragilisées et 9 pour personnes aux âgées de 55 ans et plus. Mais le Centre Yolande Duval, c'est avant tout la Soupe populaire qui sert des repas principalement aux itinérants et personnes démunies[8]

7.2.2. Les ressources d'hébergement (ou logement) transitoires destinées aux populations fragilisées

4 organismes communautaires ont un parc de 39 logements transitoires. Ce service répond à un besoin de stabilité résidentielle. Il est exclusivement offert par les Œuvres Isidore Ostiguy, Mon Chez Nous et Logement'occupe. La période de transition est de cinq (5) ans. Avec un contrat d'hébergement et un code de vie à l'interne, le locataire s'engage à respecter un plan d'intervention destiné à lui offrir soutien, protection, changement d'habitudes et acquisitions de nouvelles habilités. Le contrat d'hébergement en lieu et place du bail présente des avantages mais aussi peut constituer un goulot d'étranglement. D'un côté, il a l'avantage d'aider la personne à se stabiliser. D'un autre côté, en cas de non-respect du contrat d'hébergement ou du code de vie, il devient très difficile d'évincer la personne parce que la Régie n'a pas compétente autre que pour les baux.

L'offre de transition répond par ailleurs à deux objectifs: d'abord elle cherche à stabiliser la personne ou la famille en lui offrant un accompagnement adéquat suivant les difficultés auxquelles elle fait face. Les populations itinérantes et celles à risque d'itinérance présentent de plus en plus des situations multi problématiques et le changement de comportement demande un accompagnement et un suivi à moyen ou long terme suivant la profondeur de la problématique.
Ensuite, elle cherche de plus en plus à se rapprocher des populations dans un souci de décentralisation. Que ce soit dans l'acquisition ou dans le développement de logements communautaires, les organismes veulent offrir aux familles en difficulté la possibilité de demeurer dans leurs quartiers.

7.2.3. L'hébergement d'urgence destiné aux familles

L'analyse de l'offre de service aux Œuvres Isidore Ostiguy et à l'OMHG permet d'apprécier les situations de précarité dans lesquelles vivent des familles qui courent le risque de se retrouver dans la rue. Ces situations font que le service d'hébergement d'urgence pour familles aux Œuvres Isidore Ostiguy est associé à un plan d'intervention qui est particulièrement pertinent pour les familles immigrantes qui arrivent dans la ville. Il dure entre trois (3) et (6) mois. De son côté, l'OMHG offre un service ponctuel appelé dépannage d'une durée maximale d'un mois.

[8] Cette offre de service sera traitée dans les services autres que l'hébergement.

En 2013-2014, avec un taux d'occupation de 54%, l'OMHG a offert un logement de dépannage à 6 familles contre 7 en 2012-2013. Aux Œuvres Isidore Ostiguy, en revanche, le dépannage est exclusif aux familles. Avec 6 unités[9] de dépannage, 17 familles ont été hébergées durant l'année 2013-2014. L'offre de service de dépannage peut aller ici jusqu'à 6 mois. La moyenne de séjour est de 3 mois. Le service d'urgence aux Œuvres Isidore Ostiguy est accompagné d'un plan d'intervention durant le séjour dans le but de réhabiliter la famille. Le tableau 5 ci-dessous résume les différentes offres de services d'hébergement (logements) en Outaouais.

Tableau 5 : Résumé de l'offre de logement aux personnes fragilisées

Organisme	**Nombre d'unités de logements**		
	Permanents	Transitoires	Urgence
Les Œuvres Isidore Ostiguy (OIO)	10	10	3
Mon Chez Nous	75	9	1 administré par OIO
Logemen'occupe	12	6	3 administrés par OIO
Centre Yolande Duval (Soupe Populaire de Hull)	9	18	N/A
Kogaluk	17	N/A	N/A
Centre Inter -Section	35	N/A	N/A
HND	49		N/A
Total	**211**	**39**	**7**
Unités de logements à venir			
Mon Chez Nous	30	30	
Les Œuvres Isidore Ostiguy		14	5

O.I.O : Les Œuvres Isidore Ostiguy

8. LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES A L'HÉBERGEMENT DANS LA LUTTE A L'ITINÉRANCE

8.1. L'offre de service alimentaire : la Soupe populaire de Hull et le Gîte Ami

[9] Les Œuvres Isidore Ostiguy disposent de 3 unités de dépannage et administrent 3 autres dont 2 à Logemen' occupe et 1 à Mon Chez Nous.

