

ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS



Mémoire présenté à
LA COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES

Assemblée nationale
Mandat d'initiative sur le phénomène de l'itinérance au Québec
Automne 2008

Mémoire rédigé par
Diane Tremblay
Directrice générale
819-669-0686
819-661-7484



TABLE DES MATIÈRES

Message aux membres de la Commission	3
Entraide familiale de l'Outaouais	4
2007-2008, une année très difficile	5
Les usagers d'Entraide familiale de l'Outaouais	7
Les situations d'itinérance rencontrées à EFO	9
Nos ressources humaines	9
Les évictions, source d'itinérance	10
L'ameublement, un droit fondamental	11
Recommandations	14
Bibliographie	15
Liste des annexes	
▪ Annexe 1 : Revue de presse	16
▪ Annexe 2 : La courtepoinette d'Amélie	20
▪ Annexe 3 : Mémoire à la Ville de Gatineau	21
▪ Annexe 4 : Statistiques d'Entraide familiale de l'Outaouais	22



MESSAGE AUX MEMBRES DE LA COMMISSION

Mesdames, Messieurs, membres de la Commission des affaires sociales,

Notre organisme, **Entraide familiale de l'Outaouais (EFO)** remercie le gouvernement du Québec pour cette commission en itinérance.

Nous espérons que le partage de nos expériences, de nos paroles, de nos analyses et de nos réflexions jointes à celles de nos collègues et partenaires sauront faire sauter les illusions sur les phénomènes d'itinérance. Nous espérons vous démontrer, sans l'ombre d'un doute, les dures réalités vécues par les personnes et familles en situation d'itinérance, à risque de le devenir ou en voie de s'en sortir.

Nous espérons que nos voix conjuguées vous permettront de saisir la réalité particulière de l'Outaouais.

Nous espérons que toutes ces informations et données feront en sorte que vous comprendrez mieux l'importance que soient enfin reconnus les phénomènes d'itinérance chez les familles.

Nous espérons de plus que notre expérience particulière sur la problématique de l'ameublement vécue par les personnes et familles à faible revenu viendra vous convaincre de l'importance de reconnaître l'ameublement comme un besoin de base, un droit fondamental.

Nous vivons dans une société riche. Nous considérons qu'il est indigne que dans cette société, autant de personnes et de familles se retrouvent dans des situations de grande, voire d'extrême pauvreté menant à l'itinérance.

Nous espérons que nos gouvernements mettent fin à ces dégradations de la qualité de vie de ses citoyennes et citoyens.

Nous espérons plus d'argent pour les personnes et familles à faible revenu et pour les organismes qui les soutiennent. Nous osons encore espérer malgré toutes nos démarches dont les résultats sont souvent désespérants. Nous revendiquons que les droits fondamentaux à des conditions de vie décentes soient respectés.

Et surtout, nous espérons qu'une politique sur l'itinérance soit adoptée et qu'elle soit mise en application rapidement.

Diane Tremblay
Directrice générale d'Entraide familiale de l'Outaouais

*La persévérance, c'est ce qui rend l'impossible possible,
le possible probable et le probable réalisé.*



ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS

ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS

Fondé en 1982, **Entraide familiale de l'Outaouais (EFO)** est un organisme communautaire, autonome et sans but lucratif. Il est le seul organisme de soutien aux besoins de base reconnu et financé par les partenaires pour le **DON** de meubles, appareils ménagers et vêtements aux personnes et familles à faible revenu de l'Outaouais, en situation d'itinérance, à risque de le devenir ou en voie de s'en sortir.

Entraide familiale de l'Outaouais a pour mission d'organiser des services d'entraide afin de répondre aux besoins de base des personnes et familles à faible revenu de l'Outaouais, en situation d'itinérance, à risque de le devenir ou en voie de s'en sortir par le DON de meubles, appareils ménagers et vêtements.

L'organisme couvre un très grand territoire, soit l'ensemble de la région 07, qui inclut la Ville de Gatineau, ainsi que les MRC du Pontiac, des Collines, Papineau et Haute-Gatineau. Cette région, répartie sur un territoire de 30 504 km², représente plus de 349 000 habitants.

EFO considère que les familles doivent être spécifiquement considérées comme l'une des populations touchées par le phénomène de l'itinérance.

L'aide, le soutien direct et tangible aux individus et familles est au cœur même de l'action quotidienne d'**Entraide familiale de l'Outaouais**. L'organisme opère un magasin de vêtements et d'articles de maison où tout est offert gratuitement aux usagers inscrits. Nous donnons aussi meubles et appareils ménagers aux personnes et familles inscrites qui en ont fait la demande. Nous les livrons à leur domicile. Souvent, nous meublons le domicile au complet.

Quotidiennement, nos interventions permettent aux personnes et familles défavorisées de la grande région de l'Outaouais d'éviter l'itinérance ou de permettre de s'en sortir. Nos services d'urgence et de soutien à l'ameublement répondent réellement aux besoins de base des personnes et famille en situation d'extrême pauvreté.





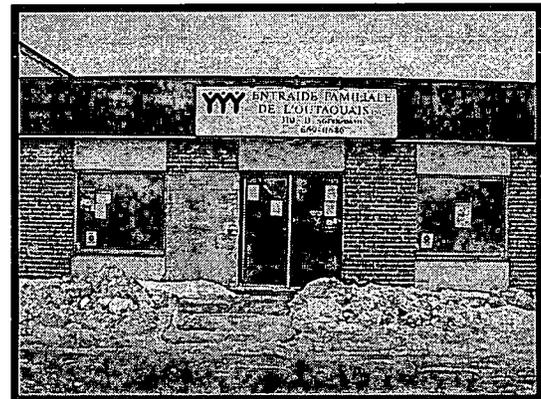
2007-2008, UNE ANNÉE TRÈS DIFFICILE

MANDAT RÉGIONAL

Rappelons d'abord qu'**Entraide familiale de l'Outaouais** est un organisme qui couvre l'ensemble de la région 07 qui inclut 5 MRC.

En 2007, les 835 familles inscrites à **Entraide familiale de l'Outaouais** proviennent de toutes les MRC :

- Des Collines : 22 familles
- Haute-Gatineau : 8 familles
- Petite-Nation : 42 familles
- Pontiac : 17 familles
- Ville de Gatineau : 746 familles, dont :
 - Aylmer : 25 familles
 - Buckingham : 21 familles
 - Gatineau : 466 familles
 - Hull : 223 familles
 - Masson-Angers : 11 familles



DES CHOIX DÉCHIRANTS

L'année 2007-2008 a été très difficile financièrement, emmenant les administrateurs à devoir se poser de nouvelles questions sur le futur d'**Entraide familiale de l'Outaouais**.

Face aux difficultés financières (déficit de 50 638 \$), trois options s'offraient à eux :

1. fermer le service d'ameublement;
2. fermer le service de vêtements;
3. fermer l'organisme.

