

Mémoire sur l'itinérance au Québec : La réalité particulière des femmes de la région de la Capitale Nationale

Présenté à la
Commission des affaires sociales

Dans le cadre des
Consultations particulières et auditions publiques sur le
phénomène de l'itinérance au Québec

Par
YWCA Québec
855 avenue Holland Québec (Québec) G1S 3S5

Dépôt : Octobre 2008

AVANT PROPOS

La YWCA offre un refuge aux femmes sans abri depuis 1875...

Le programme de réinsertion sociale et de prévention de l'itinérance, La grande Marelle, de la YWCA Québec a été...

...nommé approche prometteuse par le gouvernement fédéral pour 2005

...finaliste au prix Excellence en santé et services sociaux du Ministère de la Santé et des services sociaux en novembre 2007

...finaliste au Prix Égalité 2008 du Secrétariat de la condition féminine dans la catégorie SANTÉ

Pour une 4^e année consécutive, se tiendra en décembre la Soirée De l'ombre à la lumière, qui se veut à la fois une soirée bénéfice pour le programme et une tribune importante afin de conscientiser et informer les gens du milieu des affaires à la réalité de l'itinérance au féminin.

La cinéaste Lise Bonenfant de Video femmes a réalisé en 2008 le film L'Errance invisible qui trace le parcours de 3 femmes à travers le programme La grande Marelle de la YWCA Québec.

Depuis la création de son programme La grande Marelle la YWCA Québec a permis à 244 femmes d'éviter ou de sortir de la spirale de l'itinérance. Pour un total de 21 939 nuitées.

Pour toutes ses raisons la YWCA Québec est habilitée à exprimer dans ce mémoire la réalité et les besoins des femmes en situation d'errance. Nous croyons utile et éclairant de partager notre expertise.

TABLE DES MATIÈRES

<u>SECTION 1 : INTRODUCTION</u>	4
LA YWCA QUÉBEC	4
LE PROGRAMME DE RÉINSERTION SOCIALE ET DE PRÉVENTION DE L'ITINÉRANCE : LA GRANDE MARELLE	5
<u>SECTION 2 : LES PRÉOCCUPATIONS PARTICULIÈRES DE LA YWCA QUÉBEC</u>	6
L'ITINÉRANCE DES FEMMES	6
LES FEMMES QUE NOUS ACCUEILLONS	6
STATUT DE MÈRES	8
LA TOXICOMANIE ET LES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE	9
POST RÉINSERTION ET LOGEMENTS DE TRANSITION	10
<u>SECTION 3 : SITUATION DANS LA RÉGION DE QUÉBEC</u>	11
EFFICACITÉ DES ACTIONS DU MILIEU COMMUNAUTAIRE	11
LES PROBLÈMES LIÉS À LA NON-RÉCURENCE DU FINANCEMENT	12
LA FORMATION DES INTERVENANTS	13
FAVORISER LA CONCERTATION ENTRE LES INTERVENANTS DES DIFFÉRENTS RÉSEAUX	13
PERSPECTIVES ET SOLUTIONS ENVISAGEABLES	14
<u>SECTION 4 : CONCLUSION</u>	15

SECTION 1 : INTRODUCTION

LA YWCA QUÉBEC

La YWCA Québec est un organisme sans but lucratif, membre d'un réseau national de grande réputation, qui compte sur l'action bénévole et le soutien financier de la collectivité pour poursuivre sa mission.

Depuis 133 ans, la YWCA Québec a choisi de placer la situation des femmes au cœur de ses préoccupations en maintenant des services d'hébergement pour des femmes vivant une situation difficile.

Grâce à des services d'accueil, d'aide et de soutien, par le biais d'une centaine de cours et à une multitude d'activités de ressourcement et de socialisation, la Y des femmes de Québec fait en sorte que chaque femme qui franchit ses portes y trouve une réponse à ses besoins et en reparte grandie.