Dans l'offre de service alimentaire existe un continuum de services entre le Gîte Ami et la Soupe populaire de Hull. La Soupe populaire de Hull et le Gîte Ami alternent le service de repas offerts offre aux itinérantes et sans-abris et aux personnes qui vivent en logement mais qui sont dans une précarité financière. Un schéma est établi pour qu'à 10h30, au moment où le Gîte Ami ferme ses portes, la Soupe populaire de Hull ouvre les tiennes. Les fins de semaine, le Gîte Ami prend la relève.

La Soupe populaire de Hull a servi 47 752 repas du lundi au vendredi durant l'année en 2013-2014. Ce service est offert aux centres Yolande Duval et Frédéric Ozanam à Hull. 59% de ces repas ont été servi à Yolande Duval ou 46% des utilisateurs sont des femmes. Elles constituent 30% des utilisateurs du centre Frédéric Ozanam. Elle a enregistré sur cette même période, 1458 nouvelles personnes dont 671 à Frédéric Ozanam et 787 à Yolande Duval.

Le Gîte Ami de son côté a servi 43 241 repas en 2013-2014. À la différence de la Soupe populaire, il offre gratuitement le souper et une collation à ses résidents. La population environnante qui vit une précarité financière pouvait en bénéficier à partir du 20 de chaque mois mais ce service vient d'être supprimé.

8.2. L'offre des services de soutien: une démarche de plus en plus structurante

8.2.1. Le soutien communautaire

En plus de l'hébergement, les ressources d'hébergement offrent deux types de services; un service à l'interne pour leurs résidents et un service à l'externe pour la population présentant le profil de leurs résidents ou qui sont à risque.

Pour les organismes communautaires l'offre de service d'hébergement doit être assujettie à la prise en charge de la personne et de la problématique à laquelle elle est confrontée. Les organismes communautaires disposent d'intervenants communautaires qui assurent ce service à l'interne. À l'hébergement s'ajoute donc des services de suivi individualisé et de groupe, de soutien psychologique, d'accompagnement dans les démarches comme les rendez-vous cliniques, judiciaires, le renouvellement de documents administratifs, la recherche de logement etc. Les personnes hébergées s'engagent à respecter les codes ou contrats de vie dès leur admission. Dans les ressources d'urgence pour femmes et jeunes et celles transitoires s'y ajoutent des plans d'interventions individualisés établis de façon participative avec les personnes hébergées.

Dans le cas du logement, permanent l'intervention communautaire se décline dans des activités de groupe pour créer un cadre de vie plus social et stabiliser les résidents.

L'accompagnement est plus formalisé avec l'offre de service d'hébergement transitoire, surtout quand l'hébergement s'est fait sur la base d'un programme. Les interventions sont plus individualisées et les codes et plans d'intervention sont plus respectés. Dans le cas de logement

permanent la signature du bail protège la personne et lui donne le droit de refuser le service tout en gardant son loyer.

À l'externe les ressources d'hébergement offrent deux types de services d'accompagnement qui participent à sécuriser la personne dans son processus d'insertion ou de réinsertion. Il ya d'abord le service post hébergement offert aux personnes placées en logement pendant une période pour s'assurer de leur stabilité en résidence. Il y a ensuite les services d'intervention auprès de populations qui sont à risque d'itinérance : jeunes, femmes ou familles. Ces interventions peuvent prendre la forme d'activités de prévention, d'information et de sensibilisation sur une problématique, de formation ou de médiation ou simplement de loisir.

