

*CENTRE LE HAVRE DE TROIS-RIVIÈRES*

[www.havre.qc.ca](http://www.havre.qc.ca)

# MÉMOIRE

---

## Commission parlementaire sur l'itinérance

Comité des affaires sociales

**Rédigé par : Michel Simard, directeur général**

15 septembre 2008

Les fonctions d'intégration et de refuge à l'égard des difficultés de la vie, exercées autrefois par la famille et la communauté se sont passablement dissoutes dans la société. Avec cette dissolution, un espace de liberté, inimaginable il y a peu de temps encore, s'est ouvert pour les individus. Mais avec elle est apparue une vulnérabilité jusqu'alors connue uniquement d'un petit nombre d'individus : lorsque survient les difficultés, l'individu « libre » risque de se retrouver seul devant son écran de télévision ou d'ordinateur, s'il en a les moyens, à chercher le sens d'une vie qu'il ne peut plus partager avec personne.

# Sommaire

|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1- Le problème de l'itinérance .....                                                                                      | 6  |
| 1.1 Définir le problème de l'itinérance .....                                                                             | 6  |
| 1.2 Les populations les plus touchées et les caractéristiques des utilisateurs de l'hébergement d'urgence .....           | 7  |
| 1.2.1 Les principales caractéristiques des utilisateurs.....                                                              | 8  |
| 1.2.2 Les types d'utilisateurs .....                                                                                      | 9  |
| 1.3 Les itinérances.....                                                                                                  | 10 |
| 1.3.1 L'itinérance systémique .....                                                                                       | 11 |
| 1.3.2 L'itinérance de quête .....                                                                                         | 12 |
| 1.3.3 L'itinérance de fuite .....                                                                                         | 13 |
| 1.3.4 L'itinérance désorganisée .....                                                                                     | 13 |
| 1.4 Récapitulation des principaux points .....                                                                            | 15 |
| 1.4.1 Définir le problème de l'itinérance : .....                                                                         | 15 |
| 1.4.2 Qui sont les populations touchées et leurs caractéristiques ? .....                                                 | 15 |
| 1.4.3 Les itinérances .....                                                                                               | 16 |
| 2- Vers quelles solutions ? .....                                                                                         | 18 |
| 2.1 L'importance d'agir .....                                                                                             | 18 |
| 2.2 Des difficultés qu'il faut surmonter et dépasser .....                                                                | 21 |
| 2.2.1 L'impasse du système d'urgence construit sur le modèle d'assistance charitable .....                                | 21 |
| 2.2.2 Les impasses fonctionnelles des réseaux de services publics à l'égard du problème de l'itinérance .....             | 22 |
| 2.2.3 L'impasse du marché du logement.....                                                                                | 25 |
| 2.2.4 Les impasses du marché du travail .....                                                                             | 27 |
| 2.3 Des pistes de solution .....                                                                                          | 27 |
| 2.3.1 Développer des dispositifs d'accueil et d'hébergement d'urgence orientés vers la sortie de la rupture sociale ..... | 28 |
| 2.3.2 Créer des passerelles avec les différents réseaux d'aide et de services autour de l'urgence .....                   | 30 |
| 2.3.3 Des situations limites.....                                                                                         | 33 |
| 2.3.4 Développer des solutions durables arrimées aux services d'urgence ..                                                | 33 |

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 2.4 Le problème politique.....                               | 35 |
| 2.4.1 Les impasses.....                                      | 35 |
| 2.4.2 Pour sortir de l'impasse.....                          | 38 |
| 2.5 Récapitulation des principaux points .....               | 40 |
| 2.5.1 L'importance d'agir.....                               | 40 |
| 2.5.2 Les difficultés qu'il faut affronter .....             | 40 |
| 2.5.3 Des pistes de solution .....                           | 40 |
| 2.5.4 Le problème politique .....                            | 41 |
| ANNEXE 1 : Définir l'itinérance .....                        | 43 |
| ANNEXE 2 : La mesure du phénomène .....                      | 46 |
| ANNEXE 3 : Les utilisateurs de l'hébergement d'urgence ..... | 49 |
| Les nouveaux.....                                            | 49 |
| Le sexe .....                                                | 50 |
| L'âge.....                                                   | 51 |
| La scolarité.....                                            | 53 |
| Le statut relationnel .....                                  | 53 |
| Les sources de revenus .....                                 | 54 |
| Les principaux problèmes associés .....                      | 55 |
| L'origine des individus .....                                | 58 |



## *Introduction*

J'œuvre dans le domaine de l'itinérance depuis une vingtaine d'années. J'ai d'abord travaillé comme intervenant dans un refuge pour sans-abri qui venait d'ouvrir ses portes : le Centre Le Havre de Trois-Rivières. C'était en 1989. Rapidement, j'ai réalisé l'ampleur et la gravité du problème de l'itinérance. Mais ce n'est que progressivement que les difficultés liées à la résolution des problèmes autour de la question de l'itinérance me sont apparues. En fait, elles me sont apparues plus clairement, lorsque j'ai commencé à essayer sérieusement de les résoudre. Alors j'ai mieux compris ce qu'il fallait vraiment affronter, surmonter ou contourner si je voulais faire plus qu'être un témoin de la misère humaine; si je voulais vraiment changer quelque chose et avoir un impact significatif sur la réalité de l'itinérance.

Au cours des vingt dernières années, j'ai accompagné des centaines de personnes sur le chemin de sortie de l'itinérance. J'en ai accompagné d'autres qui sont encore aujourd'hui dans la rue, et que je continue de rencontrer de temps à autre. Même si je n'exerce plus vraiment de fonction officielle d'intervenant. Et j'en ai accompagné plusieurs qui sont aujourd'hui décédés. C'est dans ces années d'accompagnement des personnes en situation d'itinérance que mon expérience plonge ses racines les plus profondes. Mais, dans cette recherche acharnée de solutions réelles et efficaces, afin de redonner aux individus l'espoir et le pouvoir de s'en sortir, j'ai été rapidement amené à jouer d'autres rôles et à prendre part au débat public autour de la question de l'itinérance.

L'année dernière, le Centre Le Havre de Trois-Rivières s'est mérité un prix d'excellence du Ministère de la santé et des services sociaux. La Mission Old Brewery à Montréal, de loin le plus gros refuge au Québec, s'est inspirée de notre approche et a utilisé notre expertise afin de transformer son offre de service d'urgence. Voilà, brièvement brossé, l'arrière-plan à partir duquel j'écris ce mémoire.

J'ai organisé le texte à partir de deux questions simples, mais essentielles pour baliser l'action : lorsqu'on parle du problème de l'itinérance, de quoi parlons-nous au juste ? Et, deuxième question importante, quelles sont les solutions ? Voilà, ce sont les deux questions auxquelles nous allons essayer de fournir des réponses les plus claires possibles. Tout en sachant que les réponses, contrairement aux questions, ne pourront pas toujours être aussi simple qu'on le souhaiterait. Essayons au moins d'être clair.



Depuis une vingtaine d'années, on assiste à un glissement croissant et quasi continu d'individus vulnérabilisés, vers les zones de rupture sociale : la rue, les refuges, les hébergements d'urgence et, ultimement, les prisons. C'est l'ampleur de ce déplacement vers les lieux de la rupture, dans une société qui par ailleurs est loin d'être pauvre, qui est très préoccupant. Comment accepter cela ? C'est le problème de l'itinérance.

# Le problème de l'itinérance

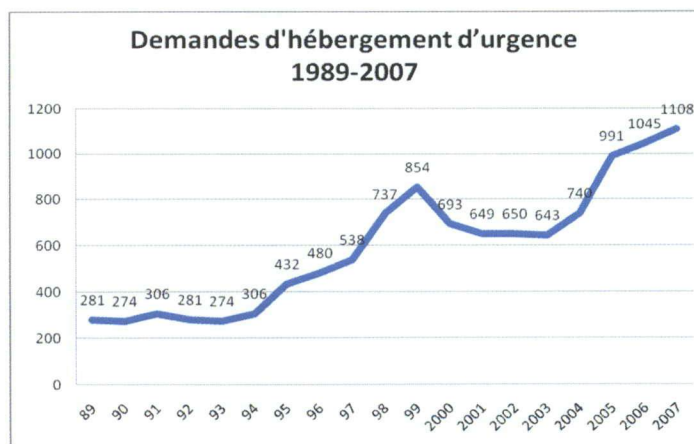
## 1- Le problème de l'itinérance

### 1.1 Définir le problème de l'itinérance

Pourquoi l'itinérance est-elle un problème, pour nous ? Pourquoi est-elle un problème qu'on ne peut plus éluder collectivement ? Pourquoi nous faut-il, ensemble, chercher des solutions et nous préoccuper sérieusement de cette question ? Pourquoi est-ce que je me donne la peine d'écrire ce mémoire ? Et pourquoi prenez-vous le temps de le lire, de l'analyser ainsi que tous les autres mémoires ? Parce que l'itinérance est un drame humain qui nous touche tous ! Mais l'itinérance n'a jamais été autre chose qu'un drame humain, même si le terme est récent, la réalité ne l'est pas, elle. Alors pourquoi nous en préoccuper aujourd'hui, mais pas il y a vingt, trente ou quarante ans auparavant ? Pourquoi est-ce si important que l'on doive en débattre aujourd'hui, publiquement ? En d'autres mots, pourquoi l'itinérance est-elle devenue un problème d'intérêt public ? Eh bien, je crois que la raison principale, c'est que depuis une vingtaine d'années on assiste à un glissement croissant et quasi continu d'individus vulnérabilisés, vers les zones de rupture sociale : la rue, les refuges, les hébergements d'urgence et, ultimement, les prisons. C'est l'ampleur de ce déplacement vers les lieux de la rupture, dans une société qui par ailleurs est loin d'être pauvre, qui est très préoccupant. Comment accepter cela ? C'est le problème de l'itinérance, pour nous, collectivement. Le problème qu'il nous faut résoudre ensemble.

Comment se présente ce problème à Trois-Rivières ? Les données du Centre Le Havre sur les demandes d'hébergement d'urgence au cours des 20 dernières années l'illustrent parfaitement.

En 1989, l'année d'ouverture du centre d'hébergement, nous avons eu 281 demandeur d'hébergement, soit une moyenne de 23 à chaque mois. À l'époque, on considérait que c'était beaucoup, pour une ville comme Trois-Rivières. En 2007, le nombre des demandes est



passé à 1108, soit une moyenne mensuelle de 92 personnes qui demandent un hébergement d'urgence. C'est quatre fois plus qu'il y a vingt ans. Depuis les 19 dernières années, nous avons un taux de croissance annuel moyen des demandes d'hébergement d'urgence de 16%. Quel sera le tableau dans cinq ans ? Si la tendance se maintient, nous nous dirigeons tout droit sur un mur. C'est évident. Nous avons très peu de marge de manœuvre. Il est certain que nous ne pourrions faire face aux défis des années qui viennent, sans l'engagement de tous et principalement des autres partenaires de l'urgence sur le territoire.

Au fond, personne ne l'avait vu venir : la « société ouverte » est stimulante, respectueuse des individualités et des différences, mais ses liens sont fragiles. Elle peut facilement produire l'exclusion. Tel est le problème social de l'itinérance : le déplacement croissant de populations vulnérabilisées vers les zones de rupture sociale. C'est cela qui est très préoccupant. D'autant plus préoccupant que les problèmes non résolus et déplacés avec les individus vers les zones de rupture sociale ne se règlent pas seul. Ils ont plutôt tendance à s'aggraver si des réponses adéquates ne sont pas mises en place rapidement. La santé des personnes se détériore rapidement. Leurs conditions de vie se dégradent. Les individus qui se retrouvent à la rue peuvent rapidement perdre confiance en eux et l'espoir de s'en sortir. Il sera alors beaucoup plus difficile de les aider, et plus coûteux aussi. Voilà ce qui me semble être des enjeux de fond du problème de l'itinérance; la raison d'être de l'intérêt public que nous portons à cette question, et la raison d'être de l'engagement et de l'effort que nous devons faire pour y apporter des solutions pertinentes et efficaces. Il est possible d'aider les individus à sortir des situations d'impasse dans lesquelles ils se trouvent et de leur redonner du pouvoir sur leur vie, ainsi que l'espoir d'améliorer leur sort au sein de la société. C'est possible, parce que nous le faisons à tous les jours. Nous savons comment faire.

## **1.2 Les populations les plus touchées et les caractéristiques des utilisateurs de l'hébergement d'urgence**

Peut-on tracer un portrait relativement exact de la population qui glisse vers les zones de rupture sociale, depuis une vingtaine d'année ? Peut-on repérer des tendances et des évolutions au cours des années ? Nous allons répondre à ces questions à partir des données relatives aux utilisateurs de l'hébergement d'urgence du Centre Le Havre, recueillies depuis 1989. Certes, ce portrait n'est pas exhaustif de l'ensemble du phénomène de l'itinérance au Québec, mais je crois qu'il nous procure des repères assez fiables pour baliser la discussion. (Voir l'annexe 3)



### 1.2.1 Les principales caractéristiques des utilisateurs

Nous n'allons reprendre ici que les principaux résultats des enquêtes statistiques que nous avons menées sur les utilisateurs de l'hébergement d'urgence du Centre Le Havre de Trois-Rivières. (Voir Annexe 3)

Qu'elles sont les populations les plus touchées et leurs caractéristiques ?

**Ce sont essentiellement des individus nés au Québec (98%) et, pour un bon nombre (30%), nés en Mauricie ou au Centre-du-Québec.**

**Très majoritairement ce sont des hommes (93%).**

Mais le nombre de femmes est en croissance continue depuis la fin des années 90.

**Ils sont tous relativement démunis, sans emploi et même plusieurs sont sans aucun revenu (16%). Ce nombre est d'ailleurs en croissance.**

Toutefois, 6% en 2007 avaient un emploi. Ce nombre semble en croissance depuis le début des années 2000. Mais la tendance la plus lourde est la croissance du taux de personnes sans revenu : 6% en 1994 vs 16% en 2007.

**Pour la plupart, ce sont des personnes qui vivent seules (73%).**

Mais il y a de plus en plus d'individus qui vivent en couple ou avec un proche qui demandent l'hébergement d'urgence aujourd'hui qu'il y a dix ou vingt ans. Les couples sont aussi plus nombreux à faire des demandes d'hébergement d'urgence.

**Plus de la moitié des utilisateurs n'ont aucun diplôme (55%), alors que seulement 22% de la population de Trois-Rivières est dans cette situation, selon les données du recensement canadien de 2006.**

Toutefois, 16% des individus hébergés ont une scolarité supérieure au niveau secondaire, soit collégial ou universitaire, alors que ce nombre est à 37% dans la population de Trois-Rivières.

**Ce sont des personnes de tous âges. Regroupées ensemble, il y a aujourd'hui presque autant de personnes d'âge mur (40-60) et âgées (60 et +) que de jeunes adultes (18-30).**

Le groupe des jeunes adultes demeure en chiffre absolu légèrement plus nombreux. Mais le groupe des personnes d'âge mûr et plus âgées (40 ans et plus) subit une croissance très importante depuis le début des années 2000. En 2007, 25 utilisateurs avaient plus de 70 ans.

**La majorité ont des problèmes de santé importants : 65% Toxicomanie, 46% santé mentale et 28% santé physique.**

Ces problèmes vulnérabilisent fortement les individus, mais seuls, ils n'entraînent pas inévitablement la rupture. C'est lorsqu'ils sont associés avec la perte des

ancrages économiques et sociaux qu'ils deviennent des facteurs de risque très élevés.

### **Seulement 15% sont sans domicile fixe.**

Le groupe sans domicile fixe est formé des individus qui vivent à la rue, dorment dans leur auto, vont d'un refuge à l'autre ou sont hébergés temporairement chez des connaissances, au moment où ils font une demande d'hébergement.

### **24% ont été expulsé de leur logement.**

On observe une croissance importante des expulsions depuis le début des années 2000. 20% des expulsions se font dans un contexte de violence conjugale.

### **19% ont décidé par eux-mêmes d'abandonner leur résidence.**

Bien souvent, c'est pour fuir une situation de violence ou un danger qui menace leur intégrité.

### **15% quittent une institution sans avoir d'endroit où aller.**

Ils sortent de des hôpitaux, des centres de détention ou encore d'organismes communautaires d'hébergement.

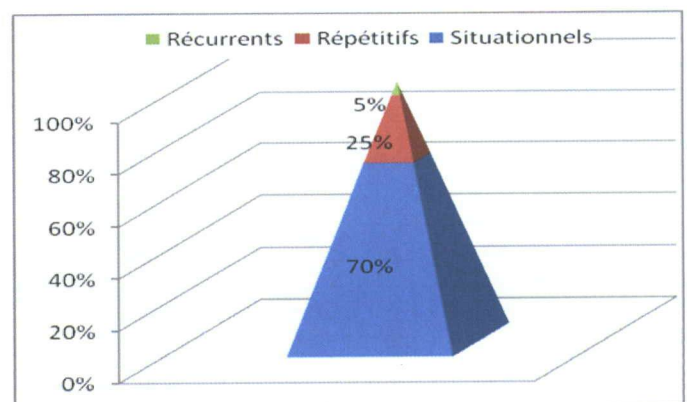
### **55% sont des nouveaux utilisateurs.**

La proportion des nouveaux est en croissance depuis le début des années 2000.