Reconnus par l'Agence de santé et de services sociaux pour son action sociale, les services d'hébergement de la YWCA Québec comptent 36 chambres, dont un service de Dépannage gratuit qui peut être utilisé temporairement par des femmes qui n'ont ni toit ni revenu.

Cette ressource constitue un point d'appui pour des femmes qui vivent des situations de vie précaires telles que perte d'emploi, divorce, violence conjugale, itinérance ou autre. La YWCA Québec offre un temps de répit, de réflexion et de réorganisation.

Tous les services d'hébergement de la YWCA Québec permettent d'accueillir des femmes de tous âges, avec ou sans enfants.

Au fil des années, animée par sa volonté d'accueillir et de mettre les femmes à l'abri, la YWCA Québec a souvent vu sa situation financière instable voire même précaire. Ces situations de grande fragilité n'ont pas

empêché l'organisme de maintenir et même de développer de nouveaux services pour les femmes en difficulté. C'est d'ailleurs dans un contexte de grande précarité qu'est née La grande Marelle.

LE PROGRAMME DE RÉINSERTION SOCIALE ET DE PRÉVENTION DE L'ITINÉRANCE : LA GRANDE MARELLE

Fort de sa longue expérience en hébergement social et dans le but de soutenir la réorganisation des femmes en difficulté, la YWCA Québec a créé en 2002 *La grande Marelle*, un programme de réinsertion sociale et de prévention de l'itinérance.

La grande Marelle vise à accueillir les femmes qui veulent briser leur vie d'errance. Elles n'ont pas de logement stable et quand elles en trouvent un, elles ont de la difficulté à le garder. Plusieurs de ces femmes ont vécu des situations bouleversantes, traumatisantes qui ont causé des ruptures successives tant dans leur vie familiale, professionnelle que sociale. Elles rejoignent *La grande Marelle* pour s'en sortir, pour être capable de fonctionner à nouveau en société.

Au cours de leur séjour, accompagnées par une équipe d'intervenantes expérimentées, ces femmes développent une plus grande autonomie et une estime de soi renouvelée, pour ainsi effectuer un nouveau départ dans la vie. La YWCA Québec a le souci d'offrir aux femmes, un hébergement à peu de frais et un encadrement propice au développement de leur autonomie sociale et économique.

Le programme *La grande Marelle* peut recevoir 14 femmes à la fois, pour des séjours de 3 à 18 mois. Le coût de participation au programme se limite au paiement du loyer qui est fixé à 30 % des revenus de la participante. Il doit être acquitté mensuellement.

À son arrivée, chaque participante doit élaborer son projet personnel de séjour. Elle détermine les éléments qu'elle désire travailler, les traduit en

objectifs réalisables et en buts à atteindre. Afin de cheminer à travers ces objectifs les participantes ont accès à une rencontre hebdomadaire avec une intervenante sociale et à des activités collectives: café-rencontre, ateliers de développement personnel, atelier créatif, cuisine collective, etc. Toutes ses activités ont pour but l'enrichissement personnel des participantes, c'est-à-dire la confiance en soi d'une personne, son estime de soi, la confiance en ses capacités.

De plus, les femmes s'impliquent dans des travaux collectifs et ont une vie active au sein de notre organisme. Les activités bénévoles font partie intégrante du programme de réinsertion. Le bénévolat permet aux participantes de prendre conscience de leur utilité sociale en consacrant leur temps et leurs efforts à rendre à la communauté une partie de ce qu'elles ont reçu. Elle développe aussi un sentiment d'appartenance à des organismes à vocation communautaire. Il s'agit pour elles, d'une excellente façon de faire ou de renforcer leur réseau social, d'acquérir des nouvelles compétences, connaissances et expérience de travail, et d'élargir ses horizons. En effet, le bénévolat offre aux participantes des occasions d'accroître leur employabilité, leur estime de soi, leurs habiletés d'adaptation et leurs ressources, tous des facteurs favorisant leur réinsertion sociale.