a. L'offre de services de suivi communautaire

Deux organismes communautaires offrent des services de suivi à intensité variable (SIV), en l'occurrence La Maison Réalité et le Centre Inter-Section. Appliqué dans le domaine de la santé mentale, ce service vise l'insertion sociale de la personne. La Maison Réalité intervient aussi dans le maintien dans la communauté des personnes ayant des troubles mentales.

b. Le service de soutien au logement: L'expertise des Œuvres Isidore Ostiguy

Quatre éléments sont à relever pour apprécier la pertinence du besoin en logements sociaux et communautaires : le nombre de personnes en recherche de logement, la récurrence des demandes d'aide, le recours aux logements de dépannage ainsi que la démultiplication des logements de transition pour personnes fragilisées. Parmi ces personnes, on note de plus en plus de familles et de couples.

c. L'importance des demandes d'aide

La mise en place depuis 2012 d'un service d'aide à la recherche de logement (SARL) au niveau de l'OMHG et son taux d'utilisation confirme ce besoin de logement social et communautaire dans la région. En 2013-2014, le SARL a enregistré une liste d'attente de 1100 personnes et un taux de roulement de 400 logements. Il a comptabilisé 154 demandes récurrentes d'aide au logement. Parmi ces demandes 26% sont des familles. De leur côté, les Œuvres Isidore Ostiguy ont accompagné 1359 personnes dans leur recherche de logement, parmi elles, 18% sont des familles et 46% des enfants (figure 18).

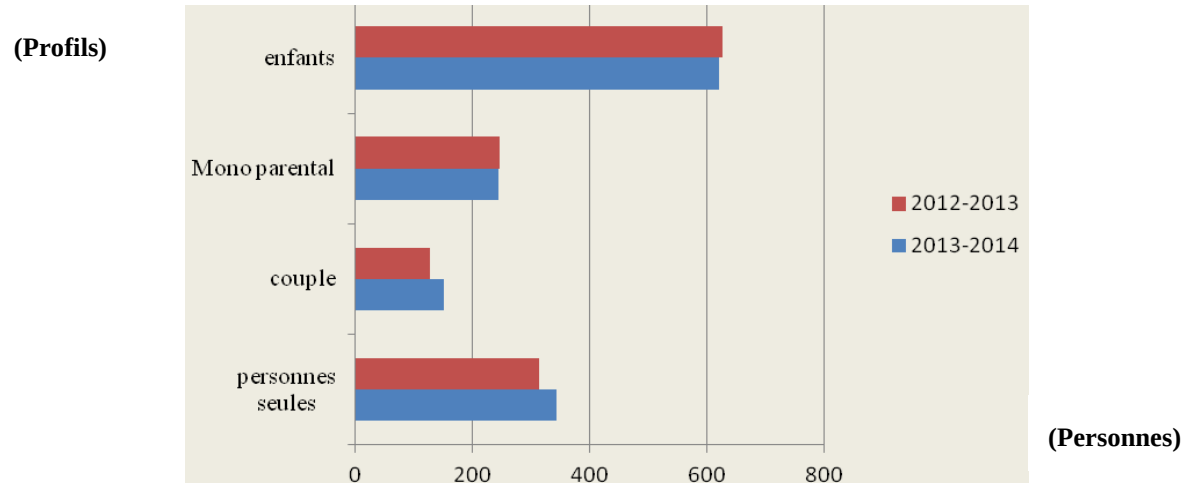


Figure 18 : Profils des personnes accompagnées dans la recherche de logement aux Œuvres Isidore Ostiguy pour les périodes 2012-2013 et 2013-2015

En 2013-2014 Les Œuvres Isidore Ostiguy ont accompagné et placé en logement 244 familles avec 621 enfants.

8.2.2. Les interventions auprès des sans-abri et des itinérants

Trois types d'interventions sont relevés auprès des personnes itinérantes et sans-abri. L'équipe *Inventons pour mieux agir en exclusion sociales* (IMAGES) du CSSS de Gatineau, l'Équipe d'intervention mobile (ÉMI) et le service de soutien communautaire du Gîte Ami.