POURTANT NOUS AVIONS DONNÉ LE SIGNAL D'ALERTE

Le 26 juin 2007, le rapport annuel se terminait par : Signal d'alerte pour 2007-2008. Eh bien, nous avons passé l'année en état d'alerte tout en continuant de répondre aux besoins essentiels des personnes et familles les plus fragilisées, et ce, malgré le manque de ressources financières responsable du manque de ressources humaines.

2008-2009. Entraide familiale de l'Outaouais vit avec un budget réduit, des coupures de ressources et de services, des augmentations de coûts. Survivrons-nous à ce manque de ressources? Les besoins de la population sont présents. Nous sommes débordés d'appels, de demande d'aide et des familles sont en attente. Nos ressources humaines sont épuisées, il y a du débordement de toutes parts.



DES PERSONNES ET FAMILLES EN ATTENTE

Au moment d'écrire ces lignes, quarante-cinq (45) familles sont en attente de recevoir des meubles et appareils ménagers. Concrètement, cela signifie que ces personnes vivent dans des habitations vides ou à moitié vides. Pas de réfrigérateur, pas de cuisinière, pas de lits, etc.

ADVENANT UNE RUPTURE DE SERVICE

Advenant une rupture des services d'**Entraide familiale de l'Outaouais**, voici les impacts sur les clients et la collectivité :

- Perte de l'unique service de don et de livraison de meubles et appareils ménagers aux personnes et familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, et ce, dans toute la région 07.
- De 800 à 900 familles par année, soit de 2500 à 3000 personnes ne pourront sortir de l'itinérance et/ou augmenteront leur risque d'y entrer.
- Augmentation des personnes en détresse et désespoir.
- Augmentation des problèmes de santé physique et mentale, et augmentation des coûts sociaux.
- Parachutage de problèmes dans les autres organismes qui seront confrontés à une augmentation des demandes d'aide et qui ne pourront pas répondre aux besoins ni référer puisqu'ils ne possèdent ni les ressources, ni les équipements nécessaires.
- Perte de 6 emplois dans un des quartiers les plus défavorisés de la Ville de Gatineau.
- Perte d'un savoir et d'une expertise développée.
- Possible sentiment de colère et/ou de perte de confiance des clients et de la collectivité envers ceux qui prendront la décision de fermer le service qui s'adresse aux plus pauvres chez les pauvres.
- **Négation d'un droit fondamental, celui d'être convenablement meublé dans un logement décent.**



LES USAGERS D'ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS

Derrière l'énoncé *personnes et familles à faible revenu* se cachent de douloureuses réalités. Les usagers d'**Entraide familiale de l'Outaouais** vivent tous dans des conditions de pauvreté, voire d'extrême pauvreté. Les problématiques sont de plus en plus nombreuses, les situations de crise de plus en plus fréquentes.

- Jeunes mères ou futures mères avec rien ou presque pour le bébé. Souvent, nous meublons leur appartement au complet.
- Familles appauvries par le système, sous scolarisées, difficultés de trouver un emploi, de la misère à se nourrir et se vêtir, le moindre pépin avec les appareils ménagers cause un gros casse-tête.
- Enfants de ces familles qui souvent dorment par terre, ne mangent pas à leur faim, vivent l'exclusion souvent liée à la pauvreté.
- Femmes victimes de violence conjugale, chassées du logis, avec rien pour elles et leurs enfants, obligées de recommencer à zéro.
- Personnes souffrant de maladies physiques et/ou mentales, fragilisées, nous avons livré des frigos à des personnes malades qui devaient garder leurs médicaments dans des glacières.
- Jeunes de la DPJ qui prennent un premier logement et familles référées par la DPJ.
- Familles évincées de leur logement.
- 25 % des familles qui utilisent les services d'**Entraide familiale de l'Outaouais** sont immigrantes.
- Personnes âgées vivant dans une grande précarité; situation inadmissible et choquante. Certaines nous demandent de l'aide à l'ameublement, car elles retournent en logement après avoir vécu en résidence. Elles ont épuisé leurs économies et n'ont plus de moyens financiers.
- 88 % des familles utilisent plus de 25 % de leur maigre revenu pour payer le loyer.
- De toutes les demandes d'aide pour les meubles, seulement 14 % viennent de personnes habitant des logements à prix modiques.
- Donc, 86 % sont des personnes de nos usagers n'ont pas accès au logement social.
- Des conditions de vie très précaires, situation d'itinérance, de migration ou grand risque de vivre une situation d'itinérance.

LES PORTES D'ENTRÉE — URGENCES — SITUATIONS DE CRISE

Souvent, les personnes et familles arrivent à **EFO** en situation d'urgence : urgence sinistre, urgence logement, urgence déménagement, urgence bébé, urgence nouveaux arrivants, urgence violence familiale, urgence Centre jeunesse, urgence réhabilitation, urgence... tous en situation d'urgence pauvreté.



PAUVRETÉ ET ITINÉRANCE

COMMENT Y ARRIVER AVEC UN REVENU SI INDÉCENT?

Source : Conseil national du Bien - Etre Social, Données de 2003	Revenu total annuel des personnes recevant de l'aide sociale au Québec	Seuil de pauvreté	Manque pour atteindre le revenu du seuil de pauvreté
1 personne	6 758\$	16 979\$	60%
1 parent, 1 enfant	14 071\$	24 745\$	43%
Couple, 2 enfants	18 063\$	37 253\$	52%

RÉFÉRENCES

Plusieurs personnes et familles nous sont référées par les partenaires communautaires et sociaux (CLSC, Centre Jeunesse). **EFO fait partie du continuum de services de soutien. Nous travaillons en étroite collaboration avec d'autres organismes, notamment au niveau du logement, de la sécurité alimentaire et du soutien communautaire.**

L'organisation de ce continuum de services est complexe. Des trous de services existent. L'Outaouais a besoin de financement pour éviter des ruptures de services, combler les trous de services et en assurer le continuum.

UN LIEU D'INCLUSION

Entraide familiale de l'Outaouais est aussi un lieu d'inclusion sociale qui permet de briser l'isolement et favorise la participation citoyenne. En effet, les personnes viennent magasiner chez nous. Dans une ville comme Gatineau où le magasinage est l'une des activités les plus prisées par ses habitants il n'est pas négligeable de pouvoir offrir un lieu de rencontre, de discussion, d'information où l'on peut en même temps magasiner. Magasiner, rencontrer les autres, ne pas se sentir exclus de cette activité contribue à maintenir un sentiment d'inclusion dans la vie sociale et économique.

De nombreux usagers viennent aussi à **EFO** pour contribuer à l'entraide par le bénévolat.



LES SITUATIONS D'ITINÉRANCE RENCONTRÉES À EFO

L'ITINÉRANCE

Notre Collectif régional, le CRIO, définit le terme itinérance ainsi : « **une personne ou une famille à faible revenu qui, sur une base permanente, périodique ou temporaire, est sans domicile fixe ou présente des risques significatifs d'être sans domicile fixe dans un futur immédiat** ».

