

CAS - 066 M  
C.P. - ITINERANCE  
AU QUEBEC

**La Chaudronnée de l'Estrée inc.**



**Soupe populaire**

Mémoire présenté par la Chaudronnée de l'Estrée  
dans le cadre des consultations menées par la  
commission des affaires sociales sur le phénomène de  
l'itinérance au Québec

La Chaudronnée de l'Estrée  
470 Bowen Sud  
Sherbrooke, Qué  
J1G 2C7  
Tél. 819-821-2311 Telec. 819-821-2700  
Site web: [www.aide-internet.org/chaudron](http://www.aide-internet.org/chaudron)

Octobre 2008

## Table des matières

Résumé des recommandations .....	p.3
Introduction .....	p.5
La nécessité d'une politique en itinérance .....	p.7
Notre Réalité .....	p.8
Un lieu d'insertion .....	p.11
Le logement .....	p.12
Le niveau de revenu .....	p.13
Un système qui crée l'itinérance .....	p.15
Le partenariat et la concertation .....	p.15
L'enjeu du financement .....	p.17
Conclusion .....	p.20
ANNEXE # 1	
Quelques constats .....	p.21
ANNEXE # 2	
Extraits de témoignages de personnes usagères .....	p.22
ANNEXE # 3	
Extraits du mémoire des personnes usagères de la Chaudronnée de l'Estrie dans le cadre de la commission parlementaire sur l'itinérance au Québec .....	p.23
ANNEXE # 4	
Lieux de référence .....	p.25

## Résumé des recommandations

La Chaudronnée de l'Estrie recommande au gouvernement du Québec l'adoption d'une politique en itinérance. Comme nous allons le démontrer dans ce mémoire, il y a une multitude de moyens pour intervenir et agir sur le phénomène de l'itinérance qui devrait être inclus dans cette politique. Parmi ceux-ci il y a :

- ✓ Sortir de l'intervention en « silo ».
- ✓ Améliorer l'accès aux mesures d'insertion, même si elles ne mènent pas directement au marché du travail et soutenir adéquatement les organismes offrant ces mesures.
- ✓ Renforcer les mesures de régulation du marché du logement privé.
- ✓ Investir dans le logement social avec soutien communautaire.
- ✓ Augmenter le niveau des prestations de sécurité du revenu, avoir un revenu plancher inaccessibles et insaisissables ainsi que d'augmenter l'accès aux mesures de soutien du revenu.
- ✓ Se doter de mesures fiscales permettant un partage plus équitable de la richesse.
- ✓ Mettre en place des mesures telles des plans de sortie, pour les gens sortant des diverses institutions.
- ✓ Favoriser par divers moyens, dont un soutien financier, le partenariat et la concertation intersectorielle entre les divers acteurs.
- ✓ Que tous les paliers de gouvernements rehaussent de façon significative le soutien financier accordé à la mission globale des organismes communautaires en itinérance et en prévention en octroyant des enveloppes suffisantes et récurrentes afin de favoriser la consolidation et le développement. Ce n'est pas une dépense, c'est un investissement!
- ✓ Élaborer une campagne nationale de sensibilisation du grand public face au phénomène de l'itinérance.

De plus, il y a d'autres recommandations dont nous allons faire part au gouvernement du Québec pour aider rapidement et efficacement la Chaudronnée de l'Estrie à mieux agir, donc à mieux soutenir les personnes:

- ✓ Assurer un revenu récurrent adéquat au bon fonctionnement de l'organisme
- ✓ Soutenir notre service de fiducie volontaire «Tout compte fait» dont nous ne recevons qu'éloges et félicitations, tant du CSSS, que d'emploi Québec, que des propriétaires, que des divers intervenants et que de la part des participants. **D'ailleurs ce service est récipiendaire d'une mention d'honneur dans le cadre du *Prix Excellence* du ministère de la santé et des services sociaux édition 2007-2008.**
- ✓ Soutenir un de nos objectifs qui est de valoriser et faire connaître l'impact positif de l'éducation populaire pour les personnes usagères de la Chaudronnée et soutenir le développement d'un système de reconnaissance des acquis.

## Introduction

La Chaudronnée de l'Estrie a célébré ses **25 ans en 2007**. Cette soupe populaire est née en 1982 de la concertation d'une vingtaine d'organismes actifs à Sherbrooke et en Estrie préoccupée par les problèmes financiers des jeunes de moins de 30 ans qui ne recevaient alors que 144 \$ par mois d'aide sociale. Depuis, nos élu(es) ont modifié cette norme discriminatoire. Dieu merci! Bien que, entre nous, on peut se demander si nous devons dire merci! ou considérer que les représentant(es) du peuple d'alors ont simplement choisi **la voie de la justice, la voie de l'équité**.

Malgré cette «amélioration» du régime de l'aide sociale, la réalité pour plusieurs n'est aujourd'hui pas rose pour autant. L'accès au marché du travail est difficile et cette difficulté n'est pas seulement liée à un manque d'expérience ou de formation, mais aussi au peu d'emplois disponibles. Si l'accès au marché du travail est difficile pour l'ensemble de la population, il l'est davantage pour ceux et celles qui en sont exclus depuis des années et qui peuvent difficilement rencontrer les exigences de productivité du système économique.

**L'alimentation n'est pas le seul problème** des personnes en situation d'itinérance qui fréquentent notre organisme. Outre l'isolement et la solitude, certaines personnes vivent d'autres difficultés importantes souvent associées à une situation de pauvreté : problèmes de santé physique ou mentale, exclusion sociale, analphabétisme, alcoolisme, toxicomanie, etc.

Pour dire vrai, aujourd'hui, **la Chaudronnée est beaucoup plus qu'une soupe populaire**. Oui elle répond à un besoin alimentaire essentiel, mais la Chaudronnée est aussi **un lieu d'éducation populaire autonome**. Favoriser et soutenir la participation active des usagères et usagers à la vie associative constitue selon nous un moyen privilégié de briser l'isolement, de favoriser l'autonomie et la prise en charge de la personne ainsi que la prise en charge collective du service.

Aussi, à la Chaudronnée des intervenants sont disponibles sur place pour conseiller et orienter les personnes usagères auprès d'autres organismes (santé, hébergement, etc.). Par ailleurs, il arrive que des personnes utilisent notre service après y avoir été dirigées par d'autres ressources, notamment les CLSC et des organismes communautaires.