Au Gîte Ami, les intervenants communautaires peuvent offrir des services de soutien communautaire sur demande avec des objectifs de réinsertion sociale : régularisation de documents administratifs, recherche de logement, en plus de l'écoute et du soutien psychologique. Cet accompagnement se fait toutefois à l'interne.

L'équipe IMAGES, n'est pas exclusivement conçu pour les itinérants et les sans-abri mais elle participe à faciliter l'accessibilité des itinérants aux services de première ligne en matière de santé. Comme approche, elle utilise le repérage actif dans les milieux comme les refuges et les structures de dépannages alimentaires fréquentées par les populations défavorisées. Les personnes identifiées comme ayant besoin de soutien et d'accompagnement sont redirigées vers les structures compétentes.

L'équipe mobile d'intervention (ÉMI) est une nouvelle structure mise sur pied par le Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie (CIPTO), La Soupe populaire de Hull et le Gîte Ami pour la prise en charge concertée de l'itinérant ou du sans-abri. À la différence de l'équipe IMAGES, l'ÉMI intervient exclusivement auprès des itinérants et sans-abris.

Nous avons recensé l'information dans le tableau 6 qui suit pour distinguer les cibles, les approches et les niveaux de compétences.

À ces trois niveaux d'intervention auprès des itinérants et de la population défavorisée, s'ajoute l'intervention des travailleurs de rue et toute la démarche de prévention du CIPTO. Deux travailleurs de rue, BRAS et de la Soupe populaire, interviennent généralement dans ce processus. Le premier niveau de repérage se fait souvent avec les travailleurs de rue qui assistent et référent à l'ÉMI ou à l'équipe IMAGES dépendamment de la problématique ou des besoins de l'itinérant.

On peut principalement faire deux remarquer à travers le tableau 6 sur les types d'interventions auprès des itinérants et sans-abri. D'abord, contrairement à l'équipe IMAGES qui agit de façon ponctuelle et dont le service n'est pas exclusif aux personnes itinérantes et sans abri, l'équipe ÉMI se veut privilégie la réduction des méfaits qui est un processus interactif et participatif qui se fait dans le moins et long terme. Cette démarche augure un suivi sera plus soutenu et plus régulier. Ensuite l'approche concertée de la mise en place de l'équipe ÉMI laisse apparaitre une volonté communautaire d'arrimer l'offre de service auprès des personnes itinérantes et à risque d'itinérance pour un meilleur accompagnement.

Tableau 6 : comparaison des interventions auprès des itinérants et sans-abri

	Équipe IMAGES	**Équipe mobile en itinérance**	**Soutien communautaire au Gîte Ami**
Territoires desservis	Gatineau	La région de l'Outaouais	Gatineau
Clientèle visée	Populations vulnérables ou à risque	Personnes en situation d'itinérance ou à risque	Personnes ayant eu recours au refuge pour sans-abri au cours des deux dernières années
Constitution de l'équipe	Une infirmière, une TES et TSS	Trois intervenantes: 1 du Gîte Ami, 1 de la Soupe populaire et 1 du CIPTO	Une intervenante en soutien communautaire
Approches privilégiées	Le repérage actif et l'empowerment	Le repérage actif, la réduction des méfaits, l'empowerment.	Empowerment
Service de fiducie	Référence au volet Entre-amis du CLSC de Hull pour la fiducie	Référence vers un service de fiducie selon les demandes véhiculées	Offre de service de fiducie à l'interne depuis 2015, exclusif aux anciens hébergés.
Offre de service au camping du Gîte Ami	Réponse à la demande	Embauche d'une ressource attitrée au camping pour l'évaluation des besoins et les référence aux ressources appropriées en étroite collaboration	Réponse par les intervenants à l'accueil sur demande

CONCLUSION

L'objectif de collecter l'information quantitative fiable sur les populations itinérantes et sur celles à risque d'itinérance, s'est réalisé avec la participation de 22 organismes communautaires principalement réunis autour du CRIO.

La cartographie de l'itinérance qui en a résulté, décline plusieurs niveaux de compréhension et d'appréciation de ce phénomène dans la région de l'Outaouais.

