

# ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-HUITIÈME LÉGISLATURE

# Journal des débats

de la Commission permanente des affaires sociales

Le mercredi 15 octobre 2008 — Vol. 40 N° 61

Consultations particulières sur le phénomène de l'itinérance au Québec (5)

#### Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00\$
Débats des commissions parlementaires	500,00\$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries	
et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00\$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00\$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00\$
Commission de l'éducation	75,00\$
Commission des finances publiques	75,00\$
Commission des institutions	100,00\$
Commission des transports et de l'environnement	100,00\$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00\$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec Distribution des documents parlementaires 1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85 Québec, Qc G1A 1A3

Téléphone: (418) 643-2754 Télécopieur: (418) 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante: www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec ISSN 0823-0102

#### Commission permanente des affaires sociales

# Le mercredi 15 octobre 2008 — Vol. 40 N° 61

# Table des matières

Auditions (suite)	1
Ville de Gatineau	1
Collectif régional de lutte à l'itinérance de l'Outaouais (CRIO)	9
Le Gîte Ami	18
Soupe populaire de Hull inc.	26
Logemen occupe, Les Oeuvres Isidore-Ostiguy, Mon Chez-Nous inc. et Centre Kogaluk	31
La Manne de L'Île	41
Entraide familiale de l'Outaouais inc.	46
Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais (CIPTO)	52
L'Appart Adojeune, Auberge du coeur Héberge-Ados et Vallée jeunesse Le Belvédère	57
Personnes itinérantes ou l'ayant été (suite)	65
Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (ASSS-Outaouais)	67
Centre de santé et de services sociaux de Gatineau (CSSSG)	74

#### Intervenants

# M. Geoffrey Kelley, président

Mme Maryse Gaudreault Mme Stéphanie Vallée M. Éric Dorion Mme Lucille Méthé M. Martin Lemay Mme Lisette Lapointe

*	Μ.	Marc	Bureau,	ville de	Gatineau
---	----	------	---------	----------	----------

- \* M. Luc Angers, idem
- M. David Leclerc, idem
- \* Mme Suzanne Dagenais, idem
- \* Mme Jenny Villeneuve, CRIO
- \* Mme Diane Tremblay, idem et Entraide familiale de l'Outaouais inc.
- M. François Roy, CRIO et Logemen'occupe
- \* Mme Louise Guindon, CRIO et Les Oeuvres Isidore-Ostiguy
- M. Luc Villemaire, Le Gîte Ami
- \* Mme Maureen McMahon, idem
- \* M. Réjean Gadouas, idem
- \* Mme Lise Paradis, Soupe populaire de Hull inc.
- \* Mme Francine Mongeon, idem
- \* M. Paul Surprenant, idem
- \* Mme Jacinthe Potvin, Centre Kogaluk
- \* Mme Anne Bellemare, Mon Chez-Nous inc.
- \* M. Richard Denis, La Manne de L'Île
- \* Mme Francine Rondeau, idem
- \* Mme Constance Allain, idem et CSSSG
- \* Mme Francine Glazer Bélanger, Entraide familiale de l'Outaouais inc.
- \* M. Denis Mathieu, idem
- \* M. Yves Séguin, CIPTO
- \* Mme Isabelle Hébert, L'Appart Adojeune
- \* Mme Dominique Blais, idem
- \* Mme Geneviève Boulanger, Auberge du coeur Héberge-Ados
- \* Mme Annie Castonguay, Vallée jeunesse Le Belvédère
- \* M. Guy Morissette, ASSS-Outaouais
- \* M. Christian Gagné, idem
- \* M. Serge Dutrisac, CSSSG
- \* Mme Line Létourneau, idem
- \* Mme Nadine Teasdale, idem
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission

#### Le mercredi 15 octobre 2008 — Vol. 40 N° 61

#### Consultations particulières sur le phénomène de l'itinérance au Québec (5)

(Neuf heures vingt et une minutes)

Le Président (M. Kelley): Alors, si tout le monde peut prendre place, s'il vous plaît. Comme président de la Commission des affaires sociales, je constate quorum des membres de la commission.

Et je déclare la séance ouverte en rappelant le mandat de la commission: la commission est réunie aujourd'hui afin de poursuivre les auditions publiques tenues dans le cadre du mandat d'initiative sur le phénomène de l'itinérance.

Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

**La Secrétaire:** Oui, M. le Président. M. Lemay (Sainte-Marie—Saint-Jacques) remplace M. Drainville (Marie-Victorin).

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Alors, avant de reconnaître notre premier témoin — je parle au nom de l'ensemble des membres de la commission: C'est un grand plaisir pour nous autres d'être à Gatineau, aujourd'hui. Moi, ça fait 14 ans que je suis membre de l'Assemblée nationale, et c'est la première fois que nous avons réussi de convaincre une commission d'être itinérante. Alors, une commission sur l'itinérance itinérante!

Et, quand nous avons fait le choix des villes à visiter, il y avait des suggestions, mais notamment de venir ici, à Gatineau, avec une situation particulière, avec une frontière avec l'Ontario, et tout le reste. Ça a été suggéré par mes deux collègues à ma droite, entre autres.

Alors, c'est un grand plaisir d'être ici et vraiment de mieux comprendre le phénomène de l'itinérance. Et, je pense, notre premier témoin, le maire de Gatineau, va nous expliquer plus largement le phénomène ici.

Si les yeux de quelques membres sont petits ce matin, je pense, tout le monde a regardé les élections tard hier soir, y compris le président. Alors, peut-être les félicitations à toutes les personnes qui ont été élues hier soir, à travers le pays, et nos remerciements aux candidats défaits, parce que, je pense, ces exercices démocratiques sont toujours très importants dans notre société.

#### **Auditions (suite)**

Alors, sans plus tarder, je suis prêt maintenant à céder la parole au maire Marc Bureau, de la ville de Gatineau.

#### Ville de Gatineau

M. Bureau (Marc): M. Kelley, député de Jacques-Cartier et président de la commission, Mme Maryse Gaudreault, députée de Hull, Mme Stéphanie Vallée, députée de Gatineau, M. Éric Dorion, député de Nicolet-Yamaska, Mme Lucille Méthé, députée de Saint-Jean, Mme Lisette Lapointe, députée de Crémazie,

et M. Martin Lemay, député de Sainte-Marie—Saint-Jacques.

J'aimerais aussi, avant de commencer, vous présenter les gens qui sont avec moi à cette table: d'abord, à ma gauche, M. Luc Angers, qui est conseiller municipal et qui est aussi président de la commission d'habitation; M. David Leclerc, à l'extrême gauche, qui est responsable de l'habitation à la ville de Gatineau; ainsi que Mme Suzanne Dagenais, qui est chef de la planification stratégique à la ville de Gatineau.

Bonjour, tout le monde, et je suis très heureux, ce matin, au nom du conseil municipal de Gatineau, de participer aux travaux de la Commission des affaires sociales. Nous apprécions tout particulièrement le fait qu'une séance de consultations se tienne à Gatineau.

Le document de consultation mentionne que la «Commission des affaires sociales voudrait, au terme de cette consultation, proposer des solutions réalistes et concrètes au problème de l'itinérance, des solutions structurantes et à long terme». La ville s'accorde avec cette volonté de déboucher sur des actions concrètes pour venir en aide aux personnes en situation d'itinérance mais aussi et surtout pour prévenir et réduire l'itinérance.

Le gouvernement du Québec est le principal responsable de la lutte contre l'itinérance. Il agit en intervenant en matière de soins de santé, de services sociaux, de soutien au revenu et d'accès au logement. À ce chapitre, le rôle de Gatineau et des municipalités se limite à leurs champs de responsabilité, soit l'habitation, la sécurité publique et l'implication communautaire.

Laissez-moi d'abord vous dresser le portrait de l'itinérance à Gatineau. Notons d'emblée que la situation frontalière de Gatineau avec Ottawa fait en sorte que le phénomène de l'itinérance correspond à celui d'une agglomération de 1,3 million de personnes.

Dans son mémoire, l'Agence de santé et des services sociaux de l'Outaouais trace le profil type de la population itinérante. Ce profil est fidèle à la population itinérante de Gatineau. Par exemple, on retrouve des individus et des familles vivant dans une situation socioéconomique très précaire; des personnes seules, surtout des hommes âgés entre 20 et 40 ans, aux prises avec des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie; des jeunes âgés entre 13 et 20 ans vivant des conflits familiaux, du décrochage scolaire, des problèmes de santé mentale, de consommation et de délinquance qui se retrouvent à haut risque d'itinérance; des personnes et des familles, aussi, démunies, à haut risque d'itinérance en raison de la pénurie de logements locatifs et du manque de logements à prix abordable; des femmes itinérantes en augmentation.

À la lumière de ce portrait, la ville reconnaît que l'itinérance est un phénomène complexe qui nécessite une intervention interdisciplinaire. Tous les acteurs sont appelés à intervenir, tant des paliers gouvernementaux que les organismes communautaires oeuvrant sur le terrain. L'Agence de santé et des services sociaux de l'Outaouais nous semble l'organisme le mieux outillé

pour assurer la coordination et la concertation nécessaires entre les différents intervenants.

La ville considère également que la population gatinoise ne reçoit pas sa juste part pour faire face au phénomène et que plusieurs organismes sont sousfinancés.

Le gouvernement doit aussi maximiser ses efforts, notamment en matière de santé, d'éducation et de services sociaux, afin d'agir en amont, au niveau de la prévention auprès des personnes et familles à risque d'itinérance.

Une des contributions de la ville de Gatineau à la lutte à l'itinérance est son implication en matière d'habitation, notamment avec la construction de logements sociaux et abordables. Grâce à son Fonds du logement social, la ville de Gatineau s'est engagée, depuis 2006, à financer plus de 589 logements sociaux dans le cadre du programme AccèsLogis. De plus, 89 logements abordables ont reçu une subvention dans le cadre du Programme de logement abordable. Des organismes du milieu, comme Mon chez-nous et Logemen'occupe, ont bénéficié d'aide financière pour la construction de logements.

Grâce à sa politique d'habitation, la ville peut mieux circonscrire l'action municipale grâce à des objectifs et des moyens d'action concrets. Par exemple, Gatineau s'est engagée dans la réalisation de 700 logements sociaux pour la période 2006-2009, l'acquisition de terrains pour le logement social, les programmes d'aide financière à la rénovation et aussi le financement des projets de logements sociaux.

Toujours en matière de logement, l'Office municipal d'habitation de Gatineau permet à des clientèles socioéconomiquement défavorisées de se loger convenablement à moyen et à long terme. Les services offerts par l'OMH touchent rarement les itinérants, mais son action en limite le phénomène. Son parc de logements s'élève à 3 500 unités. La ville assume annuellement 10 % du déficit d'exploitation de l'office de Gatineau.