En terminant, voici les résultats d'une enquête que j'ai mené sur un échantillon de 3500 utilisateurs de l'hébergement d'urgence du Centre Le Havre. J'ai réalisé cette enquête au printemps 2006. Ces résultats sont très éclairants sur la diversité des utilisateurs de l'hébergement d'urgence.

#### **1.2.2 Les types d'utilisateurs**

La question que je me suis posée est la suivante : peut-on faire des distinctions entre les utilisateurs sur la base de la fréquence de leur utilisation de l'hébergement d'urgence. J'ai ainsi formé trois groupes : ceux qui ont 1 à 3 hébergements, ceux qui ont 4 à 13 hébergements et ceux qui en ont 14 et plus. J'ai nommé le premier groupe, les utilisateurs situationnels, le deuxième, les utilisateurs répétitifs et le troisième, les utilisateurs récurrents. Voici les résultats : les utilisateurs situationnels représentent 70% de la population, les utilisateurs répétitifs 25% et les utilisateurs récurrents, seulement 5%.





Les résultats de cette enquête confirment ce que nous avons déjà aperçu avec l'importance du nombre des nouveaux à chaque année : la croyance que la population qui glisse dans les zones de rupture sociale serait formée essentiellement de marginaux ancrés dans l'errance ou « d'itinérants chroniques » est un mythe.

Regardons les choses autrement. Nous y verrons peut-être un peu plus clair.

Nous avons vu que pour nous qui sommes intégrés et avons le souci du bien commun, le problème de l'itinérance, c'est ce glissement croissant d'individus vulnérabilisés vers les zones de rupture sociale, depuis une vingtaine d'années. La croissance de ce phénomène est très préoccupant et questionnant.

Lorsqu'on regarde les choses d'un peu plus près, ce qu'on constate, c'est que ce glissement vers les zones de rupture correspond à des processus complexes de négations et d'impasses multiples. Des processus à l'intérieur desquels les individus sont entraînés vers la perte des ancrages économiques et sociaux, par lesquels ils peuvent avoir une place avec les autres, dans les institutions communes de la société. Bref, des processus complexes où négations et impasses s'accumulent jusqu'à l'effondrement de tout horizon de sens à l'intérieur de la société.

Toutefois, cet effondrement n'est pas nécessairement irréversible, loin delà, et il n'est pas inéluctable non plus, loin de là aussi. Mais on constate une croissance continue d'individus déportés vers les zones de rupture sociale au cours des vingt dernières années. C'est l'itinérance visible. Celle que l'on voit dans la rue, dans les hébergements d'urgence et les refuges. Cette itinérance, lorsqu'on la regarde de près, n'est pas une, mais multiples.

### 1.3 Les itinérances

Qu'on en commun tous ces individus qui utilisent l'hébergement d'urgence ? Une chose : ils sont dans une situation d'impasse, parce qu'ils n'ont pas les moyens d'assumer leur subsistance et n'ont nulle part où aller. C'est ce qu'ils ont en commun : la rupture sociale. Le reste permet de les distinguer, même leur rapport à l'itinérance les distingue. C'est ce que nous allons voir maintenant. (Voir l'Annexe 3 pour une présentation plus compréhensive du phénomène de l'itinérance)

Il n'y a pas une, mais des itinérances.

L'itinérance peut-être comprise comme une façon d'habiter la rupture sociale, un mode de vie rattaché aux conditions de la rupture sociale. Une façon de s'adapter aux conditions de la survie qui se développe dans les zones de rupture : la rue, les refuges et les centres d'accueil et d'aide d'urgence. Or



lorsqu'on observe l'ensemble des individus en situation de rupture sociale, ce qu'on constate, c'est que l'itinérance ce n'est pas un mode de vie, mais des modes de vie très différents les uns des autres. Pour décrire cette diversité on distingue souvent trois types d'itinérance : une itinérance accidentelle, une autre cyclique et enfin une itinérance chronique. J'ai utilisé et développé moi-même cette distinction dans un article publié il y a quelques années.<sup>1</sup> J'aimerais proposer ici une autre classification. Elle n'invalide pas la première, mais offre un autre regard plus compréhensif.

Je proposerai de distinguer : une itinérance systémique, une itinérance de quête, une itinérance de fuite et une itinérance désorganisée. Chacune de ces itinérances pouvant être transitoire, et évoluer vers une sortie de la rupture sociale, plus ou moins rapidement et durablement, ou, à l'inverse, s'avérer plus récurrente et évoluer vers la chronicité. Regardons cela brièvement.

### **1.3.1 L'itinérance systémique**

Qu'est-ce que l'itinérance systémique ? C'est le mode de vie auquel sont forcées les personnes en rupture sociale, par le fonctionnement des ressources. Se mettre en ligne afin d'avoir un repas pour le souper, se remettre en ligne pour avoir un lit pour la nuit, quitter le matin et errer jusqu'à l'heure du repas dans une autre ressource. Se mettre en ligne de nouveau pour le repas du soir et pour le lit de la nuit, et ainsi de suite de jour en jour. C'est l'itinérance engendrée par le fonctionnement du réseau d'aide. C'est la forme d'itinérance qui touche le plus grand nombre d'individus, et la plus facile à éliminer. Parce qu'elle dépend essentiellement de nous. Nous pouvons changer les conditions de survie dans lesquelles se trouvent coincés des centaines, voire des milliers d'individus, simplement en leur offrant l'aide dont ils ont besoin pour sortir de l'impasse. Nous le faisons à chaque jour au Centre Le Havre de Trois-Rivières. La Mission Old Brewery à Montréal le fait pareillement avec son programme l'Étape. D'autres le font aussi ailleurs. Et ça fonctionne. La majorité des individus qui glissent dans les zones de rupture demandent de l'aide et essaient de s'en sortir du mieux qu'ils peuvent. Lorsqu'on les aide, ils sortent assez rapidement de la situation d'impasse dans laquelle ils se trouvent. Ils n'ont aucun désir de se maintenir dans une situation de rupture sociale et encore moins de devoir errer dans les rues et mendier leur place à tous les jours. Si on leur offre une aide appropriée, ces individus ne deviendront pas itinérants. On ne les verra pas errer dans les rues et mendier pour leur subsistance. Ils apprécient l'aide qu'on leur donne et ils sont généralement très reconnaissants.

---

<sup>1</sup> « De la représentation à la lutte contre l'itinérance », L'intervenant, revue sur la toxicomanie et le jeu excessif, vol 22, no 3, avril 2006, pp. 21-25

Les exemples sont ici tellement nombreux et différents les uns des autres, qu'il est difficile de choisir. Il y a quelques années, j'ai accueilli un homme dans mon bureau au Centre Le Havre. Il devait être au début de la cinquantaine. Nous étions dans le contexte de fermeture d'usine de pâtes et papiers avec la mise à pied de centaines de travailleurs. Voici son histoire. Deux ans plus tôt, il avait perdu son emploi à l'usine où il avait un bon salaire et de bonnes conditions de travail. Malheureusement, il n'a pu se trouver un autre emploi. Après la période de chômage, il est tombé sans revenu. C'est sa femme qui devait le faire vivre. Entre les deux conjoints, les choses se sont dégradées rapidement. Finalement, elle lui a demandé de partir. Ce qu'il a fait. Il s'est loué une petite chambre au centre-ville, et il s'est mis à boire, pour oublier. Il s'est finalement fait expulser de son loyer, parce qu'il ne payait plus. Il voulait se jeter en bas du pont, mais il a préféré venir demander de l'aide au Centre Le Havre. Il a repris pied assez rapidement, et retrouver suffisamment confiance en lui pour se bâtir une nouvelle vie, un nouveau chez-soi.

C'est ce groupe d'individus qui subit la plus forte croissance et cela d'une manière continue depuis près de trente ans. Des individus qui à travers divers parcours perdent leurs ancrages économiques et sociales et glissent dans les zones troubles de la rupture sociale.

### **1.3.2 L'itinérance de quête**

Qu'est-ce qui caractérise l'itinérance de quête ? C'est l'itinérance de ceux et celles qui cherchent dans la marge, la raison d'être qu'ils ne trouvent pas dans la société. Cette itinérance demande des approches particulières.

Les frontières qui délimitent cette forme d'itinérance sont floues et perméables. Néanmoins, il y a un groupe d'individus, souvent des jeunes, mais pas uniquement, qui comprennent l'itinérance plus ou moins comme une alternative à la vie en société avec les autres, dans les institutions communes. Pour eux la question semble réglée. Puisqu'il n'y a pas de place où ils se sentent chez eux dans la société, ils vont habiter la rupture. Cela ne veut pas dire qu'ils ne veulent pas améliorer leur sort. Mais ils sont plus ouverts aux parcours alternatifs qui leur permettent de conserver leur mode de vie, tout en cheminant. Changer leur mode de vie n'est pas facile, surtout s'ils sont en galère depuis quelques années. Ils n'ont souvent d'autres attaches que celles qu'ils ont créées dans leur mode de vie itinérant. Rompre avec leur façon de vivre, c'est se retrouver tout seul, dans le vide. Paradoxalement, c'est rompre avec eux-mêmes, avec ce qui les nourrit et les font vivre, même si ce mode de vie est difficile et les éloigne de plus en plus d'une vie avec les autres, dans des institutions communes. La vie errante a plus de sens pour eux que la vie dans la société. Mais s'ils ont décidé de vivre en itinérance, c'est que d'abord les impasses de leur vie les ont menés vers la



rupture sociale, et ils y ont trouvé plus de sens que ce que la société semblait leur offrir. Lorsqu'ils demandent de l'aide, par exemple en hébergement d'urgence, c'est rarement avec l'idée de changer leur mode de vie, mais plus « raisonnablement » de sortir d'une impasse et de régler certains problèmes.

On comprend bien que cette clientèle est différente de la première et qu'elle nécessite une approche différente.

Il y a plusieurs années, nous avions à Trois-Rivières un problème avec des jeunes en errance qui faisaient du squeege. Ils occupaient un parc du centre-ville. Ils consommaient beaucoup et un peu n'importe quoi, pourvu que ce soit accessible et peu dispendieux. Ils vivaient dans la rue, comme si, l'espace public était leur territoire. Ces jeunes n'utilisaient pas le service d'hébergement d'urgence. Ils dormaient dehors ou squattaient quelque part. J'ai eu l'idée de partir un journal de rue pour eux. Pour voir s'ils embarqueraient dans un tel projet. À l'époque, tout le monde me disait que les journaux de rue, ça ne marchait pas avec cette clientèle. Eh, bien ! Ils ont réussi. La majorité de ces jeunes sont sortis de la rue. Et ils ont trouvé une implication dans la société. J'en ai rencontré un dernièrement qui était un des leaders du groupe. Il m'a dit qu'il reprenait l'entreprise agricole de son père avec son frère. Et il m'a confié qu'il avait maintenant trop de travail et de responsabilité pour s'occuper comme avant du programme d'échange et de distribution de seringues qu'il avait pris en main. Il était souriant et manifestement fier de lui.

### 1.3.3 L'itinérance de fuite

L'itinérance de fuite est beaucoup moins visible, on le comprend. C'est l'itinérance de ceux et de celles qui cherchent à se cacher de la justice ou de représailles du milieu criminel. Ils ne veulent pas être inscrits nulle part. Ils cherchent à disparaître socialement, sans avoir les moyens de se forger une autre identité et de l'assumer. Je me rappelle d'un individu recherché pour meurtre que j'ai accompagné durant quelques années. Cet homme n'avait aucune carte d'identité, aucun revenu déclaré et aucun moyen d'obtenir des soins médicaux. Il était sans aucune protection sociale, enfermé dans la rupture. Il arrivait à survivre avec le fruit de travaux au noir et l'assistance gratuite qu'il trouvait en dehors des réseaux institutionnels. Son itinérance n'avait d'autre sens pour lui que la fuite.

### 1.3.4 L'itinérance désorganisée

L'itinérance désorganisée est une itinérance associée à des symptômes pathologiques qui empêchent la personne de se stabiliser quelque part. C'est certainement l'itinérance qui a le plus haut risque d'évoluer vers la chronicité. Cette forme d'itinérance est très confrontante. D'abord parce qu'elle révèle nos limites. Ensuite, parce qu'elle nous positionne, devant des dilemmes éthiques



déchirants. Jusqu'où devons-nous accepter sans intervenir la situation d'une personne gravement malade, qui vit isolée dans des conditions de survie presque inimaginables, mais qui ne demande rien, même qui refuse toute forme d'aide visant à changer sa situation ? Jusqu'où pouvons-nous accepter cela sans trahir nos valeurs les plus profondes. Et pourtant, ces situations nous placent souvent devant cette impasse : on ne peut rien faire sans le consentement de la personne. Et si on l'obtient, le processus pour l'obtention des soins est tellement difficile et compliqué, qu'il y a de forte chance que la personne abandonne en cours de route, sans même se rendre au bout de sa démarche. Mais parfois, nous réussissons. Et c'est certain que l'on peut faire mieux que ce que nous faisons actuellement. Il n'y a aucune raison pour laquelle nous soyons obligés d'accepter que des individus souffrants de troubles mentaux graves n'aient d'autres lieux pour se réfugier que la rue et les refuges. Si c'est ainsi, c'est que nous avons démissionné de notre responsabilité. Nous les avons abandonnés à eux-mêmes, sous le couvert de la protection de leurs droits.

Au moment où j'écris ces lignes, il y a un garçon de 24 ans qui erre entre l'hébergement d'urgence et la rue depuis le printemps dernier. Ses parents cherchent à l'aider, mais ils ont épuisé tout ce qu'ils pouvaient faire envers lui. Ils sont très inquiets. Ils s'attendent toujours qu'on leur annonce la mort de leur fils. Nous le connaissons depuis quelques années, et nous voyons sa situation se dégrader, particulièrement depuis ce printemps. Il consomme sans limite tout ce qu'il peut trouver. Il est seul, très isolé. Il crie. Il parle tout seul. Mais lorsqu'on lui parle, il se calme. Cet été, ils ont été obligés de le mettre sous réanimation à l'urgence. Suite à un appel désespéré de sa mère, nous sommes allés à sa recherche dans la ville. Nous l'avons trouvé couché en dessous d'une galerie. Les individus qui glissent et s'enferment dans cette forme d'itinérance désorganisée semble de plus en plus nombreux. Nous n'arrivons pas à attribuer à leur itinérance une signification. On ne comprend pas. Ce que nous voyons, c'est un individu qui se désorganise et semble absolument incapable de sortir de cette impasse. Il n'est ni en fuite ni en quête de quoi que ce soit. Il est enfermé dans un processus auto destructeur que ni lui ni personne ne semble pouvoir freiner.

Ce sont là des exemples de configurations différentes de l'itinérance. Elles servent uniquement ici à illustrer la pluralité de l'itinérance. Il n'y a pas une, mais des itinérances. C'est très important de s'en souvenir; parce que si on veut lutter efficacement contre l'itinérance, on ne peut avoir qu'une approche et qu'un type de service pour tous. Notre objectif était de démontrer que la population touchée par ce phénomène ne forme pas un groupe homogène, mais rassemble une diversité de clientèles hétérogènes.

Il y a donc divers individus qui glissent vers les zones de rupture sociale. Des individus que seules les conditions de survie dans lesquelles ils se trouvent rassemblent. Même l'itinérance les distingue. C'est ce qu'il faut retenir : il n'y a pas une clientèle qu'on pourrait appeler les « itinérants », et ainsi regrouper toutes les personnes en situation de rupture sociale, à l'intérieur d'un même style de vie. Lorsqu'on fait cela, on choisit généralement comme modèle la clientèle avec laquelle on se sent le plus concerné et on englobe les autres dans notre définition ou on les disqualifie : les autres, ce ne sont pas des itinérants ou des vrais itinérants. J'ai entendu cela souvent. Pour ma part, toutes les personnes qui glissent en situation de rupture sociale sont confrontées à l'itinérance. Et chacune de ces personnes, selon sa situation et sa condition a droit au secours et à l'aide pour s'en sortir. C'est un choix qui repose sur des valeurs, une compréhension de la réalité de l'itinérance et une vision de ce qu'il faut faire pour lutter efficacement et dignement contre ce phénomène.

## **1.4 Récapitulation des principaux points**

### **1.4.1 Définir le problème de l'itinérance :**

Le problème de l'itinérance, depuis une vingtaine d'années, c'est le glissement croissant et quasi continu vers les zones de rupture sociale, d'individus vulnérabilisés par la perte des ancrages économiques et sociaux. C'est l'ampleur de ce glissement sur l'ensemble du territoire du Québec qui nous interpelle et nous oblige à réfléchir ensemble sur les moyens de freiner ce processus.