D'abord, dans l'offre de services, elle a mis en exergue la distribution géographique des ressources qui offrent des services aux personnes itinérantes et celles à risque de le devenir, les différents types de services d'hébergement ou de logement ainsi que les services complémentaires qui sont offerts par les ressources communautaires.

Sans être exhaustif, elle a permis d'apprécier la population qui a vécu dans des RHU durant l'année 2013-2014, le nombre d'unité de logement de transition ou permanent disponible dans la région.

Ensuite dans la démarche, Elle a également permis de voir les catégories sociales et les problématiques ciblées par l'offre de service communautaires, par delà, l'ancrage des ce organismes communautaires dans la réhabilitation des personnes et familles fragilisées.

Au-delà de l'existence d'une expertise locale en soutien et suivi communautaires, le travail ainsi fait nous permet de relever :

- la pertinence du soutien communautaire pour la stabilité résidentielle. Les organismes communautaires restent cependant convaincus que l'itinérance surtout chronique constitue un mode de vie qu'on ne peut changer dans le court terme. La démarche requiert tout un processus social de réhabilitation.
- la volonté de structuration de la prise en charge des personnes itinérantes et celles à risque de le devenir. L'initiative communautaire de mettre en place l'équipe d'intervention mobile (ÉMI) atteste de cette volonté de trouver une solution adéquate à ces populations.

Dans le sens de l'amélioration de l'offre de service et de la collaboration entre organismes communautaires pour un continuum de services plus efficace, le travail nous amène également à faire les constats suivants :

- Une présence d'itinérants chroniques et épisodiques au Gîte Ami. La durée des séjours et la récurrence permettent de les apprécier.

- Une absence de programme structuré qui dirige la population du Gîte Ami vers d'autres ressources : la référence ne semble pas suffire.

- Un manque de ressources d'hébergement transitoire (logement transitoire ou post-hébergement) chez les adolescents, les femmes et pour les personnes ayant des problématique de jeu et de toxicomanie : instabilité résidentielle et risque de désaffiliation.

- Une absence de coordination dans la gestion de l'information au niveau local entre organismes qui ont les mêmes missions.

- Une manque de fluidité dans l'information sur les populations itinérantes et à risque d'itinérance pour un meilleur suivi de ces populations. La fluidité de l'information pourrait permettre de déceler les niveaux d'urgence et de priorité dans l'intervention.

- Un filet de sécurité offert aux populations fragilisées qui s'effrite de plus en plus et qui a des répercussions principalement sur les familles.

Par rapport à l'approche SRA, nous avons retenu trois niveaux de priorité. Premièrement, le logement transitoire avec soutien communautaire constitue un passage nécessaire pour la réinsertion des populations itinérantes et à risque d'itinérance. Deuxièmement, il sera plus efficace de partir des ressources communautaires déjà existantes en Outaouais pour élaborer un schéma d'accompagnement pour la stabilité résidentielle des populations itinérantes (soutien au logement, soutien clinique et soutien communautaire). Troisièmement, la collaboration des acteurs du milieu de l'habitation contribuera à une meilleure structuration du continuum de services.

BIBLIOGRAPHIE

Agence de la santé et de services sociaux de l'Outaouais : Plan communautaire en itinérance Outaouais, 2011-2014

Boucher, J. (2005) : «Pauvreté, fragilités individuelles et habitat : le rôle de l'économie sociale», in *Économie sociale, un bilan des recherches et des pratiques au Québec*, Revue Intervention économique

Centre de santé et de services sociaux de Gatineau : '*Le phénomène d'itinérance au Québec', présenté à la Commission des affaires sociales dans le cadre de la tournée des régions, Septembre 2008*

Collectif régional de lutte à l'itinérance en Outaouais (CRIO) *: Plan d'action concerté de lutte à l'itinérance en Outaouais 2007-2012*

Fournier, A. et ali, (2015) : Mieux comprendre l'itinérance en région : Précarité résidentielle et mobilité interurbaine, une étude exploratoire

FRONT D'ACTION POPULAIRE EN RÉAMÉNAGEMENT URBAIN (FRAPRU) (2013), Urgence en la demeure, Rapport de la Commission populaire itinérante sur le droit au logement (PDF, 2,88 Mo), mars, 48 p.