La ville aussi intervient également lorsque des personnes se font expulser de leur résidence par voie judiciaire. Il s'agit souvent de personnes aux prises avec des problèmes d'ordre socioéconomique. Afin de s'assurer que leurs biens soient bien pris en charge lorsque ceux-ci sont mis à la rue, la ville a adopté, le 20 septembre 2005, un règlement qui fait en sorte que les biens sont ramassés et entreposés par la ville. Les citoyens ont trois mois pour les récupérer. Depuis l'entrée en vigueur du règlement, 559 dossiers ont été traités. À cet égard, Gatineau agit au-delà du mandat traditionnel des villes.

Le 19 juin 2007, la ville de Gatineau a adopté un règlement sur la salubrité. Il s'agit d'un outil qui permet d'assurer que les immeubles sur son territoire sont adéquats et salubres. Avec ce règlement, la ville a pris l'engagement d'améliorer la qualité de vie des locataires et leur sécurité. Depuis l'entrée en vigueur du règlement, trois inspecteurs travaillent à temps plein à répondre aux plaintes reçues, dont le nombre s'élève à 396; 75 % de celles-ci ont déjà été traitées.

À cause de sa proximité avec Ottawa, les enjeux en matière d'habitation à Gatineau sont particuliers. Ainsi, les coûts de construction et de loyer à Gatineau sont parmi les plus élevés du Québec.

À titre d'exemple, selon les prévisions de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, le loyer moyen d'un logement de deux chambres s'élève à 670 \$ à Gatineau, comparativement à 632 \$ à l'échelle québécoise, une différence de 6 %. Dans ce contexte, il est difficile pour les organismes communautaires de rentabiliser leurs projets de construction de logements. La SHQ devrait bonifier de façon régulière les paramètres du programme AccèsLogis à la hauteur des coûts réels d'une construction neuve.

L'autre volet par lequel la ville de Gatineau participe à la lutte à l'itinérance est au niveau de la sécurité publique. Au fil des ans, le Service de police a développé des outils, dont certains de nature communautaire, qui visent la prévention en matière de sécurité et de gestion des espaces publics, ce qui contribue à contrer le phénomène de l'itinérance et à aider les personnes touchées. Notons, par exemple, les patrouilles pédestres de policiers au centre-ville, les patrouilles à vélo au centre-ville, une approche en résolution de problèmes avec les partenaires du centre-ville, une surveillance, aussi, des lieux problématiques sur demande, une formation offerte aux policiers sur divers thèmes comme la santé mentale et les gangs de rue.

Dans le but d'assurer une cohabitation la plus harmonieuse possible avec les résidents, il arrive que la sécurité publique intervienne auprès de personnes en situation d'itinérance. Les interventions policières sont nécessaires lorsque les organismes n'ont pas été en mesure d'aider adéquatement les personnes touchées. Le manque de ressources humaines et financières permettant aux organismes du milieu d'agir, sur le territoire de la ville, auprès de cette clientèle, est sans aucun doute un facteur déterminant dans l'itinérance.

Notamment à cause de la désinstitutionnalisation de personnes ayant des problèmes de santé mentale et du manque de lieux pour accueillir des clientèles dans le besoin, la ville se retrouve dans une situation difficile lorsque vient le temps d'intervenir auprès d'une personne qui perturbe la quiétude de l'espace public et le sentiment de sécurité de la collectivité. À titre d'exemple, la cohabitation entre les utilisateurs d'un jardin communautaire et la clientèle du Gîte Ami, un centre pour itinérants, est souvent difficile et tendue. À d'autres occasions, la ville doit aussi faire intervenir son Service des opérations de terrain pour réparer des bris aux infrastructures publiques.

La ville souhaite travailler en complémentarité et en concertation avec les organismes du milieu. Ainsi, le Service de police et l'agence de santé vont prochainement signer une entente en matière d'intervention policière auprès d'une personne souffrant d'un problème de santé mentale.

L'implication communautaire et sociale de la ville de Gatineau a certainement pour effet de prévenir le phénomène de l'itinérance et, par le biais des différents organismes, d'aider les personnes à risque. Dans le cadre de ses responsabilités, son action se concentre sur l'octroi de subventions à des organismes communautaires, des exemptions de taxes et un soutien en matière d'économie sociale. Spécifiquement en regard de l'itinérance, des organismes comme la Maison Alcide-Clément, le Centre alimentaire d'Aylmer, Moisson Outaouais, l'Avenue des jeunes et Adojeune reçoivent un appui de la ville.

Le Gîte Ami est également l'un des organismes communautaires qui a bénéficié de l'aide de la ville. Ce refuge temporaire pour itinérants souffre de sous-financement et par conséquent a de la difficulté à maintenir ses services et à entretenir ses infrastructures. L'exemple du Gîte Ami n'est pas rare. La plupart des organismes du milieu pouvant intervenir en amont de ce phénomène se retrouvent également dans des situations financières difficiles.

Aujourd'hui, il y aura certainement plusieurs groupes de la ville de Gatineau, de l'Outaouais, qui viendront vous dire toutes les difficultés financières qu'ils rencontrent. Donc, je laisse à ces organismes-là le soin de vous donner... ces difficultés-là, mais de nombreux organismes, depuis certains mois, sont en difficultés financières, et c'est très, très précaire. La ville souhaite que le gouvernement du Québec intervienne de façon à ce qu'ils reçoivent un financement stable et adéquat.

La ville porte également une attention particulière au Collectif régional de lutte à l'itinérance en Outaouais. Le CRIO est un regroupement d'organismes qui luttent contre l'itinérance et l'exclusion sociale. Tout comme le collectif, la ville souhaite une concertation et une cohésion entre les organismes qui luttent contre l'itinérance.

Depuis de nombreuses années, la ville de Gatineau vient en aide aux organismes sur son territoire en offrant une exemption de taxes. Pour l'année 2008, c'est environ 75 organismes communautaires, dont le Gîte Ami, qui ont bénéficié de cette exemption, et ce montant s'élève à plus de 1 million de dollars. Vous pourrez consulter les listes de ces organismes en annexe de notre mémoire.

Avant de conclure, j'aimerais aussi ajouter qu'en matière d'économie sociale l'organisme municipal Développement économique-CLD Gatineau a investi, en 2007, un montant de près de 3 millions de dollars dans des projets d'économie communautaires. Ces projets ont permis la création de 105 emplois et le maintien de 125 autres. Des organismes comme la Soupière de l'amitié ou encore la Saint-Vincent-de-Paul, qui oeuvrent en partie auprès des itinérants, ont bénéficié du Fonds de développement des entreprises en économie sociale.

En fonction de ses moyens, la ville de Gatineau intervient en matière d'habitation, de sécurité publique et d'implication communautaire pour prévenir le phénomène de l'itinérance et pour venir en aide, dans une certaine mesure, aux personnes touchées. Elle demande à la Commission des affaires sociales de considérer avec attention ses recommandations qui s'adressent au gouvernement du Québec, premier responsable de la lutte à l'itinérance:

Adopter une politique québécoise en itinérance; confirmer le rôle de l'Agence de santé et des services sociaux de l'Outaouais pour développer une connaissance précise du phénomène de l'itinérance à Gatineau et en Outaouais; que l'agence coordonne les actions de soutien aux personnes en situation d'itinérance; ainsi qu'assurer le leadership de la concertation entre les intervenants; aussi, il faut que les gouvernements fournissent les ressources humaines et financières pour permettre à l'organisme d'assumer ce mandat;

assurer un financement adéquat et constant aux organismes oeuvrant sur le terrain, en tenant compte des particularités de la région frontalière qu'est l'Outaouais;

agir en amont en encadrant et en soutenant adéquatement les groupes de personnes considérées à risque:

maximiser les efforts de prévention pour limiter la pauvreté chez les différents groupes d'individus touchés en Outaouais;

assurer un financement stable, adéquat et à long terme des programmes AccèsLogis et Rénovation Québec; revoir les mécanismes de financement du logement social de façon à tenir compte des coûts de construction et de loyers élevés dans la région de l'Outaouais;

poursuivre aussi les démarches auprès du gouvernement du Canada pour que les deux programmes d'application fédéraux soient reconduits et dotés d'un financement adéquat à long terme, soit le Programme d'aide à la remise en état des logements et le Programme de logement abordable;

enfin, soutenir financièrement Gatineau afin d'aider le Service de police de la ville à se doter d'un plan d'action triennal en matière d'itinérance, tout particulièrement pour le centre-ville.

En terminant, j'aimerais aussi, tandis que je suis ici puis que les groupes sont nombreux, remercier les groupes communautaires qui sont ici, aujourd'hui, qui vont présenter des mémoires pour essayer de trouver des solutions pour régler le problème. Et merci aussi du travail de ces organismes-là dans la communauté, sans lequel on n'arriverait pas. Puis c'est des gens qui le font pour la cause, qui sont très dévoués. Donc, merci à tout le travail pour ces groupes communautaires. Merci beaucoup.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, M. le maire, et merci beaucoup pour ces derniers mots surtout. Je suis prêt à céder la parole à Mme la députée de Hull.

Mme Gaudreault: Alors, merci beaucoup, M. le Président. J'aimerais d'abord remercier les membres de la commission de s'être déplacés ici, à Gatineau, aujourd'hui, dans le comté de Hull. Et j'aimerais aussi remercier tous les artisans du domaine des services sociaux ici, dans ma région. Je les reconnais, vous êtes tous ici, ce matin. Et je vous remercie d'avoir consacré votre précieux temps à venir faire des présentations ici, à la commission. C'est très important de vous entendre, et on espère que les suites de cette commission pourront mener à de belles initiatives ici, à Gatineau.

Merci beaucoup aussi à vous, M. Bureau. J'ai su que vous avez dû réorganiser votre horaire pour être ici, ce matin. Je sais que ce sujet vous tient à coeur et je vous remercie d'être là.

J'ai parcouru plusieurs des mémoires qui nous seront présentés au cours de la journée, et, par rapport à la ville de Gatineau, beaucoup d'organismes souhaitent que la ville devienne un mandataire auprès de la SHQ, là, dès que possible. Je sais que cette initiative-là a été amorcée depuis longtemps. Et j'aimerais vous entendre par rapport à quelles sont les suites, là, comment on va pouvoir arriver à obtenir ce mandat de la SHQ.

**M. Bureau (Marc):** C'est peut-être au responsable, M. Angers, qui est au téléphone presque à tous les deux jours avec la SHQ, qui va pouvoir vous en dire où ce qu'on en est rendu pour être ville mandataire.