Au Centre Le Havre, si la croissance se maintient encore dans les années à venir, nous serons complètement débordés.

### **1.4.2 Qui sont les populations touchées et leurs caractéristiques ?**

Voici le portrait que nous permettent de tracer les données sur les utilisateurs de l'hébergement d'urgence depuis près de vingt ans.

Ce sont des hommes (93%), de tous âges, démunis et sans emploi (94%), qui vivent seuls (73%). La majorité n'a aucun diplôme (55%).

Toutefois, les femmes sont en nombre croissant. Le groupe des personnes plus âgées subit une forte croissance. Il y a plus d'individus qui ont un emploi et ils sont plus nombreux à vivre en couple.

Ils ont plusieurs problèmes qui peuvent contribuer à les maintenir dans la rupture et rendre plus difficile leur sortie : toxicomanie (65%), santé mentale (46%), justice (31%), pour ne citer que les trois principaux.



### 1.4.3 Les itinérances

Il n'y a pas une, mais des itinérances. L'ensemble des individus en situation de rupture sociale ne forme pas un groupe homogène que l'on pourrait appeler « les itinérants ». Cela ne fait aucun sens.

La majorité des individus qui ont recouru à l'hébergement d'urgence ne sont pas sans domicile fixe. Ils ont perdu leurs ancrages économiques et sociaux et n'ont nulle part d'autre où aller, mais si on leur offre la possibilité de sortir de cette situation, ils ne demanderont pas mieux et seront reconnaissants de l'aide qu'on leur apporte. Cette clientèle représente entre 70% et 80% des utilisateurs de l'hébergement d'urgence au Centre Le Havre.

Il reste autour de 20% des utilisateurs pour qui s'en sortir est plus difficile et plus compliqué aussi. S'ils demandent de l'aide, ils ne veulent pas nécessairement changer leur situation, mais plutôt régler certains problèmes ou simplement être logés et nourris. Parmi ce groupe, il y a des gens complètement désorganisés avec des symptômes psychiatriques évidents. Leurs conditions de vie risquent de se détériorer très rapidement.

Leur itinérance est-elle chronique ? Pas nécessairement. Nous n'avons aucun moyen de prédire l'évolution vers la chronicité d'un parcours en itinérance. Ce que l'on sait, c'est que cette évolution est possible chez tous les types de clientèles, que c'est une évolution qui ne représente qu'un faible pourcentage de la population qui glisse vers la rupture sociale (5% au maximum), que l'on peut prévenir cette évolution, réduire significativement le nombre de personnes touchées, aider les autres à s'en sortir ou à améliorer leurs conditions de vie.

Le système d'urgence sociale sur un territoire ne doit plus être perçu comme extérieur au réseau des services, et encore moins comme une porte de sortie des impasses du réseau public et de la société en général. Mais il doit être intégré au réseau global de services et vu comme une voie d'accès. Et il faut que les principaux acteurs soient imputables de cette accessibilité. Autrement, on ne va nulle part. L'urgence, ça ne se gère pas tout seul, dans son coin.



# Vers quelles solutions ?

---

## 2- Vers quelles solutions ?

Nous avons défini le problème de l'itinérance : le déplacement croissant et continu d'individus vulnérabilisés vers les zones de rupture sociale, depuis une vingtaine d'années. Nous avons aussi identifié les populations les plus touchées : les hommes, sans emploi et sous scolarisés. Nous avons vu que le nombre de femmes et de personnes âgées est en croissance accélérée depuis le début du XXI<sup>e</sup> siècle. Nous avons vu que toutes personnes vulnérabilisées dans ses ancrages économiques et sociales se trouvent au bord de la rupture sociale. Tous ces individus, hommes et femmes, jeunes et vieux ne forment pas un groupe homogène défini par un même mode de vie : l'itinérance. Nous l'avons bien vu : l'itinérance est plurielle. Il n'y a pas une, mais des itinérances. Ce que les gens ont en commun, ce sont les conditions de vie de la rupture. C'est ce qui les rassemble dans une même impasse, ce n'est pas leur façon de vivre ou d'habiter la rupture. Nous avons aussi vu que nous ne disposons d'aucun critère nous permettant de prédire l'évolution vers la chronicité. Toutes les clientèles présentent des risques d'évoluer vers la chronicité, mais aussi un potentiel de résilience. Toutefois, une majorité d'individus ont des problèmes de santé importants qui peuvent contribuer à les maintenir en situation de rupture et augmenter leur vulnérabilité, voire les précipiter dans la rupture, notamment la toxicomanie (65%) et les troubles mentaux graves (45%). Tournons nous maintenant vers les solutions. Que devons-nous faire si nous voulons changer cette situation ? Que devons-nous faire si nous voulons freiner ce glissement croissant vers les zones de rupture et aider ceux et celles qui s'y trouvent à en sortir ?

### 2.1 L'importance d'agir

Je crois que si l'on veut vraiment changer les choses, il faut se rendre compte de l'importance et de l'urgence de le faire. Alors pourquoi est-ce si important de s'attaquer collectivement à ce problème ? Pour au moins quelques bonnes raisons. La première, c'est qu'il ne disparaîtra pas tout seul, comme le mauvais temps. La seconde, c'est que laissé à lui-même, le problème de l'itinérance empirera. La troisième, c'est que plus on attend, plus le problème sera difficile à résoudre et entraîner des coûts humains, sociaux et économiques importants. La quatrième, c'est qu'on peut freiner ce processus de déplacement vers les zones de rupture, aider les gens à s'en sortir et éviter les coûts exorbitants qu'entraînera

inévitablement la croissance de ce phénomène. Regardons cela d'un peu plus près, brièvement.

Le problème de l'itinérance comme nous le comprenons ici, c'est-à-dire comme un glissement croissant depuis une vingtaine d'années des populations vulnérables vers les zones de rupture, n'est pas un phénomène lié à une mauvaise conjoncture passagère, mais aux transformations profondes et durables qui ont radicalement changé la donne de notre vie collective, et pour longtemps.

Toutes les sociétés modernes occidentales sont entrées dans une phase de changements profonds et accélérés depuis la fin de la seconde guerre mondiale. Des changements dus aux transformations économiques, sociales et culturelles sans précédent dans l'histoire de l'humanité. Des changements qui ont bouleversé et reconfiguré notre vie collective autour de balises et de repères radicalement nouveaux. À tel point qu'on ne cesse de parler de crise des valeurs, de perte des repères, de perte de sens et de vide, comme si nous-mêmes n'arrivions plus à nous reconnaître dans la situation dans laquelle nous trouvons. Partager sa vie, gagner sa vie et réussir sa vie se déroulent maintenant dans un horizon globalement ouvert sur les risques de rupture sociale. Ce qui représente un déplacement d'horizon à 180° à l'égard de l'horizon du monde dans lequel ont vécu nos parents et ont grandi les plus âgés parmi nous. Cet horizon caractérisé par la fermeture sur soi, la prise en charge communautaire et les risques d'enfermement institutionnel, n'existe plus. Il est derrière nous. L'horizon du monde dans lequel nous évoluons est caractérisé par l'ouverture sur l'autre, l'accompagnement de la personne dans ses choix personnels et, les risques d'enfermement dans l'errance. Le monde d'aujourd'hui n'intègre pas les individus en les insérant dans des cadres établis et légués, mais en les inscrivant dans des processus évolutifs orientés vers des résultats. Le monde d'aujourd'hui, c'est un monde vécu en société où se sont effacées les anciennes frontières héritées du monde traditionnel. Nous avons changé de paradigme. Et on ne retournera plus en arrière.

Les fonctions d'intégration et de refuge à l'égard des difficultés de la vie, exercées autrefois par la famille et la communauté se sont passablement dissoutes dans la société. Avec cette dissolution, un espace de liberté, inimaginable il y a peu de temps encore, s'est ouvert pour les individus. Mais avec elle est apparue une vulnérabilité jusqu'alors connue uniquement d'un petit nombre d'individus : lorsque survient les difficultés, l'individu « libre » risque de se retrouver seul devant son écran de télévision ou d'ordinateur, s'il en a les moyens, à chercher le sens d'une vie qu'il ne peut plus partager avec personne. En dehors des protections communautaires, c'est seul que l'individu doit faire



face aux difficultés pour se trouver une place. La vie en société libère l'individu des contraintes communautaires et lui ouvre un espace de liberté inimaginable dans un cadre traditionnel, mais l'expose aux risques de rupture sociale, s'il n'arrive pas à trouver sa place ou le chemin qui pourrait l'y conduire.

On voit apparaître à l'horizon un marché où les emplois sont plus précaires, où la pression du rendement est très forte et où les exigences de qualification sont très élevées. Les personnes sous scolarisées, sans diplôme, ne se trouvent pas facilement une place de choix sur ce marché. S'ils en trouvent une. Car il n'y a pas nécessairement de place pour tout le monde, et nous n'avons pas nécessairement besoin de tout le monde, mais bien des meilleurs.

Ce qu'on observe sur le long court, c'est une baisse progressive mais constante des protections communautaires et corrélativement d'une montée massive de la vulnérabilité individuelle.<sup>2</sup>

Dans la condition de l'homme moderne Hannah Arendt écrivait avec justesse : « Nous avons perdu l'au-delà comme horizon, mais ce n'est pas dans le monde que l'homme est tombé, c'est à l'intérieur de lui-même. »<sup>3</sup> Et s'il doute de lui-même, c'est dans le vide qu'il tombe. Pour éviter cela, plusieurs préfèrent s'oublier et se jeter dans le travail jusqu'à l'épuisement : burnout ! D'autres glissent vers le suicide comme vers un soulagement. D'autres encore vont chercher refuge dans l'alcool alors que d'autres vont décrocher. Mais pour aller où, vers quoi, vers qui et avec quel moyen ?

L'horizon à l'intérieur duquel nous partageons, gagnons et réussissons notre vie s'ouvre sur des risques élevés de rupture, c'est-à-dire sur la perte des ancrages économiques et sociaux, à partir desquels l'individu peut échapper à la survie et sa vie avoir un sens avec les autres. Le glissement croissant des individus vers les zones de rupture sociale depuis une vingtaine d'années s'inscrit dans cet horizon et se comprend en référence à cette nouvelle donne de notre vie collective.

Pour que le problème de l'itinérance s'atténue et disparaisse tout seul, sans qu'on ait trop besoin de s'en occuper, il faudrait que la donne change de nouveau, que nous soyons déportés vers un autre paradigme où les risques de rupture sociale s'estomperaient. Rien dans notre horizon ne permet de croire cela. Au contraire, tout semble indiquer que les tendances qui génèrent ces risques seront encore en croissance dans les années à venir. Le problème de

---

<sup>2</sup> Je m'inspire ici des idées développées dans : Robert Castel, *Les métamorphoses de la question sociale*, 1995, Fayard

<sup>3</sup> Je cite de mémoire. Hannah Arendt, *Condition de l'homme moderne*, 1961, Calman-Lévy.

l'itinérance fait parti de notre environnement, parce que l'horizon de notre monde s'ouvre sur les risques de rupture sociale.

Alors quel choix avons-nous ? Être responsable et s'en occuper maintenant, afin que ceux et celles qui viendront après nous n'aient pas à subir et assumer les conséquences de notre inaction.

Cela est important et il faut agir rapidement. Nous l'avons vu. Au Centre Le Havre, les demandes d'hébergement d'urgence n'ont cessé de grandir depuis les vingt dernières années. Avec un taux de croissance moyen de 16% par année, nous sommes passés d'une moyenne de 23 demandes par mois en 1989, à une moyenne de 92 en 2007. Quelle sera la situation si la tendance à la hausse se maintient encore au cours des prochaines années ? Comment sera la situation dans cinq ans ? Difficile, c'est certain. C'est pour cela qu'il faut agir maintenant au lieu d'attendre que l'on soit au pied d'un mur.

## **2.2 Des difficultés qu'il faut surmonter et dépasser**

Reconnaître que l'horizon de notre monde s'ouvre sur des risques de rupture sociale qu'il nous faut collectivement assumer d'une manière responsable est un préalable nécessaire à la résolution du problème. Mais ce n'est pas suffisant. Il faut passer à l'étape suivante et mettre en place des solutions qui marchent. Or lorsqu'on essaie de le faire, des difficultés importantes et incontournables apparaissent. On doit les affronter et les surmonter si l'on veut vraiment changer les choses. Ce n'est pas toujours facile. Mais c'est en les repérant et en les affrontant que nous avons trouvé notre chemin vers des solutions plus efficaces et durables. Commençons donc par faire le tour rapidement de ces obstacles qu'il faut surmonter.

### **2.2.1 L'impasse du système d'urgence construit sur le modèle d'assistance charitable**

Une des impasses qu'il faut repérer afin d'en sortir et d'éviter d'y retourner, car souvent aucun autre chemin ne semble exister, c'est l'impasse du système d'hébergement d'urgence construit sur le modèle de l'assistance charitable. Voici quelques repères pour comprendre comment ce modèle nous conduit droit dans l'impasse.

Le modèle d'assistance charitable, c'est le système de prise en charge de l'indigence héritée du monde industriel. C'est encore, dans l'esprit de la plupart des gens, le modèle de référence lorsqu'on parle de l'aide aux sans abri ou aux itinérants. Si on pense aux refuges, c'est spontanément à ce modèle qu'on pense. Sur le terrain les choses ont beaucoup évoluées, surtout au cours des dernières années. Mais ce modèle demeure encore la référence à laquelle l'on pense spontanément, lorsqu'on parle d'aide aux sans-abri. Or ce modèle nous mène tout droit dans l'impasse.



Quelles sont les principales caractéristiques de ce modèle ?

À mon avis, il y en a trois.

La première, c'est un système qui repose sur la générosité des donateurs et la bonté des intervenants. C'est ce qui fait marcher le système. Sans la générosité des bienfaiteurs et la bonté des intervenants, le système s'écroule. C'est son âme. D'ailleurs le malheur des miséreux met en valeur cette générosité et cette bonté. Accueillir les miséreux parmi les miséreux et s'occuper de ceux qui sont laissés pour compte dans la société est le signe distinctif de ce système et sa source de valorisation.

La seconde, c'est un système relativement uniforme organisé pour gérer l'offre des services de base : vêtement, nourriture et un lit pour la nuit. L'intervention, pour l'essentiel, consiste à assurer la sécurité et offrir une oreille compatissante.

La troisième, c'est un système organisé autour de l'entrée. Il n'y a pas de processus de sortie organisée dans le système d'assistance. Le système est pensé et organisé pour être une porte d'entrée, pour ceux qui n'ont nulle part d'autre où aller. Il se structure autour du principe de l'accueil inconditionnel.

Ce sont les trois principales caractéristiques du système d'urgence construit sur le modèle de l'assistance.

Quelles sont les conséquences de ce fonctionnement dans un contexte comme le nôtre où les demandes sont en croissance, les problèmes beaucoup plus complexes et les populations touchées plus diversifiées et vulnérables ? La réponse est simple. Il y a trois conséquences directes et importantes.

Les individus qui n'ont nulle part d'autre où aller demeurent à l'intérieur du système d'urgence. Les durées de séjour augmentent et, sous la pression, on ajoute des lits afin de maintenir la capacité d'accueil. Plus le système est performant, plus cette dynamique se poursuit. Le résultat, c'est que le système s'engorge, une itinérance systémique importante s'installe et le nombre d'individus en itinérance récurrente augmente. On peut faire quelques ajustements et correctifs, mais il n'y a pas de véritable solution à l'intérieur du système.

### 2.2.2 Les impasses fonctionnelles des réseaux de services publics à l'égard du problème de l'itinérance

Qu'elles sont les impasses du réseau public de la santé à l'égard du problème de l'itinérance ? J'en ai repéré trois : la spécialisation, le traitement et le maintien dans la communauté.

La spécialisation n'est pas un problème en soi. Pour être efficace, il faut parfois se concentrer sur un problème particulier et oublier les autres. Si on est neurochirurgien, on ne peut pas s'occuper d'autres choses. C'est bien évident. Le problème, c'est quand le système lui-même vient à s'organiser en spécialités, en programmes clientèles cloisonnés les uns des autres. Alors, il n'y a plus de place pour les gens qui sont hors programme ou dans tous les programmes à la fois, mais sans être dans aucun en particulier. Or c'est précisément une des caractéristiques de plusieurs des individus que l'on retrouve en situation de rupture sociale. Que fait-on avec eux ? Eh bien, au bout de la ligne, lorsque plus rien ne marche et qu'ils n'ont nulle part où aller, à Trois-Rivières on les envoie au Centre Le Havre, à Montréal à La Mission Old Brewery et à Québec à Lauberivière. Ils sortent du réseau public.