Gaetz, S.et ali., (2013) : *État de l'itinérance au Canada* , Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance, Homelesshub

Gouvernement du Québec, Plan d'action: *'Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance'* d'action interministériel en itinérance 2015-2020

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2014), Politique nationale de lutte à l'itinérance - Ensemble, pour éviter la rue et en sortir, Gouvernement du Québec

Roy, S. et R. Hurtubise (Sous la dir. de). (2007). L'itinérance en questions, Québec : PUQ, 398 pages

Avenue des jeunes Héberge-Ados
BRAS
Centre Intersection de Gatineau
Centre Kogaluk
Centre Mechtilde
CIPTO
Entourelle
Gite Ami
Halte femme de la Haute Gatineau
L'Appart-Adojeune
L'Autre chez-soi
Les Habitations nouveau départ
Les Œuvres Isidore Ostiguy
Logemen'occupe
Maison d'hébergement pour elle des deux vallées
Maison Liber'Elle
Maison réalité
Mon Chez Nous
Office municipal d'habitation de Gatineau
Radat- Maison Luskville
Soupe populaire du Hull
Vallée -Jeunesse-Le –Belvédère

RECHERCHE SUR L'ITINÉRANCE EN OUTAOUAIS

GRILLE D'ENTERTIEN :

Date : _____

I- IDENTIFICATION

1. Nom _____adresse _____

2. Date de fondation de votre organisme_____

3. Précisez la mission de votre organisme et les objectifs qui sont visés dans l'offre de services.

_____

4. Quels liens établissez-vous entre votre mission ou vos objectifs avec la stratégie de lutte à l'itinérance? _____

5. Composition de votre personnel?_____

6. Quel type de services offrez-vous ?
   a. Hébergement d'urgence (01)_____
   b. Hébergement d'urgence, court terme et long terme (02)_____
   c. Hébergement court terme (03)_____
   d. Hébergement / logement dépannage (04)_____

7. Nombre de places (lits) au total dont vous disposez _____

II- LES SERVICES OFFERTS PAR L'ORGANISME

Les services d'hébergement /logement :

8. Depuis quand offrez-vous de l'hébergement / logement locatif ? _____

9. Votre service d'hébergement ou logement locatif s'inscrit-il dans une offre de service

a. temporaire seulement (01); _____
b. permanent seulement (02); _____
c. Temporaire et permanent (03)_____
d. Autres (04);_____

10. De combien de places disposez-vous pour ?

a. Logement avec bail(01);_____
b. Maison de chambre (02);_____
c. hébergement d'urgence (03)_____
d. Autres (03);_____

11. À quelles problématiques spécifiques votre offre d'hébergement ou de logement locatif est-elle rattachée, par ordre d'importance?

	Pour le temporaire	Pour le permanent
a.	Sans-abris (01)_____;	_____
b.	Précarité résidentielle (02_____ _____,	_____
c.	Dépendance/toxicomanie, (03)_____;	_____
d.	Violence conjugale (04)_____;	_____
e.	Santé mentale(05) (à préciser) _____ ;	_____
f.	En difficulté (06) (à préciser) _____;	_____
g.	Autres (07) (à préciser) _____;	_____

12. Comment se décide la prise en charge de clients?

	Pour le temporaire (urgence):	Pour le permanent
a.	Par un comité(01)_____;	_____
b.	la direction(02)_____;	_____
c.	Autres (à préciser) (03)_____;	_____

13. Combien de temps vous faut-il en moyenne pour prendre cette décision ?

Pour le temporaire Pour le permanent

_____ _____

14. Quelles sont les conditionnalités liées à l'offre de service d'hébergement (ou logement locatif)?

Cochez de 1 à 10 par ordre d'importance (1 étant le plus important)

Pour le temporaire Pour le permanent

a. Disponibilité de logements_____; _____
b. Disponibilité de lits_____; _____
c. Risque d'itinérance_____ ; _____
d. Revenu de la personne_____; _____
e. Santé de la personne (à préciser)_____
f. Autres à préciser _____