M. Angers (Luc): Écoutez, au niveau de la ville mandataire, qu'est-ce qui se passe et puis... en tout cas, j'ai les dernières nouvelles, là, je pense que ça va vous faire plaisir puis ça va faire plaisir aussi aux organismes, hein, qui sont derrière moi.

#### $\bullet$ (9 $\hat{h}$ 40) $\bullet$

Nous avons reçu, à la commission d'habitation, la visite à la fois de M. Robert Verret, qui est le président... bien, c'est-à-dire, qui est adjoint mais qui s'occupe des programmes AccèsLogis, donc tous les programmes de logements sociaux, et également nous avons reçu M. James McGregor, qui, lui, est le directeur adjoint de la Société d'habitation du Québec. Alors, tous deux, lors de nos discussions, se sont montrés vraiment engagés à ce que le processus de ville mandataire puisse aller de l'avant.

On a eu aussi des discussions... En tout cas, moi, j'ai fait de nombreux appels, et puis le dernier appel vient de la semaine dernière, mais, tout au long de l'été... Naturellement, bon, il y a la période de vacances, il y a des stagiaires qui remplacent, tout ça. Mais qu'est-ce que M. Verret me dit tout récemment, c'est qu'il considère le libellé de... le contenu de la ville mandataire, qu'est-ce qu'on va recevoir, et également on considère aussi le nombre d'unités d'habitation. Ce n'est pas uniquement nécessaire d'être ville mandataire, ça, on le comprend, mais il y a toutes les unités d'habitation qui doivent aussi, là, être envoyées et sur lesquelles la Société d'habitation va s'engager pour ça.

Alors, aux dernières nouvelles, moi, je vous dis que, selon M. Verret, qui est le responsable du programme AccèsLogis, ca devrait être, là, dans le courrier. Alors, moi, on m'a dit ca au début de l'été. Alors, on a poursuivi, j'ai fait encore des appels. Mais, à chaque fois que je l'appelle — c'est lui le responsable — on me dit: Inquiétezvous pas, M. Angers, ces documents-là sont sur la voie d'être exécutés, envoyés. Et on me dit également que le nombre d'unités d'habitation qui va avec cette ville mandataire là, que la ville de Gatineau va être très satisfaite. On comprend naturellement que c'est au niveau de la ministre de dévoiler ces unités d'habitation là, mais... en tout cas, on reste quand même très, très confiants et très, très...sur une erre d'attente, là, il faut le dire aussi, mais quand même on reste très confiants à ce que le dossier, là, va se clore dans les prochaines semaines. Peutêtre, M. Leclerc, aussi, vous aviez des choses à dire, ou je pense que... en tout cas, j'ai fait le tour.

M. Bureau (Marc): Ce qui est important pour ville de Gatineau, pour devenir ville mandataire, c'est d'avoir un nombre de logements octroyés, réservés à la ville de Gatineau, par année. L'objectif de Gatineau, c'était 175 par année, donc il y avait des discussions dans ce sens-là.

#### Mme Gaudreault: Merci beaucoup.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de... Mme la députée de Gatineau.

**Mme Vallée:** Alors, merci, M. le Président. Bonjour, M. Bureau, M. Angers, M. Leclerc, Mme Dagenais, c'est un plaisir de vous recevoir aujourd'hui. Merci aux collègues de s'être déplacés en Outaouais, alors, dans la

plus belle région du Québec, comme nous le disons si souvent.

M. Bureau, je me dois de vous poser des questions parce que vous avez piqué ma curiosité. Depuis le début de nos auditions, nous avons entendu parler longuement de la problématique de la judiciarisation à l'extrême dans certaines villes du Québec. Notamment la semaine dernière, à Trois-Rivières, un jeune venait nous parler de la problématique de la collection de billets de contravention qu'il récoltait. À Montréal, vous avez certainement entendu, à travers les médias, les représentations faites, entre autres, par Dan Bigras.

Dans votre mémoire et dans votre présentation, vous avez parlé de l'implication de la ville notamment au niveau de la formation des policiers quant à la problématique de santé mentale, quant à l'intervention des policiers dans les dossiers qui pouvaient opposer le Gîte Ami et les jardins communautaires. J'aimerais que vous élaboriez davantage sur la collaboration de la ville et un petit peu sur vous, la situation de la judiciarisation, comment vous le voyez, comment vous... comment vous prenez cette problématique-là et comment vous attaquez, finalement, là, cette problématique qui est de peut-être... de vouloir assurer une tranquillité aux résidents mais en même temps tenir compte de certaines problématiques particulières d'une autre partie de la population.

M. Bureau (Marc): O.K. Bien, pour la judiciarisation, je pense qu'il y a beaucoup de tolérance à Gatineau vis-à-vis... Je n'ai jamais eu de plainte à mon cabinet. Les groupes communautaires ne m'ont jamais parlé, jusqu'à présent, depuis que je suis maire, de l'aspect de la judiciarisation. Comme à Montréal, par exemple, je sais que... Puis à Ottawa, l'autre côté aussi, il faut voir... il faut voir un petit peu, là, le problème de l'autre côté.

Il y a certainement un problème de la judiciarisation, mais on met beaucoup, beaucoup d'énergie à former nos policiers, entre autres, sur les gangs de rue, sur la santé mentale. La santé mentale est un problème très, très prenant pour les policiers. Nos policiers passent beaucoup, beaucoup, beaucoup d'heures. Ça ne paraît pas, ce n'est pas le mandat des policiers, mais beaucoup d'heures sont passées par des policiers, par exemple, dans les centres hospitaliers de l'Outaouais, soit de Gatineau ou soit dans le secteur de Hull. On a à accompagner à tous les jours des personnes en santé mentale, et des policiers peuvent parfois passer plusieurs heures par jour dans des hôpitaux à s'occuper de problèmes de santé mentale.

Et c'est pour ça qu'on est en train de développer un genre de protocole, qui va être signé prochainement, avec l'agence de santé, comment mieux intervenir en santé mentale, comment les soins... dans les hôpitaux, comment on pourrait mieux accueillir les gens qui ont des problèmes de santé mentale. Il y a tout un volet... Peut-être que l'agence de santé pourra plus développer ça ce soir, quand ils seront ici, mais on a un volet, avec nos policiers et puis l'agence de santé, qui est en train de se développer, parce que ça prend beaucoup, beaucoup de temps de nos policiers.

Mme Vallée: Est-ce que je comprends qu'il y a certaines directives bien claires qui émanent de la ville

de Gatineau face aux corps policiers, visant notamment, là, à ne pas intervenir... pour intervenir? Est-ce que vous avez des politiques très claires ou est-ce que c'est informel?

M. Bureau (Marc): Bien, c'est sûr qu'on essaie de mieux former nos policiers. On est obligés d'intervenir. À chaque jour, il y a des cas de santé mentale, il y a des personnes qui sont sur la rue, et je suis certain qu'on est obligés d'intervenir à de nombreuses reprises, mais on essaie vraiment que ça passe par la formation de nos policiers, parce qu'il y a beaucoup, beaucoup d'efforts de mis là-dedans.

Mme Vallée: M. Bureau, quel est l'impact de la proximité de la ville d'Ottawa? Parce qu'on sait qu'à un jet de pierre d'ici on a les gîtes, les Shepherds of Good Hope, tous les gîtes, là, entourant la rue King Edward. Quel est l'impact que vous vivez, à Gatineau, de la proximité de ces sites-là? Est-ce que ça se manifeste, là, au niveau...

M. Bureau (Marc): Bien, c'est sûr que les itinérants n'ont pas de frontières. Donc, je suis certain qu'au Gîte Ami ou à la Soupe populaire il y a beaucoup de cas de gens qui proviennent d'Ottawa. Je ne peux pas dire le pourcentage, mais, quand on parle d'itinérance, ça n'a pas de frontières. Je suis certain qu'au Gîte ou dans les organismes il y a une bonne clientèle qui provient de la ville d'Ottawa, et vice versa; peut-être qu'on a des gens de l'Outaouais, de Gatineau qui traversent aussi de l'autre côté de la rivière.

**Mme Vallée:** Avez-vous des ententes avec la ville d'Ottawa pour les interventions auprès de cette clientèle-là?

M. Bureau (Marc): Non, je ne pense pas qu'on ait vraiment, là, d'entente spécifique avec la ville d'Ottawa.

Ce qui touche Gatineau aussi, peut-être que j'aimerais le spécifier ce matin, c'est aussi le coût des loyers à Gatineau, l'abordabilité des logements. Vraiment, il y a des gens dans la ville de Gatineau, on le voit beaucoup chez les personnes aînées maintenant qui n'arrivent pas, le logement est très, très cher, et ça ne s'améliorera pas. Avec la proximité d'Ottawa, les logements sont beaucoup plus dispendieux, et la ville de Gatineau est prise avec un problème d'abordabilité très, très, très important. Et plus ça va aller, je pense que plus on va être touchés par ça, des gens qui ne sont pas capables de joindre les deux bouts. Et les besoins, là, sont très, très grands, on a beaucoup, beaucoup de misère à arriver, et c'est vrai particulièrement aussi actuellement chez les personnes âgées. On va tenter de bâtir du logement abordable pour cette clientèle-là parce que vraiment il y a des gens qui n'y arrivent pas.

Mme Vallée: Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci. M. le député de Nicolet-Yamaska.

M. Dorion: Oui. Merci, M. le Président. Alors, M. Bureau ainsi que votre équipe, merci de la présentation

de votre mémoire. M. le maire, vous avez mentionné, et vous n'êtes pas le seul depuis le début de la commission, un élément qui revient, entre autres, est le manque de financement, et de façon récurrente.

• (9 h 50) •

La question que je me pose, c'est: À qui revient, selon vous, M. le maire, la responsabilité d'établir les besoins dans une région? Et vous comprendrez que de demander un financement et un financement de façon récurrente, bien le gouvernement se doit d'avoir les besoins réels, tu sais, pour ne pas tomber dans le dédoublement de missions ou le triplement de missions. Alors, selon vous, M. le maire, qui est la personne la mieux placée, le conseil municipal, l'agence de santé, qui pourrait décrire de façon concrète le besoin réel par région?

M. Bureau (Marc): Bien, l'acteur privilégié, je pense que c'est l'agence de santé, mais elle doit travailler avec tous ses partenaires, la ville en faisant partie. On est en train, chez nous, de développer une politique de développement social, elle ne peut pas se faire sans les partenaires, soit les partenaires communautaires, soit l'agence de santé, et on doit le faire en complémentarité et on doit définir peut-être les actions de chacun des intervenants. Mais je pense que l'acteur privilégié peut-être pour le faire, c'est l'agence de santé. C'est peut-être celui qui possède le meilleur portrait de Gatineau et de la région en matière d'itinérance.