Le traitement n'est évidemment pas non plus un problème en soi. Lorsque nous sommes atteints d'une maladie, nous espérons tous la guérison et sommes heureux de savoir qu'un traitement existe quelque part et qu'il est accessible. Mais lorsqu'il n'y a pas de traitement pour soigner notre blessure ou lorsque nous avons déjà essayé tous les traitements et que rien n'a marché, quel secours pouvons-nous attendre ? Pas grand-chose, semble-t-il ? Si ce n'est, qu'au bout de la ligne, s'ils n'ont nulle part où aller, on peut les référer au Centre Le Havre. Ils sortent alors du système public de santé.

Le problème ici ce n'est pas le traitement, mais l'organisation de l'ensemble des services et des pratiques autour de l'idée de traitement. Dans le monde dans lequel nous sommes, une telle organisation nous mène droit vers un mur. Pour le dire autrement, le système de santé est largement construit autour de la deuxième ligne, alors que la première ligne est déserte. Les gens ne s'arrêtent pas là pour avoir des soins, ils vont directement à l'urgence. Pourquoi ? Tout simplement parce que c'est là qu'ils ont une chance d'avoir une réponse à leur problème. Évidemment, ça cause des maux de tête aux ministres de la santé... On comprend que les individus ayant des problématiques complexes et multiples qui mettent le système de traitement en échec et qui n'ont nulle part où aller, sont déportés vers l'urgence sociale. Que peut-on faire d'autre ? À Trois-Rivières, ils arrivent au Centre Le Havre.

La politique de santé mentale adoptée par le Québec en 1989 repose sur un certains nombres de principes fondamentaux. Un de ces principes, c'est le maintien de la personne dans son milieu de vie. C'est d'ailleurs un principe autour duquel s'organise l'ensemble du réseau de la santé depuis la fin des années 80. Mais dans l'organisation des services en santé mentale, ce principe prend une importance particulière. Maintenir dans la communauté les individus qui souffrent de troubles mentaux graves, cela signifie leur offrir le traitement à



domicile, afin d'éviter qu'ils soient réhospitalisés. C'est le sens des équipes de suivi implantées dans la communauté. Des équipes qui font par ailleurs un excellent travail absolument nécessaire. Le problème, évidemment, est ailleurs. En fait, il y a ici deux problèmes importants.

Le premier, c'est de savoir qu'est-ce que l'on fait avec ceux qui perdent leur domicile et n'ont nulle part où aller, et avec ceux qui ne cadrent pas ou ne veulent pas s'inscrire au programme. La réponse est simple. Ils glissent vers la rupture sociale. À Trois-Rivières, ils errent dans la rue, vont au centre de jour Point de rue et viennent au Centre Le Havre chercher un refuge.

Le second est en un sens plus important et éclairant. Il met le doigt sur le nœud du problème. Il faut comprendre que plusieurs éléments qui inspirent l'organisation des services de santé mentale prennent leurs origines dans une volonté de rompre définitivement avec la problématique de l'institutionnalisation, et tout ce qui est rattaché. C'est notamment le cas de la loi sur la protection des personnes atteintes de troubles mentaux.

L'esprit de cette loi vise à protéger les individus contre les abus de pouvoir des institutions. En cela, elle est un outil efficace pour éviter les enfermements institutionnels arbitraires et les traitements abusifs. Mais dans un monde comme le nôtre, ce n'est pas le risque d'enfermement institutionnel arbitraire ni les traitements abusifs qui sont le plus à craindre. C'est le risque de glisser vers la rupture sociale sans pouvoir en sortir. Le chemin pour avoir accès aux soins est tellement tortueux et parsemé d'obstacles, que lorsque les personnes se désorganisent, les risques qu'elles y parviennent sont très faibles, même avec l'aide de professionnels. Si elles y parviennent, il y a très peu de chance qu'elles restent hospitalisées plus longtemps que nécessaire. Par ailleurs, les chances qu'elles sortent encore très vulnérables, elles sont très élevées. Alors qu'arrivent-ils à ces personnes lorsqu'elles n'ont nulle part où aller ? Elles glissent vers la rupture sociale. Où voulez-vous qu'elles aillent ? Or, de la rupture sociale, contrairement à l'hôpital, il n'est pas facile d'en sortir. Les gens vulnérabilisés par les troubles mentaux qui ont perdus leurs ancrages économiques et sociaux dans notre monde ne risquent pas tellement l'enfermement institutionnel, mais ils risquent grandement l'enfermement dans la rupture sociale. Pour plusieurs la voie de sortie de la rupture sociale et de retour dans le réseau public passe par le système pénal. Ils commettent un crime. Ils sont arrêtés et détenus, puis transférés sous l'ordre d'un juge vers une unité de soins spécialisés comme l'Institut Philippe-Pinel. On comprend que certaines situations soient inévitables. Mais ici on ne parle pas de cas exceptionnels et rares. C'est le fonctionnement « normal » du système. Il faut entendre là-dessus ce qu'on a dit les responsables de l'Institut Philippe-Pinel, c'est très éclairant, et troublant.

Qu'elles sont les conséquences de ce fonctionnement pour le problème de l'itinérance ? La réponse me semble-t-il est claire. L'exclusion du système. On réfère les individus dont les problématiques mettent le système en échec et qui, par ailleurs, n'ont nulle part où aller vers l'extérieur. Cet extérieur à Trois-Rivières, c'est le Centre Le Havre.

Le problème ici, c'est que si le système d'hébergement d'urgence fonctionne sur le modèle de l'assistance charitable, comme nous l'avons décrit plus haut, et que le réseau public demeure ancré dans son fonctionnement, c'est que le déplacement vers le refuge représente une porte de sortie du réseau public et simultanément du régime de droits communs. Un déplacement vers l'enfermement dans la rupture sociale. Il y a quelques années, j'ai appelé ce fonctionnement l'apartheid social.

Il faut en être conscient, c'est un mode de fonctionnement qui génère de l'exclusion. Ce qui ne veut pas dire que les gens font de la discrimination. Là n'est pas le problème. L'exclusion n'est pas un problème de discrimination, mais de normes de fonctionnement d'un système. On pourrait englober le fonctionnement du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans la même analyse. Les exemples abondent de normes de fonctionnement qui, suivies à la lettre, entraînent le maintien dans la situation de rupture, de personnes qui essaient de s'en sortir. Le fonctionnement des institutions génère constamment de l'exclusion et, si on n'y apporte pas les correctifs nécessaires, il contribue à maintenir les individus dans des situations d'impasse.

### 2.2.3 L'impasse du marché du logement

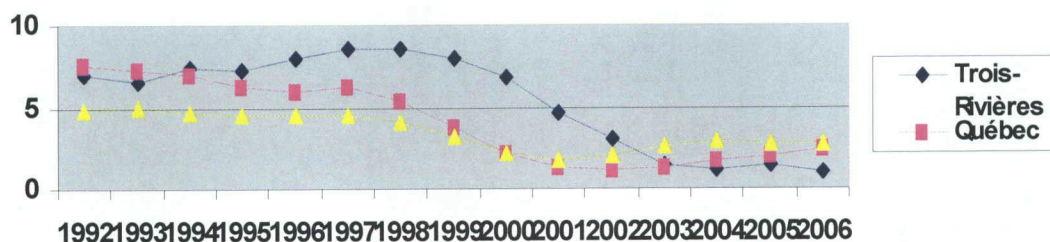
Le système d'hébergement d'urgence n'est pas en soi une solution au problème de l'itinérance. Nous l'avons vu. Le réseau public non plus. Nous n'enfermerons plus les gens dans des asiles. C'est terminé. Alors, il faut bien des solutions durables dans la communauté pour ceux et celles qui ont glissé dans la rupture sociale et qui ont besoin d'aide, au-delà de l'urgence, pour sortir de la rupture d'une manière durable. Or ces solutions sont le logement et le travail, pour l'essentiel.

Quelle est la situation du logement à Trois-Rivières ? Voici un graphique qui illustre l'évolution du taux d'inoccupation<sup>4</sup> depuis le début des années 90.

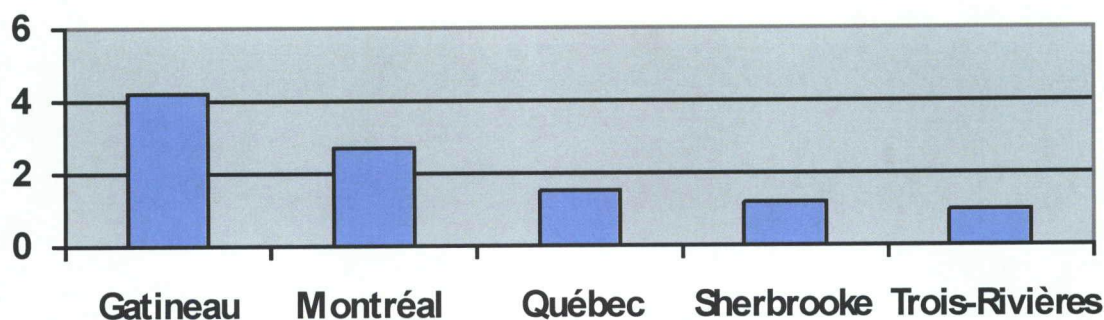
---

<sup>4</sup> Source SCHL





Ce tableau parle de lui-même. Le taux d'inoccupation des logements est en chute libre depuis la fin des années quatre-vingt dix. C'est particulièrement vrai pour le Québec dont le taux d'inoccupation est passé de 7%, en 1992 à 2%, en 2006. C'est une chute importante. Mais depuis 2001, où le taux était à son plus bas, on observe une lente remontée. Même si on est encore loin des sommets antérieurs, au moins les choses s'améliorent. On observe quelque chose de semblable dans l'ensemble du Canada. Qu'en est-il de Trois-Rivières ? Eh bien, après avoir eu le taux d'inoccupation le plus élevé durant plusieurs années, le taux d'inoccupation du marché locatif n'a cessé de plonger. Depuis 2002, il plonge en dessous des 3%. En 2006, il a atteint un record : 1,0%.<sup>5</sup>



Le tableau ci-haut nous montre une comparaison du taux d'inoccupation dans les principales régions urbaines au Québec, en 2006. Ici aussi, le tableau parle de lui-même : Trois-Rivières possède le taux d'inoccupation le plus bas de toute la province.

<sup>5</sup> L'équilibre entre l'offre et la demande se situe autour de 3,0%. Il faut considérer que ces taux mesurent l'ensemble du marché locatif. Si on se concentre sur les chambres, les 1½, les 2½ et les 3½, alors le portrait risque d'être encore plus sombre pour ceux et celles qui cherchent ces loyers, surtout s'ils présentent un profil socioéconomique extrêmement précaire.

On comprend aisément que dans un marché comme celui-là, les prix et les exigences de propriétaires augmentent. Il est de plus en plus difficile pour les individus qui glissent dans la rupture sociale de trouver un logement convenable à prix abordable, surtout s'ils ont des problèmes importants de santé. Pourtant, il n'y a pas de sortie durable de la rupture sociale sans cela.

#### 2.2.4 Les impasses du marché du travail

Le marché de l'emploi salarié n'est pas facile. Ce n'est pas facile d'y trouver sa place, ce n'est pas facile de la garder lorsqu'on l'a trouvée et pour plusieurs, même s'ils en trouvent une, ils doivent accepter des conditions qui frôlent parfois l'indigence. Les facteurs qui contribuent à ces difficultés sont complexes et se comprennent pour la plupart en référence à la pression qu'exerce la mondialisation sur l'économie locale.

Si le marché de l'emploi présente des difficultés communes pour tous les travailleurs, pour les individus très vulnérables avec des problèmes de santé mentale et de dépendance, ces difficultés peuvent devenir des obstacles insurmontables. Or, dans une société comme la notre, les individus qui ne trouvent pas leur place sur le marché de l'emploi salarié risquent l'isolement social en plus de la pauvreté. S'ils ne font rien, même s'ils ont une place où rester, assez rapidement ils sont entraînés vers la rupture.

On ne peut pas organiser des services d'accueil d'urgence pour les gens en rupture sociale, sans se soucier de la place qu'ils pourraient occuper dans la société.

### 2.3 Des pistes de solution

Il n'existe pas de solution miracle au problème de l'itinérance. Du genre : développons des logements sociaux et il n'y aura plus d'itinérants dans nos rues. Ou encore, augmentons le salaire minimum et la sécurité du revenu, et le problème disparaîtra; gardons les malades à l'hôpital et mettons les autres en prison. Alors, il n'y aura plus d'itinérants dans les rues. Peut-être ! Mais est-ce qu'on veut vivre dans un monde comme celui-là ? Malheureusement, les choses ne sont pas aussi simples. Le problème de l'itinérance, c'est comme le problème de l'environnement. On ne peut laisser aller les choses, sans se diriger vers un désastre. Mais de l'autre côté, on ne peut supprimer le problème. Tout simplement parce que le problème de l'environnement, c'est nous. C'est-à-dire qu'il est lié aux pouvoirs techniques que nous avons acquis et dont on ne peut plus se départir. Par ailleurs, nous pouvons et devons apprendre à vivre d'une manière responsable à l'égard de l'exercice de ces pouvoirs. C'est la même chose au niveau du problème de l'itinérance. Les risques de rupture sociale ne disparaîtront pas. Ils sont liés à notre façon de vivre ensemble. Mais nous



pouvons et devons être collectivement responsables à l'égard de ces risques et de leurs conséquences.

La lutte contre le problème de l'itinérance ne peut pas être séparée de la lutte à la pauvreté, mais elle doit en être distinguée. Il y a des enjeux et des défis propres à la lutte contre l'itinérance. Il faut bien les distinguer et les baliser. C'est ce que je vais essayer de faire ici, en indiquant ce qui me semble être les pistes qui conduisent vers des solutions réalistes et le plus durables possibles. Ce qui évidemment n'empêche pas de lutter avec acharnement et efficacité contre la pauvreté et le développement des inégalités sociales. Mais la lutte contre le problème de l'itinérance, c'est autre chose.

### 2.3.1 Développer des dispositifs d'accueil et d'hébergement d'urgence orientés vers la sortie de la rupture sociale

L'organisation de l'urgence sociale sur un territoire doit être pensée comme un système ouvert sur les services publics et des solutions plus durables dans la communauté.

Il faut rompre avec le modèle d'assistance charitable comme il a fallu rompre avec le modèle asilaire de prise en charge institutionnelle. En ce qui concerne le modèle asilaire, nous avons investi pour soutenir le changement de paradigme. Nous avons appelé ça la désinstitutionalisation. Mais on a rien mis dans la communauté pour éviter le glissement vers la rupture. Si ce n'est qu'on a laissé les structures d'assistance traditionnelle faire le travail. Ça pouvait toujours aller lorsque les grandes institutions asilaires, avec leurs 25 000 lits, prenaient en charge toutes les personnes touchées. Ça pouvait toujours aller dans un monde où les gens à la rue étaient des ivrognes. Mais lorsque : ce sont des utilisateurs de drogues injectables, des jeunes qui consomment des amphétamines comme d'autres mâchent de la gomme; lorsque la moitié d'entre eux sont plus ou moins délirants et hallucinés et que bon nombre sont suicidaires; lorsque l'on doit aussi accueillir des femmes, des jeunes et des personnes âgées qui n'ont nulle part d'autre où aller, alors, dans ces conditions, ça ne va plus du tout. On ne peut gérer cela avec un système d'assistance construit pour gérer les problèmes du siècle passé.

Je m'en suis rendu compte très rapidement lorsque j'ai pris la direction du Centre Le Havre au début des années 90. Le Centre Le Havre, comme la plupart des accueils d'urgence, fut construit à l'origine sur le modèle des refuges traditionnels : un repas le soir, un lit pour la nuit, un déjeuner et l'errance le jour. C'est une porte d'entrée, sans porte de sortie. On peut dire que tous ont une place pour dormir pour la nuit. Mais il n'y a pas vraiment de sortie pour eux. C'est un peu comme si vous alliez à l'urgence de l'hôpital et qu'on vous offrait une civière pour la nuit, pour vous reposer, mais sans qu'il y ait de médecin ni

d'infirmière ni de travailleuse sociale. Ça ressemblerait aux hôpitaux du XVII<sup>e</sup> siècle qui accueilleraient les indigents.

On doit rompre avec ce modèle. Tant qu'on n'en sort pas, il n'y a pas et ne peut pas y avoir de solutions en vue. On gère la misère, on l'entretient. Il faut sortir de cela. Comment ? Eh bien, il faut organiser le système autour de la sortie, et non uniquement autour de l'entrée. C'est l'idée maîtresse. Il faut concevoir l'hébergement comme un dispositif d'urgence, organisé pour aider les personnes à sortir de la situation dans laquelle elles se trouvent; et non comme un dispositif d'assistance qui aide les gens à se maintenir dans la situation dans laquelle ils se trouvent. C'est la révolution qu'il faut opérer. L'hébergement d'urgence n'est pas et ne doit pas devenir le milieu de vie des individus. L'hébergement d'urgence, ce n'est pas la solution au problème de l'itinérance. Le fait que quelqu'un n'a pas d'endroit où aller, ce n'est pas la cause mais le symptôme du problème. On ne peut se contenter de soulager le symptôme à tous les soirs, sans s'attaquer aux causes qui maintiennent les individus dans la rupture. Par ailleurs, l'hébergement d'urgence, s'il est bien organisé peut aider les individus à sortir de l'impasse dans laquelle ils se trouvent et s'orienter vers des solutions. L'hébergement d'urgence doit être un point d'accès aux soins, aux services et à des solutions plus durables dans la communauté. Alors, il joue son rôle.