Le phénomène des **familles itinérantes** est soulevé en Outaouais plus qu'ailleurs au Québec. Pour cette raison, avec le CRIO, nous tenons mordicus à ce que les familles soient considérées spécifiquement dans les populations touchées par l'itinérance, car elles sont de plus en plus nombreuses, chaque année, à franchir la porte des ressources communautaires de notre région.

L'**itinérance temporaire** est due à un évènement ou à une situation inhabituelle qui provoque le déplacement d'un lieu de domiciliation à un autre. Par exemple, une maison ou un appartement incendié ou inondé pourrait provoquer une situation d'itinérance temporaire chez certains individus ou chez certaines familles. *Violence familiale, violence sexuelle et victimes de sinistre sont des problématiques fréquentes qui nécessitent l'intervention d'Entraide familiale de l'Outaouais, particulièrement dans le réameublement du nouveau domicile fixe et dans l'approvisionnement en vêtements.*

L'**itinérance épisodique** est caractérisée par une alternance entre la vie sans domicile et la vie domiciliée. Par exemple, une personne peut se retrouver dans la rue suite au non-paiement de son logement durant plusieurs mois. Après quelques mois de vie dans les refuges, cette personne réussit à amasser un montant suffisant pour retourner en appartement. Cependant, ayant le plus souvent un travail précaire ou recevant des prestations de l'État, l'argent qu'elle reçoit n'est pas suffisant pour couvrir ses besoins et, dans quelques mois, cette personne se retrouvera à nouveau à la rue. *Plusieurs usagers d'Entraide familiale de l'Outaouais réclament plus d'une fois notre aide sur une courte période. Après avoir meublé convenablement le logement d'une personne ou d'une famille, il arrive que celles-ci doivent le quitter faute d'argent pour le paiement du loyer. De plus, sans argent pour déménager, elles laissent derrière elle tous les meubles et appareils ménagers. Ces personnes ou familles vivent ces périodes d'errance dans des refuges, des logements de dépannage, chez des membres de la famille ou des amis. Une fois ayant amassé un montant d'argent suffisant pour retourner en appartement, elles nous contactent à nouveau et redemandent des meubles et appareils ménagers pour vivre décemment.*

L'**itinérance chronique** est certainement la moins fréquente et celle dont les conséquences sont les plus graves. En plus de ne pas avoir eu un domicile fixe depuis une année, ces personnes ont parfois des problèmes de santé mentale graves et persistants ou de toxicomanie; elles n'ont pas ou peu de liens sociaux stables et elles ont des difficultés d'accès à certains services. *Entraide familiale de l'Outaouais vient constamment en aide à ces personnes par le don de vêtements et la référence.*



LES ÉVICTIONS, SOURCE D'ITINÉRANCE

METTRE FIN AU SCANDALE ET AU «PILLAGE LÉGAL»

En janvier 2006, suite à un appel d'offres réservé aux organismes communautaires, nous avons obtenu, de la Ville de Gatineau, le mandat de Gestion des biens sur le carreau suite à une éviction par huissier. Plus précisément, le mandat a consisté, suite à une éviction, à ramasser, trier, entreposer pour un maximum de soixante (60) jours les biens mis à la rue par l'huissier et à voir à la reprise des biens par le locataire et/ou à disposer de ces biens. Par ce mandat, la Ville voulait notamment mettre fin au pillage légal.

Dans le cadre de ce mandat, nous sommes intervenus dans cent quatre-vingt-dix (190) dossiers d'évictions, cent trente-trois (133) ont été complétés, cinquante et un (51) ont été annulés. Jusqu'à quatre (4) évictions sur le territoire de la ville le même jour. Cependant, cette expérience n'aura duré qu'un an suite à la décision de l'administration Bureau de revenir sur les décisions antérieures et de confier le mandat à l'entreprise privée plutôt qu'au communautaire et cela, malgré sa satisfaction du travail que nous avons accompli.

Notre coordonnateur décrit les situations d'évictions par huissier comme des situations de crise, d'envahissement du territoire, de perte de contrôle sur les événements, de grand stress et de détresse. Dans tous les cas, comme des situations inhumaines où la famille évincée est mise à nue par des étrangers qui envahissent littéralement son territoire avant de l'en chasser.

Généralement mal informées, les familles ne savent pas ce qui va se passer exactement. **Pleurs, cris, rage, colère, menaces, résignation, perte de capacité d'agir sont présents sur les lieux d'éviction.** Enfants seuls dans une maison à l'arrivée de l'huissier, femme évincée ayant des problèmes de santé mentale (menottée par les policiers et sortie de sa maison en plein hiver pieds nus), homme qui se suicide à l'arrivée de l'huissier; voilà des situations vécues par les plus démunis.

Nous lançons à nouveau un cri d'alarme. Des drames se vivent dans les situations d'éviction et aucun intervenant du réseau de la santé ou du réseau communautaire n'est présent sur les lieux. Il est essentiel que des mesures soient prises afin de rendre plus humaines ces situations et de trouver des moyens de soutenir ces familles à retrouver leur dignité et leur capacité d'agir sur leur réalité.

Dans le cadre du PIDES un comité de l'ONU recommande fortement qu'avant d'expulser quelqu'un de son logement, des mesures adéquates législatives ou autres garantissent l'accès des expulsés à un logement de substitution pour éviter qu'ils ne se retrouvent à la rue, et ce, conformément aux commentaires généraux No 7 du COMITÉ.

En plus de recommander la mise en application de cette recommandation de l'ONU, Entraide familiale de l'Outaouais demande que des ressources financières et humaines soient rendues disponibles pour gérer les situations d'éviction, notamment pour permettre le déménagement et l'entreposage des meubles si nécessaire. Ces recommandations font partie du Plan d'action du CRIO.



L'AMEUBLEMENT, UN DROIT FONDAMENTAL

UN LIT POUR AMÉLIE, UN FRIGO POUR JULIO

En 2005, un nouveau projet a été initié par **Entraide familiale de l'Outaouais**. Financé par l'Agence de la santé et des services sociaux dans le cadre du Programme de développement social *Un lit pour Amélie, un frigo pour Julio* regroupe plusieurs partenaires (CLSC de Hull et Gatineau, CREO, ACEF, Emploi Québec, Table régionale de concertation sur la faim et **Entraide familiale de l'Outaouais**) qui ont décidé de s'investir afin de **mobiliser des organismes de lutte à la pauvreté afin de mieux comprendre la problématique de l'ameublement des personnes et familles à faible revenu de l'Outaouais et de réfléchir sur les solutions existantes et celles à développer.**

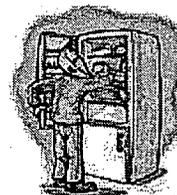
Les 27 et 28 septembre 2007, pour la première fois au Québec, un forum sur la question de l'ameublement, organisé par EFO, confirme l'existence d'une problématique bien réelle reliée à l'ameublement.