M. Dorion: Parce qu'entre autres c'est revenu durant la commission, où, bon, c'est comme un élément qui n'aurait pas été réévalué depuis longtemps. Entre autres, si je prends que le financement qui est accordé aux ressources communautaires qui oeuvrent de près et qui correspondent théoriquement aux besoins, c'est comme si quelqu'un n'aurait pas réévalué. Les besoins ont augmenté à travers les années, mais le financement, lui, n'a pas changé. Donc, théoriquement, les ressources font, je dirais, beaucoup mais avec peu d'outils qu'on leur donne, là.

M. Bureau (Marc): Oui. Puis ce financement-là doit être plus continu, parce que les groupes communautaires de la ville de Gatineau, puis je pense que c'est partout ailleurs en province, mettent beaucoup, beaucoup, beaucoup de leur temps à trouver des fonds puis à essayer de rejoindre les deux bouts. Puis je le vois, depuis trois mois, là, à ma porte, là, ça cogne continuellement. Les groupes n'arrivent pas, le financement n'est pas adéquat. Il y a un sous-financement, et je pense qu'on doit regarder ça avec beaucoup d'attention. Et puis ils font face à des clientèles, aussi, là, avec plein de problématiques, là, puis il faut aller dans un gîte, il faut passer du temps dans un gîte ou il faut aller à la Soupe populaire pour voir la multitude de problèmes auxquels ces groupes-là font face.

M. Dorion: M. le maire, tantôt, et avant que, M. le Président, vous cédiez la parole à ma collègue, vous avez parlé de la problématique, entre autres... parce qu'on sait que différents couloirs apportent à l'itinérance, dont, entre autres, un élément que vous avez mentionné: la santé mentale. Vous nous avez dit que

votre corps policier passe énormément de temps. J'aimerais vous entendre davantage. Quand vous dites «énormément de temps», c'est au niveau des arrestations ou au niveau... lorsqu'ils accompagnent un individu vers les centres hospitaliers? Parce que, durant la commission, et je ne sais pas quelle est la réalité ici, à Gatineau, mais, dans l'ensemble, les organismes communautaires, les gens qui travaillent de près, que ce soient les corps policiers, ont une difficulté à, je ne dirai pas intégrer, mais accompagner une personne vers le centre hospitalier pour que cette personne-là reçoive les services appropriés... bien, je veux dire, appropriés à la situation, au niveau de la problématique de la santé mentale de la personne. Ici, à Gatineau, M. le maire, quel est le portrait?

M. Bureau (Marc): Bien, plusieurs fois par semaine, des policiers vont se présenter... par exemple, vont avoir des cas qu'ils vont apporter, justement ce que vous dites, à l'hôpital. Il y a deux policiers... parce que les personnes ne sont pas nécessairement prises en charge immédiatement, donc vont passer deux ou trois heures des fois, deux policiers qui sont là, deux à trois heures pour accompagner une personne qui a des difficultés, puis ils ne sont pas pris en charge aussi rapidement que ça devrait par l'hôpital, et c'est ça qu'on est en train de travailler avec l'agence de santé, c'est cette problématique-là, entre autres, et le policier peut revenir le lendemain avec la même personne, et puis ça se répète continuellement. Donc, c'est beaucoup de frais pour la ville de Gatineau, et c'est continuel, c'est jour après jour. Et ca, c'est certainement un coût très grand pour la ville de Gatineau.

**M. Dorion:** Alors, ce que je dois comprendre, M. le maire, c'est... ce que je dois comprendre, c'est que les centres hospitaliers ressortent trop rapidement les personnes.

M. Bureau (Marc): Ça, ce n'est pas à moi d'en juger, mais ça arrive, oui. Souvent, on va revenir avec les mêmes personnes, dans la même semaine, avec ces gens-là. Et les personnes ne sont pas actuellement prises en charge immédiatement, dans l'hôpital, pour différentes raisons. Et c'est nos policiers... On paie le salaire des policiers pendant ce temps-là. Et des policiers m'en font la remarque des fois: Ça coûte plus cher à la ville que ça peut coûter peut-être à un hôpital, parce qu'ils passent tellement de temps dans ces établissements-là qu'il y a des très grands frais pour la ville de Gatineau.

M. Dorion: Merci beaucoup.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Saint-Jean.

Mme Méthé: Bonjour à vous tous.

M. Bureau (Marc): Bonjour.

Mme Méthé: J'ai vu quelque chose d'intéressant qui est fait, une initiative de votre municipalité, c'est-à-dire l'entreprosage de biens. Au-delà du manque de financement, c'est une mesure que je trouvais intéressante pour les gens qui ont des situations pénibles à vivre.

Vous entreposez ça — il y a quand même 556 dossiers qui ont été mentionnés; vous entreposez — ça à quel endroit? Puis la durée, c'est trois mois, là?

M. Bureau (Marc): C'est M. Leclerc. Êtesvous...

M. Leclerc (David): Je peux peut-être tenter quelques réponses. En fait, effectivement, c'est entreposé par la municipalité dans un atelier municipal. Les citoyens ont un certain... un délai pour venir récupérer leurs objets. Après trois mois, bien là, évidemment, là, la municipalité peut en disposer. Donc, c'est une initiative, là, qui a été mise en place, là, il y a plus d'un an et qui, comme vous avez pu voir, répond à de nombreux problèmes et de nombreux besoins.

**Mme Méthé:** Je trouve ça intéressant comme mesure. Il y a un endroit où, lors d'une signification d'expulsion, il y a une personne qui accompagne le huissier pour aider les gens à ce moment-là. Est-ce que cette mesure-là, vous l'appliquez chez vous, ou on s'en tient à l'entreposage de biens?

**M. Bureau (Marc):** Je pense qu'on s'en tient à l'entreposage des biens.

Mme Méthé: O.K. Merci.

Une voix: Est-ce qu'il reste du temps, M. le Président?

Le Président (M. Kelley): Deux minutes.

Mme Méthé: Bien, il y a une chose aussi que... j'ai vu que vous avez fait une réglementation, en 2005, pour la salubrité des logements et qu'il y a trois inspecteurs municipaux qui mettent leur temps là-dessus. Vitement, ce que je me disais, est-ce que ça n'a pas pour impact justement de faire augmenter le prix des loyers, cette mesure-là?

M. Bureau (Marc): Non, pas du tout, c'est des budgets qui font partie de notre politique d'habitation. Parce qu'on s'aperçoit, quand on fait le tour des logements, qu'il y a beaucoup de problématiques de salubrité; et on doit, dans notre politique d'habitation, assurer une qualité de vie aux citoyens; et ça passe beaucoup par l'habitation. Donc, on a trois personnes à temps plein maintenant, à la ville de Gatineau, qui s'occupent de la salubrité. Et, si le propriétaire n'a pas fait les travaux, bien la ville va les faire aux frais du propriétaire.

**Mme Méthé:** Mais, par le fait même, le propriétaire finit par le faire payer à ses locataires, non?

M. Bureau (Marc): Quand on fait le tour des logements, c'est tout à fait inadmissible que des gens, des locataires puissent rester dans un appartement avec des problèmes, par exemple de moisissures, des problèmes de santé très, très évidents. Puis je pense que la qualité de vie, là, ça passe par un habitat minimum pour ces locataires-là.

Mme Méthé: O.K. Merci beaucoup.

Le Président (M. Kelley): M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques.

M. Lemay: Merci beaucoup, M. le Président. Je désire d'entrée de jeu vous remercier pour votre patience, tout à l'heure. Toutes mes excuses à mes collègues, à M. le maire et à tout le monde, de mon retard. J'ai vraiment fait ce qui était le plus vite possible légalement pour être prêt...

Des voix: Ha, ha, ha!

**M. Bureau (Marc):** On aura une belle autoroute qui va être finie, là, vous pourrez passer par la 50 bientôt.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Lemay: Oui. Bon, d'accord. En tout cas, il y a un bout qui est en construction, et là je vous avoue que ça m'a achevé complètement, mon retard ce matin. Alors, tout ça pour vous dire merci de votre patience, M. le maire, toute votre équipe.

Ayant été moi-même maire, je sais ce que c'est, la situation. On est un peu... on est les premiers au front. Bien, vous êtes les premiers au front face à différentes problématiques et vous n'avez pas nécessairement toutes les ressources, tous les outils pour y faire face. Et on le devine bien, là, dans votre mémoire, que la volonté est là, via différentes stratégies, mais qu'ultimement il y a des bouts que... des gros bouts même que vous ne contrôlez pas.

#### • (10 heures) •

Mais, pour ce qui est de... je vais retourner en ce qui concerne l'habitation, les programmes, AccèsLogis, et tout. Et comprenez-moi bien, M. le maire, M. le Président, mes questions ne sont pas pour blâmer qui que ce soit, mes questions sont: Est-ce qu'il y a un problème? C'est ça. Mes questions sont de ce côté-là. Et, après la commission, on aura des conclusions à tirer ensemble, mais il faut pointer certains problèmes, je crois, en ce qui concerne AccèsLogis: les coûts de construction - on l'entend souvent - qui ne reflètent pas, mais pas du tout les coûts des terrains, des bâtiments, en plus, si je ne me trompe pas, du 10 %, 15 %, 20 % que la communauté doit fournir. Donc, pour vous, c'est une pression financière, les programmes, même si vous avez la volonté manifeste, là, d'y participer, et même vous allez être peut-être bientôt une ville mandataire de la SHO, voilà. Mais, si on ajoute les coûts de construction, les coûts d'achat, de décontamination dans certains cas, le 10 %, 15 %, 20 % qui doit être défrayé par la communauté, est-ce que pour vous c'est un problème financier, là?

M. Bureau (Marc): Bien, c'est sûr, puis il y a un autre problème que j'ajouterais à ça, qui touche beaucoup Gatineau, c'est que les groupes communautaires ont la bonne volonté de construire des logements, mais une des difficultés de Gatineau — puis ça, je pense que la politique d'habitation va s'y adresser — c'est le manque de terrains pour faire ces logements-là. Actuellement, on n'a pas de terrains, ça devient très, très difficile de

trouver des terrains pour bâtir ces unités de logement là, et je pense que plus ça va aller, plus on va avoir un problème majeur en termes de terrains. Donc, tout l'aspect des terrains, c'est très, très important, et puis, à un moment donné, la ville devra peut-être — puis je ne sais pas, M. Angers, si c'est dans la politique, là — acquérir des terrains, parce qu'on a une problématique, les groupes ne trouvent pas de terrains pour bâtir ces unités de logement là. Donc, c'est une problématique très, très importante pour Gatineau.