Au fil des ans, la Chaudronnée s'est développée et est maintenant un acteur incontournable à Sherbrooke, un genre de magasin général où on trouve de tout. Préconisant l'approche de réduction des méfaits, la Chaudronnée de l'Estrie est une grande porte ouverte sur la rue où chacune et chacun est accueilli tel qu'il est. **D'ailleurs, cet accueil inconditionnel est une des particularités de notre organisme.** À la Chaudronnée, le nombre de personnes usagères, le nombre de repas servis et le nombre d'interventions ont doublé en 6 ans et plusieurs actions ont dû être entreprises afin d'y faire face. Nous sommes très actifs au sein des concertations qui concernent l'organisme et sa mission. Ceci facilite la mise en place d'actions concertées, tant avec les autres organismes qu'avec le réseau public, sauf que cette implication est extrêmement exigeante. Au delà d'agir plus souvent qu'autrement en mode urgence, nous nous questionnons sur la manière de mieux faire ce que l'on fait en tant qu'organisme et en tant qu'un des acteurs de notre communauté. L'arrivée d'IPAC en février 2002, le seul programme de financement en itinérance au Canada, est une des étapes importantes dans la vie de la Chaudronnée. Il a permis de consolider ce que nous faisons déjà. Nous y reviendrons à la fin de ce mémoire.

Parmi tout ce que nous faisons, nous offrons plusieurs services aux personnes usagères de l'organisme. La Chaudronnée offre:

- ✓ les **déjeuners de 8h30 à 9h30 et les dîners de 11h15 à 12h45, du lundi au vendredi.** Elle offre également un brunch gratuit le dernier samedi du mois ainsi qu'un souper gratuit le dernier jeudi du mois;
- ✓ un milieu de vie/centre de jour qui favorise le développement de réseaux et d'habiletés, la création de liens sociaux... dans une approche d'éducation populaire et de libre choix;
- ✓ la présence de **deux intervenants sociaux (travailleurs de milieu)** pour accueillir les gens, leur venir en aide et au besoin les référer vers d'autres ressources;
- ✓ la distribution de condoms et un programme d'échange de seringues sur place;

- ✓ la présence une fois par semaine de l'**infirmière** de l'équipe itinérance du CSSS/IUGS pour consultation et référence;
- ✓ la présence du **travailleur social** de l'équipe itinérance du CSSS/IUGS deux fois par semaine;
- ✓ une clinique d'information et de **vaccination** à l'hépatite A et B environ 3 fois par année et une clinique de vaccination antigrippale 1 fois l'an;
- ✓ un centre **d'accès Internet** (C.A.C.I.) pour la recherche d'emploi, la rédaction de CV, etc., un accès à un photocopieur, à un télécopieur;
- ✓ un service de **fiducie volontaire** « Tout compte fait »;
- ✓ la possibilité d'implications diverses, selon la capacité de la personne (à l'heure, à la demi-journée, par projet spécifique).

En plus de tous ces services, la Chaudronnée est un lieu d'insertion sociale et de formation. Elle offre neuf postes dans le cadre du programme d'aide et d'accompagnement social du Centre local d'emploi. Ce programme aide entre autres les personnes à se remettre en action, à reprendre confiance en eux, à renouer des liens avec la société et aussi à développer des habiletés tel que le travail d'équipe, le respect d'un horaire, les règles d'hygiène liées à un service de restauration, etc. Bref, beaucoup plus qu'une soupe populaire. La Chaudronnée de l'Estrie est un véritable milieu de vie, mais seulement du lundi au vendredi, de 8 h 15 à 13 h 15!

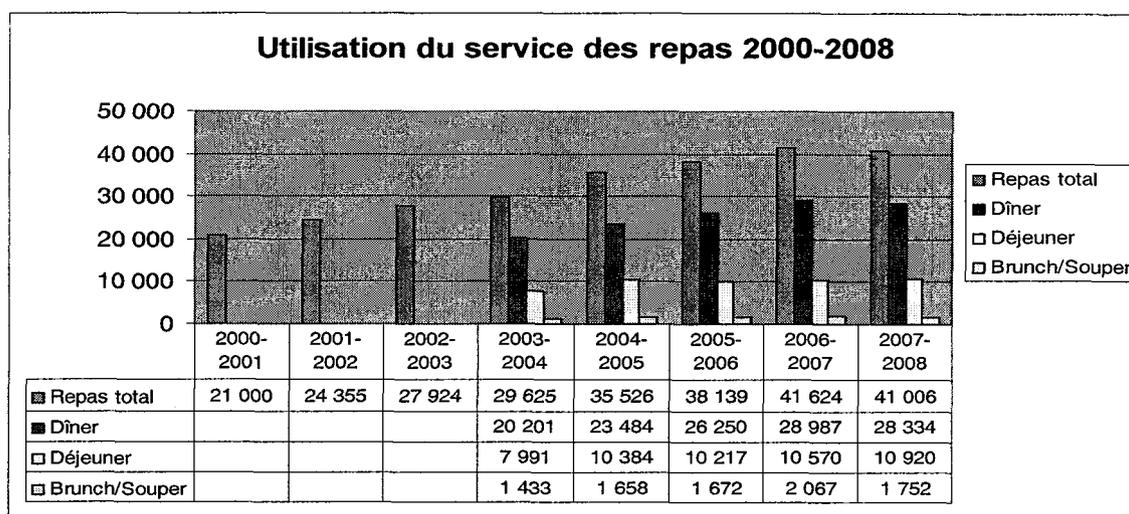
### **La nécessité d'une politique en itinérance**