Et lorsque le temps de partir arrive, 49% des femmes quittent pour vivre de façon autonome dans leur foyer d'origine, en appartement ou en collocation.

SECTION 2 : LES PRÉOCCUPATIONS PARTICULIÈRES DE LA YWCA QUÉBEC

L'ITINÉRANCE DES FEMMES

L'itinérance des femmes est bien mal connue parce qu'elle est cachée. La majorité des femmes nient qu'elles vivent dans la rue. Les femmes ont tendance à cacher leur situation d'itinérance en demeurant temporairement chez des amies, des membres de leur famille, dans des ressources d'hébergement (des organismes communautaires et des ressources d'urgence), usant ainsi d'astuces et de débrouillardise. Pour éviter de se retrouver à la rue, certaines femmes vivent en colocation ou logent dans une famille où elles subissent des actes violents ou des conflits. La femme a un toit sous lequel dormir, mais pourtant, elle est bel et bien en situation d'itinérance ou d'errance. Les femmes que nous rencontrons refusent majoritairement le titre d'itinérante, elles se croient à l'abri parce qu'elles ont un toit sur la tête.

LES FEMMES QUE NOUS ACCUEILLONS

En 2007-2008, nous avons reçu 849 demandes d'hébergement (contre 743 en 2006-2007 soit une hausse de 14%). Nous avons été en mesure d'accueillir 23% de ces femmes, soit 194 femmes et 31 enfants pour un total de 14 636 nuitées. En une année, nous avons eu à refuser l'hébergement à 655 femmes, dans certains cas, parce que nos services étaient déjà à pleine capacité, dans d'autres cas parce que nous n'étions pas en mesure d'offrir l'ensemble des services nécessaires à la personne. Après un épisode d'itinérance, certaines femmes ont besoin de plus d'encadrement afin de retrouver un rythme de vie plus sain. N'ayant aucune intervenante sur place entre 23h et 8h, il ne nous est pas possible de proposer l'écoute et le soutien essentiel pour ces femmes.

Les femmes que nous avons accueillies dans la dernière année, étaient âgées de 18 à 35 ans (36%), de 36 à 45 ans (28%) et tandis que 36% d'entre elles avaient plus de 46 ans.

Itinérance et précarité financière, problèmes de santé mentale et toxicomanie sont le lot de cette clientèle. En effet, 35% des femmes accueillies nomment l'itinérance comme étant la principale raison qui les amène. Les problèmes de santé mentale sont diagnostiqués chez 40% d'entre elles. La toxicomanie, bien que rarement nommée comme problématique majeure, est désignée par ailleurs comme un problème par 17% des femmes accueillies.

Toutefois lorsqu'une femme ne présente pas de problématique spécifique (toxicomanie, violence conjugale, santé mentale, etc.), mais qu'elle traverse «seulement» une période grande précarité financière, elle est bien souvent mal servie parce que ses besoins se perdent parmi les besoins plus visibles que sont la toxicomanie et la santé mentale.

STATUT DE MÈRES

L'itinérance des femmes devient encore plus difficile à accepter quand ces femmes sont aussi des mères. Leur vie d'errance est alors partagée par leurs enfants. C'est la réalité pour environ 18% d'entre elles. Au sein de cette population mal entendue se retrouvent donc des mères qui ont besoin d'un hébergement d'urgence et qui, si elles ne sont pas victimes de violence conjugale, font face à peu de solution. Le fait d'être à la rue avec des enfants est une situation d'itinérance aggravée presque exclusivement féminine.

L'entrée de ces femmes à La grande Marelle marque une étape importante dans leur vie et dans celle de leurs enfants. En développant les habiletés parentales des mères, La grande Marelle assure un avenir rempli d'espoir à leurs enfants. Elle leur permet de manger chaque jour, de jouer et bien souvent de reprendre le chemin de l'école. L'entrée de leur mère à La grande Marelle leur donne alors le droit de redevenir des enfants.