En 1995, nous avons pris cette orientation au Centre Le Havre, mais avec des ressources nettement insuffisantes. Nous avons quand même avancé. Qu'avons-nous fait ? La principale clé qui a permis le changement, c'est la décision de ne plus concevoir uniquement le besoin des personnes en termes de besoin de lit, mais aussi de l'accompagnement et de l'aide nécessaire pour les mener vers la sortie. Alors on a commencé à investir au niveau du personnel, à développer une pratique d'accompagnement dans un contexte d'urgence et à organiser le service d'hébergement en cohérence avec cette philosophie. Ce fut notre première étape.

Comment cela marche-t-il ? Brièvement, voici quelques éléments essentiels. Le service d'hébergement est accessible 24 heures par jour, 7 jours sur 7. Nous accueillons les hommes, les femmes, les couples, les animaux de compagnie dans des lieux sécuritaires qui respectent l'intimité des personnes. En arrivant en hébergement, tous leurs besoins de base sont pris en charge. Ils sont rencontrés et un plan de sortie est immédiatement identifié et rapidement mis en œuvre. Nous sommes dans une approche de résolution de problème avec la personne. Nous ne sommes pas un centre de thérapie, mais d'urgence. Il n'y a aucun programme ou parcours communs que les utilisateurs doivent suivre. Toutefois, nous avons des processus d'intervention et des modalités d'hébergement



distincts selon les personnes. Par exemple, nous n'aurons pas la même approche d'intervention et d'hébergement avec une personne en itinérance chronique qu'avec une autre qui vit une itinérance situationnelle ou encore une autre qui est complètement désorganisée et intoxiquée. Les processus d'intervention ne sont pas les mêmes et les modalités d'hébergement non plus. Un des problèmes important avec le système d'assistance, c'est qu'il est uniforme : tous les individus sont traités comme s'ils étaient des « itinérants » chroniques, avec lesquels il n'y avait rien d'autre à faire que de les accueillir avec compassion et leur offrir un lit pour la nuit. Voilà, c'est la première étape que nous avons traversée : rompre avec l'assistance qui consiste à aider les personnes à se maintenir dans la situation dans laquelle elles se trouvent et organiser l'hébergement d'urgence autour de l'accompagnement vers la sortie.<sup>6</sup>

Mais rapidement, on s'est rendu compte que pour un certain nombre d'individus, ce n'était pas suffisant. Il faut travailler avec les autres services, particulièrement les services publics. Parce que c'est eux qui ont les ressources pour régler certains problèmes. Dans plusieurs cas, mais pas tous ni la majorité, un arrimage est nécessaire, sans cela on tourne en rond avec la personne autour de ses problèmes. Dans l'urgence, on ne peut pas travailler seul, on a besoin des autres, surtout des réseaux publics. Mais il faut qu'ils puissent répondre à l'appel et surtout qu'ils ne soient pas eux-mêmes partie prenante du problème. C'est une des grandes difficultés que nous avons rencontrée : le fonctionnement de certaines institutions contribue à maintenir les gens dans l'urgence, au lieu de les aider à en sortir.

### 2.3.2 Créer des passerelles avec les différents réseaux d'aide et de services autour de l'urgence

Il faut faire cela. Il faut faire des passerelles entre l'urgence sociale et les réseaux publics. Ce n'est pas une option. C'est une obligation, si l'on pense atteindre des résultats et aider les personnes à sortir de l'urgence. Soyons clairs. Dans la majorité des cas on arrive à des solutions avec le fonctionnement actuel du réseau, malgré ses divisions en secteurs et en programmes clientèles. Malgré tout cela, pour la grande majorité des gens en hébergement d'urgence, lorsqu'on fait notre travail, ils ont accès aux services qu'ils ont droit et tout se passe très bien. Mais...pour un petit nombre d'individus, les choses sont plus difficiles, beaucoup plus difficiles, voire très pénibles et parfois totalement inacceptables. C'est cela qu'il faut changer. Et c'est très possible de le faire.

Je ne vous dirai pas que nous avons réussi sur toute la ligne et que nous n'avons plus aucun problème d'arrimage. Loin de là. Mais nous avons fait du chemin. Je

---

<sup>6</sup> La Mission Old Brewery a développé un programme de sortie, L'Étape, qui s'inspire des mêmes principes que nous utilisons. Les résultats sont surprenants.

vais partager avec vous trois exemples : deux réussites et un où on s'enlise encore dans des fonctionnements inadéquats.

Le premier exemple concerne notre rapport avec le Centre de santé et des services sociaux. Voici une anecdote qui illustre bien la problématique dans laquelle nous étions. Ça se passe il y a maintenant plusieurs années. Le CSSS vient d'engager un nouveau directeur général. Puisqu'il est nouveau dans la région, il prend le temps de rencontrer ses partenaires au début de son mandat. Il demande à me rencontrer, puisque nous sommes un partenaire privilégié du CSSS. J'accepte avec plaisir. La première question qu'il me pose c'est : quel lien avons-nous avec vous ? La réponse était simple et directe : pour nous, vous êtes un demandeur de service. Il ne s'attendait pas à cela. Pas dit de cette façon en tout cas. Il savait bien que nous offrons un service d'hébergement d'urgence, mais ce qu'il croyait naïvement comme beaucoup de monde, c'est que c'était le CSSS qui prenait en charge le suivi avec les personnes qui avaient besoin d'aide. La réalité, c'est que durant des années notre relation avec le CSSS était une relation de service à sens unique.

Comment les choses ont-elles changées ? Je dirais que cela a pris, de part et d'autre, une volonté de trouver une solution où tout le monde serait gagnant. Nous nous sommes fixés des objectifs généraux et nous nous sommes donnés un peu de temps. Nous avons monitoré les problèmes, pour en avoir une bonne lecture. Puis nous avons cherché la meilleure solution possible. Nous avons rédigé un protocole d'entente pour encadrer les choses et nous avons commencé rapidement. La solution pour nous était très simple. Il suffisait de désigner une intervenante du CSSS comme agent de liaison avec l'hébergement d'urgence et de baliser le fonctionnement. Elle vient le matin au changement de quart de travail, identifie les personnes qui peuvent avoir besoin de son aide. Cela peut prendre de 15 à 30 minutes. C'est suffisant. Elle laisse aux intervenants un numéro de téléphone pour la joindre en cas d'urgence, c'est tout. C'est souple, efficace et ça ne demande pas beaucoup de temps. Curieusement, cela a transformé complètement nos relations avec le CSSS. Il fallait créer la passerelle.

Deuxième histoire de succès. Cette histoire renvoie à des situations particulièrement difficiles et éprouvantes. Nous avons sur notre territoire, comme partout ailleurs, des individus dont les situations mettent tout le monde en échec. Ils sont connus partout et sont des gros utilisateurs de services. Mais en fait, rien ne marche. Au contraire, au fil du temps on voit les conditions de vie et de santé des individus se détériorer. Tous ceux qui travaillent autour de l'urgence sont préoccupés par la situation, mais personne n'arrive à rien.

Ces individus sont très peu nombreux, mais ils sont très visibles et demandent beaucoup aux intervenants qui touchent avec eux leurs limites. Ils ne savent plus



quoi faire. Malheureusement, ce qu'ils ont trop tendance à faire dans ces situations, c'est de renvoyer la balle au suivant tout en blâmant les autres services ou la société. Évidemment, cela améliore rarement les choses. Comment sortir de cette impasse ? Voici le chemin que nous avons suivi.

D'abord il faut reconnaître le problème. Et ça ne va pas du tout de soi. Il faut bien se rendre compte que l'on parle ici d'un petit nombre d'individus, même si on parle souvent d'eux et qu'ils exigent beaucoup des services. Cela fait, il faut une volonté claire des principaux partenaires de l'urgence pour trouver une solution au problème, à l'intérieur de laquelle tous seront gagnants. Surtout et y compris la personne concernée. Nous avons donc créé un dispositif d'intervention concerté où nous pouvons travailler ensemble afin de régler les situations, lorsqu'elles se présentent, et ça fonctionne. Beaucoup mieux que ce à quoi tout le monde s'attendait.

Dernier exemple : une situation où nous sommes encore dans l'impasse. Nous n'avons pas de passerelle avec le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Nous utilisons, avec celui-ci, le même fonctionnement prévu pour tous. Pour la plupart des gens, ça va très bien, mais, il y a des situations où c'est vraiment cauchemardesque. Voici l'exemple d'un jeune homme venu au Centre Le Havre, sans aucun revenu ni aucune pièce d'identité, mais complètement décompensé. Nous avons dû le faire hospitaliser d'urgence parce qu'il est devenu très agressif et manifestement dangereux. Une fois stabilisé à l'hôpital, il était toujours sans revenu et n'avait nulle part où aller. La travailleuse sociale de l'hôpital a bien tenté de faire accélérer les choses à la sécurité du revenu pour qu'il soit, au moins, certain d'y être inscrit, mais en vain. Nous avons donc décidé de le prendre en hébergement. Un: pour libérer l'unité de soin, deux : pour essayer de faire débloquer les choses. Mais il n'y a rien à faire. C'est comme une course à obstacles où quand tu en as enjambé un, il y en a un autre qui apparaît, mais plus haut, cette fois. Au moment où j'écris ces lignes, nous sommes encore pris dans cette dynamique dysfonctionnelle. Il serait pourtant assez simple de corriger cela. Mais il faut reconnaître le problème et une volonté d'y apporter des solutions efficaces. Pour l'instant, nous ne sommes pas là. On essaie de contourner les obstacles du mieux que l'on peut.

Ce que je comprends, c'est que les institutions publiques doivent gérer un ensemble de contraintes et de priorités. Pour que les choses changent, ces systèmes bureaucratiques doivent avoir une vision et des directions claires. Ce qu'ils n'ont pas actuellement à l'égard du problème de l'itinérance.

Je crois que la clé ici, si on veut vraiment changer les choses, c'est d'abord la vision. Le système d'urgence sociale sur un territoire ne doit plus être perçu comme extérieur au réseau des services, et encore moins comme une porte de

sortie des impasses du réseau public et de la société en général. Mais il doit être intégré au réseau global de services et vu comme un point d'accès. Et il faut que les principaux acteurs soient imputables de cette accessibilité. Autrement, on ne va nulle part. L'urgence, ça ne se gère pas tout seul, dans son coin.

### 2.3.3 Des situations limites

Même si on fait bien notre travail, si le système d'hébergement d'urgence est organisé et orienté pour aider les individus à sortir de l'urgence de leur situation, si nous avons des passerelles avec les institutions publiques qui ouvrent l'accès aux soins et aux services pour ceux et celles qui en ont besoin, lorsque tout cela marche bien, il y a des situations limites très difficiles où nous sommes tous mis en échec. Ce sont des situations où les niveaux de risques sont élevés, mais où il est très difficile de se prononcer sur un diagnostic psychiatrique clair et l'éminence d'une dangerosité, même si tout le monde reconnaît de toute évidence que nous sommes dans une situation potentiellement dangereuse où l'intégrité de la personne et/ou de son entourage est très sérieusement compromise. Dans ces situations, tous les intervenants sont impuissants si la personne refuse les soins qu'on lui propose. En fait, on attend qu'elle commette un délit, en espérant que ce ne sera pas trop grave. C'est souvent la seule solution qu'offre le système.

Il y aurait moyen de faire les choses autrement, sans trahir nos valeurs et nos principes. Au contraire, car la situation actuelle n'est pas très édifiante à cet égard. Je crois qu'en Angleterre ils ont déjà réfléchi là-dessus et apporté des changements législatifs, afin d'assurer une meilleure protection des personnes et de la population en général. Ce n'est pas une question facile, mais c'est certain qu'il y a là un problème qu'il va bien falloir regarder un jour.

### 2.3.4 Développer des solutions durables arrimées aux services d'urgence

Lorsqu'on a réussi à gérer l'urgence adéquatement, lorsqu'on a mis en place des conditions d'accueils qui aident les gens à sortir des impasses dans lesquelles ils se trouvent et à créer des passerelles avec les partenaires de l'urgence, lorsqu'on a réussi cela, ce qu'on découvre, c'est que ce n'est pas suffisant. C'est nécessaire, mais pas suffisant.

Une remarque ici en passant. Je l'ai déjà fait, mais je crois qu'il faut le répéter. Les lieux d'accueil d'urgence ne sont pas la solution au problème de l'itinérance. Mais ils sont absolument nécessaires. De la même manière que l'urgence médicale n'est pas la solution aux problèmes de santé. On ne penserait pas pour autant organiser un système de santé sans urgence. Ce serait une folie. C'est la même chose pour l'urgence sociale. La vraie question, c'est



de savoir comment on organise l'urgence et comment on la relie avec des solutions plus durables en dehors de l'urgence.

L'organisation et la gestion de l'urgence sont nécessaires, mais insuffisantes. Il faut des portes de sortie durables. C'est ici surtout que le lien avec la prévention et la lutte contre la pauvreté se fait. Du moins, c'est ici qu'on le voit le plus clairement. Mais il y a ici des actions qui sont spécifiques à la lutte contre le problème de l'itinérance.

Il faut développer et ouvrir l'accès au logement abordable et de qualité pour tous et, pour les individus très vulnérabilisés qui ont perdu tout ancrage, il faut leur offrir un soutien, afin d'éviter qu'ils ne glissent à nouveau dans le processus d'itinérance qui les entraîne vers la rupture. Ce n'est pas tout le monde qui a besoin de cela. Mais tout le monde a besoin d'un chez soi et certains n'y arriveront pas si on les abandonne à eux-mêmes. Sans cet ancrage que constitue le logement social avec soutien, ils vont glisser à nouveau vers la rupture et se retrouver encore dans l'urgence. C'est ce qu'il faut éviter. Cela est très connu et très bien documenté, notamment dans le réseau de la santé mentale. Nous savons que ce qui est le plus efficace à long terme et le moins coûteux ce n'est pas le traitement et encore moins les soins d'urgence, ce sont les solutions qui nous permettent d'améliorer les conditions de vie des personnes.

Au Centre Le Havre, nous avons cette conviction. Très rapidement, nous avons rassemblé nos principaux partenaires afin de trouver ensemble des solutions au niveau du logement et au niveau du travail.

Nous avons ainsi créé deux organismes. L'un porteur de la mission du logement, Le Réseau d'Habitation Communautaire de la Mauricie, et l'autre, porteur de la mission du travail, le Service Intégration Travail. Ainsi nous avons créé des portes de sortie vers des solutions plus durables pour les personnes les plus vulnérabilisées.

Ce ne sont que des exemples pour illustrer notre propos. Plusieurs personnes particulièrement vulnérabilisées ne trouveront pas leur place nulle part en dehors de l'urgence sans notre aide. Elles vont rester coincées entre la rue, les refuges et l'urgence de l'hôpital, sans pouvoir en sortir. Les prix des logements sur le marché privé sont trop élevés, les propriétaires sont plus exigeants et ne veulent pas leur louer. Laissées à elles-mêmes, même si elles se trouvent un logement, seules, elles vont se désorganiser dès que surviendra un stress, etc. L'expérience nous l'a montré maintes fois. Ce qu'elle nous a aussi montré, c'est que lorsqu'on réussit à fournir à quelqu'un un environnement sécurisant et soutenant dans la communauté, eh bien, il se stabilise et s'améliore. Et ça coûte beaucoup moins cher que tous les traitements et hébergements imaginables.

Lorsqu'en plus la personne peut s'inscrire dans un projet de vie où elle se sent utile à quelque chose, même si c'est peu, alors des choses surprenantes se produisent. On découvre des personnes heureuses qui ont retrouvé un horizon de sens à l'intérieur de la société où elles peuvent se réaliser. C'est pour cela qu'il faut développer des projets structurants au niveau du travail. Nous sommes une société de travailleur. Ceux qui ne trouvent pas leur place sur le marché de l'emploi salarié, risquent d'être entraînés dans un processus d'itinérance qui peut les conduire vers la rupture. Lorsqu'une personne se sent complètement inutile dans un monde où le travail est une valeur forte, eh! bien, elle déprime et glisse dans l'errance.

## 2.4 Le problème politique

### 2.4.1 Les impasses

Le problème politique fondamental en itinérance est assez simple : on ne sait pas qui est responsable de quoi. C'est comme si tout le monde était responsable et que personne ne l'est à la fois. En réalité, personne ne prend vraiment la responsabilité du problème. Qui est l'interlocuteur responsable du problème de l'itinérance ? La ville ? Le gouvernement provincial ? Le gouvernement fédéral ? Tout le monde et personne à la fois. Comment voulez-vous développer un plan d'action qui ait un minimum de continuité et de cohérence sur un territoire. Il n'y a pas de direction ni d'imputabilité. Je me débats avec ce cauchemar d'irresponsabilité depuis plusieurs années. J'espère que cette commission va nous permettre de faire la lumière sur cette question et sortir de cet imbroglio. Regardons les choses d'un peu plus près.