Les participantes et participants de cet atelier (utilisateurs de services, organismes communautaires, réseau de la santé, etc.) ont partagé leurs expériences reliées à la difficulté d'ameublement :

"J'ai perdu la plupart de mes meubles lorsque j'ai quitté mon mari et je me suis retrouvée seule avec mes enfants."

"Chez moi, il n'y avait pas de place à table pour tous. Nous étions cinq enfants et nous avions seulement que deux chaises. Je n'ai jamais mangé de repas en famille comme les autres enfants. En plus, je n'avais pas de lit et de bureau pour mes vêtements."

"J'ai perdu mon ameublement parce que je me suis retrouvé dans un logement inadéquat, plein de moisissure."



CONCLUSION SUITE AU FORUM *UN LIT POUR AMÉLIE, UN FRIGO POUR JULIO*

La problématique de l'ameublement n'est pas encore reconnue au niveau de politiques sociales et dans les enjeux de la pauvreté et de l'itinérance. Cependant, les effets sur la santé physique et psychologique ont été longuement discutés lors du forum.

- Perte de l'estime de soi, sentiment de honte, perte des repères et de son identité.
- Le problème d'ameublement cause des difficultés relationnelles importantes et des tensions familiales lorsque la situation perdure à long terme : violence conjugale et familiale, intolérance, etc.
- Les enfants se sentent à part des autres, sans fierté, incapables d'avoir des amis à la maison, devenant vulnérables et recherchant des gains financiers rapides tels que les vols, vente de drogue, taxage, etc.



- Problèmes d'hygiène, de maladies infectieuses, de malnutrition, de récupération physique et de manque de sommeil.

Aucun rapport de recherche ne traite de la problématique de l'ameublement pour les personnes et familles à faible revenu. Pourtant, l'ameublement est essentiel, mais souvent oublié, caché, non visible.

ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION

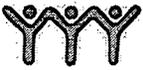
Suite au forum *Un lit pour Amélie, un frigo pour Julio*, nous reconnaissons collectivement le droit à l'ameublement. Un plan d'action a été élaboré afin de rencontrer les objectifs suivants :

1. Structurer un réseau de l'ameublement sur l'ensemble du territoire de la région 07
2. Favoriser la prise en charge du problème par les communautés et les familles concernées par cette problématique.
3. Faire connaître largement les résultats du Forum, promouvoir la reconnaissance de l'ameublement

Suite au Forum *Un lit pour Amélie, un frigo pour Julio* nous invitons les citoyennes et citoyens à exercer leur droit en signant une déclaration adoptée à l'unanimité.

DÉCLARATION DU DROIT À L'AMEUBLEMENT

- **Nous considérons** qu'il est scandaleux que des Amélie dorment sans lit, que des Julio vivent sans frigo.
- **Nous considérons que**, dans nos sociétés modernes, les meubles et appareils ménagers sont des besoins de base auxquels devraient avoir accès toutes les personnes, familles et enfants.
- **Nous considérons que**, pour accéder à un niveau de vie décent, les personnes et familles doivent disposer d'ameublement.
- **Nous considérons** qu'un ameublement adéquat est un élément essentiel à la sécurité des personnes et des familles.
- **Nous considérons que** vivre sans un ameublement adéquat cause des torts importants à la santé physique et mentale des personnes et des familles.
- **Nous considérons que** l'ameublement est un facteur d'inclusion sociale.
- **Nous considérons que** la perte du patrimoine d'ameublement d'une personne et ou d'une famille contribue à accentuer son processus d'appauvrissement pouvant mener jusqu'à son exclusion sociale.
- **Nous considérons que** les impacts de la problématique de l'ameublement vécu par les personnes et familles vivant dans des conditions de pauvreté sont d'ordre de la santé publique et de la responsabilité sociale.
- **Nous considérons que** l'accès au logement et l'accès à l'ameublement sont deux (2) problématiques connexes mais distinctes.



- **Nous considérons que**, pour être logé convenablement, toute personne ou famille doit avoir accès à une habitation, un logement meublé de façon à répondre aux besoins de ses occupants. Les meubles doivent être en bon état d'utilisation, de propreté, d'hygiène et de sécurité.
- **Nous considérons que**, pour être adéquate, convenable et satisfaisante, une habitation doit être meublée.
- **En conséquence**, nous exigeons que l'ameublement soit reconnu comme un besoin de base.
- **En conséquence**, nous exigeons que l'ameublement soit reconnu comme un droit fondamental.
- **En conséquence**, nous exigeons que l'ameublement soit reconnu comme un facteur déterminant de la santé.
- **En conséquence**, nous proposons qu'**Entraide Familiale de l'Outaouais** soit mandaté dans le cadre de sa mission globale, à mettre en place une coordination et une concertation régionale avec le milieu et les différents partenaires visant à faire reconnaître la présente déclaration et à développer des moyens financiers pour répondre adéquatement à cette problématique sociale.



RECOMMANDATIONS

NOUS ADHÉRONS AUX RECOMMANDATIONS DU CRIO

1. **Nous réitérons l'urgence que l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais applique, actualise et respecte le **Modèle d'organisation des services en itinérance en Outaouais**, en y investissant les sommes nécessaires pour répondre aux besoins. En 2007-2008, il manquait 2 millions pour répondre aux besoins.**
2. **Nous insistons pour** que le gouvernement du Québec reconnaisse le **statut particulier de l'Outaouais** comme une zone urbaine de 500 000 et plus en ce qui concerne l'itinérance, afin que des mesures financières pour y remédier soient rapidement mises en place.
3. **Nous insistons aussi pour** que le gouvernement du Québec établisse les **calculs liés aux revenus des ménages en Outaouais** en tenant compte de notre réalité frontalière et des coûts de loyer qui sont ici les plus élevés au Québec.
4. **Nous recommandons fortement** que le gouvernement du Québec fasse pression sur la Ville de Gatineau pour que cette dernière devienne rapidement **ville mandataire auprès de la SHQ**, afin de faciliter la réalisation des projets de logements sociaux.

DE PLUS, ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS RECOMMANDE :

5. **Que des subventions suffisantes soient versées à notre organisme et que notre déficit de 50 658 \$ et ceux des autres organismes communautaires en itinérance soient absorbé par le gouvernement tel que discuté depuis décembre dernier lors des rencontres avec Monsieur Benoît Pelletier, ministre responsable de la région.**
6. **Que l'ameublement soit reconnu comme un besoin de base, un droit.**
7. **Que soit fournit à EFO les ressources financières nécessaires afin de mettre en place une coordination et une concertation régionale avec le milieu et les différents partenaires visant à faire reconnaître la déclaration du droit à l'ameublement et à développer des moyens financiers pour répondre adéquatement à cette problématique sociale.**
8. **Que l'ameublement soit inclut dans la politique en itinérance.**
9. **Que les recommandations de l'ONU, en ce qui a trait aux évictions, soient mises en place.**
10. **Que la Ville de Gatineau inclut la dimension de l'ameublement dans sa politique d'habitation**



NOUS ADHÉRONS AUX RECOMMANDATIONS DU RSIQ

11. Nous insistons sur l'adoption d'une politique en itinérance.
12. Nous insistons sur l'augmentation des revenus de base afin de mettre fin au cycle infernal de la pauvreté et de l'itinérance.
13. Nous recommandons que cette politique, une fois adoptée, soit mise en œuvre. Nous craignons le tablettage de la politique comme ce fut le cas pour la pauvreté.