Outre l'accès à La grande Marelle, présentement, la YWCA Québec peut offrir 5 places à cette clientèle. Mais ces places ne leur sont pas réservées. Cette clientèle se heurte souvent à la non-disponibilité des chambres. Il faut aussi savoir que ces places sont pour des séjours courts, 1 à 30 jours, et que, pour des raisons financières, les équipements offerts ne sont pas très bien adaptés à cette clientèle monoparentale.

LA TOXICOMANIE ET LES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE

La toxicomanie et les problèmes de santé mentale sont des facteurs présents chez une grande majorité des femmes qui utilisent nos services. En ce sens, nous devons adapter nos pratiques afin de donner la chance aux femmes de continuer de cheminer même si elles vivent une rechute pendant son parcours.

Pour y arriver, nous avons développé un partenariat avec une maison de thérapie en toxicomanie qui nous permet dans certains cas d'assouplir les critères d'admissibilité et de poursuivre la réinsertion malgré une leur rechute. Ce partenariat permet aux femmes de continuer leur réinsertion sous condition de participer à certaines activités de la maison de thérapie. Nous croyons fermement en cette initiative. Par contre, il faut savoir qu'elle n'est pas rémunérée et qu'elle est portée par une petite équipe qui y croit fermement, mais qui peine déjà à suffire à la demande.

POST RÉINSERTION ET LOGEMENTS DE TRANSITION

Nous avons observé la nécessité d'offrir des services post-réinsertion afin d'accompagner les femmes dans leurs nouvelles vies et de prévenir le retour dans des anciennes habitudes, toxiques pour elles. L'encadrement et le suivi suite à une réinsertion favorise le maintien des acquis et améliore les chances de la femme de poursuivre sa réinsertion.

Nous croyons en la nécessité d'offrir un encadrement post-réinsertion et de développer des logements de transition avec soutien communautaire

afin de travailler à long terme avec les femmes plutôt que sur une courte durée.

Nous sommes convaincues que ces dernières bénéficieraient davantage de rencontres individuelles - dans nos locaux et dans leur nouveau milieu de vie - pour faciliter la transition et l'adaptation à leurs nouvelles vies. Malheureusement, il nous est impossible d'offrir ce service étant donné la charge importante que représente déjà l'accompagnement des femmes présentes à La grande Marelle pour l'équipe d'intervention en place. Nous sommes incapables de maintenir des liens à plus long terme avec notre clientèle ce qui rend impossible de connaître le taux de maintien des acquis dans le temps. Malgré tout, nous tentons tant bien que mal de conserver un service d'écoute et de soutien téléphonique, très apprécié par nos ex-résidentes.

De plus, conscientes de l'importance d'explorer de nouvelles avenues afin d'aider et de soutenir notre clientèle, nous avons choisi, bien que nous ne recevions aucun financement à cet effet d'accompagner, 3 femmes et leurs enfants, dans leur volonté de se bâtir un nouveau lieu de vie stable. En effet, depuis décembre 2006, Un toit en Réserve nous a confié la supervision de 3 unités d'hébergement à loyer modique (HLM). Les résultats sont concluants et les besoins de logements abordables sont criants chez les participantes de La grande Marelle, qu'elles aient ou non des enfants à leur charge. Encore une fois ici, des questions monétaires nous empêchent d'aller plus loin dans cette initiative.

Section 3 : SITUATION DANS LA RÉGION DE QUÉBEC

En nous appuyant sur l'augmentation des demandes d'hébergement au sein de notre établissement, nous sommes d'avis que le phénomène de l'itinérance des femmes dans la région de Québec prend de l'ampleur. Nous notons aussi le nombre croissant de références provenant du réseau de la santé, dont les hôpitaux - en particulier le vendredi.

Il est essentiel de comprendre que les besoins et l'efficacité d'un programme ne peuvent pas toujours se calculer au nombre de personnes hébergées ou de nuitées offertes.

Pour mesurer les effets de la prévention ou de la réinsertion, et ainsi mieux voir les résultats, il nous faudrait garder un lien à long terme avec la clientèle par le biais de services post-réinsertion. Aussi, un éventuel financement pourrait permettre l'analyse qualitative des programmes déjà en fonction.