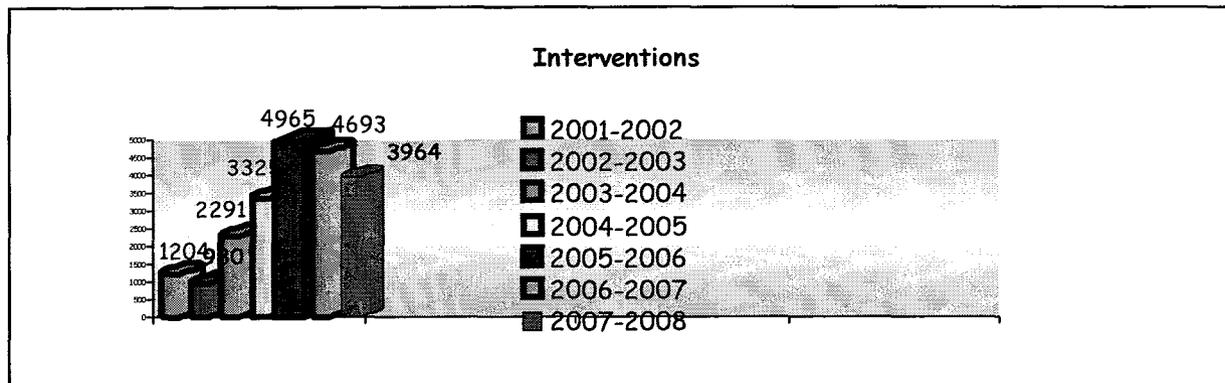
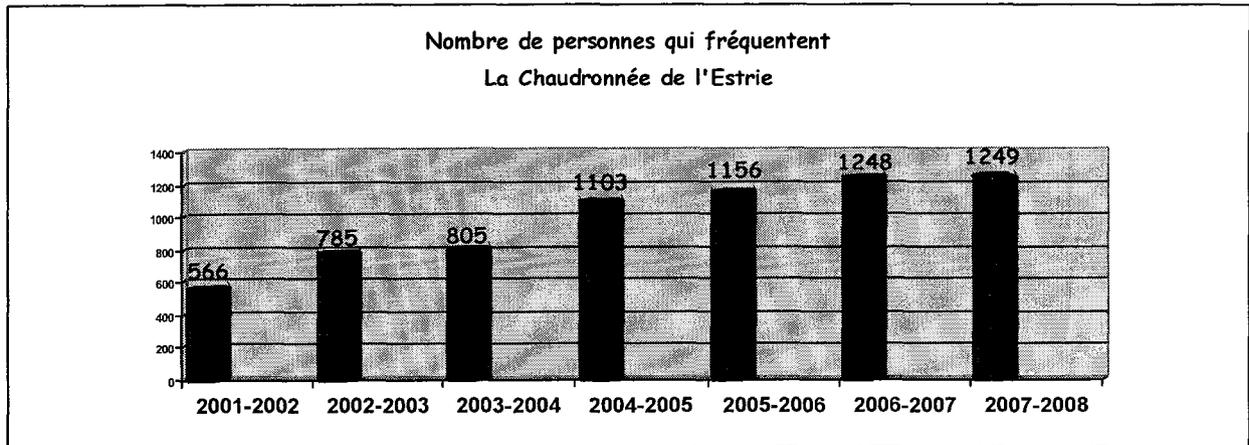
D'après notre expérience, une politique en itinérance est de mise afin de développer des moyens concrets pour agir adéquatement face à ce phénomène social; tant pour répondre aux besoins des personnes, que pour aller au-devant en prévenant l'itinérance. On doit développer des moyens pour cesser d'agir uniquement sur l'urgence. Il est primordial d'agir en amont et en aval du phénomène, car ce n'est pas tout de prévenir et d'agir avec ceux qui le vivent. Encore faut-il éviter qu'ils y retournent. Cette politique se doit d'être transversale et donc de toucher plusieurs aspects de la vie des personnes en situation d'itinérance. Comme nous le démontrerons plus loin dans le document, l'itinérance est beaucoup plus large que le simple fait d'être à la rue. De plus, cette politique doit être globale et impliquer l'ensemble des ministères et institutions. Il ne s'agit pas seulement d'enrayer l'itinérance existante, mais également de la prévenir. Pour que cette politique ait son plein potentiel d'efficacité pour la société québécoise, elle

devrait être réalisée de concert avec les principaux acteurs concernés. Nous croyons qu'un responsable du dossier doit être nommé au sein du gouvernement, que ce soit un ministre, un secrétariat, ou toute autre structure. Enfin, l'adoption d'une politique en itinérance est la prémisse de la **mise en œuvre d'un plan d'action** concret pour aider les personnes en situation d'itinérance et contrer ce phénomène. Nous sommes également prêts à y contribuer.

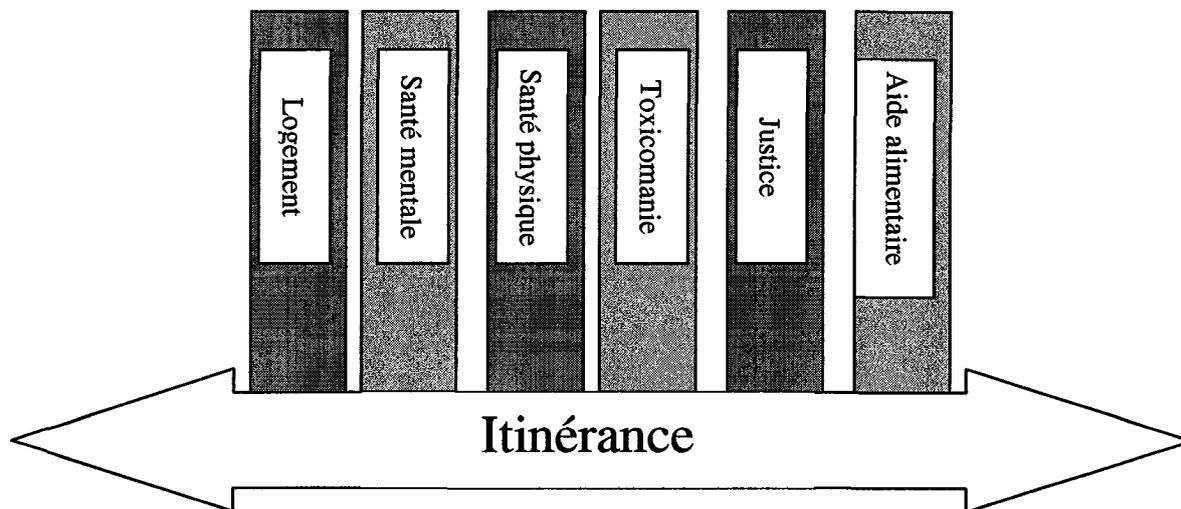
### Notre réalité

Le « quêteux » qui à l'époque errait de village en village fait partie intégrante de notre patrimoine folklorique. Les temps ont bien changé et les bancs de « quêteux » n'ont plus la même utilité qu'à l'époque. Lorsqu'on parle d'itinérance, on parle d'un phénomène complexe aux visages multiples; pour preuve, prenons les personnes qui utilisent les ressources d'aide tel notre organisme. À la Chaudronnée c'est au-delà de 1200 personnes différentes (de 18 à 75 ans) qui ont utilisé notre ressource l'an dernier. C'est plus de 41 000 repas servis, avec le même budget affecté à la nourriture qu'il y a 5 ans, et près de 4000 interventions de tout genre. Comme on peut le constater dans les graphiques qui suivent, les demandes d'aide ont considérablement augmenté dans les dernières années. Cela démontre à quel point nous sommes devenus une ressource importante dans la communauté en ce qui concerne l'aide aux personnes itinérantes ou à risque de le devenir.