BIBLIOGRAPHIE

Rapport annuel 2006-2007, *Entraide familiale de l'Outaouais, juin 2007*

Rapport annuel 2007-2008, *Entraide familiale de l'Outaouais, juin 2008*

Un lit pour Amélie, un frigo pour Julio, *Entraide familiale de l'Outaouais, octobre 2007*

Statuts et règlements, *Collectif régional de lutte à l'itinérance en Outaouais (CRIO), 2006*

L'organisation des services en itinérance dans l'Outaouais, *Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de l'Outaouais, 18 octobre 2004*

Plan d'action concerté de lutte à l'itinérance en Outaouais 2007-2012, *CRIO, septembre 2007*



ANNEXE 1 : REVUE DE PRESSE

ÉDITORIAL DU JOURNAL LE DROIT
14 DÉCEMBRE 2007

LA GRANDE ILLUSION
Larocque, André

Le Conseil municipal de Gatineau vient d'adopter son budget 2008 qui atteint 403 millions \$ et qui prévoit une hausse de taxes et de frais de gestion de près de 5 %.

Malgré les augmentations répétées de l'impôt foncier au cours des dernières années, nombreux sont les contribuables gatinois qui se disent insatisfaits des services municipaux qui leur sont offerts.

À l'instar des autres grandes agglomérations québécoises, Gatineau tente d'équilibrer son budget tout en offrant davantage de services à une population en croissance continue et tout en se conformant aux nombreuses exigences gouvernementales notamment en matière d'environnement et de protection contre les incendies.

Nonobstant ces préoccupations d'ordre budgétaire, la nouvelle Ville de Gatineau vit un boom économique important qui contribue à projeter une image de richesse et à rendre la région attrayante en raison des perspectives d'emplois fort prometteuses qu'on nous annonce pour les prochaines années.

Le revenu familial moyen à Gatineau atteint 68 500 \$, le niveau le plus élevé au Québec.

Mais derrière cette opulence se cache une autre réalité, beaucoup plus triste celle-là.

À Gatineau, le niveau de pauvreté est à ce point élevé que près d'une personne sur quatre vit sous le seuil de la pauvreté. Et cette pauvreté se vit d'autant plus cruellement que le coût de la vie est très élevé dans la région comme le constatent mois après mois les personnes démunies qui doivent consacrer des sommes de plus en plus importantes pour se loger. Les fonds disponibles pour se nourrir et s'habiller se font rares dans leur cas. De plus en plus de gens sont donc contraints de cogner aux portes des organismes communautaires pour subvenir à leurs besoins élémentaires et à ceux de leur famille. À titre d'exemple, le nombre de ménages ayant sollicité un coup de pouce auprès d'Entraide familiale Outaouais pour obtenir des vêtements, des meubles ou des appareils ménagers a carrément doublé depuis cinq ans.

Les immigrants, les familles monoparentales et les personnes âgées constituent des clientèles à risque qui réclament de l'aide pour survivre. Et les organismes communautaires, malgré leur maigre budget d'exploitation, déploient des efforts inimaginables pour éviter un effritement du tissu social en redonnant un peu de réconfort et de dignité à ces milliers de gens en détresse.

La demande formulée la semaine dernière aux politiciens de la région par le Collectif régional de lutte contre l'itinérance de conférer à l'Outaouais un statut particulier pour lutter contre la pauvreté



comme ce fut le cas pour la santé - mérite d'être explorée. La réalité de Gatineau, ville frontalière, est unique et nécessite sans doute une approche particulière. Car les gens à faibles revenus habitant Gatineau courent davantage le risque de ne plus avoir de domicile fixe et de devenir itinérants de façon temporaire ou permanente. Cette situation met en lumière la crise du logement social qui sévit à Gatineau.

À la suite de son élection en 2005, Marc Bureau s'était engagé à réaliser 700 logements sociaux pendant son premier mandat. Force est de constater cependant que la lourdeur administrative, tant à la Ville qu'au niveau de la Société d'Habitation du Québec, rend cet objectif difficilement réalisable. Jusqu'à maintenant, 15 projets totalisant 400 unités d'habitation ont été approuvés. Mais il n'y a eu aucune mise en chantier de logements sociaux.

Le budget 2008 prévoit que 3,3 millions \$ seront dévolus à ce projet. Soit. Mais Gatineau gagnerait à obtenir rapidement le statut de ville mandataire comme c'est le cas à Montréal et à Québec, de façon à avoir les coudées plus franches et à accélérer la réalisation de cet engagement communautaire d'importance.

Pour ce faire, il faut cependant une réelle volonté politique de faire bouger les choses.

Dans ce contexte, tant et aussi longtemps que la quatrième ville en importance au Québec ne se donnera pas les moyens de ses ambitions en matière de logement social, l'apparente richesse de Gatineau ne sera qu'une grande illusion.

alarocque@ledroit.com

/© 2007 Le Droit. Tous droits réservés./

Numéro de document : news-20071214-LT-0024



LE JEUDI 20 DÉCEMBRE 2007

LIVREURS DE BONHEUR

Luc Poirier, 46 ans, et Éric Lafleur, 26 ans, les deux livreurs de l'organisme Entraide familiale de l'Outaouais.

Michel Lafleur, Le Droit

Denis Gratton

Le Droit

Je vous ai souvent parlé d'Entraide familiale de l'Outaouais (EFO). Sa directrice, Diane Tremblay, me fait parvenir à chaque mois ou deux la liste de meubles que son organisme a besoin pour répondre à la demande.

Quand j'ai un peu d'espace dans ma chronique, je publie cette liste. Et selon Mme Tremblay, la réaction dans la population est immédiate. Les gens donnent à EFO, et cet organisme redonne aux familles démunies.



Mais que je publie cette liste ou non, le besoin de meubles est toujours là, douze mois par année. Et avec le peu de moyens à leur disposition, les employés et bénévoles d'EFO font des petits miracles quotidiens pour aider les gens pauvres.

Quand on a besoin de subventions gouvernementales de plus de 280 000 \$ par année pour assurer un bon roulement et que le ministère de la Santé ne donne que 42 000 \$... il faut créer des miracles.