Importance de la demande

15. Quel est votre taux d'occupation par saison?

Pour le temporaire Pour le permanent

Automne (01)_____; _____

Hiver(02)_____; _____

Printemps(03)_____; _____

Été(04)_____; _____

16. Quelle est la durée moyenne d'un hébergement temporaire ?

a. Moins de 6 jours(01);_____
b. 6 à 30 jours(02);_____
c. 31 à 90 jours (03);_____
d. Plus de 90 jours(04); _____

Les services autres que l'hébergement /logement locatif :

17. Quels services complémentaires offrez-vous ?

	Pour le temporaire	Pour le permanent
a.	Accompagnement (01) (à préciser)_____;	_____
b.	Suivi (02)_____;	_____
c.	Écoute (03) _____;	_____
d.	Consultation (04)_____;	_____
e.	Prévention et sensibilisation (05)_____;	_____
f.	Nourriture (06); _____;	_____
g.	Autres (à préciser) _____	

18. L'offre de service, autre que l'hébergement est-elle liée au temps que dure l'hébergement?

Oui_____; Non _____

19. Si non combien de temps dure-elle?_____

20. Quel type d'intervention avez-vous dans l'offre de services complémentaires?

a. individuelle (01)_____
b. de groupe(02)_____

21. Expliquez les étapes de cette offre de service _____

22. Depuis quand offrez-vous ces services complémentaires _____

23. Comment ces services participent-ils à l'atteinte de vos objectifs dans la prise en charge de vos clients_____

III-LA POPULATION TOUCHÉE

Diversification de la population /ampleur et diversité du problème

24Nombre de personnes que vous recevez par sexe et par moyenne d'âge.

	Hommes	Femmes
0-4ans(01)	_____	_____
5-12ans(02)	_____	_____
13-17ans (03)	_____	_____
18-30ans (04)	_____	_____
31-54 ans(05)	_____	_____
55ans et plus (06)	_____	_____

25. **S**ituation matrimoniale des personnes que vous recevez suivant le sexe_

	Hommes	Femmes
a. Mariés/conjoints de fait	_____;	_____
b. Divorcés/séparés	_____;	_____
c. Célibataires	_____;	_____
d. Veufs (ves)	_____;	_____

26. Niveaux d'éducation par sexe

	Hommes	Femmes
a. Primaire	_____;	_____
b. Secondaire(02)	_____;	_____
c. Collégial (03)	_____;	_____
d. Universitaire (04)	_____;	_____
e. Formation professionnelle(05)	_____;	_____

27. Moyenne des revenus mensuels de la population

a. Hommes _____

b. Femmes_____

28. Sources de revenus

a. Assistance sociale (01)_____

b. Chômage (02)_____

c. Petits salariés (salaire minimum) (03)_____

d. Prestations fiscales seulement (04)_____

e. sécurité du revenu (05)_____

f. Pension de vieillesse (06)_____

g. Autres (06) (à préciser)_____

29. Statuts des personnes que vous recevez

a. Citoyens canadiens_____

b. Résidents permanents_____

c. Situation d'irrégularité (sans papier) _____

30. Quel est le nombre de clients que vous recevez en moyenne par jour, nonobstant la prise en charge.

a. En hiver (01)_____

b. en été (02); _____

c. printemps_____

d. automne _____

31. Parmi les personnes que vous recevez à l'année, combien sont des itinérants ?

a. Chroniques (plus de 180nuits) (01);_____

b. Épisodiques (moins de 30 nuits) (02);_____

c. à risque d'itinérance (03)_____

IV-LA PRISE EN CHARGE

Description du processus de prise en charge à l'interne des personnes itinérantes ou à risque.

32. Parmi votre clientèle, combien en moyenne vous sont référés ?_____
33. Combien en moyenne viennent par eux-mêmes ?_____
34. Quels sont les besoins les plus fréquents émis par les personnes quand elles arrivent dans votre organisme?
    a. hébergement d'urgence seulement sans suivi(01)_____
    b. hébergement avec suivi(02)_____
    c. Autres (à préciser) (03)_____
35. Avez-vous des critères de priorité dans la prise en charge?