#### *a) Le gouvernement fédéral*

Qu'en est-il de l'intervention du gouvernement fédéral en itinérance ? Eh bien, reconnaissons-le d'emblée : L'initiative pour les sans-abri est du gouvernement fédéral est le premier et le seul programme spécifiquement dédié à la lutte contre l'itinérance. Sans ce programme piloté par Claudette Bradshaw, nous serions vraiment dans la dèche. Les millions versés en mode de contribution depuis le début du programme en 1999, nous ont permis de faire du chemin vers les solutions que nous cherchons à développer avec acharnement. À ses débuts, ce programme a fait naître beaucoup d'espoir. Je m'en souviens très bien pour avoir été associé de près à son implantation au Québec et particulièrement à Trois-Rivières. Il a fait naître beaucoup d'espoir pour deux raisons. La première, parce que beaucoup d'argent était disponible et la deuxième, parce que la livraison de cet argent était rattachée à une démarche de concertation territoriale très stimulante et prometteuse. En fait, elle émanait



d'une planification du bas vers le haut. La démarche méritait qu'on la prenne au sérieux. C'est ce que tout le monde a fait. En tout cas, c'est ce que nous avons fait à Trois-Rivières.

Qu'en est-il huit ans plus tard ?

L'argent est toujours là, reconduit depuis aux trois ans, sans aucune garantie d'une période à l'autre, et il est hors de question de renoncer à cet argent. La prochaine échéance, c'est mars 2009.

Mais il y a un os important dans ce programme. On s'en est rendu compte rapidement. Il n'y a aucune perspective de récurrence et c'est pourtant fondamental. Le sens même de la démarche d'un plan d'action communautaire, c'est d'identifier des priorités et de trouver des solutions qui marchent. Or si on ne peut pas maintenir les projets novateurs qui donnent des résultats et consolider ce qui est précaire mais absolument nécessaire, alors à quoi cela nous sert-il de faire un plan ? La démarche perd tout son sens.

Le résultat, c'est que les projets que nous avons développés avec des ressources humaines entrent en crise de survie et se désorganisent au tournant de chaque programme. On passe la moitié du temps de l'autre projet à le remonter, le temps de respirer un peu, avant que l'autre période de crise n'arrive.

En fait, le meilleur investissement que l'on peut faire avec l'argent de ce programme, ce sont des projets ponctuels et de l'investissement dans les infrastructures. Ce n'est pas rien et très appréciable. Mais on ne peut pas développer une offre de services pour lutter efficacement contre le problème de l'itinérance sur un territoire avec des crédits de développement aléatoires, sans aucune base de récurrence. Il manque ici un mécanisme de conversion vers la récurrence, afin de consolider les projets reconnus par le milieu et identifiés comme prioritaires. Au Centre Le Havre, il y a un intervenant responsable de l'accompagnement externe financé par ce programme. C'est un poste important, nécessaire pour atteindre nos résultats, mais le programme se termine en mars. D'autres sont dans des positions beaucoup plus difficiles. C'est tout leur service ou presque qui dépend de ce financement.

#### *b) Le support municipal*

Qu'en est-il du support municipal ? Disons-le d'emblée, à Trois-Rivières, la municipalité admire ce que l'on fait. Dans l'ensemble, les élus sont convaincus que nous faisons un bon travail. Mais ils semblent croire que l'hébergement d'urgence ne concerne pas la municipalité, du moins pas directement. Pas plus disons qu'elle n'est responsable de l'hôpital, même si les bâtiments sont sur son territoire. Pour la municipalité, l'hébergement d'urgence relève essentiellement

de la santé. Elle ne comprend pas pourquoi elle devrait assumer la responsabilité d'un problème qui relève du Ministère de la santé.

Pourtant, la police municipale demeure notre principal référent et 24% des individus admis en hébergement l'ont été suite à une expulsion de leur logement. Alors, même si la municipalité n'a pas de responsabilité à l'égard de la santé, elle a une responsabilité à l'égard de l'ordre public et la qualité de vie de ses citoyens. Mais il y a ici une logique qui m'échappe.

Malgré cela, nous avons d'excellents rapports avec la municipalité. Je serais injuste de ne pas mentionner l'effort fait pour élaborer et mettre en œuvre une politique de développement social. C'est un outil important pour le territoire qui a ouvert une porte pour le soutien au développement des projets de logements sociaux. Mais pour l'hébergement d'urgence, c'est autre chose.

### *c) Le gouvernement provincial*

Quand est-il maintenant du gouvernement provincial ? Le problème avec celui-ci est que c'est lui qui devrait normalement prendre vraiment les choses en main, mais il ne sait pas quoi faire, ni comment. En plus, il n'est pas certain qu'il doive s'en occuper. Pas parce qu'il ignore le problème, mais parce qu'il croit qu'il s'en occupe déjà et qu'il n'y a rien d'autre à faire que ce qui est fait.

C'est vrai que le gouvernement provincial fait déjà beaucoup en itinérance. Bien plus que ce que fait le gouvernement fédéral, finalement. Surtout si on compte l'argent investi dans le programme de soutien aux organismes communautaires et celui consacré aux programmes de santé mentale et de dépendance. Mais justement, le problème est là : c'est toujours à travers autre chose que la lutte à l'itinérance est organisée au Québec. Il n'y a personne qui sait vraiment où nous en sommes et où nous allons sur cette question au Québec. On navigue dans le noir, en espérant que les icebergs vont se dissoudre ou se tasser tout seul, avant qu'on arrive dessus. Je ne suis pas certain que ce soit une bonne façon de gérer la situation, plus maintenant, en tout cas.

Il est bien clair que dans le contexte où nous sommes, si le gouvernement du Québec ne se dote pas d'une vision cohérente et novatrice sur cette question, il se trouvera, d'un côté, débordé par le développement d'un phénomène qu'il ne contrôle pas du tout, et de l'autre, bousculé par les initiatives du gouvernement fédéral qui, lui, possède une vision, des personnes mandatées qui ont développé une expertise et des moyens pour agir.

Il était grandement temps que le Ministère de la Santé et des Services sociaux se dote d'un cadre de référence en itinérance.



#### 2.4.2 Pour sortir de l'impasse

Jusqu'à maintenant au Québec, la lutte contre le problème de l'itinérance s'est organisée par le bas, essentiellement. C'est-à-dire que c'est la société civile qui a pris les choses en main sur le terrain, comme dans l'espace public. C'est normal et sain que les choses se déroulent ainsi dans une société démocratique. Mais le temps est venu où l'État doit prendre le relais. Pas pour remplacer complètement la société civile, mais pour assumer le leadership nécessaire pour que les choses avancent avec cohérence et efficacité sur l'ensemble du territoire. Il n'y a que le gouvernement qui peut jouer ce rôle. Je crois que nous sommes arrivés là.

Dans plusieurs régions du Québec, il y a plusieurs initiatives prises pour parer au plus urgent. Mais qui a une vue d'ensemble de ce qui se passe ? Qui sait où nous allons dans la lutte à l'itinérance au Québec ? Qui a ce mandat là au Québec ? Personne. C'est le problème politique de l'itinérance au Québec : il n'y a personne qui s'en occupe.

Quelle est la conséquence de cette situation pour le Québec ? La première, c'est que le gouvernement ne sait pas trop comment réagir face à une société civile qui prend les choses en mains et s'organise. Ce qui peut se comprendre, mais à la longue devient plus qu'embarrassant. La deuxième, c'est que le gouvernement du Québec se retrouve toujours en réaction face aux initiatives du gouvernement fédéral qui lui est organisé pour entrer dans la lutte contre l'itinérance au Canada. Dans cette dynamique, le gouvernement du Québec ne peut que se retrouver toujours sur la défensive. Il n'y a pas 100 000 solutions à ce problème. Il faut que le gouvernement du Québec se dote d'une vision claire en matière d'itinérance et de moyens pour agir. Je ne vois pas d'autres solutions pour maîtriser le jeu, que d'en connaître au moins les règles et de jouer la partie, le mieux qu'on peut. Je crois qu'il appartient au gouvernement du Québec de faire cela.

Est-ce qu'une politique en itinérance serait le meilleur outil pour maîtriser le jeu et lutter efficacement contre le problème de l'itinérance ? En tout cas, c'est ce que je vois de mieux. Le problème de l'itinérance, comme vous le savez, est un problème complexe qui déborde largement les frontières d'un ministère et qui interpelle les différents paliers de gouvernement et de la société civile. Il faut se doter d'une vision dont l'horizon englobe toutes ces dimensions. Est-ce qu'il y a une meilleure façon de faire cela que l'élaboration et l'adoption d'une politique gouvernementale ? Je ne sais pas. Peut-être ! Ce qui est certain, c'est que nous devons avoir une vision globale et claire du problème, des orientations à

prendre et des moyens à utiliser, pour lutter contre le problème de l'itinérance sur l'ensemble du territoire du Québec. Il me semble que cela est une politique.

Le cadre de référence sur l'itinérance du Ministère de la santé et des services sociaux représente une avancée importante dans cette direction. Mais il faut manifestement profiter de cette avancée, et aller plus loin.

Une dernière question : est-ce suffisant ? Supposons que nous ayons une politique en itinérance au Québec. Alors, les questions que j'aurais seraient : vers quels résultats nous dirigeons-nous ? Qui en sera imputable ? Qui pourra assurer le suivi et le développement de l'expertise au niveau national ?

On ne peut avoir que des orientations et des balises. Il faut aussi des cibles et des moyens pour les atteindre. Par exemple sur un territoire on pourrait viser au moins la réduction voire l'élimination de l'itinérance systémique, c'est-à-dire celle que l'on produit nous-mêmes par notre fonctionnement. Ce qui est à éviter, ce sont des cibles uniquement orientées vers la disponibilité des lits d'urgence. Le système d'urgence sociale n'est pas un système d'hôtellerie. Il faut des cibles qui nous permettent d'accélérer les sorties.

Est-ce qu'il faut un programme service «multi-clientèle» pour cela ? Un programme intégré au développement de la première ligne en santé avec la contribution de la municipalité ? Ce qui est certain, c'est qu'il faut réussir à sortir du double cloisonnement des programmes clientèles et des secteurs de responsabilité actuels. Le problème de l'itinérance touche toutes les clientèles et débordent sur tous les secteurs de responsabilité ou presque.

Je crois qu'il faudrait une direction nationale pour soutenir et coordonner le développement de la lutte contre l'itinérance au Québec. Autrement, sans mandataire, comment voulez-vous que les choses avancent ? Chacun fait ce qu'il peut, avec ce qu'il a et ce qu'il connaît. Or je ne connais personne qui s'ennuie actuellement dans le réseau public et qui se cherche un autre mandat, sans qu'on lui ait attribué. Pour qu'une chose se fasse, il faut que quelqu'un quelque part en ait reçu le mandat et ait la volonté et les moyens de le réaliser. Comment cela devrait se faire ? Un secrétariat national ? Un comité conseil ? Ou tout simplement une direction ? Mais il faut quelqu'un avec un mandat national. Et si possible, quelqu'un qui n'a pas en même temps trois autres mandats qu'il n'a déjà pas le temps de réaliser.



## 2.5 Récapitulation des principaux points

### 2.5.1 L'importance d'agir

Pour un nombre croissant d'individus, l'horizon de notre monde s'ouvre sur des risques de rupture. Cette situation ne changera pas. Elle fait partie de notre environnement, de notre façon de vivre ensemble. Mais nous pouvons agir d'une manière responsable et prévenir la croissance de ces risques et ses conséquences. Nous pouvons aussi aider les individus à sortir des impasses dans lesquelles ils se trouvent et les aider à trouver des solutions durables au sein de la collectivité. Nous devons agir maintenant, au lieu de refiler le problème à ceux qui vont venir après nous. Il ne sera certainement pas plus facile à régler dans dix ou vingt ans, si on ne fait rien maintenant.

### 2.5.2 Les difficultés qu'il faut affronter

Si on veut changer les choses, il y a au moins quatre difficultés qu'il faut affronter.

⇒ *Construit sur le modèle d'assistance charitable, le système d'urgence sociale contribue à maintenir les individus dans la rupture.*

⇒ *Dans son fonctionnement actuel, le réseau public utilise les refuges comme portes de sortie des impasses du système public. Cette dynamique contribue à l'exclusion des personnes hors des services de droit commun.*

⇒ *Pour les individus très vulnérabilisés qui glissent dans la rupture, il est de plus en plus difficile d'avoir accès à un logement abordable et décent.*

### 2.5.3 Des pistes de solution

J'ai repéré huit pistes de solution.

⇒ *La lutte contre le problème de l'itinérance ne peut pas être séparée de la lutte contre la pauvreté et la croissance des inégalités sociales, mais elle doit en être distinguée.*

⇒ *L'organisation de l'urgence sociale sur un territoire doit être pensée autour de la sortie des situations de rupture.*

⇒ *Dans plusieurs cas, mais pas tous ni pour la majorité, un arrimage particulier est nécessaire avec le réseau public, afin de briser la dynamique d'exclusion.*

⇒ *Le système d'urgence sociale sur un territoire doit être perçu et conçu comme un point d'accès aux services publics.*

⇒ *Il y a des situations limites particulièrement difficiles qui ne peuvent être réglées uniquement au niveau du fonctionnement des organisations. Il faut*

réfléchir sur les dispositions juridiques qui encadrent le pouvoir d'agir dans ces situations.

⇒ L'organisation cohérente du système par lequel on répond aux situations d'urgence sociale sur un territoire est nécessaire, mais insuffisante. Elle doit aussi ouvrir sur des solutions plus durables dans la communauté, particulièrement au niveau du logement et du travail.

#### 2.5.4 Le problème politique

⇒ *Nous avons un problème politique fondamental en itinérance : on ne sait pas qui est responsable de quoi. Personne et tout le monde le sont à la fois...*

⇒ Au niveau de la province, il faut se doter d'une vision claire du problème, des orientations et des moyens à prendre pour atteindre des résultats.

⇒ Mais pour que cette vision puisse servir de guide pour l'action sur l'ensemble du territoire, il faut une direction nationale, un mandataire.



## ANNEXE 1 : Définir l'itinérance

## ANNEXE 1 : Définir l'itinérance

Il n'y a pas de consensus sur la définition de l'itinérance. Cela ne veut pas dire que nous ne savons pas de quoi nous parlons lorsque nous parlons d'itinérance, mais que nous devons le préciser. Sans quoi nous risquons d'utiliser les mêmes mots pour dire des choses différentes.

Le concept d'itinérance renvoie à quatre domaines de signification différente : l'itinérance comme situation, comme processus, comme mode de vie et comme phénomène social. Dans la réalité ces domaines de signification ne sont pas séparés l'un de l'autre. C'est le même individu qui vit à la fois une situation d'itinérance, un processus d'itinérance, qui est engagé dans un mode vie itinérant et qui participe à un phénomène social plus large que sa situation propre. Mais chacun de ces domaines dévoile une dimension essentielle de la réalité de l'itinérance. Voyons cela très brièvement.

L'itinérance comme situation, c'est l'expérience de la perte des ancrages économiques par lesquels un individu assume sa subsistance et répond à ses besoins, ainsi que la perte des ancrages sociaux par lesquels il peut partager sa vie avec les autres, à l'intérieur de la société. Être confronté à cette double perte, c'est être en situation d'itinérance. C'est faire l'expérience de la rupture sociale : être confronté à la survie, et n'avoir nulle part où aller où se réfugier et retrouver la sécurité. Ainsi se retrouvent dans cette situation les personnes qui n'ont ni adresse ni revenu ni ami ou proche où aller lorsqu'elles terminent une période d'incarcération. Celles qui ont leur congé de l'hôpital et qui sont dans la même situation, sont aussi en rupture sociale. Celles qui se font expulser de leur logement et qui n'ont nulle part où aller. Les personnes qui fuient un milieu de violence et n'ont nulle part ailleurs où aller sont aussi en situation de rupture sociale. On comprend que les raisons pour lesquelles les individus se retrouvent en situation de rupture sociale sont multiples. Toutefois, deux caractéristiques sont communes à l'ensemble des individus qui se retrouvent en situation d'itinérance : ils sont exposés aux risques de la survie, et ils n'ont nulle part où aller. En d'autres mots, ils ont perdu l'ancrage économique à partir duquel, ils peuvent assurer leur autonomie à l'égard de leurs besoins de base, et ils ont perdu l'ancrage social à partir duquel ils peuvent partager leur vie avec les autres, à l'intérieur de la société. Voilà, l'itinérance comme situation, c'est l'expérience de la rupture sociale.