Et du lundi au jeudi, malgré des budgets plus que restreints, EFO ouvre ses portes pour que les gens dans le besoin puissent se procurer gratuitement meubles, appareils ménagers, vêtements, vaisselle et autres besoins essentiels offerts par les gens mieux nantis de notre société.

Je parle souvent d'EFO, mais pour être honnête, je n'y avais jamais mis les pieds. Donc hier matin, c'était cap sur la rue Notre-Dame, dans le Vieux-Gatineau, aux entrepôts d'Entraide familiale de l'Outaouais.

Éric Lafleur, 26 ans, et Luc Poirier, 46 ans, les deux livreurs de l'organisme, s'affairent à remplir le camion (le seul) d'EFO. Réfrigérateur, poêle, chaises et table de cuisine, un lit, un matelas, etc.

"Ce sont vos livraisons de la journée ?, que je leur demande.

- Une partie, répondent-ils. On livre à Hull et Gatineau aujourd'hui. Mais souvent, on doit se



rendre à Fort-Coulonge, ou à Namur, ou encore dans le fond de Val-des-Monts. On couvre le grand Outaouais, c'est énorme.

- Je peux vous accompagner pour une ou deux livraisons ?, que je demande à Luc et Éric.

- Pas de problème."

Notre premier arrêt est chez une vieille dame du secteur Aylmer qui, depuis des mois, n'a qu'une chaise de parterre pour s'asseoir dans son salon. Ses yeux se sont illuminés quand Luc et Éric ont déposé un confortable fauteuil dans sa maison. Les deux livreurs ont même eu droit à une longue étreinte !

"Les gens apprécient beaucoup ce qu'on leur donne, dit Luc. C'est pas facile pour eux de devoir demander. Ils ont souvent honte et je les comprends. Alors on tente d'être discret et, par notre bonne humeur, de leur montrer qu'on connaît tous des moments difficiles dans la vie et qu'on a parfois besoin d'un coup de main. Éric et moi, on ne pose pas de questions. On livre les meubles pour rendre les gens heureux, point à la ligne."

Deuxième arrêt, un minuscule appartement du boulevard Mont-Bleu où une dame seule a besoin d'un ameublement complet. Frigo, poêle, lit, nommez-les. La dame en question n'est pas là lors de livraison. C'est plutôt une travailleuse sociale qui aide cette dame qui accueille les deux livreurs.

"C'est bien comme appartement, lance Éric. C'est petit mais c'est très propre.

- Ouais... vous avez sûrement vu pire, que je réplique.

- Vous n'avez pas d'idée, répond Luc. On livre parfois dans des endroits renfermés, pourris, insalubres. Mais ces pauvres gens n'ont pas le choix. Une fois leur loyer payé, ils n'ont plus d'argent pour rien d'autre.

- La semaine dernière, enchaîne Éric, on a livré un frigo chez une mère monoparentale du Vieux-Hull qui avait trois enfants âgés de moins de dix ans. Cette femme n'avait pas de frigo depuis le 15 novembre dernier. Elle gardait sa nourriture sur le balcon. Elle m'a dit qu'elle mettait, par exemple, les oeufs sur le balcon et qu'elle les rentrait aux 20 minutes pour ne pas qu'ils gèlent.

- Et que dire des enfants dans tout ça ?, reprend Luc. C'est effrayant. On voit souvent, très souvent même, des enfants obligés de coucher sur le sol parce qu'ils n'ont pas de lit. Ils se font un lit avec quatre ou cinq oreillers et une ou deux couvertures et ils couchent là-dessus. Vous devriez voir leur joie quand on leur livre un lit. Ils sont tellement contents.

- Votre emploi doit être plutôt dur sur le moral ?, que je leur demande.

- Oui et non, répondent-ils. Moi, de dire Luc, j'ai toujours travaillé avec le public, que ce soit en restauration ou autre. Ici à Entraide familiale, j'ai le sentiment d'aider. Je rends les gens les plus démunis heureux pour un moment. Ça veut dire beaucoup pour moi.

- Saviez-vous que 20 % des familles de Gatineau vivent sous le seuil de la pauvreté ?

- Au moins 20 %, répond Luc. Vous savez, quand j'entends les politiciens dire aux médias que Gatineau est une ville riche, je ne crois plus à ça. Ce n'est pas vrai. Il n'y a pas une ville au monde qui peut accepter que tant de gens vivent dans la misère sur son territoire et oser se déclarer riche.



ANNEXE 2 : LA COURTEPOINTE D'AMÉLIE

COURTEPOINTE D'AMÉLIE, CONFECTIONNÉE PAR LES PARTICIPANTS DU FORUM

Considérant que tous les enfants doivent naître égaux; nous exigeons un ameublement sécuritaire et décent pour tous les québécois.

Considérant que l'ameublement est un besoin de base ...
Le droit à l'ameublement est un droit fondamental.

Considérant que les gens des régions sont trop souvent négligés, nous voulons qu'ils soient aussi bien meublés que les urbains!

Parce que la paille et la glacière ne sont pas des solutions durables; nous reconnaissons l'ameublement comme un besoin de base au même titre que le logement et la nourriture afin d'assurer un minimum de dignité pour tous.

J'ai peur d'être jugé en me dévoilant
Ça sent bon chez moi
ENTRAIDE
Je lis dans la quiétude de mon salon
Prendre un bon bain me relaxe

Un toit sans ameublement n'est pas un chez-soi.

Pour qu'Émilie aie un lit :

- L'accès à l'ameublement doit être un droit;
- L'accès à l'ameublement doit être un déterminant de la santé;
- L'accès à l'ameublement doit être convenable et respecter les besoins.

Compte tenu que l'ameublement est un élément essentiel pour créer une identité!

Nous recommandons que l'état et la société civile reconnaissent l'ameublement comme un droit de base à la dignité humaine.

Il serait bon d'entrer à la maison si :
J'avais un lit pour dormir
m'asseoir ...

Compte tenu que l'ameublement est un besoin vital, nous réclamons qu'il devienne un droit pour tous.

Tous ont besoin d'un ciel de lit
Il n'y a plus de punaises dans mon lit
Donne-moi ma chance
C'est faux, un four ne brule pas, il ne fonctionne pas
La vie serait plus douce ...
Les jeans de Lili ne prendraient plus un jour à sécher
Amélie pourra-t-elle un jour sourire comme Mickey?
Bonne route Amélie.

Considérant qu'en situation de crise nous devons sauver les meubles, nous revendiquons une assurance habitation collective pour les ménages à faible revenu.

Être meublé décentement : essentiel à la santé physique et psychologique des personnes. Reconnaissons ce **DROIT** indissociable du droit au logement, alimentation et revenu décent.

Considérant que la porte a toujours été fermée sur le droit à l'ameublement, nous exigeons que cette porte soit DÉFONCÉE !!

Le lait est meilleur froid, je n'ai plus mal au ventre. Merci de m'apporter un sommeil profond, je n'ai plus mal au dos. Finalement, je suis bien chez-moi.