EFFICACITÉ DES ACTIONS DU MILIEU COMMUNAUTAIRE

La YWCA Québec travaille activement de concert avec l'ensemble des acteurs de la région, par le biais de la Table de concertation en itinérance et du Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec, à l'amélioration des services offerts aux personnes itinérantes ou à risque de le devenir. Par contre, telle étant sa mission, les préoccupations que portent aujourd'hui la YWCA Québec face à l'itinérance, concernent les femmes.

Les exemples de partenariats améliorant les services offerts à la clientèle sont sûrement plus nombreux que nous le croyons. À l'image du partenariat développé avec la maison de thérapie, des initiatives naissent des besoins et de la volonté du milieu à soulager la pauvreté et à préserver la dignité des personnes.

LES PROBLÈMES LIÉS À LA NON-RÉCURENCE DU FINANCEMENT

Présentement, les organismes communautaires utilisent une grande partie de leur temps à la recherche de financement, délaissant par le fait même le développement des programmes.

La rareté de la main d'œuvre; difficultés à maintenir en poste du personnel qui prend de l'expérience dans nos milieux pour ensuite aller l'utiliser dans le réseau public de la santé; l'impossibilité d'assurer une supervision et un encadrement 24h/24 7jours/7; la précarité des emplois qui provoque de l'insécurité chez les employées sont autant de facteurs qui nous empêchent de faire évoluer nos programmes et de nous assurer que le service que nous offrons est adéquat et actualisé.

Le roulement élevé des ressources humaines crée de l'insécurité chez la clientèle qui doit à nouveau s'ouvrir à une nouvelle personne et apprendre à lui faire confiance. L'instabilité s'installe auprès d'une clientèle qui vient justement chercher la stabilité et l'encadrement. Les impacts sont majeurs sur le parcours des femmes qui pourraient probablement cheminer plus rapidement si nous étions en mesure de leur proposer un environnement plus propice.

De plus, sans dénigrer le travail effectué par les jeunes finissants, nous ne pouvons passer à côté du fait que nos offres d'emploi intéressent majoritairement les jeunes, qui nous quittent au profit du réseau de la santé après avoir pris quelques mois d'expérience. Le milieu communautaire est en constant processus de formation des intervenants de demain. De meilleurs salaires permettraient une stabilité professionnelle et le maintien de l'expérience acquise.

L'itinérance est un phénomène de société qui, à notre avis, doit être assumé par l'état. L'itinérance est le résultat de déterminants qui touchent la santé, le logement social, le revenu, tous sous la responsabilité de l'état. C'est pourquoi nous affirmons qu'il est urgent

d'assurer un financement public récurrent et bonifié permettant le maintien et le développement de services par des organismes communautaires œuvrant déjà auprès des clientèles à risque ou en situation d'itinérance.

En ce sens nous croyons qu'il est nécessaire de travailler au niveau de la prévention et de développer un continuum des services. Pour ce il faut prendre exemple sur des initiatives communautaires qui ont fait leur preuve.

LA FORMATION DES INTERVENANTS

Tout apprentissage doit être rafraîchi, c'est pourquoi la formation continue existe. En ce sens, nous devons encourager le par et pour afin de concevoir des formations qui mèneront les intervenants à mieux comprendre la réalité des personnes en situation d'itinérance, entre autre à l'aide de femmes ayant vécu en situation d'itinérance.

L'apport du milieu communautaire dans le développement de compétences terrain doit être reconnu et mis en valeur. De plus, l'échange d'expertises doit être valorisé et favorisé afin de susciter les liens entre les divers partenaires intervenants auprès des clientèles à risque.

FAVORISER LA CONCERTATION ENTRE LES INTERVENANTS DES DIFFÉRENTS RÉSEAUX

La concertation est déjà bien installée au sein du réseau de l'itinérance de Québec. Le Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec (RAIIQ) et la Table de concertation en itinérance à Québec regroupent des acteurs tant du milieu public que communautaire.