**M.** Lemay: Mais, M. le Président, ce qui élève les coûts d'autant des programmes...

M. Bureau (Marc): Oui, parce que les...

M. Lemay: ...et le programme ne reflète pas nécessairement ces coûts réels, hein, il faut bien se comprendre, là, les coûts réels associés au développement du programme AccèsLogis et de ses trois différents programmes, là.

M. Bureau (Marc): Puis, depuis quatre ou cinq ans aussi, on a plus de gens, de citoyens d'Ottawa qui déménagent vers Gatineau que l'inverse, et les coûts sont 30 % à 35 % plus élevés à Ottawa. Donc, les logements s'en vont toujours en augmentant, et c'est ici, à Gatineau, que les loyers sont le plus cher au Québec. Donc, les coûts que vous avez identifiés, là, on n'y arrive pas du tout, du tout, du tout.

Le Président (M. Kelley): M. Angers, un complément?

M. Angers (Luc): Oui, peut-être que je pourrais ajouter. C'est la raison pour laquelle, même au niveau du fonds du logement social, vu qu'il y a tellement une difficulté de faire l'acquisition de terrains, on a cru bon d'ajouter un certain pourcentage pour créer une banque, et, lorsqu'il y a des terrains qu'on juge appropriés où est-ce qu'on dénote le zonage suffisant, bien on peut justement, par ce pourcentage-là, aller s'acquérir justement du terrain en particulier. Mais c'est tout nouveau, c'est une mesure qu'on a adoptée lors, je pense, du deuxième appel d'offres du logement social, tout ça, alors... et ça remonte peut-être, là, au printemps passé, alors ça vient tout juste d'être fait.

Alors, c'est sûr qu'on s'attaque là-dessus. On veut faire en sorte, lorsqu'il y a des terrains qui sont jugés comme étant conformes, bien, qu'on puisse justement faire l'acquisition de ces terrains-là pour justement que les organismes communautaires aient moins de difficultés, là, au niveau du bâtiment et de l'édifice, là...

M. Lemay: Des achats.

M. Angers (Luc): ...oui, c'est ça, de la construction de logements sociaux.

M. Lemay: Donc, merci. Mes questions sont aussi, M. le Président, parce qu'on va rencontrer les différents ministères, hein, à la fin du mois, SHQ entre autres, donc on va avoir des échanges avec eux làdessus.

Ce que j'entends... Toujours en restant au niveau de l'habitation... Parce que c'est fondamental, là, on est en aval du problème. J'aurais aimé ça qu'on parle peut-être plus aussi de l'amont. Grâce à vous aujourd'hui, j'ai d'ailleurs démêlé, je pense, ces deux termes-là pour la fin de mes jours, aval, amont. Des fois, qu'est-ce qui commence, qu'est-ce qui finit? Je ne le sais pas tout le temps, mais là je pense... Je sais que l'amont, c'est le début, et l'aval, c'est la fin. Alors, c'est excellent.

On me dit également, pour ce qui est des programmes, que les règles administratives, disons qu'avec les années ça ne se simplifie pas, les règles des programmes, les rapports à faire, et tout ca. On s'entend, là, qu'au départ c'est de l'argent public, il faut faire attention, il faut... Bon, je pense que tout le monde peut s'entendre là-dessus. Mais ce que j'entends énormément tant des villes que des promoteurs, que des OSBL en habitation, entre autres les groupes de GRT qui gèrent ces dossiers-là quotidiennement: les règles de la SHQ, là, c'est de moins en moins simple. Et encore une fois, M. le Président, mon propos n'est pas de blâmer, de coincer; c'est de l'argent public, il faut bien faire notre travail. Mais on reçoit la SHQ à la fin du mois, et je pense qu'il y a des questions légitimes. Est-ce que vous avez ce sentiment-là?

M. Bureau (Marc): Oui, oui. Les groupes communautaires nous le disent tout le temps, le GRT le dit tout le temps, des fois on blâme la ville, des fois on blâme la SHQ, et c'est pour ça que la ville veut devenir ville mandataire, parce qu'on nous dit souvent qu'à Montréal puis à Québec ça va peut-être un petit peu plus rapidement qu'à Gatineau. Il y a des délais qui sont très, très, très longs, ça prend, vous le voyez, là, des... Il y a... M. Leclerc... Ça prend deux, trois ans des fois pour pouvoir faire des unités d'habitation. Des fois, il y a des problèmes qui sont propres à la ville, mais il y a des problèmes qui sont certainement dus aussi à la SHQ. Tous les délais, là, on doit avoir des approbations conditionnelles, ça retourne deux fois à la SHQ, c'est très, très long. En plus des problèmes qu'on peut rencontrer à l'intérieur de notre propre ville. Des fois, des terrains n'ont pas de zonage suffisant, adéquat, il faut changer le zonage, donc ça peut être très, très, très long, et on a la SHQ des fois par-dessus ça, et ça prend beaucoup de temps.

**M.** Lemay: Oui, des fois le zonage, c'est plus simple, changer le zonage. Il me reste encore, j'imagine...

#### Le Président (M. Kellev): Une couple de minutes.

M. Lemay: Une couple de minutes. Allons en amont. On voit que vous émettez quelques hypothèses, hein, d'où ça peut venir. Il y a eu la désinstitutionnalisation, il y a tous les problèmes de dépendance. Avez-vous un portrait un peu... On entend beaucoup... Et on recevra, cet après-midi... plus tard après souper, l'agence et votre CSSS, là. Mais avez-vous une idée de combien d'itinérants, disons-le comme ça, viennent directement ou indirectement des services publics? Et là j'inclus les hôpitaux, j'inclus les agences, j'inclus les centres psychiatriques, j'inclus même... On a beaucoup parlé, à Montréal entre autres, des centres jeunesse qui...

À 18 ans, bon, débrouillez-vous. Avez-vous une petite idée?

M. Bureau (Marc): Bien, moi, je n'ai pas les chiffres, puis, on s'est entendus, c'est ce soir que l'agence de santé va tracer un petit peu le portrait, on s'est entendus.

M. Lemay: On les aime, les agences, depuis le début des travaux.

M. Bureau (Marc): C'est eux autres qui vont tracer le portrait. Mais de ce qu'on entend, la clientèle, ce serait de 30 % à 40 %, je pense. Mais les groupes aussi pourront vous le dire certainement au cours de la journée, quel est le pourcentage qui provient de ces institutions-là.

M. Lemay: O.K. J'ai une dernière question très rapide. Votre dernière recommandation, M. le maire, et permettez-moi de vous le dire, là, en tout respect: soutenir la police pour intervenir en matière d'itinérance au centre-ville, est-ce que vous pensez que c'est un... est-ce que vous pensez que ce serait, je ne sais pas, moi, peut-être votre service de développement social, un groupe communautaire ou même les professionnels de... à intervenir dans les cas que vous disiez? Parce que ça alourdit énormément le travail de vos policiers, qui ont certainement d'autres choses à faire, vous le disiez, les gangs de rue, par exemple, et je partage tout à fait votre analyse à cet égard. Mais votre dernière recommandation, là, en tout cas j'ai de la misère, je vous avoue honnêtement, à la cerner. Est-ce que ça doit vraiment aller à la police ou peut-être à un autre?

Mme Dagenais (Suzanne): En fait, c'est un peu à l'instar de ce que vous avez lu dans le mémoire de la ville de Montréal, où la ville pourrait faire un petit plan d'action plus... pour mieux travailler encore avec la communauté au sujet de l'itinérance, et c'est dans cet esprit-là, un peu comme on le fait avec les gangs de rue, où on a pris en main ce dossier-là et on travaille bien avec la communauté. Alors, c'est dans cet esprit-là que la recommandation a été formulée.

# M. Lemay: Ça va. Merci.

Le Président (M. Kelley): Alors, merci beaucoup pour cette mise en scène de la situation ici, dans Gatineau. Je vais suspendre quelques instants et je vais demander aux représentants du Collectif régional de lutte à l'itinérance de l'Outaouais de prendre place à la table des témoins.

(Suspension de la séance à 10 h 9)

(Reprise à 10 h 26)

Le Président (M. Kelley): Alors, je demande à tout le monde de prendre place, s'il vous plaît. Alors, le prochain témoin, c'est le Collectif régional de lutte à l'itinérance de l'Outaouais. Et, avant de céder la parole à sa présidente, Mme Tremblay, je veux dire merci beaucoup,

parce que la secrétaire m'informe que vous avez été très utile dans la planification de notre visite et la journée ici, aujourd'hui. Alors, au nom de la commission, merci beaucoup pour votre collaboration, avec Mme Laplante et son équipe. Sans plus tarder, je cède la parole à Mme la présidente, Diane Tremblay.

# Collectif régional de lutte à l'itinérance de l'Outaouais (CRIO)

Mme Tremblay (Diane): Merci. M. le Président, Mmes, MM. les participants à cette commission, le CRIO tient d'abord à remercier le gouvernement du Québec de la mise sur pied de cette commission parlementaire sur le phénomène de l'itinérance et à vous remercier particulièrement de votre venue à Gatineau, que le CRIO considère comme très importante. Et, tout au cours de la journée, les membres du collectif viendront ajouter à la présentation générale que nous allons poser comme collectif.

Alors, le CRIO donc est un collectif qui regroupe plusieurs organismes communautaires. Dans notre mémoire, que... C'est-u possible de vous demander, avec un signe de la tête, s'il a été lu ou non? Ou ça ne se fait pas, demander ça à des membres d'une commission?

**Une voix:** On lit toujours tout.

Mme Tremblay (Diane): Oui? Merci. O.K. Donc, on représentait 26 organismes, moins un maintenant, un des organismes a dû fermer ses portes, faute de financement. Alors, c'est bien sûr que, pour nous, cette commission s'ouvre dans un contexte difficile, un contexte difficile que nous nommons minimalement depuis un an mais que nous avons nommé auparavant. En effet, les organismes communautaires membres du CRIO ont, depuis un an, fait de multiples démarches pour sonner l'alarme, sonner l'alerte, dire que la situation est dramatique, dire qu'il y a un manque de financement urgent qui menace les organismes communautaires de lutte à l'itinérance en Outaouais.

Alors, en décembre dernier, nous avions eu un grand espoir lorsque le ministre Pelletier nous avait annoncé que l'itinérance serait une de ses deux priorités durant l'année 2008. Et nous avons été déçus que cette promesse ne soit pas concrétisée lors des allocations, en juin dernier.