Le lait est meilleur froid, je n'ai plus mal au ventre. Merci de m'apporter un sommeil profond, je n'ai plus mal au dos. Finalement, je suis bien chez-moi.



ANNEXE 3 : MÉMOIRE À LA VILLE DE GATINEAU

**Mémoire présenté par
La Table de travail sur le problème de l'ameublement
Aux membres de la Commission permanente sur l'habitation de la Ville de Gatineau**

Mesdames, Messieurs,

Depuis l'automne 2005 un nouveau projet a été initié par Entraide Familiale de l'Outaouais. Financé comme un projet en phase de démarrage par l'Agence de SSS «UN lit pour Amélie, un frigo pour Julio» regroupe plusieurs partenaires (CLSC de Hull et de Gatineau, CREO, ACEF, Table régionale de concertation sur la faim, Entraide familiale de l'Outaouais) qui ont décidé de s'investir afin de : *mobiliser des organismes de lutte à la pauvreté afin de mieux comprendre la problématique de l'ameublement des personnes et familles à faible revenu de l'Outaouais et de réfléchir sur les solutions existantes et celles à développer.*

Notre groupe de partenaires reconnaît que la problématique de l'ameublement est présente depuis de nombreuses années et s'accroît avec l'appauvrissement de la population et doit être prise en compte comme une problématique en soi. Nous reconnaissons que l'ameublement est une condition essentielle à une habitation convenable et qu'une Politique d'habitation doit inclure la dimension de l'ameublement.

Nos travaux depuis janvier, notamment le résultat d'un questionnaire auprès des organismes et intervenants du milieu nous confirme que les personnes et familles à faible revenu vivent de graves problèmes d'ameublement et de déménagement. En conséquence nous invitons la Ville de Gatineau à inclure la dimension de l'ameublement dans sa Politique, nous appuyons Entraide familiale de l'Outaouais dans ses recommandations :

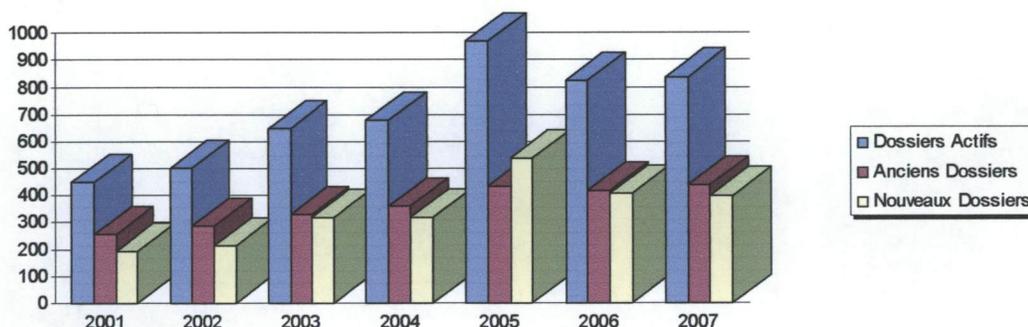
- De documenter le Projet de politique sur la problématique de l'ameublement pour les personnes et familles à faible revenu de Gatineau
- D'inclure dans *Une définition de l'habitation* (page 6) la dimension de l'ameublement
- D'inclure dans *Le but de la politique et les principes* (page 14) : est meublé convenablement pour la santé et la sécurité des personnes qui l'habitent
- D'ajouter une *Orientation 6* concernant l'ameublement et le déménagement
- Conformément aux recommandations que l'ONU faisait au Canada dans le cadre du PIDESC de mettre en place des mesures pour s'assurer que les personnes soient relocalisées avant d'être évincées.
- Nous appuyons aussi Entraide familiale de l'Outaouais dans son invitation à la Commission d'*Osez aller plus loin* en reconnaissant l'ameublement comme élément essentiel d'une HABITATION.

Nous demeurons disponibles pour partager avec vous le résultat de nos travaux si cela s'avérait utile à la Commission,
Diane Tremblay, au nom des membres de la Table de travail sur la problématique de l'ameublement

- **Note: nos recommandations n'ont pas été retenues par la Ville de Gatineau**

**ANNEXE 4 : STATISTIQUES D'ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS****LES DOSSIERS ACTIFS À ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS**

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Dossiers Actifs	447	501	644	677	970	825	836
Dossiers Anciens	253	287	326	358	435	417	438
Dossiers Nouveaux	194	214	318	319	535	408	398

**TÉMOIGNAGE D'UN USAGER**

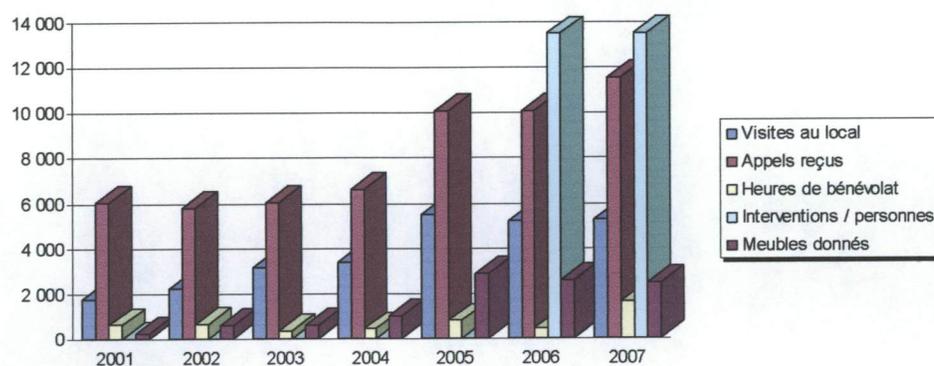
J'ai découvert EFO il y a déjà longtemps. J'ai habité quelques années à Montréal et jamais je n'ai vu un organisme offrant ce même type de services. EFO DONNE, alors qu'ailleurs, nous devons payer. Après mon divorce, vous avez complètement meublé mon appartement. L'année dernière, vous m'avez livré un frigo et une cuisinière. Je me considère chanceuse et surtout privilégiée par votre aide. Imaginez, j'ai reçu un frigo ayant à peine 2 ans d'usure! Merci, merci et encore merci! Ma fille a 14 ans. Vous comprendrez que je désire plus que tout qu'elle soit comme les autres. Nous n'avons pas les moyens d'aller dans les 'boutiques'. Elle trouve de beaux vêtements à EFO, au MAGASIN QUI DONNE. Mon cœur de mère vous remercie.

Votre service est chaleureux et votre aide très appréciée. *Thérèse, Gatineau*



LE NIVEAU D'ACTIVITÉS À ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Visites au local	1 739	2 253	3 178	3 408	5 499	5 219	5 249
Appels reçus	6 057	5 801	6 026	6 605	10064	10055	11553
Heures de bénévolat	618	635	348	445	796	442	1622
Interventions/ personnes	ND	ND	ND	ND	ND	13495	13549
Meubles donnés	257	567	577	990	2 886	2 605	2 474



DE PLUS EN 2007 NOUS AVONS EFFECTUÉ...