    Oui _____ Non _____
36. Si oui, voulez –vous les identifiez –les (demander si existe une grille d'évaluation)?_____
37. Comment l'offre de service est –elle déterminée?_____
38. Qui sont les acteurs impliqués dans la prise en charge des clients ?_____
39. De combien d'intervenants disposez- vous? _____
    a. de jour(01); _____;
    b. de soir(02)_____;
    c. de nuit ;(03)_____
    d. de fin de semaine (04); _____
    e. accompagnateurs de nuit(05)_____
    f. Soutien communautaire (06)_____
    g. Autres (07)_____
40. Combien d'interventions faites-vous en moyenne par année?_____
41. En quoi consiste cette intervention?_____
42. Pouvez-vous expliquer le rôle du client dans son processus de prise en charge?_____
43. Au-delà des services, offrez-vous des activités à vos clients?

Oui_____; Non_____

44. Si oui les quelles?
    a. Activités ludiques (01)_____
    b. programmes d'insertion structurés (02)_____
    c. Autres
       (03)_____
45. Combien de temps doit durer une prise en charge d'une personne itinérante (peut différer de la durée de l'hébergement s'il y a lieu)?_____
46. Combien de temps doit durer une prise en charge d'une personne à risque d'itinérance (peut différer de la durée de l'hébergement s'il y a lieu)?_____
47. Comment évaluez-vous l'atteinte de vos objectifs?_____

Pertinence de l'offre de service par rapport aux objectifs de lutte à l'itinérance

48. Récurrence de l'offre de service par personne?
    a. Souvent_____;
    b. rarement_____;
    c. jamais_____;
    d. autres (à préciser) _____
49. Parmi les personnes que vous recevez, combien reviennent?

    1 à 2 fois;_____; 3à 4fois_____; 5à 6 fois; _____plus de 6 fois : _____
50. Qu'est ce qui peut expliquer ces situations?
    a. inadaptation des services offerts (01)_____
    b. insuffisance du temps alloué pour l'accompagnement(02)_____
    c. incapacité de la personne(03)_____
    d. Autres (à préciser) (04)_____

Collaboration entre structures du milieu

51. Vous arrive-t-il de transférer des personnes vers d'autres structures ?

    Si oui, pour quelles raisons?

a. Manque de lits(01),_____
b. Logements non disponibles(02);_____
c. Non éligibilité(03); _____
d. Incident (04);_____
e. Accident (05);_____
f. Autres (à préciser)(06);_____

52. Combien de personnes en moyenne sont transférées ou référées durant une année?_____

53. Vous arrive-t-il de refuser tout simplement des demandes d'hébergement ?

Oui_____ Non _____

54. Si oui, pour quelles raisons?

g. Manque de lits(01),_____
h. Logements non disponibles(02);_____
i. Non éligibilité(03); _____
j. Incident (04);_____
k. Accident (05);_____
l. Autres (à préciser) (06);_____

55. À quelle fréquence refusez-vous des demandes d'hébergement?

a. Souvent; _____
b. rarement; _____
c. jamais _____
d. autres (à préciser) _____

56. Disposez –vous d'une liste d'attente pour les besoins d'hébergement ?_____

Oui _____ Non _____

57. si oui à quelle période la demande est plus forte?

a. Durant l'hiver(01);_____

b. À longueur d'année(02) ;_____

c. Autres périodes (03) (à préciser)_____

58. Identifiez par type, les structures avec qui vous collaborez dans la prise en charge des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance?

	Services d'hébergement	**Services complémentaires**
a. Structures qui vous référent;	_____;	_____
b. Structures à qui vous référez;	_____;	_____

59. Comment appréciez-vous la relation de travail entre structures dans la prise en charge des personnes itinérantes et à risque d'itinérance?_____

a. Relation de collaboration; _____

b. de concertation; _____

c. de concurrence; _____

d. Conflictuelle;_____

e. Aucune collaboration; _____

f. Autres_____

Merci !