Alors, aujourd'hui, le besoin des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir et des familles que nous représentons, compte tenu de la situation économique, se détériore encore, et la situation des organismes continue de se détériorer. Alors, quant à nous, c'est dans ce contexte que se présente cette commission.

#### • (10 h 30) •

Alors, pour la présentation du CRIO aujourd'hui, je suis accompagnée de François Roy, qui est vice-président du CRIO, Jenny Villeneuve, qui est celle qui a beaucoup collaboré, avec Mme Laplante, pour l'organisation de cette journée et qui est coordonnatrice du CRIO, et de Louise — est-ce qu'elle se joint à nous? — Louise Guindon, qui est trésorière, donc les membres de l'exécutif du CRIO.

D'entrée de jeu, quelques éléments très importants pour le collectif. D'une part, la reconnaissance de la situation particulière de l'Outaouais en ce qui a trait au phénomène de l'itinérance. On pourra vous en parler plus en détail tantôt dans la présentation, mais nous considérons que le fait que nous sommes une ville frontalière avec la capitale nationale, avec Ottawa, donne une situation particulière à l'Outaouais qui n'est pas reconnue dans l'ordre des chiffres et du financement.

D'autre part, le fait que la ville de Gatineau particulièrement, et la région de l'Outaouais, soit une ville si paradoxale en termes: de plus haut salaire moyen familial au Canada, très haut taux de diplomation et en même temps très haut taux de décrochage scolaire, haut taux de pauvreté, fait en sorte qu'on aurait tendance à penser que la pauvreté et l'itinérance sont des phénomènes cachés ici, dans cette ville, et qu'ils sont très peu pris en compte.

Un autre élément qui est très important pour le CRIO et qui se reflète dans notre définition que vous retrouvez à la page 3 de notre mémoire, c'est que le collectif définit l'itinérance de la façon suivante: une personne ou une famille — et nous reviendrons tout au cours de notre présentation sur le phénomène des familles à risque d'itinérance, en situation d'itinérance ou en voie de sortie d'itinérance; donc, une personne ou une famille — à faibles revenus 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.

Au niveau du Québec, selon les informations qu'on a, nous sommes la région qui insiste le plus sur la nécessité de reconnaître cette problématique de l'itinérance des familles. Je vous donne deux exemples très simplement: une famille qui a été évincée de son logement, qui n'a pas été relocalisée au préalable, comme le recommande l'ONU et comme ça ne se fait pas, est sans domicile fixe. Pour nous, ce ne sont pas qu'un homme, une femme, c'est une famille qui est sans domicile fixe, donc qui se retrouve en situation d'itinérance. De la même façon, dans le cas de victimes de violence conjugale, généralement ce sont des femmes, une femme, ses enfants se retrouvent en centre d'hébergement, le temps qu'elle est en centre d'hébergement, elle est sans domicile fixe, et les actions et les interventions pour l'aider à quitter cette situation et à retrouver un domicile fixe, à réintégrer, vont passer par différents organismes membres du CRIO. Il pourra arriver, s'il y a aussi un conjoint, que ces personnes-là soient hébergées temporairement dans des endroits différents, dans des refuges différents ou qu'elles aient accès à un logement de dépannage, mais on parle ici d'une famille comme on pourrait parler de la situation de toutes les familles qui, faute de pouvoir se trouver un logement, habitent chez les uns et chez les autres.

L'autre dimension très importante à mettre sur la table, c'est qu'ici, en Outaouais, en 2004, l'agence de santé a adopté un modèle d'organisation de services en itinérance. Ce modèle a été élaboré à la fois par l'agence, les organismes communautaires, adopté et tabletté depuis 2004. Alors, dans nos revendications que nous portons haut et fort depuis plusieurs années, nous demandons du financement, du financement récurrent et les moyens d'appliquer ce modèle d'organisation de services, dans lequel beaucoup de temps, beaucoup d'énergie ont été investis.

Et j'arrive avec une autre dimension très importante et que ce modèle d'organisation de services met sur la table, qui est le concept de continuum de services. Nous pensons que la problématique de l'itinérance est une problématique complexe, est une problématique qui nécessite des actions et des interventions à différents niveaux, est une problématique qui niclut mais qui dépasse santé et services sociaux, et c'est pour ça que je vais terminer tantôt avec l'adoption d'une politique en itinérance, et qu'il est très important que le financement y soit rattaché.

Donc, nous sommes très heureux que vous soyez ici. Nous souhaitons fortement l'adoption d'une politique en itinérance, une politique qui permettra que les différents ministères et les différents acteurs concernés soient interpellés à différents niveaux, que ce soit au niveau municipal, au niveau provincial, dans les organismes communautaires, les agences, Emploi-Québec, et etc. Mais je vous dirai d'entrée de jeu que, compte tenu de certaines de nos expériences, nous craignons le tablettage. Donc, nous souhaitons vraiment que non seulement il y ait l'adoption d'une politique en itinérance, mais qu'il y ait l'argent et les actions qui suivent. Alors, je cède maintenant la parole à notre collègue Jenny.

Mme Villeneuve (Jenny): Merci. Bonjour à tous. Merci, M. le Président, de nous recevoir ce matin. Je vous tracerai un peu plus en général quel est le portrait de l'itinérance ici, en Outaouais. Tel que le mentionnait Mme Tremblay, je pense que vous allez avoir un portrait quand même assez éloquent tout au cours de la journée parce que les organismes qui vont présenter leur mémoire sont les experts sur le terrain, c'est eux qui vivent ces situations-là, ils vont pouvoir vraiment vous démontrer l'ampleur du phénomène en Outaouais.

Tel que mentionné tout à l'heure, ce n'est pas d'hier qu'on se penche sur la question. Ici, en Outaouais, ça fait déjà plusieurs années que collectivement le collectif oeuvre à faire tomber des tabous, tomber des préjugés, à faire comprendre que l'itinérance, ce n'est pas seulement une question individuelle, on veut s'attaquer aux causes structurelles. Ce qu'on veut démontrer, c'est que la société crée la pauvreté, la société crée en bout ultime l'itinérance, et qu'on doit s'attaquer à ces causes structurelles là pour être en mesure de vraiment envisager des solutions à la problématique.

Pour ce faire, on ne s'en cache pas, ce que ça prend pour avoir un réseau fort, pour avoir une solidarité, pour avoir du travail de concertation dans un continuum de services, ca prend des fonds, ca prend des fonds récurrents, ca prend une permanence du personnel, ça prend tout ce qui entoure le lien social avec les gens que l'on accueille, les gens que l'on accompagne. On sait que l'itinérance, c'est un aboutissement de ruptures de liens successives. Donc, dans une région comme l'Outaouais, où nous avons une forte immigration intérieure, immigration extérieure aussi, on se retrouve avec des gens qui n'ont pas nécessairement de réseau familial, qui se retrouvent seuls, isolés. Le tissu social devient le mouvement communautaire, ils ont affaire aux organismes, vont être accompagnés dans les organismes par des intervenants. Donc, si, à tout bout de champ, ils vivent encore des ruptures de liens parce que ces organismes-là

ne peuvent plus suffire à la demande, ces organismes-là doivent mettre à pied des employés par faute de ressources, sont contraints de voir rouler du personnel de façon très régulière, bien, à ce moment-là, on se retrouve encore avec des ruptures, même au niveau du tissu social, le tissu le plus près de ces individus-là.

Dans le document de consultation que vous nous avez soumis, une des questions relevait sur les données statistiques, de quelle manière on peut chiffrer l'itinérance. En Outaouais, on n'a pas de chiffres officiels, de recherche scientifique pour faire le portrait de ce qu'est l'itinérance. Au CRIO, depuis le début de nos démarches, on se rend bien compte que de telles données sont bien importantes pour pouvoir démontrer l'ampleur du phénomène. Donc, depuis peu, on s'est doté d'un comité pour mettre sur pied un bulletin de lutte à l'itinérance, tel qui est fait un peu comme dans d'autres villes au Canada, qui a débuté à Ottawa avec L'Alliance pour mettre fin à l'itinérance. Ce qu'on veut avec cet outil-là justement, c'est permettre de colliger, d'avoir des données plus concrètes, plus amalgamées pour être en mesure de démontrer l'ampleur du phénomène tout en ayant un outil aussi pour éduquer, pour sensibiliser la population et les autres organismes au phénomène d'itinérance.

● (10 h 40) ●

Par contre, on a pris cette initiative-là sans nécessairement avoir de financement pour le faire, mais c'est une roue qui tourne, hein? Si on veut du financement, il faut démontrer, et pour démontrer, il faut avoir du financement. Donc, c'est un des objectifs de ce comité du bulletin là. Puis, avec un tel bulletin, bien c'est sûr qu'encore une fois, bien, des carences, des trous de services vont nécessairement ressortir. On parlait des évictions — je ne le toucherai pas ce matin parce qu'un groupe va en parler pendant l'après-midi — qui sont une problématique importante, et plusieurs autres.

Le contexte de l'itinérance ici naît dans des particularités régionales, Diane en a fait état, je ne les répéterai pas, mais des grandes disparités, des grandes complexités qui sont dues à des paradoxes continuels que vivent les gens de l'Outaouais, de Gatineau, tant en milieu rural qu'en milieu urbain. D'être confronté quotidiennement à l'opulence, à la richesse, à la construction d'immeubles de luxe, de condominiums... Oui, il y a un boom immobilier mais un boom immobilier pour ceux qui ont les moyens de pouvoir acquérir une demeure. Pour les autres, ca devient très difficile. La pauvreté, à ce moment-là, elle n'est pas seulement vécue financièrement, elle est vécue au point de vue social aussi, parce qu'à chaque jour d'être confronté à de l'opulence quand on n'a pas beaucoup de moyens, quand on en a très peu, quand on n'en a pas du tout, ca devient très difficile. Les groupes de l'après-midi, au courant de la journée, vous démontreront plus particulièrement ces particularités-là au niveau des différents secteurs.

Mais ça devient important justement de démontrer que ces chiffres gonflés, ces statistiques-là viennent faire comme si c'était une couverture, les grandes moyennes de 68 000 \$ de revenu par ménage, bien font en sorte que le 20 % à 25 % de grande pauvreté, d'extrême pauvreté en Outaouais passe souvent inaperçu. On se fait souvent demander: Bien, voyons, ça n'existe pas. Donc, on a constamment à prouver et redire que oui. Évidemment, les organismes débordent, le taux de

demandes d'aide, d'accompagnement, de défense des droits est en accroissement à chaque année, et c'est important de le souligner.