Certaines personnes usagères vivent de l'itinérance chronique, cyclique, situationnelle. D'autres personnes sont à haut risque de devenir itinérantes. Enfin, d'autres personnes utilisent des services comme les nôtres et préviennent ainsi la perte de leur logement ou la détresse menant à l'itinérance. **Bref, un amalgame de parcours de vie, de ruptures, de visages, de situations et de problématiques.** Entre autres, **beaucoup d'individus vivent avec des problèmes de santé mentale, de santé physique ainsi que des problèmes de dépendance et de judiciarisation.** Pour faire face à toutes ces problématiques, il nous faut faire preuve de beaucoup de polyvalence, d'adaptation et de compétence. Pour être efficace, on doit sortir de l'approche plus traditionnelle, souvent catégorisée par problématique et qualifiée d'intervention en « silo », pour accompagner l'individu dans son intégralité. Il ne s'agit donc pas d'agir sur une problématique, mais sur un ensemble de problèmes souvent inter reliés.



Intervention en « silo » vs l'itinérance

À la Chaudronnée, nous tentons de toucher à l'ensemble des facteurs qui nécessitent une intervention. Bien que nous ne disposons pas nécessairement d'une expertise dans chaque domaine, nous pouvons cerner les difficultés, répondre à la crise et référer à des ressources pouvant les aider.

Prenons un exemple: lorsqu'une personne ayant un problème de santé mentale se cherche un logement, on lui offre diverses ressources, on lui permet de verbaliser et on la rassure face à sa situation; ce qui permet d'éviter une crise et une hospitalisation. Par la suite on peut la référer à Qualilogis, une ressource qui aide les personnes à trouver et maintenir un logement. Grâce au partenariat établi avec cet organisme, l'intervenant de Qualilogis vient dans nos locaux rencontrer l'individu et souvent l'accompagne dans sa démarche. Par la suite, nous assurons ensemble (les deux organismes) un certain suivi de la personne. Ce n'est qu'un exemple des nombreux partenariats que nous avons établis au fil des ans avec une multitude de partenaires. Nous y reviendrons un peu plus loin dans ce document.

Grâce à ce partenariat, il y a maintenant moins de situations d'impasse qu'il y a 6 ans. Néanmoins, il y a encore des «trous de service» donc des gens qui se retrouvent entre deux chaises. Par exemple, il y a des personnes qui, pour diverses raisons, sont «barrées» de certaines ressources dont ils auraient grandement besoin. On voit également des gens qui n'ont pas accès à des ressources en santé mentale puisqu'ils ne sont pas diagnostiqués officiellement alors que leur état laisse paraître des troubles évidents. Enfin, il y a tous les programmes offerts, soit aux gens aptes ou aux gens inaptes au travail alors que la ligne est parfois mince entre les deux. Pour tous ces gens, nous sommes là et nous leur offrons l'aide à laquelle ils n'ont pas toujours accès.

### **Un lieu d'insertion**

Le marché du travail plus traditionnel n'est pas toujours accessible pour tous, et ce, pour diverses raisons. Heureusement, il existe différentes mesures d'insertion tel les plateaux de travail, les stages, les écoles entreprises. En lien avec le Centre local d'emploi, la Chaudronnée offre des postes dans le cadre du programme d'aide et d'accompagnement social. Ces programmes sont très appréciés par les participants et permettent d'augmenter leur revenu. Dans certains cas, les gens retournent sur le marché du travail. Cependant, une bonne partie des personnes usagères n'a pas accès à ces mesures (problème de santé mentale, dépendance, etc.). Il n'en demeure pas moins que ces personnes souhaitent être actives, s'intégrer socialement et ainsi se réaliser en tant qu'individu. Souvent cette réalisation de soi passe par le bénévolat. Bénévolat qui est utile tant pour la personne qui désire se remettre en action et créer des liens pour briser son isolement que pour l'organisme qui la reçoit. On entend souvent des personnes usagères qui font du bénévolat dire que si elles ne pouvaient pas être occupées, elles seraient soit seules chez elles, soit en train de consommer ou encore en train de faire des «mauvais coups». On voit parfois des situations presque invraisemblables : une personne qui fait la vaisselle alors qu'elle n'a même pas d'endroit où loger le soir venu. Mais pour cette personne c'est tout aussi important d'être active et utile que d'avoir un logement stable. L'an dernier nous avons accueilli au-delà de cent bénévoles, pour la plupart des personnes itinérantes ou à risque de le devenir. Cela représente donc

beaucoup d'organisation et de temps de gestion. Une des stratégies visant à contrer le phénomène de l'itinérance est la réinsertion sociale des personnes. Il faut donc selon nous, **améliorer l'accès aux mesures d'insertion, même si elles ne mènent pas directement au marché du travail, et soutenir adéquatement les organismes offrant ces mesures.**