Dans son cadre de référence qu'il vient de rendre public, le Ministère de la santé a retenu comme définition une compréhension de l'itinérance comme processus. On s'entend pour dire que le processus d'itinérance est quelque chose de complexe qu'on ne peut réduire à une cause ou même à une série de



causes. Comme processus, l'itinérance n'est pas quelque chose qui est complètement extérieur aux individus. Ils sont partis prenantes du processus. Un processus où l'accumulation de négations et d'impasses entraîne un individu vers la perte des ancrages économiques et sociaux, à partir desquels la vie avec les autres dans la société peut avoir un sens. Bref, un processus qui entraîne l'individu vers une situation de rupture sociale et contribue à l'y maintenir.

Nous pouvons aussi comprendre l'itinérance comme mode de vie. Dans ce contexte, l'itinérance désigne une façon « d'habiter » la rupture sociale caractérisée par des modes d'adaptation divers aux conditions de survie de la rupture sociale, des modes d'adaptation dont la signification est plurielle. Comme mode de vie, il n'y a pas une, mais des itinérances. J'ai montré plus haut comment nous pouvions distinguer différents types d'itinérance comme mode de vie : l'itinérance systémique, l'itinérance de quête, de fuite, ainsi qu'une itinérance désorganisée.

Comme phénomène social, l'itinérance désigne le glissement croissant des individus vers les zones de rupture sociale. Un phénomène que l'on observe partout en Occident depuis un peu plus de vingt ans maintenant. C'est ce que nous appelons ici le problème de l'itinérance. C'est un problème qui nous concerne tous, parce qu'il est lié à notre façon de vivre ensemble et nous révèle des risques importants liés à cette façon de vivre.

Chacune de ces significations de l'itinérance sont importantes; elles révèlent et éclairent une dimension de la réalité de l'itinérance. Confronté aux conditions de survie de sa situation, l'individu doit s'adapter et prendre un mode de vie qui correspond à cette réalité. Mais il n'est pas arrivé là tout d'un coup, comme parachuté de nulle part. Des événements se sont produits, des décisions se sont prises ou ne se sont pas prises, etc. Bref, la situation dans laquelle il se trouve prend place dans une histoire qui peut être racontée. Dans le récit de cette histoire se dégage quelque chose comme un processus, où les négations et les impasses se sont accumulées et ont entraînées l'individu vers la rupture sociale. Malgré tout ce qu'elle peut avoir de particulier, cette histoire est enchevêtrée aux autres et participe à un phénomène beaucoup plus large qui nous concerne tous. Nous observons, depuis une vingtaine d'années, le glissement croissant d'individus vulnérabilisés vers les zones de rupture sociale : la rue, les refuges, les hébergements d'urgence et, ultimement, la prison. La réalité de l'itinérance englobe ces quatre dimensions.

## ANNEXE 2 : La mesure du phénomène



## ANNEXE 2 : La mesure du phénomène

Se pose le délicat problème de la mesure et du dénombrement. Que veut-on mesurer au juste? Et qui veut-on dénombrer ? Les « itinérants ». Mais il faut préalablement s'entendre sur ce qu'est l'itinérance. En fait les choses ne sont pas simples ici. Comment mesurer la croissance d'un phénomène aussi complexe ? Cela n'est pas impossible, mais il faut être conscient des difficultés et des limites de la démarche. L'itinérance n'est pas une maladie. Nous ne pouvons en tracer le portrait épidémiologique aussi facilement. Mais, heureusement, nous n'avons pas besoin d'attendre que soit résolue cette épineuse question pour se rendre compte de l'ampleur du problème de l'itinérance et de l'urgence d'agir. Il y a pour cela certaines évidences que tous peuvent facilement reconnaître, simplement en prenant un peu de recul et en mettant ensemble certaines informations solides et facilement accessibles. En voici quelques-unes.

La première, peut-être la plus évidente si on y prête attention. À travers tout le Québec, à partir des années quatre-vingt, apparaissent et se multiplient les structures d'accueil d'urgence. D'abord, et les plus connues, les structures pour les jeunes sans-abri. Parallèlement, d'autres structures d'hébergement d'urgence commencent à émerger, autant dans les régions que dans les grands centres, afin de répondre à une demande croissante. Elles sont surtout destinées aux hommes qui, il faut bien le reconnaître, sont laissés à la charité publique (s'ils ont le malheur de ne plus être comptés parmi les jeunes). C'est dans ce contexte qu'est né le Centre Le Havre de Trois-Rivières. Mais aussi d'autres ressources à Shawinigan, à Drummondville, à Granby, à Sherbrooke, à Gatineau, à Rimouski, à Chicoutimi, à Longueuil, etc. La grande majorité de ces ressources furent mises sur pied au cours des années 80 et 90. À Québec, la maison Lauberivière a ouvert ses portes au mois de février 1984. À Montréal ont retrouvé des structures d'accueil plus anciennes. La Mission Old Brewery, par exemple, a été fondée en 1889, dans un tout autre contexte. Mais la pression due à la forte croissance des demandes d'urgence depuis la fin des années 80 a forcé la Mission Old Brewery à revoir sa façon de faire en profondeur, afin de s'ajuster à des contraintes sans précédent dans son histoire. Pour s'ajuster à la nouvelle donne, elle dut ouvrir de nouveaux services, notamment pour les femmes et augmenter considérablement le nombre de lits d'accueil d'urgence pour les hommes. Le fait est là : à partir des années quatre-vingt, quelque chose a changé. L'itinérance, jusque là problème marginal confiné presque exclusivement à Montréal, est devenu un problème social préoccupant, non seulement à Montréal, mais dans la plupart, sinon dans toutes les régions du Québec. Depuis, on rencontre des jeunes dans la vingtaine qui vivent dans la

rue, des femmes de plus en plus nombreuses qui mendient et qui ont l'air complètement perdues, même des personnes malades, atteintes de troubles mentaux graves, errent dans les rues. Et pas seulement à Montréal, c'est partout ainsi. On ne voyait jamais cela avant, ni dans les rues de Montréal ni dans les rues de Québec, nulle part. Aujourd'hui, cela fait partie de notre paysage. Il n'y a pas besoin de compter avec précision le nombre exact de personnes à la rue pour se rendre compte de cela; il suffit d'ouvrir les yeux et de regarder autour de soi.

Et si ce n'est pas suffisant, on peut regarder ailleurs : dans les autres provinces, aux États-Unis, en France, en Angleterre, bref dans toutes les démocraties contemporaines. Ce qu'on voit, au cours des années quatre-vingt, dans les grands centres urbains de tous ces pays riches et prospères, c'est l'apparition d'une misère que l'on croyait définitivement disparue des sociétés occidentales: la misère d'une masse d'individus errants qui n'ont nulle part où aller.



## ANNEXE 3 : Les utilisateurs de l'hébergement d'urgence

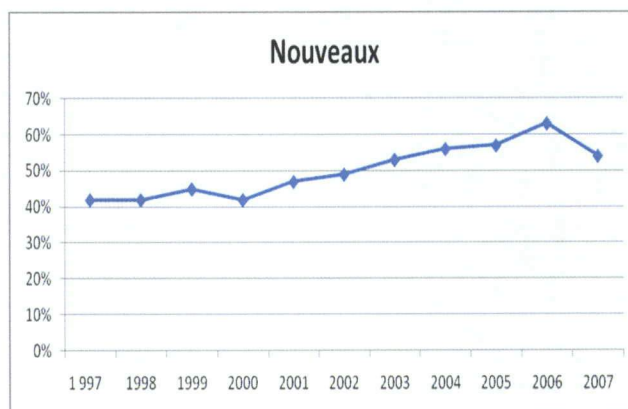
### ANNEXE 3 : Les utilisateurs de l'hébergement d'urgence

Qui sont les populations touchées par ce glissement vers les zones de rupture sociale ? Je vais essayer de répondre à cette question à partir des données relatives aux utilisateurs de l'hébergement d'urgence au Centre Le Havre. Qui sont les gens qui ont recours à l'hébergement d'urgence ? Est-ce toujours les mêmes qui reviennent à chaque mois ? Y-a-t-il plus de jeunes aujourd'hui ? Plus de femmes ou de personnes âgées ? Quels genres de problèmes ont-ils ? Y-a-t-il des types de clientèles que l'on peut distinguer ? Y-a-t-il des caractéristiques communes à tous les utilisateurs ?

Commençons par la question des nouveaux : sont-ils nombreux ?

#### Les nouveaux

On nous demande souvent si ce sont toujours les mêmes personnes qui reviennent en hébergement. Plusieurs croient qu'il y a un groupe d'individus, toujours les mêmes, qui utilisent les services d'hébergement d'urgence. Un groupe d'individus marginaux, partageant un même mode de vie, voire les mêmes valeurs qu'on pourrait appeler « des itinérants ». La croissance que l'on observe serait le reflet de la croissance de la fréquence d'utilisation par les mêmes individus. Le groupe lui-même demeurerait relativement stable. Regardons les chiffres.



Lorsqu'une personne est admise en hébergement pour la première fois, nous remplissons une fiche permanente. C'est son profil que nous conservons. Ainsi, nous pouvons savoir combien de personnes nouvelles ont été admises en hébergement à chaque année. Sur le graphique ci-dessus est représenté le pourcentage des nouveaux à chaque année, depuis les dix dernières années. On constate que jusqu'en 2002 ce pourcentage se situait entre 40% et 50%. C'est déjà beaucoup. En fait, c'est déjà suffisant pour que soit détruite la croyance à un groupe relativement stable d'utilisateurs. Mais à partir de 2003, la proportion des nouveaux que l'on admet à chaque année est nettement à la hausse. On change d'échelon. Le pourcentage des nouveaux se situe maintenant entre 50% et 60% des admissions. Il atteint même un sommet de 63%



en 2006. En chiffre absolu, cela signifie que l'on accueille autour de 400 nouveaux à chaque année depuis les quatre dernières années.

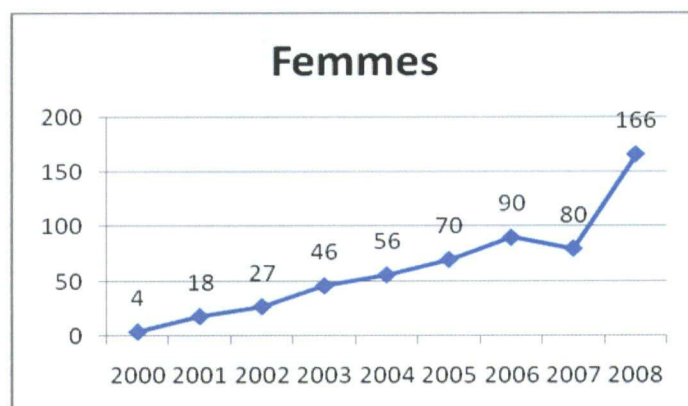
Après vérification, la croyance à l'effet que la croissance des admissions en hébergement ne serait l'effet que de l'augmentation de l'utilisation par des utilisateurs récurrents s'avère dénuée de tout fondement. Les utilisateurs récurrents sont plus visibles, mais ils sont peu nombreux. Et il n'est pas certain que leur nombre augmente significativement. Du moins, ce n'est pas leur croissance qui explique l'augmentation des demandes d'hébergement d'urgence au Centre Le Havre. Par ailleurs, nous pouvons être certains que le nombre de nouveaux, lui, subit une forte croissance depuis le début des années 2000. 60% de nouveaux sur un total de plus de 700 admissions, ça fait beaucoup de monde.

Il serait intéressant de comparer ces données avec ceux des autres centres. Nous savons que le nombre de nouveaux est relativement élevé aussi à la Mission Old Brewery à Montréal, autour de 1200 par année depuis le milieu des années 2000.

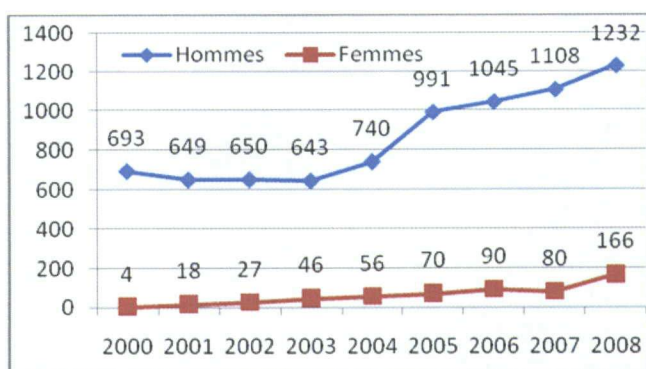
Il est certain qu'il faut réduire les risques que les personnes les plus vulnérables glissent vers l'itinérance, et s'y adaptent, surtout. Pour cela, il faut des mesures qui aident les gens à sortir rapidement de l'impasse dans laquelle ils se trouvent et les orientent vers des solutions plus durables. C'est ce que nous faisons au Centre Le Havre. Et, depuis 2006, c'est ce que fait la Mission Old Brewery avec le programme L'étape. Un programme inspiré de ce que nous faisons au Centre Le Havre.

### Le sexe

Ce n'est qu'en 2000 que nous avons commencé à accueillir les femmes. Jusque là, nous n'accueillions que des hommes. En fait, nous n'avions jamais eu de demande pour des femmes sans-abri, sauf à la fin des années 90. C'est ce qui nous a incité à ouvrir un espace d'hébergement pour les femmes. Voyons l'évolution de la situation depuis l'ouverture de l'accueil pour femmes.



Le graphique ci-contre nous montre l'évolution des demandes d'hébergement faites par des femmes au cours des huit dernières années. L'année 2008 est une projection à partir des données des sept premiers mois de l'année. La tendance



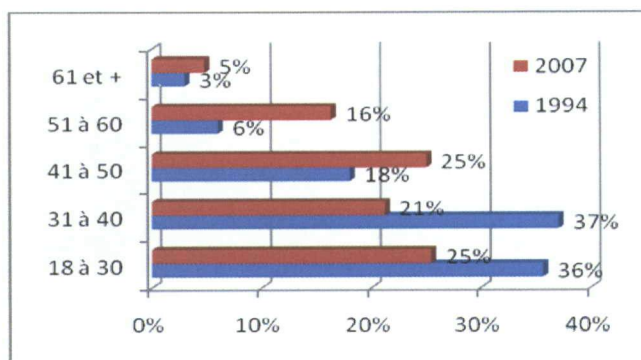
est nette. Il y a une croissance quasi continue du nombre de femmes qui utilisent le service d'hébergement d'urgence, parce qu'elles n'ont nulle part où aller. Et cette croissance fera un bond cette année. Le nombre de femmes va plus que doubler par rapport à l'année dernière, si la tendance se maintient.

Cette croissance continue du nombre de femmes qui n'ont nulle part où aller est quelque chose de troublant. Par ailleurs, cela ne doit pas nous aveugler. La croissance des hommes en situation de rupture sociale est fulgurante depuis le début des années 2000. On se demande sérieusement comment nous serons capable de continuer à répondre à la demande à l'avenir, si la pression à la hausse se maintient encore quelques années. Depuis 2003, on le voit, les demandes d'hébergement d'urgence de la part des hommes explosent littéralement. Nous aurons atteint cette année une moyenne de 100 demandes d'hébergement par mois. C'est considérable pour une ville comme Trois-Rivières.

En résumé, même si les hommes demeurent de loin ceux qui sont les plus nombreux à basculer dans la rupture sociale, les femmes, elles, sont de plus en plus nombreuses à les rejoindre. Comme s'il y avait une égalisation des sexes, par le bas; tout le monde, aujourd'hui, peut se retrouver à la rue, sans nulle part où aller.

## L'âge

Au Centre Le Havre nous hébergeons les personnes de 18 ans et plus. Nous accueillons les mineurs que très exceptionnellement, lorsque rien d'autre n'est possible. Notre population est constituée essentiellement d'hommes et de femmes de 18 ans et plus. Alors, est-ce que les jeunes sont de plus en plus nombreux ? Et les personnes âgées, elles, sont-elles plus nombreuses ? Ou se font-elles plus rares ? Finalement, la population qui bascule





en rupture sociale est-elle de plus en plus jeune ou à l'inverse, est-elle de plus en plus âgée ? Regardons les chiffres.

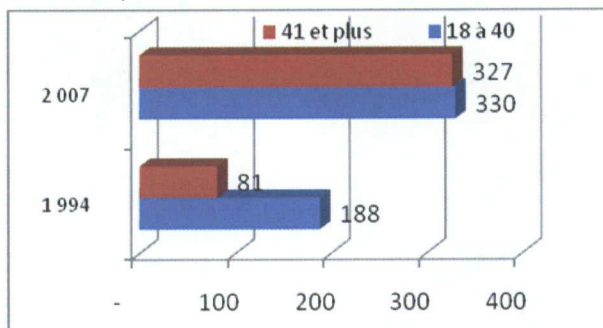
J'ai comparé les données de 1994 avec celles de 2007. Nous avons donc une période de treize années. Quelle évolution pouvons-nous constater ? Eh bien, ce qui est frappant, lorsqu'on compare les groupes d'âge, c'est que le pourcentage des personnes d'âge mûr et plus âgées augmente considérablement, alors que le pourcentage des jeunes adultes diminue significativement. En 1994, les jeunes adultes représentaient autour de 75% des utilisateurs de l'hébergement

d'urgence. En 2007, ils ne sont plus que 50% des utilisateurs. Les personnes d'âge mûr et plus âgées sont beaucoup plus nombreuses qu'au milieu des années 90. Elles représentent maintenant la moitié des utilisateurs. C'est un changement

inquiétant. Comme chez les femmes, peut-être assistons-nous ici aussi à une égalisation par le bas. On comprend mieux que des jeunes se retrouvent en rupture; l'arrimage de l'adolescence avec la société contemporaine n'est pas un processus facile à réussir. Les risques de rupture sociale sont ici relativement élevés. Or ce que les données relatives aux admissions en hébergement d'urgence nous suggèrent, c'est que les risques de rupture sociale sont aussi élevés pour les personnes plus âgées que pour les jeunes. Cela est nouveau, et inattendu.