En Outaouais, comme le disait Diane, on veut souligner l'importance de relever la catégorie des familles. Pour nous, ce n'est pas, comme dans le cadre de référence, seulement un phénomène préoccupant. En Outaouais, à Gatineau, la problématique des familles qui se retrouvent itinérantes ou à très grand risque de le devenir est en accroissement constant. Pour nous, c'est important justement qu'autant physiquement que statistiquement les personnes des familles ne soient pas séparées, qu'on ne considère pas un homme itinérant, une femme itinérante, des enfants itinérants, mais bien en tant que famille, comme un tout. Puis c'est important pour nous, dans la définition de l'itinérance, de prendre en compte le risque, parce qu'à Gatineau, étant donné justement la structure de la situation particulière, bien plusieurs personnes se retrouvent en extrême précarité, très, très près de la situation d'itinérance. Et, s'il n'y a pas des groupes, s'il n'y a pas des moyens pour leur venir en aide, bien ils vont justement se retrouver à la rue.

Il y a plusieurs ressources communautaires en Outaouais qui touchent l'itinérance; je n'en ferai pas un grand état parce qu'ils vont se succéder aujourd'hui, devant vous. Peut-être toucher un petit mot au niveau du travail de proximité. On le sait, hein, puis c'est relevé aussi dans le cadre de référence, à quel point le travail de proximité est d'une importance capitale. Par contre, à Gatineau, un des plus grands centres urbains du Québec, le nombre de travailleurs de rue d'un milieu se compte sur une main. Donc, c'est inadmissible qu'on n'ait pas d'équipes de travail terrain vraiment pour couvrir l'ensemble du territoire, qui est immensément grand.

Les jeunes seront bien couverts pendant l'aprèsmidi. Je veux aussi porter votre attention à ce momentci sur l'itinérance en Outaouais au niveau des femmes. On sait que les femmes — d'ailleurs, c'est relevé dans une étude qui a été faite à Québec récemment, qui est très, très complète — vivent une sorte de spirale de l'itinérance. On ne les voit pas souvent dans la rue, mais elles sont souvent à la rue. C'est une succession de périodes difficiles, de ruptures, et tout ça, qui font en sorte que justement elles ont besoin de ce tissu, de ces organismes pour les soutenir, pour leur venir en aide et de mesures structurantes pour pouvoir faire face à cette situation.

Le reste des secteurs, l'ameublement, les vêtements, le logement, les familles seront quand même très bien présentés au courant de la journée, donc je n'irai pas trop dans les détails. J'irais plutôt vers la page 14 pour renchérir sur la nécessité d'une politique en itinérance, hein? On unit nos voix, je pense, tous les groupes que vous avez eus devant vous depuis le début de cette commission-là. Une politique, c'est une vision globale des problématiques, mais c'est aussi des responsabilités partagées. Puis c'est très important justement pour nous que cette politique en itinérance soit aussi liée à un ministère, à un ministre imputable, qu'il y ait vraiment des actions concrètes et des plans d'action avec les sous pour pouvoir les mettre en oeuvre.

Dans les objectifs d'une politique en itinérance — on l'a vu ce matin avec la ville de Gatineau, au niveau des interventions policières — c'est sûr que l'objectif

numéro un, même si, à Gatineau, c'était peut-être un peu moins présent qu'à Québec ou Montréal, le droit de cité, c'est pour nous quelque chose de très important. Gatineau n'échappe au nettoyage social, c'est sûr qu'il y a des interventions policières musclées qui se font. Cet été a été particulièrement chaud justement au niveau des interventions policières. Puis on veut déplorer aussi qu'un comité de cohabitation urbaine, qui existait dans le centre-ville de Gatineau pendant plusieurs années, ne fonctionne plus. Donc, justement cette concertation au centre-ville avec la ville, la sécurité publique, et tout ça, ça n'existe plus. Puis plusieurs organismes on aussi vécu le syndrome «pas dans ma cour», donc il y a encore toute une éducation et de la sensibilisation à faire au niveau du public.

On réitère le droit à un revenu décent pour tous et toutes, c'est important. Gatineau, on est souvent comparé à un centre d'achats à ciel ouvert. Donc, ce que ça fait, c'est que c'est des entreprises de services avec des emplois à salaire minimum souvent, pas des tâches complètes. Donc, avec le coût du logement qui est si élevé, malgré que des gens veulent travailler, bien, des revavailleurs se retrouvent dans les ressources communautaires parce qu'ils n'arrivent pas à joindre les deux bouts.

Le droit au logement. Ça ne devrait pas être un privilège d'être logé. Mais présentement c'est ce qui est vécu sur le terrain: ce n'est pas nécessairement un droit, c'est un privilège, puis il n'est pas pour tout le monde, malheureusement, à Gatineau.

Le droit à l'éducation, qui est si importante — Diane en faisait état. Oui, on a le plus haut taux de diplomation, en Outaouais, mais on a aussi un des plus hauts taux de décrochage scolaire. Donc, cette jeunesse-là qui n'est pas diplômée, ce n'est pas elle nécessairement qui va être la relève. Où elle s'en va, à ce moment-là? C'est très important, ce droit à l'éducation.

L'objectif cinq, qui est le droit à la santé. Oui, nous avons une équipe itinérance, nous aussi, au CSSS de Gatineau, dans le secteur Hull, au CLSC de Hull, Équipe Images. Par contre, depuis quelques années, elle est amputée du volet santé physique. Un infirmier de rue qui faisait partie de l'équipe ne l'est plus, à ce moment-là. Notre région... Bien, c'est ça, puis l'accessibilité au réseau se fait difficilement aussi, avec tout ce chambou-lement des grosses structures qui bougent, qui changent, puis tout ça, l'accessibilité au réseau devient quasiment, quasiment nulle parce que les portes d'entrée ne se font plus nécessairement à ce niveau-là. C'est des organismes, encore là, qui rapatrient ces personnes-là qui ne peuvent pas accéder au réseau.

Notre région est toujours en attente d'un projet de sa mesure de substitution à la méthadone. Malgré que les fonds sont disponibles, malgré que le mécanisme est disponible, bien ce sont des médecins qui sont en... on est en difficulté de recrutement des médecins. Déjà que la cause n'est pas très populaire, bien ça peut ajouter justement une difficulté.

Puis finalement, bien, je terminerais avec le point important, le droit au réseau d'aide et de solidarité — Diane l'a mentionné. Pour que l'on puisse accompagner, aider, défendre les droits adéquatement de ces personnes-là, c'est sûr que ça prend du financement récurrent adéquat, parce que les organismes présentement

sont à bout de souffle. Malgré que notre ministre responsable de la région en ait fait une priorité, on est toujours en attente, près d'un an plus tard, d'argent sur la table pour les organismes en itinérance de l'Outaouais. Parce que la non-récurrence, l'insuffisance de fonds, ça forme l'obstacle majeur quand on veut avoir une vision pour travailler à long terme sur des structures qui maintiennent les gens dans la pauvreté, dans l'itinérance.

Donc, nos recommandations, nous les partageons avec le Réseau Solidarité Itinérance du Québec.

D'une part, de se doter d'une politique en itinérance; de consolider, d'augmenter le financement récurrent à la mission de base des organismes qui luttent contre l'itinérance;

d'augmenter et de financer adéquatement les approches novatrices, parce qu'on sait justement qu'il y a des petits bijoux qui se font sur le terrain puis qui se perdent parce que ce sont des programmes d'un an, de 18 mois, puis qu'après on doit laisser tomber;

que le gouvernement du Québec assure un revenu décent et accessible pour tous et toutes afin que cette augmentation des revenus de base mette fin au cycle infernal de la pauvreté;

que le gouvernement du Québec garantisse par des mesures adéquates l'accès des expulsés à un logement de substitution. Cette recommandation, ça avait déjà d'ailleurs été fait par l'ONU, puis le CRIO renchérit en disant que des mesures doivent être prises pour l'entreposage des biens de ces ménages;

que le gouvernement du Québec subventionne davantage de logements sociaux et que les enveloppes destinées au support communautaire soient augmentées, parce que ce n'est pas tout, de la brique et du béton, souvent ça prend un accompagnement humain pour le maintien en logement; puis

# ● (10 h 50) ●

que le gouvernement du Québec s'assure que les différentes institutions publiques, tels que les centres jeunesse, les centres de détention, les maisons de transition, les centres hospitaliers, les hôpitaux psychiatriques, préparent et prennent la responsabilité des transitions des personnes avant leur sortie pour que ces dernières aient un logement. Parce que, pour nous, un refuge, une ressource d'hébergement d'urgence, ce n'est pas une solution à la sortie d'une institution, ce n'est pas un endroit pour l'après.

En Outaouais particulièrement, nous voulons que justement notre modèle d'organisation de services soit actualisé et que les sommes nécessaires soient investies. L'an dernier, on a fait l'exercice, c'est 2 millions qui manquaient, au minimum. Donc, on peut extrapoler qu'il en manque davantage cette année.

Que les déficits de 2007-2008 des organismes communautaires en itinérance, qui totalisaient 375 000 \$, soient épongés — une des choses qui avaient été discutées avec M. Benoît Pelletier, ministre de notre région, parce que ça n'a pas de bon sens que les organismes absorbent ces déficits-là;

que le gouvernement du Québec reconnaisse le statut particulier de l'Outaouais en ce qui concerne l'itinérance, au même titre que la santé, que la construction et plein d'autres exemples comme ça — l'Outaouais doit être considérée comme une région urbaine d'une grande capitale, tel que le mentionnait M. Bureau ce matin;

que le gouvernement du Québec établisse les calculs reliés aux revenus des ménages en Outaouais en tenant compte de notre réalité frontalière — ça vient compléter ce que je disais auparavant; et

que le gouvernement du Québec fasse pression sur la ville de Gatineau pour que cette dernière devienne rapidement ville mandataire auprès de la SHQ. Et ça, ça va être encore soulevé probablement cet après-midi, au niveau du logement.

Puis finalement, bien c'est sûr qu'en tant qu'organisme qui regroupe des organismes qui travaillent auprès des personnes itinérantes, c'est sûr que le CRIO, présentement on a une année d'existence permanente grâce au fonds des initiatives collectives de Centraide Outaouais et du fonds de développement social de l'agence, mais ce ne sont pas des subventions récurrentes. Donc, au 31 mars, nous ne savons pas s'il pourra encore y avoir une permanence au CRIO. Quand on voit le total des heures investies, hein, en huit mois, il y a presque 2 000 heures qui ont été investies par les membres, malgré la présence d'une permanence. C'est à se demander, si la permanence devait fermer les portes au 31 mars 2009, si les organismes, déjà à bout de souffle, seraient encore capables de maintenir cette concertationlà au bout de leurs bras.