### **Le logement**

En Estrie, plusieurs personnes font face à un problème de logement. Chez nous la crise du logement n'est pas seulement le 1<sup>er</sup> juillet, mais se vit tout au long de l'année. Les logements sont rares, souvent dispendieux ou, s'ils sont abordables, sont plutôt qualifiés de taudis. De plus, il y a de plus en plus d'entreprises de location ou de propriétaires qui possèdent plusieurs portes. Donc si une personne n'est pas qualifiée à l'enquête de crédit généralement demandée, ou si elle est qualifiée de « mauvais payeur » par ses expériences passées, elle est « barrée » de plusieurs logements. Il est donc très difficile d'aider ces personnes. On se retrouve souvent face à une impasse ou obligé de les référer contre notre gré à des propriétaires véreux. Par exemple, il est fréquent de voir des gens se faire mettre à la rue sans avertissement le 2 du mois parce que le loyer n'est pas payé. Pire encore, une fois le loyer payé, le propriétaire invente n'importe quel prétexte pour l'expulser. Souvent la personne expulsée l'apprend lorsqu'elle rentre à la maison en voyant ses biens dans le conteneur à déchets du bloc appartement. Sans bail et face à la menace physique, elle préfère souvent se résigner. **C'est pourquoi il nous semble important de renforcer les mesures de régulation du marché du logement privé.** De plus, pour s'assurer d'une quantité suffisante de logements abordables, il est essentiel que le gouvernement investisse massivement dans le développement de logements sociaux. À l'heure actuelle, les listes d'attente pour ce type de logement sont tellement longues que plusieurs personnes se découragent et ne vont tout simplement pas en faire la demande.

De plus, ce n'est pas tout d'arriver à se trouver un logement, encore faut-il le conserver. Certaines personnes sont parfois désorganisées, souffrent de problèmes de santé mentale ou d'autres problématiques qui rendent difficile le maintien au logement de façon autonome. Les diverses expériences démontrent que les logements avec soutien communautaire ont un impact significatif sur la conservation du logement et la réinsertion sociale des individus. **C'est pourquoi nous considérons qu'il est essentiel d'investir de façon significative dans le soutien communautaire en logement pour leur assurer une stabilité résidentielle.** Ainsi, on évite à ces personnes de retourner à la rue ou dans les refuges d'urgence. Actuellement la Chaudronnée travaille avec plusieurs partenaires à la mise sur pied d'une coopérative de solidarité en logement social avec soutien communautaire. La volonté y est, mais les fonds nécessaires à sa mise sur pied et son fonctionnement vont-ils suivre? Nos façons moins traditionnelles d'agir seront-elles acceptées par les différents ministères impliqués?

### **Le niveau de revenu**

À la Chaudronnée de l'Estrie, avec la collaboration d'autres partenaires, nous avons mis sur pied un service de fiducie volontaire qui vient en aide aux personnes itinérantes ou à risque de le devenir pour la gestion de leur budget. Ce service aide grandement les gens à conserver leur logement, retrouver leur dignité et développer des habiletés qui à court ou moyen terme leur permettent de devenir plus autonomes et de se sortir de l'itinérance ou d'éviter de s'y retrouver. Un bel exemple de ce projet est le cas d'une dame sur l'aide sociale qui, à cause de problème de jeux pathologiques, changeait régulièrement de logement faute de payer le propriétaire. Elle s'est même retrouvée à la rue. Aujourd'hui, elle occupe un emploi et vit une situation beaucoup plus stable. Cette dernière a bénéficié d'une mesure d'insertion sociale dans notre organisme en tant qu'aide-cuisinière. Puis, avec l'aide de l'intervenant du service de fiducie, elle a réussi à stabiliser sa situation financière, à rétablir sa crédibilité financière et par le fait même, à se maintenir en logement.

Bien que le service de fiducie aide certaines personnes plus vulnérables, il n'en demeure pas moins que pour l'ensemble des personnes usagères, il est difficile d'arriver à la fin du mois; et ce, malgré l'adoption de la loi 112 en 2002. Bien souvent, l'insuffisance de leur revenu ne permet pas de couvrir les besoins essentiels. Par le fait même, plusieurs personnes sont amenées à vivre dans une situation précaire, et parfois même, de devenir itinérante. De plus, ce faible revenu peut retarder, voire empêcher l'entrée dans un processus de réinsertion sociale. **Il est donc important d'augmenter le niveau des prestations de sécurité du revenu, avoir un revenu plancher inaccessibles et insaisissables ainsi que d'augmenter l'accès aux mesures de soutien du revenu tel l'assurance emploi.**

Heureusement, l'accès à l'aide sociale s'est un peu amélioré au cours des dernières années. On voit moins de gens qui n'ont aucun revenu parce qu'ils n'ont pas d'adresse postale, de domicile fixe, ou d'autres raisons du genre. Mais malheureusement, il y en a encore. Pour les personnes ayant des problèmes sévères de santé mentale ou encore un faible niveau d'alphabétisme, il est souvent difficile de faire les demandes et de bien connaître l'ensemble des revenus et des services auxquels elles ont droit. Ce qui représente une démarche lourde et parfois longue pour ces personnes. Nous avons déjà eu à aider une dame qui ne savait ni lire ni écrire et qui ne possédait pas de pièce d'identité. De plus, elle ne semblait pas être connue dans aucun fichier du gouvernement. Il a fallu plus d'un mois avant qu'elle puisse avoir accès à un revenu. Imaginez si elle avait fait la démarche toute seule.

Enfin, pour réaliser la hausse de revenu que nous revendiquons, nous croyons, ainsi que plusieurs autres groupes au Québec, qu'il faille **se doter de mesures fiscales permettant un partage plus équitable de la richesse.** Car après tout, les baisses d'impôt et de taxes ne bénéficient pas aux plus pauvres de notre société et elles ne font que réduire les revenus de l'État.

## **Un système qui crée de l'itinérance**

À tout bout de champ, nous voyons à la Chaudronnée des gens qui sortent des institutions comme la prison ou l'hôpital (psychiatrie) et qui ne savent pas où aller. Par exemple, prenons Jacques (nom fictif), un jeune homme de 30 ans originaire de la Beauce. Il termine sa sentence et se retrouve donc à la rue, sans le sou, dans une ville qu'il ne connaît pas, où il ne connaît personne. La Chaudronnée étant située non loin de la prison, il vient demander de l'aide pour retourner dans sa région. Ainsi, il est au moins assuré de deux bons repas chez nous et d'un lit pour la nuit dans un refuge où on le réfère le temps qu'on l'aide à régler sa situation. Les exemples comme celui-ci ne sont pas rares. Bien qu'on lui vienne en aide et qu'on finisse par régler son problème immédiat, il n'en demeure pas moins que, selon nous, il est inconcevable que ces institutions ne prévoient pas de ressources pour préparer un plan de sortie. **Il est donc essentiel que le gouvernement mette en place différentes mesures dans les établissements ainsi que dans la communauté, dont des logements de transition, afin d'éviter que les personnes qui en sortent se retrouvent à la rue ou viennent grossir les rangs des refuges et des autres ressources d'aide.**