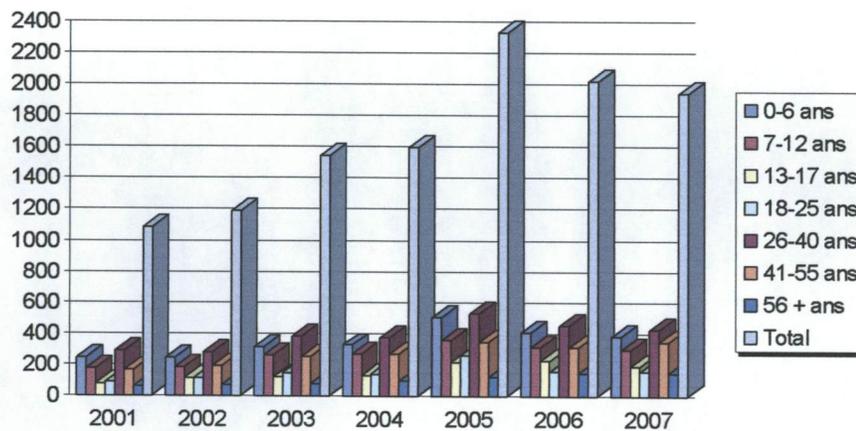
...803 VOYAGES DE CUEILLETES DE MEUBLES ET APPAREILS MÉNAGERS

...427 VOYAGES DE LIVRAISON DE MEUBLES ET APPAREILS MÉNAGERS



LA CLIENTÈLE D'ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS

Age	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
0-6 ans	240	245	309	325	506	411	383
7-12 ans	175	184	259	269	357	314	298
13-17 ans	80	115	117	126	214	223	190
18-25 ans	83	109	150	140	259	160	159
26-40 ans	282	276	379	375	527	450	422
41-55 ans	161	187	253	269	344	315	344
56 + ans	63	70	79	94	125	144	147
Total	1084	1186	1546	1598	2332	2017	1943



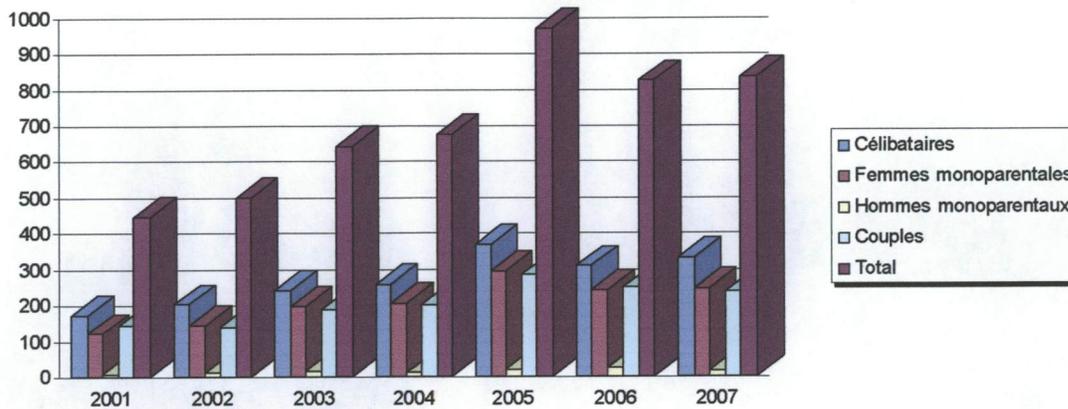
COMMENT Y ARRIVER AVEC UN REVENU SI INDÉCENT?

Source : Conseil national du Bien - Etre Social, Données de 2003	Revenu total annuel des personnes recevant de l'aide sociale au Québec	Seuil de pauvreté	Manque pour atteindre le revenu du seuil de pauvreté
1 personne	6 758\$	16 979\$	60%
1 parent, 1 enfant	14 071\$	24 745\$	43%
Couple, 2 enfants	18 063\$	37 253\$	52%



LES TYPE DE FAMILLES MEMBRES À ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Célibataires	173	203	241	259	369	309	333
Femmes monoparentales	121	145	198	206	295	242	247
Hommes monoparentaux	9	12	17	11	21	25	17
Couples	144	141	188	201	285	249	239
Total	447	501	644	677	970	825	836



TÉMOIGNAGE D'UN USAGER

Mardi matin, les gars nous ont livré un lit avec les couvertures.
Merci beaucoup car pour la première fois, ma petite fille avait un lit dans sa chambre. Elle avait les yeux ronds de fierté et de surprise que ce beau lit soit à elle et les couvertures donnaient un air de gaieté à toute la chambre.

Un gros merci à vous tous, vous nous avez avec fait passer une très belle journée.

Une maman et sa petite fille



Pays	# dossiers	# adultes	# enfants	# couples	# mono	# célib.	# tot. pers.
Afghanistan	1	2	4	1	-	-	6
Algérie	17	31	11	14	2	1	42
Birmanie	1	2	3	1	-	-	5
Brésil	1	2	2	1	-	-	4
Bulgarie	1	2	1	1	-	-	3
Burkina-Faso	1	1	1	-	1	-	2
Burundi	17	27	33	10	2	5	60
Cambodge	1	2	2	1	-	-	4
Cameroun	3	5	3	2	1	-	8
Colombie	55	84	73	29	14	12	157
Congo	18	26	43	8	6	4	69
Côte d'Ivoire	2	3	3	1	-	1	6
Cuba	3	3	2	-	1	2	5
Égypte	4	7	3	3	1	-	10
El Salvador	3	5	3	2	-	1	8
Ghana	1	1	-	-	-	1	1
Guinée	1	1	4	-	1	-	5
Haïti	3	4	7	1	2	-	11
Ile Comen	1	1	-	-	-	1	1
Irak	3	5	7	2	1	-	12
Iran	2	3	1	1	1	-	4
Israël	1	2	-	1	-	-	2
Jordanie	2	4	13	2	-	-	17
Liban	11	14	19	3	4	4	33
Libye	1	2	4	1	-	-	6
Mali	1	2	2	1	-	-	4
Maroc	8	13	10	5	1	2	23
Mexique	2	3	4	1	1	-	7
Pérou	6	7	11	1	3	2	18
Roumanie	2	4	2	2	-	-	6
Russie	1	2	2	1	-	-	4
Rwanda	4	6	15	2	2	-	21
San Salvador	1	1	1	-	1	-	2
Sénégal	1	2	-	1	-	-	2
Somalie	1	2	4	1	-	-	6
Soudan	2	2	-	-	-	2	2
Tanzanie	1	1	4	-	1	-	5
Tahiti	1	1	-	-	-	1	1
Tunisie	3	4	5	1	2	-	9
Yougoslavie	2	4	4	2	-	-	8
TOTAL	190	293	306	103	48	39	599