Toutefois, il ne faut pas se méprendre : les jeunes adultes ne sont pas moins nombreux aujourd'hui qu'il y a treize ans. Ils sont deux fois plus nombreux à utiliser l'hébergement d'urgence. Mais les personnes d'âge mûr et les personnes plus âgées, elles, elles sont quatre fois plus nombreuses qu'au milieu des années 90.

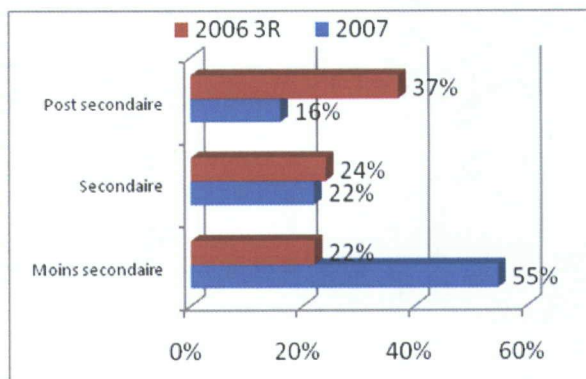
En résumé, il n'y a aucun groupe d'âge épargné par les risques de rupture sociale. Tous sont en croissance importante depuis le milieu des années 90. Mais la croissance du groupe composé des personnes d'âge mur et plus âgées est beaucoup plus importante : deux fois plus importante que celle observée chez les jeunes adultes. Ces deux groupes sont maintenant presque à égalité. Avec la croissance, les risques de rupture sociale semblent s'être répartis plus ou moins également à travers les groupes d'âge. Du moins, lorsqu'on les regroupe comme nous l'avons fait. Si on isole les personnes plus âgées, celles qui ont plus de 60 ans, c'est certain qu'elles sont beaucoup moins nombreuses que n'importe quel groupe d'âge. Mais qu'il y ait en 2007, 34 personnes de plus de 60 ans admises en hébergement d'urgence, c'est tout de même questionnant.



Qu'il y en ait 25 de plus de 70 ans, c'est encore plus questionnant. Et qu'il y en ait 5 de plus de 80 ans, franchement, on ne s'attendait pas à ça. Parmi les personnes âgées de plus de 70 ans, il n'y a qu'une femme. Les autres, ce sont tous des hommes.

### La scolarité

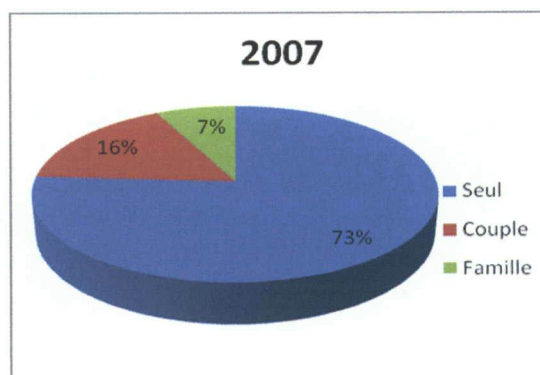
Lorsqu'on compare les données du recensement de 2006 pour Trois-Rivières relativement à la scolarisation avec celles de la population hébergée au Centre Le Havre en 2007, deux constats s'imposent. D'abord celui-ci : les personnes sans diplôme sont proportionnellement beaucoup plus nombreuses dans la population hébergée au Centre Le Havre que dans l'ensemble de la population de Trois-Rivières. Elles représentent plus de la moitié (55%) des personnes en situation de rupture sociale (hébergées au Centre Le Havre), alors qu'elles ne sont que 22% dans la population de Trois-Rivières. Deuxième constat : les individus qui ont une formation de niveau collégial ou plus représentent 37% de la population de Trois-Rivières, alors qu'ils ne sont que 16% des personnes en situation de rupture sociale. C'est déjà beaucoup. En fait, 65 individus ayant une formation de niveau universitaire ont été hébergés au Centre Le Havre au cours de l'année 2007.



En résumé : la sous-scolarisation (sans diplôme) est un facteur de risque de rupture sociale important. Il y a beaucoup plus d'individus sous scolarisés en situation de rupture sociale que dans la population en général. Toutefois, la scolarisation ne représente pas une protection sans faille contre les risques de rupture sociale; 16% des personnes hébergées en 2007 avaient poursuivi des études de niveau collégial ou universitaire.

### Le statut relationnel

Voici une donnée très éclairante sur les populations les plus touchées par la rupture sociale. 73% des personnes hébergées au cours de l'année 2007 étaient des personnes seules. En ce sens qu'elles ne vivaient pas en couple ni chez leur parent au moment de leur admission en hébergement. Toutefois, il y avait 16% des personnes hébergées qui vivaient en



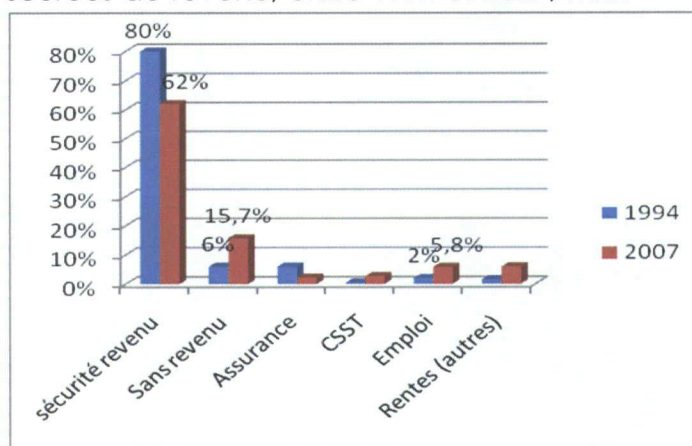


couple lors de leur admission. Et 7% habitaient encore chez leurs parents.

En résumé : le fait de vivre seul demeure un facteur de vulnérabilité à la rupture sociale. Mais les couples sont plus nombreux à se retrouver ensemble à la rue. Et les individus en couple qui doivent quitter parce qu'ils sont expulsés par les policiers ou pour d'autres raisons sont aussi plus nombreux. Et c'est devenu assez fréquent que des parents désespérés viennent conduire leur enfant à la porte du Centre Le Havre, parce qu'ils ne savent plus quoi faire d'autre et qu'ils craignent pour leur sécurité.

### Les sources de revenus

La comparaison des données sur les sources de revenu, entre 1994 et 2007, nous permet de porter un regard saisissant sur l'évolution des populations en hébergement d'urgence. Trois points de comparaison sont ici très significatifs. Le premier, c'est la baisse importante de la proportion d'individus inscrits à la sécurité du revenu. Une chute de 80 à 62%, c'est important. Mais ce qui est vraiment important ici, et ce qui permet de comprendre la signification de ce premier constat, ce sont les deux données suivantes. La première : près de 16% des individus admis en hébergement d'urgence au cours de l'année 2007 étaient sans revenu, comparativement à 6% en 1994. Une bonne partie de l'explication de la baisse du nombre de personnes inscrites à la sécurité du revenu trouve son explication ici : il y a beaucoup plus de gens sans aucune source de revenu qui viennent demander de l'aide d'urgence. La seconde donnée qui explique la chute du pourcentage de personnes à la sécurité du revenu, c'est qu'on enregistre presque trois fois plus d'individus en hébergement qui ont un emploi aujourd'hui, qu'au milieu des années 90. Voilà le tableau : il y a aujourd'hui beaucoup plus d'individus sans revenu en hébergement d'urgence. Même s'ils sont peu nombreux (5,8%), il y a deux fois plus de gens en hébergement d'urgence qui ont un emploi aujourd'hui, qu'au milieu des années 90. C'est certainement un signe qu'il faut être vigilant.



## Les principaux problèmes associés

Lorsqu'ils arrivent en hébergement d'urgence les gens ont de multiples problèmes plus ou moins graves auxquels ils doivent faire face. Certains de ces problèmes enferment les individus dans la rupture. Dans ce sens, à défaut de les régler, ils ne sortiront pas de l'impasse dans laquelle ils se trouvent. C'est le cas notamment des problèmes de logement et des problèmes financiers. Sans ressources suffisantes et sans logement, personne ne peut sortir de la rupture sociale. C'est l'impasse. Par contre, il y a d'autres problèmes dont le règlement peut être différé, même s'ils contribuent à vulnérabiliser les individus, comme par exemple, les problèmes de santé. Mais il peut arriver que certains problèmes de santé ou de justice ne puissent être différés. Ils doivent être résolus pour qu'une sortie de la rupture puisse être envisageable. Au Centre Le Havre, le cœur de notre approche consiste à aider la personne à reprendre du contrôle sur sa vie, en l'aidant à résoudre les problèmes qui l'enferment dans la rupture et ceux qui contribuent à l'y maintenir. Quels sont les problèmes associés aux situations de rupture sociale que l'on rencontre le plus fréquemment ?

### Être sans logement (91%)

Sur 100 personnes admises en hébergement, 91 sont sans logement. Certaines seront hospitalisées ou iront dans un service d'hébergement, d'autres vont quitter pour d'autres régions, mais la grande majorité devra se trouver un lieu de résidence aux alentours. Ce n'est pas toujours facile, mais c'est une condition de sortie de l'itinérance. Sans logement, la personne reste à la rue ou dans un refuge. Et rester dans un refuge ou un hébergement d'urgence, ce n'est pas une solution. C'est comme vouloir passer sa vie à l'urgence de l'hôpital. L'urgence ne doit pas devenir un milieu de vie.

Mais sur les 100 personnes hébergées, neuf pourront retourner à leur domicile. Ce sont des gens qui ont quitté leur milieu de vie habituel parce qu'ils craignaient une situation de violence ou parce qu'ils étaient en train de se désorganiser sérieusement et n'avaient nulle part d'autre où aller. Dans ces situations, l'hébergement vise à prévenir la rupture complète, à éviter que la personne ne se retrouve à la rue et puisse maintenir son logement ou en trouver un autre, sans être forcé de se retrouver à la rue pour cela.

### Être sans ressources financières suffisantes (83%)

Nous l'avons vu, 16% des individus n'ont aucun revenu lorsqu'ils arrivent en hébergement d'urgence. La plupart des autres ont une source de revenu, mais n'ont plus suffisamment d'argent pour se louer une chambre ou un logement. Il faut alors impérativement les aider. C'est le genre de problème que l'on doit régler rapidement, sans quoi la personne ne peut quitter l'hébergement d'urgence.



#### Être aux prises avec un problème de toxicomanie (65%)

C'est le problème de santé le plus important. Certainement celui qui contribue le plus à précipiter quelqu'un vers la rupture et à l'y maintenir. Toutefois, il faut nuancer. Les problèmes de toxicomanie n'ont pas tous la même gravité et les utilisateurs ne sont pas tous au même point à l'égard de leur problème. Certains exercent un contrôle assez facilement sur leur dépendance lorsqu'ils sont dans des conditions favorables, alors que d'autres ne semblent avoir aucun ou très peu de contrôle. Certains individus sont parfaitement conscients de leur problème et cherchent du mieux qu'ils peuvent une façon de reprendre le contrôle sur leur vie. Alors que d'autres nient aux autres et à eux-mêmes qu'ils ont un problème et, quoi qu'il en soit, ne veulent pas en entendre parler.

#### Être aux prises avec un problème de santé mentale grave (46%)

Près de la moitié des personnes admises en hébergement d'urgence ont un problème de santé mentale grave. Ici aussi il y a beaucoup de nuances à faire. Certains sont complètement délirants et hallucinés, alors que d'autres n'ont que très peu de symptômes apparents. Quoi qu'il en soit, ces problèmes vulnérabilisent beaucoup les individus; ils sont toujours à risque de rupture sociale, surtout s'ils vivent seuls et sont isolés. Nous reviendrons plus loin sur ces situations plus complexes qui requièrent des interventions conjointes avec le réseau public de la santé.

#### Avoir à la fois des problèmes de dépendance et de santé mentale (28%)

28% des personnes admises en hébergement d'urgence ont à la fois un problème de dépendance et de santé mentale. C'est beaucoup, et les solutions ne sont pas toujours faciles à trouver et à mettre en œuvre. Ce qui ne veut pas dire que l'on ne puisse rien faire. Mais il faut être conscient des défis que cela peut représenter. Lorsqu'on isole le groupe des utilisateurs récurrents de l'hébergement d'urgence, une caractéristique commune apparaît immédiatement : 73% d'entre eux ont à la fois un problème de dépendance et de santé mentale. Le niveau de risque de rupture est extrêmement élevé chez ces personnes.

#### Avoir des problèmes avec la justice (31%)

Les problèmes avec la justice sont relativement fréquents chez les utilisateurs de l'hébergement d'urgence, soit chez 31% des personnes hébergées. Certains individus sortent de détention, sans adresse et sans revenu. D'autres sont en attente de procès ou ont des amendes à payer, mais ils n'ont pas d'argent, etc. Ces problèmes peuvent peser très lourd sur les épaules des individus et les rendre très vulnérables.

#### Avoir des problèmes de santé physique (29%)

Un nombre important d'individus souffrent de problèmes de santé physique divers : troubles cardiaques, diabète, sida, blessures et plaies non soignées, etc. Il faut s'assurer que ces personnes reçoivent les soins dont ils ont besoin et c'est loin d'être toujours évident, surtout lorsqu'ils n'ont plus aucune carte d'identité.

#### Être en itinérance (15%)

Autour de 15% des individus admis en hébergement d'urgence sont sans domicile fixe depuis un certain temps. Ils vivent d'un refuge à l'autre ou à la rue ou encore dans leur auto, ce qui est moins fréquent, ou encore ils sont hébergés chez des connaissances. Certains vivent seuls, isolés et n'ont que peu de contact avec les autres. D'autres, vivent en groupe, surtout les plus jeunes. La sortie de la rupture sociale n'est pas aussi simple pour les personnes qui ont trouvé dans l'itinérance un refuge.

#### Être confronté à des situations de violence (14%)

Beaucoup d'individus sont confrontés à des situations de violence auxquelles ils essaient d'échapper, d'une façon ou d'une autre. Parfois, ils sont les victimes, mais parfois ce sont eux les agresseurs. D'autres situations ne sont pas claires du tout. Les violences surviennent souvent dans le milieu familial, mais parfois la personne se fait agresser dans la rue ou par des « amis ».

#### Être suicidaire (12%)

Parmi les personnes que nous rencontrons plusieurs sont désespérées; elles n'ont plus le goût de vivre; elles n'ont rien à quoi se raccrocher. Il faut être particulièrement vigilant avec ces personnes, car les risques sont parfois très élevés. On ne peut laisser quelqu'un de suicidaire partir seul, sans le rattacher à quelqu'un et assurer un suivi, lorsque c'est possible.

#### Avoir un problème de jeu pathologique (8%)

Les problèmes de jeu sont sournois et parfois dévastateurs, mais ça ne se voit pas toujours du premier coup d'œil. C'est plus facile à dissimuler qu'un problème de toxicomanie. La personne peut paraître toujours sobre et en contrôle. Mais les gens qui ont un problème de jeu et qui viennent en hébergement d'urgence, ont tout perdu. Et n'ont que très peu de contrôle sur la pulsion qui les porte à jouer.

En fait, la très grande majorité des individus admis en hébergement ont de multiples problèmes non réglés qui peuvent contribuer à les maintenir en situation de rupture sociale. Lorsque ces problèmes se multiplient, et surtout lorsque la personne cumule des problèmes de santé mentale et de dépendance, les risques qu'elle s'ancre dans l'itinérance augmentent fortement.



### L'origine des individus

Sur les 1107 individus qui ont fait une demande d'hébergement d'urgence en 2007, 321 sont nés soit en Mauricie soit au Centre-du-Québec. 23 sont nés à l'extérieur du Canada, soit 2% des utilisateurs. Alors que seulement deux sont nés sur des territoires des premières nations. Il y a donc peu d'immigrants et d'autochtones chez les utilisateurs de l'hébergement d'urgence au Centre Le Havre. Près de 30% des utilisateurs sont nés soit en Mauricie soit au Centre-du-Québec. Les autres, pour la plupart, sont nés dans les autres régions du Québec.