Par contre, le souci financier des organismes communautaires est un obstacle omniprésent tant dans les collaborations avec des intervenants

des services publics qui souvent comprennent mal la réalité des organismes communautaires qui sont appelés à travailler avec peu de moyens, que dans les relations entre collègues d'organismes communautaires qui luttent chacun pour la survie de leurs programmes et services. Lever le souci financier permettrait aux organismes communautaires d'échanger leur expertise au lieu de se considérer comme des compétiteurs.

PERSPECTIVES ET SOLUTIONS ENVISAGEABLES

Nous tenons à spécifier, que bien que l'accès au logement abordable soit très important nous croyons que l'amélioration de l'offre de logement abordable n'est pas l'unique solution à l'errance.

L'itinérance est un état beaucoup plus complexe, il y a beaucoup de travail à faire avant d'en venir au maintien en logement. Il faut d'abord amener ces personnes croire à nouveau en leur potentiel, leur redonner de la dignité mais aussi du pouvoir sur leur vie en les responsabilisant, sans les culpabiliser. En effet, la prévention et la réinsertion sont à notre avis des éléments sur lesquels il est prioritaire de se pencher afin de créer un continuum de services.

La YWCA Québec croit que pour travailler efficacement à diminuer, voire à éliminer le phénomène de l'itinérance, il est nécessaire d'adopter une politique gouvernementale en ce sens. À l'image des politiques successives en matière de condition féminine (qui ont grandement amélioré les conditions de vie des femmes), une telle politique protégera les hommes et les femmes les plus démunis des changements dans les orientations politiques souvent associées aux changements des partis au pouvoir. En ce sens, nous appuyons les revendications portées par le Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec (RSIQ) dans le cadre de sa Plate forme de revendication : Pour une politique en itinérance.

Enfin, nous sommes d'avis que les programmes de prévention, de réinsertion et de soutien communautaire en logement doivent favoriser l'accès à toutes les femmes sans égard à leur problématique, leur âge ou leur statut de mères.

SECTION 4 : CONCLUSION

Pour terminer, voici quelques points que nous tenons à rappeler à votre mémoire :

- L'itinérance des femmes doit être comprise et reconnue comme un phénomène en soi. En ce sens, un souci particulier doit être porté aux besoins mal répondus des femmes vivant l'itinérance, en particulier celles qui ont des enfants.
- La toxicomanie et les problèmes de santé mentale sont des facteurs omniprésents chez une grande majorité des femmes vivant l'itinérance, les pratiques doivent être adaptées en ce sens.
- Le suivi post-réinsertion est un gage de maintien des acquis et améliore les chances de la femme de poursuivre sa réinsertion.
- Le sous financement des organismes communautaires œuvrant auprès des personnes en situation d'itinérance provoque:
 - La précarité des emplois ;
 - La difficulté à recruter du personnel qualifié ayant de l'expérience;
 - Des problèmes de rétention du personnel;
 - Un maintien des services au minimum, sans développer de nouvelles approches ;
 - L'impossibilité d'assurer une supervision et un encadrement 24h/24 7jours/7;
 - Des trous de service, avec pour effet que des femmes et des hommes ne trouvent pas de réponse à leurs besoins et sont ainsi doublement exclus;

- L'instabilité s'installe auprès d'une clientèle qui vient justement chercher la stabilité et l'encadrement;
 - Une compétition inacceptable entre les acteurs du milieu communautaire.
-
- L'adoption d'une politique gouvernementale en itinérance est nécessaire afin que se maintiennent dans le temps les volontés d'agir sur ce phénomène.

Mémoire rédigé par
Mélanie Sanschagrin, Coordonnatrice des services sociaux

Avec la collaboration de
Ginette G. Defoy, Directrice générale
Jessica Rousseau, Intervenante sociale
Marilyn Rochette, Organisatrice communautaire