## **Le partenariat et la concertation**

Comme nous l'avons mentionné auparavant, le partenariat est essentiel pour faire face au phénomène de l'itinérance. La Chaudronnée avec son accueil inconditionnel est devenue au fil des ans un point de chute pour les personnes vivant des difficultés de toute sorte; un lieu d'ancrage où les gens se sentent soutenus. Dans le but de répondre adéquatement au besoin des personnes, nos partenaires ont adopté une approche de type *outreach* et utilisent nos locaux pour rencontrer les gens ou leur laisser des messages. Les travailleurs de rue sont également régulièrement sur place, car ils savent qu'ils vont y retrouver plusieurs personnes avec qui ils ont des liens. Le CSSS-IUGS a également mis sur pied une équipe « itinérance » composée d'un travailleur social ainsi que d'une infirmière. De plus, l'équipe dispose d'un médecin qui travaille dans les locaux du CLSC. Cette équipe nous rend visite à chaque semaine et est une aide importante tant

pour les personnes que pour l'organisme lui-même. Elle est une porte d'entrée pour les services offerts par le CLSC, tant médicaux que psychosociaux. Par exemple lorsque la situation d'une personne se détériore et qu'on sait qu'elle est suivie au CLSC, on peut en faire part au travailleur social pour que le responsable de son dossier entre en contact avec elle. Même chose pour les problèmes de santé. De plus, il est d'une aide précieuse pour les gens qui font des démarches pour l'obtention de pièces d'identité. L'infirmière qui fait des consultations dans nos locaux à chaque semaine nous mentionne souvent que la Chaudronnée est l'un des pires milieux pour elle, dû à la précarité et à la lourdeur des cas qu'elle rencontre. Présentement nous sommes à tenter d'établir une forme de partenariat avec le centre hospitalier pour les gens qui sortent de la psychiatrie et qui fréquentent notre organisme; ceci dans le but d'assurer un meilleur suivi et d'éviter une dégradation de leur situation et par le fait même un retour à l'hôpital. Notre expérience démontre bien qu'il est essentiel d'établir avec le milieu institutionnel un rapport égalitaire en reconnaissant l'apport des groupes communautaires et en leur donnant du pouvoir dans le processus relatif à l'élaboration des services offerts aux personnes itinérantes. Trop souvent les groupes communautaires se font regarder de haut par les institutions, ou n'ont qu'un lien fonctionnel. Il faut dépasser cet état de fait et créer un véritable partenariat.

À Sherbrooke il existe également une table de concertation sur l'itinérance qui regroupe des organismes et des institutions de plusieurs azimuts. Cette concertation permet d'identifier les difficultés rencontrées et de dresser un plan commun d'actions à entreprendre face à l'itinérance. D'ailleurs, l'équipe itinérance est née du besoin exprimé par cette table. C'est le cas également du projet de coopérative de solidarité en logement social avec soutien communautaire et du service de fiducie volontaire qui sont des initiatives de cette table. Ainsi, on répond efficacement aux besoins de la communauté et on évite de dédoubler les services tout en ayant un objectif commun. **Il nous paraît donc important de favoriser par divers moyens, dont un soutien financier, le partenariat et la concertation intersectorielle entre les divers acteurs.** Cela permet une réponse plus efficace face au phénomène de l'itinérance.

## **L'enjeu du financement**

Le financement de la Chaudronnée de l'Estrie est tout un monde. Au-delà de 25 sources différentes de financement sont nécessaires pour boucler le budget annuel et ainsi réaliser l'ensemble de nos activités. Or, la majeure partie (83%) de ce financement n'est pas récurrente! Ce qui en fait un véritable « château de carte » qui risque de s'effondrer à tout moment. Certaines sources sont en diminution, d'autres sont temporaires. Bref, on doit à chaque année en trouver de nouvelles, convaincre les bailleurs de fonds de l'importance d'accorder un soutien pour plus d'une année et assurer un suivi très serré de notre budget. Or, notre seule véritable marge de manœuvre pour couper, c'est dans l'équipe de travail: notre plus gros poste de dépenses est la masse salariale.

En 2000-2001, la Chaudronnée devait avoir un minimum de 5 personnes salariées pour assurer le fonctionnement de l'organisme, soit une personne à la coordination, une chef cuisinière, une aide-cuisinière, une personne à l'intervention et un poste d'agent de bureau. Trois de ces postes ont alors été financés par le Fonds de lutte à la pauvreté du MESS, d'une durée d'une année par poste. En janvier 2002, en attente du financement IPAC, la Chaudronnée a dû mettre à pied le seul intervenant de l'organisme ainsi que l'agent de bureau. Le financement IPAC obtenu par la Chaudronnée depuis février 2002 a principalement été alloué pour les salaires. Avec IPAC 1 et 2, de légères améliorations à notre bâtiment ont pu être financées, ce qui n'a pas été possible depuis avril 2006, car presque tout le budget IPAC et IPLI pour Sherbrooke est accordé pour des ressources humaines ou des mini-dépenses de fonctionnement dans certains organismes. À noter que ce genre de programme de financement n'existe pas au niveau du gouvernement du Québec pour les organismes communautaires qui sont propriétaires de leur bâtiment.

Le programme IPAC a donc grandement aidé la Chaudronnée, mais la non-réurrence de ce financement pour les années à venir signifierait la coupe de presque trois postes, soit les deux intervenants ainsi que celui de l'aide-cuisinier. Or, les activités ont doublé à la Chaudronnée en six ans: le nombre de repas servis, le nombre de personnes et le nombre d'interventions notées par les intervenants. Par contre, l'équipe de travail est

restée la même, à l'exception de l'ajout plus que nécessaire et ne pouvant être comblé par des bénévoles d'une deuxième personne à l'intervention.

Heureusement, nous avons réussi à maintenir la qualité de nos services grâce au programme fédéral IPAC qui a soutenu plusieurs organismes, mais grâce aussi à une meilleure compréhension du phénomène de l'itinérance à Sherbrooke, à une légère amélioration du financement du gouvernement du Québec, et surtout, avec la concertation active des principaux acteurs de notre communauté. L'implication des personnes usagères au sein de l'organisme a aussi doublé et maintenant plus de 100 personnes effectuent plus de 10 000 heures de bénévolat et d'implications diverses. Sans cette contribution, la Chaudronnée ne pourrait pas fonctionner tel que maintenant. Mais, faut-il le dire, nous avons de la difficulté à bien soutenir ces nombreuses personnes.

En 2007-2008, le budget de fonctionnement de la Chaudronnée a été de 327 000\$. Pour imaginer, si on divise ce montant par le nombre de personnes usagères de la Chaudronnée, cela, représente un montant de moins de 300\$ par personne. Ce qui est bien peu comme investissement dans des services qui permettent d'éviter de nombreuses interventions du réseau de la santé, de la justice, et encore plus important, qui permet l'amélioration des conditions de vie des personnes usagères. Imaginons si notre ressource était mieux utilisée, par exemple, par une augmentation de ses heures d'ouverture.

L'investissement du gouvernement du Canada via IPLI (donc par projet et non récurrent) représente 27% de nos revenus. C'est plus que le financement à la mission de base alloué par l'Agence de la santé de l'Estrie. À nos yeux, c'est incohérent et difficile à comprendre. En effet, même si l'investissement récurrent du gouvernement du Québec via le PSOC (Programme de soutien aux organismes communautaires) a plus que doublé depuis 2002, il représente un maigre 17% de notre budget total.

Il faut aussi savoir que, même si le financement du gouvernement du Québec a beaucoup augmenté en santé mentale et en dépendance, la Chaudronnée n'a vu aucun de ces dollars. Et ceci, même si plus de 50% des personnes usagères de notre organisme ont

des problèmes de santé mentale ou de dépendance, et que, parmi les personnes les plus désorganisées, peu d'entre elles utilisent les services des organismes dit «spécialisés» en santé mentale à cause de leurs critères d'accès. Pour nous, cela ne représente aucunement une véritable volonté d'aider les personnes en situation d'itinérance et de vouloir contrer le problème.

Il va de soi qu'une part plus grande et récurrente de financement de la part du gouvernement du Québec permettrait à la Chaudronnée de se concentrer davantage sur l'offre de service et sur sa mission. Aussi, moins d'énergie dévolue à rechercher le financement nécessaire rendrait l'action de la Chaudronnée plus efficiente.

**Nous recommandons donc que tous les paliers de gouvernements rehaussent de façon significative le soutien financier accordé à la mission globale des organismes communautaires en itinérance et en prévention en octroyant des enveloppes suffisantes et récurrentes afin de favoriser la consolidation et le développement. Ce n'est pas une dépense, c'est un investissement!** Ainsi, plus nombreuses pourraient être les actions visant à diminuer l'itinérance. Aussi, en dépassant le mode urgence, les organismes pourraient mieux soutenir les personnes en situation d'urgence par rapport à leurs besoins essentiels et de base (soutien social, sécurité, nourriture, logement).

En terminant, nous considérons aussi que les concertations locales et nationales doivent être soutenues financièrement. Elles sont essentielles au bon déploiement des actions à entreprendre dans toutes les régions du Québec, pas seulement les régions identifiées par le programme fédéral IPLI.

*Note: Chiffres basés sur l'année financière se terminant le 31 mars 2008.*

## **En conclusion**

La Chaudronnée de l'Estrie recommande donc au gouvernement du Québec l'adoption d'une politique en itinérance. Comme nous l'avons démontré, au travers ce document, il y a une multitude de moyens pour intervenir et agir sur le phénomène de l'itinérance. Puisque ces moyens d'intervenir touchent plusieurs sphères de la vie des personnes en situation d'itinérance, cette politique doit être transversale et nécessite la participation de chacun des ministères, institutions et organismes concernés par le phénomène; tant dans son élaboration que dans sa mise en oeuvre.

### **Mémoire rédigé par**

Marie-Claude Vézina *Coordonnatrice*

François Lemieux *Adjoint à la coordination/  
responsable de l'éducation populaire autonome*

Luc Loignon *Membre du conseil d'administration*



## ANNEXE #1

### Quelques constats ou exemples

- Plusieurs se retrouvent en situation d'itinérance en plus d'avoir des problèmes de santé mentale, de dépendance, de détresse...
- Plusieurs individus ne se rendent pas à leurs rendez-vous médicaux pour diverses raisons, et ce, même si c'est un rendez-vous très important. Or lorsqu'on leur offre de les accompagner, ces derniers se présentent et on les accompagne alors à la clinique ou l'hôpital. Ils ne s'en portent que mieux.
- L'accompagnement des certaines personnes en cours est important. Cela les aide à garder un certain contrôle face au juge et à avoir une meilleure gestion du stress (exemple : Arriver en cours en état d'ébriété).
- On doit parfois gérer des situations de crises importantes et même parfois dangereuses. À la fête de Noël l'an dernier un individu a refusé de partir après la fête. Il présentait des signes évidents de troubles de santé mentale. Il a fallu six policiers pour le maîtriser et l'amener recevoir des services en psychiatrie. Il est de retour à la Chaudronnée depuis quelque temps et tout va bien.
- Certains organismes ne disposent pas des ressources nécessaires à l'accomplissement de leur mission. Dernièrement nous avons offert nos locaux et libéré un de nos intervenants pour des rencontres supervisées d'un père (usager de la Chaudronnée) avec son enfant, ainsi que l'avocat de ce dernier. L'organisme responsable de ces rencontres ne disposait pas d'interprète pour le faire. Tout c'est bien déroulé et grâce à notre aide le dossier a grandement progressé.
- Les personnes immigrantes ne sont pas à l'abri de l'itinérance. On reçoit parfois des personnes immigrantes qui ne parlent pas français ni anglais. L'autre jour il y avait une dame qui parlait arabe. Heureusement, une personne qui faisait des travaux compensatoires a pu nous servir d'interprète pour venir en aide à cette personne.

## ANNEXE # 2

**Extraits de témoignages de personnes usagères :**

- Julie (nom fictif), participante à un projet d'insertion sociale:

*À mon arrivée à la Chaudronnée, j'en menais pas large, ça n'allait pas bien du tout, en plus j'avais refusé tout contact avec la vie et la société depuis plus d'un an.*

*Mon passage jusqu'à présent m'a permis de grandir. Je sais c'est quoi un simple bonheur, parce que je le vis à chaque fois que je rentre travailler pour laver la vaisselle à tous les matins. Je ne chiale jamais, je suis heureuse d'aller travailler. Les gens sont drôles à la cuisine, gentils et respectueux que j'apprécie beaucoup. Ce sont des gens bien. Je reprends confiance en moi, car on me fait confiance aussi!*

*Aujourd'hui j'essaie de me reconstruire et la Chaudronnée m'a grandement aidé, le côté humain qui existe à la Chaudronnée peut être vital pour certaine personne, pour moi, ça l'était.*

*Je crois en l'être humain et je crois à l'approche humaine de la Chaudronnée, vous sauvez des vies sans que vous le sachiez réellement.*

*Tant qu'il y aura des gens comme vous pour nous accueillir, nous resterons en vie pas tous, mais une bonne partie, faut garder espoir.*

- Roger (nom fictif), une personne usagère handicapée physique :

*On m'a demandé ce que représentait la Chaudronnée pour moi. C'est un port d'attache, une appartenance, un endroit où on apprend à partager. On connaît le respect, l'amitié et parfois pour certains l'amour « pourquoi pas ».*

*Pour des personnes esseulées, momentanément ou en permanence, sans ressource, sans famille, voici le port d'attache qu'on y retrouve pour le refaire, ceci peut être sa nouvelle appartenance, une famille d'adoption ou autre.*

*En plus, certains services professionnels sont offerts par des intervenants sociaux pour les besoins aigus. Ils peuvent les diriger adéquatement à plus long terme vers d'autres professionnels ou organismes pouvant les aider.*

*Sans la Chaudronnée beaucoup de gens seraient dans des situations très précaires. Mais heureusement, la Chaudronnée est là et doit demeurer.*

## ANNEXE # 3

Extraits du mémoire des personnes usagères de la Chaudronnée de l'Estrie  
dans le cadre de la commission parlementaire sur l'itinérance au Québec

### Comment enrayer le phénomène

I  
t  
i  
n  
e  
r  
a  
n  
c

De les sortir de là,  
c'est de les aider  
à leur trouver un  
accueil qui les hébergerait  
afin de les à s'en sortir,  
faire un budget.

De leur montrer à être  
humble eux autres même.

Ces personnes veulent être  
autonomes, mais ne peuvent  
l'être car le monde leur  
crache dessous au lieu de  
les aider et les comprendre.  
Mettez-vous donc quelques minutes  
dans leur peau, je ne crois pas  
que vous seriez capable de vivre  
car le suicide serait proche pour  
vous, puisque ce n'est pas toujours drôle.



## Comment enrayer le phénomène

Initiation  
 à la  
 consommation

LES GOUVERNEMENTS  
 POURRAIT LEUR DONNER DES  
 ENDROITS SECURITAIRES POUR  
 DEMEURER.

LES INITIER A ETRE  
 AUTONOMES ET A ETRE CAPABLE  
 DE GERER LEUR FINANCES DE  
 FACON A CE QU'ILS SOIENT CAPABLES  
 D'ETRE INDEPENDANT.

LES INITIER A EVITER LES  
 EMBUCHES DE LA VIE ET LES  
 EMPECHER DE TOMBER DANS LES  
 DEPENDANCES (VOIR BOISSON, DROGUES,  
 ETC.)



## ANNEXE # 4

## Lieux de référence

**484 références, de la Chaudronnée vers.... 86 organismes**

Institutionnel vs communautaire

**Sherbrooke et Estrie**

Alcooliques Anonyme  
 Action Plus  
 Amis Compatissants  
 L'A.R.C.H.E.  
 CAB de Sherbrooke  
 Carrefour Accès Loisirs  
 Cat Woman  
**Centre de Dépistages Anonyme du Sida**  
**Centre Jean Patrice Chiasson**  
**Centre St-Michel**  
**CSSS/IUGS/CLSC**  
 Compagnie des Travailleurs Agricoles  
 Églises et diocèses  
 Émotif Anonyme  
**Équipe Itinérance du CSSS-IUGS**  
**CUSE site Bowen et Fleurimont**  
 JEVI  
 L'APAMME  
 La Cordée  
 La Parolière  
 CAVAC  
 Le Seuil  
 Maison Jeunes-Est  
 Moisson-Estrie  
 Narcotiques Anonymes  
 NuHab  
 OPEX  
 Petite Ferme de Roxton Falls  
 QualiLogis  
 Allo-Stop  
 Secours Amitié  
 L'éveil  
**Service de Police**  
 Solutions Budget-Plus  
 Auberge du Cœur: La Source-Soleil  
 Trav-Action  
**Urgence-Détresse**  
 Chevaliers de Colomb  
 Cercle d'intervention en condition masculine  
 Maison du repos  
**Centre 24 juin**

**Montréal :****Québec :**

Accueil Poirier  
 Aide Juridique  
 Armée du Salut  
 Association des Locataires  
 CALACS  
 Carrefour des Cuisines Collectives  
 Centre Corps Âme et Esprit  
**Centre de Réadaptation**  
**Centre Local d'Emploi**  
 CIVAS  
 Coalition Sherbrookoise pour le travail de rue  
 Comptoir Familial  
 Elixir  
**Équipe Milieu du CSSS-IUGS**  
 Estrie Aide  
 Iris-Estrie  
 Journal de rue l'Espoir  
 L'Escale  
 La Grande Table  
 L'Autre Rive  
 Le Samaritain  
 Maison du Point Tournant  
**Maison St-Georges**  
 Moment'Hom  
 Naissance-Renaissance  
**Office Municipal d'Habitation**  
 Partage Saint-François  
 Pro-Def  
**Régie du logement**  
 Réseau d'Amis de Sherbrooke  
 Sercovie  
 Service d'Aide en Prévention de la Criminalité  
 SHASE  
 SOS Grossesse  
 Toxic-Gîte  
 Tremplin 16-30  
 Villa Marie-Claire  
**Bureau des plaintes aide sociale**  
 L'estime  
 Le Passant

**CLSC des Faubourg**, Accueil Bonneau, etc.  
 Maison Dauphine, L'Aube Rivière, etc.