On aimerait aussi, tel que discuté très longuement avec le cabinet du ministre Pelletier, avoir le financement nécessaire pour démontrer cette particularité-là, pour une recherche au niveau de l'itinérance en Outaouais.

Et finalement notre bulletin, c'est une bonne initiative, je pense que c'est un outil qui pourrait être intéressant. Mais, à ce moment-là, bien d'avoir aussi des fonds pour pouvoir le publier et le diffuser le plus largement possible.

Donc, ce qu'on veut que vous reteniez ce matin, bien c'est justement que le Québec doit se doter d'une politique en itinérance, l'Outaouais doit être reconnu de par sa situation particulière de ville frontalière avec Ottawa, et, pour nous, la catégorie des familles doit faire partie intégrante de toutes les définitions que l'on entend par rapport à l'itinérance. Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, Mme Villeneuve. Vous avez dépassé votre temps, mais nous avons convenu d'un bloc un petit peu plus généreux pour le collectif ce matin. Alors, on va passer maintenant à notre période d'échange de 10 minutes par formation politique, en commençant avec Mme la députée de Hull.

Mme Gaudreault: Bon. Alors, bienvenue à vous, membres du CRIO. Je dois d'abord vous dire que vous êtes des acteurs et des intervenants très dynamiques, très créatifs, très convaincants. On vous voit partout. La revue de presse présente souvent vos positions, vos demandes. Et je crois que les gens qui bénéficient de tout ça, ce sont les gens qui sont des personnes qui sont sans abri ou en voie de le devenir. Ce sont eux, les gagnants de votre présence ici, aujourd'hui.

Vous faites un travail de sensibilisation, puis nous sommes aussi ici en mode solution. Alors, je veux vous assurer de ça au départ. Vous avez exprimé le souhait, Mme Villeneuve, de voir lancer une politique en itinérance accompagnée de véritables sommes d'argent. Vous avez aussi dit, Mme Tremblay, que vous n'aimez pas du tout le tablettage. Alors, moi, ce que je veux vous rappeler, c'est que le ministre de la Santé et des Services sociaux a annoncé, là, pour 2009 le plan d'action interministériel en itinérance. Les travaux ont déjà débuté depuis avril. Et je voudrais savoir comment vous entrevoyez ce nouveau plan d'action.

M. Roy (François): Je vais répondre, si vous permettez. François Roy, vice-président du CRIO et responsable de l'organisme Logemen'occupe. J'ai participé à l'élaboration du cadre, j'étais parmi le comité de rédaction.

Évidemment, au RSI et au CRIO, on a applaudi à l'initiative. Évidemment, cette initiative-là faisait suite à de nombreuses demandes du RSI.

Et la mise en oeuvre d'un plan interministériel, également on applaudit à cette initiative, parce que, pour nous, lors des différentes rencontres qu'on a eues au moment de la rédaction, compte tenu qu'on considère que le phénomène de l'itinérance n'est pas un problème qui va trouver une solution uniquement par rapport à des interventions du ministère de la Santé et des Services sociaux, c'est un phénomène qui est complexe, qui demande une réponse interministérielle.

Ça fait que, là-dessus, évidemment on est heureux des travaux qui sont en cours, mais, pour nous, c'est encore nettement insuffisant, parce que, comme on nous l'a dit, les ministères, leur implication va se faire sur une base volontaire. Un plan d'action n'a pas la même portée qu'une politique. Et, dans nos demandes, on va encore plus loin, on l'a abordé tout à l'heure, on souhaiterait qu'il y ait un ministre responsable et possiblement une instance responsable, pour que l'État soit imputable des actions qui seraient amenées, alors que ce n'est pas le cas avec un plan d'action à l'heure actuelle. On applaudit au chemin qui est fait, mais pour nous c'est insuffisant à l'heure actuelle. Compte tenu de l'ampleur du phénomène, pour nous, on a besoin d'une politique, d'un ministre responsable et d'une instance porteuse.

Mme Gaudreault: Si je peux me permettre, on en a un, ministre responsable en ce moment, puis ça lui tient à coeur. On vu déjà les initiatives qui ont été mises de l'avant. Même, je sais que les besoins sont criants, mais on a tout de même augmenté le budget des organismes de 65 %, là, depuis quelques années. Je sais qu'il reste encore beaucoup de chemin à parcourir, mais vous voyez quand même en... Nos enveloppes budgétaires démontrent, là, une volonté de vraiment trouver des solutions structurelles, comme vous le mentionniez tout à l'heure, au phénomène de l'itinérance.

Je vais terminer avant de céder la parole à ma collègue. Par rapport... C'est un petit détail, là, mais ça a piqué ma curiosité tout à l'heure, avec M. Bureau, puis je ne pouvais pas revenir à la charge. Après trois mois que les meubles sont entreposés — je ne sais pas si c'est à vous que je dois poser cette question-là — la ville en dispose. Qu'est-ce que ça veut dire?

Mme Tremblay (Diane): Bien, je peux répondre à cette question-là, je suis aussi directrice d'Entraide familiale de l'Outaouais. Je vais en parler plus longuement

cet après-midi. O.K. Mais tout simplement vous dire que, si la famille n'est pas allée chercher ses meubles, l'organisme qui gère... la ville peut soit les donner, les vendre, je ne suis pas certaine, mais il y a des mesures qui sont prises. Mais je pourrai y revenir cet après-midi.

**Mme Gaudreault:** Alors, je vais céder la parole, M. le Président.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Gatineau.

Mme Vallée: Merci. Alors, bonjour, bienvenue à vous. Vous savez, l'Outaouais, vous nous avez amplement parlé de l'importance de reconnaître l'Outaouais... ou Gatineau comme une région urbaine, mais l'Outaouais, c'est également... a également un aspect rural. Et vous ne m'en voudrez pas, je l'espère, de le souligner, parce que j'habite... je représente Gatineau, mais j'habite Maniwaki, donc ce n'est pas très, très urbain, et, pour moi, tout l'impact de l'itinérance dans le milieu rural doit également être regardé.

J'aimerais vous entendre sur votre implication en tant qu'organisme régional dans les communautés rurales. Que ce soit dans le secteur de Shawville, que ce soit dans les secteurs de Papineau, que ce soit en haut de Gatineau, de quelle façon intervenez-vous ou quelles sont les interactions avec les membres et quelles sont les réalités des milieux ruraux de l'Outaouais qui pourraient faire l'objet également d'une réflexion?

Je suis très, très sensible aux préoccupations urbaines, je suis très sensible à la proximité d'Ottawa, ça, c'est évident. C'est une évidence. Mais on oublie souvent les milieux ruraux, qui parfois ont un rôle à jouer. Parce qu'on ne voudrait pas non plus... On doit être en mesure d'offrir des services de proximité à ces gens-là pour éviter qu'ils ne se retrouvent avec des problématiques plus graves en milieu urbain. Alors, j'aimerais pouvoir vous entendre sur le sujet.

# Le Président (M. Kelley): M. Roy. • (11 heures) •

M. Roy (François): Oui, on est tout à fait en accord avec ça. Pour nous, effectivement on considère qu'il y a des problèmes importants en périphérie, pas uniquement en milieu urbain. Mais ce qu'on essaie de faire ressortir par notre intervention, c'est que malheureusement, au niveau des autorités administratives et politiques, on voit la région de Gatineau comme un petit centre urbain, alors qu'on fait partie d'une immense agglomération urbaine avec Ottawa. On est la quatrième plus grande ville du Canada, avec toutes les problématiques urbaines que ça sous-tend. Mais ça, on a de la misère à voir ça de Québec, au niveau de l'Administration et même du côté politique. Et ce phénomène urbain là amène des problématiques d'itinérance qui sont importantes ici, à Gatineau, mais qui ne sont pas considérées selon leur ampleur.

Mais on considère également qu'il y a des problèmes importants. Puis, cet après-midi, au niveau de l'intervention en logement, on va l'aborder. On a des propositions à faire parce qu'on reconnaît qu'il y a des problèmes majeurs au niveau de l'habitat en périphérie. C'est épouvantable, la situation des logements de piètre

qualité qu'on retrouve en périphérie. Mais on va revenir cet après-midi là-dessus, je ne veux pas prendre trop de temps là-dessus.

#### Le Président (M. Kelley): Mme Villeneuve.

Mme Villeneuve (Jenny): Si je peux compléter justement, le CRIO, oui, a une vocation régionale. Nous avons une permanence, au CRIO, seulement depuis six mois. Donc, c'est sûr qu'on commence justement à tracer le portrait régionalement de ce qui se passe. Nous avons, au CRIO, un comité qui se nomme le Comité continuum de services. On est présentement justement à préparer des rencontres. On en aura une justement à Maniwaki, avec les tables d'organismes qui sont là, très prochainement. Même chose dans le Pontiac, parce qu'on est bien conscients qu'il y a des problématiques qui se vivent aussi au niveau rural.

Vous posez la question: C'est quoi, le phénomène, comment ça se passe? De ce qu'on a entendu des témoignages qu'on a eus, c'est sûr que c'est encore plus invisible, parce que souvent le tissu est tissé serré. Les familles, les amis, les pairs vont essayer d'aider le plus possible, jusqu'à ce qu'ils en soient incapables. Puis malheureusement ce que ça fait, bien ça crée l'exode vers les grands centres où les services sont offerts. Donc, c'est sûr qu'on a cette préoccupation-là en tête et que justement, avec la continuité de nos travaux et, on espère, la permanence permanente du CRIO, on pourra poursuivre au niveau encore plus régional.

Mme Tremblav (Diane): Il y a déjà des organismes qui ont des missions régionales qui interviennent au plan régional et qui pourront plus vous en parler. Je sais que notamment Le Gîte Ami fait du travail aussi, notamment avec la région de Maniwaki. Nous, à Entraide familiale, on a un mandat régional et on intervient régulièrement dans le Pontiac, la Petite-Nation, la MRC des Collines, un peu en Haute-Gatineau, mais on est moins sollicités de ce côté-là. Et donc, à un forum qu'on a tenu l'année passée sur la problématique de l'ameublement, les gens des régions sont venus nous dire que la problématique, elle est grande. La situation des personnes et des familles souvent... Par exemple, au niveau du logement, on est entrés... on est allés porter des meubles chez des gens qui habitaient des garages avec un poêle à bois, pas d'eau courante, donc pas de toilette, etc. Et ca, ce n'est pas arrivé seulement une fois. Donc, il y a aussi cette préoccupation et de l'intervention qui se fait au plan régional.

M. Roy (François): J'aimerais peut-être rajouter.

# Le Président (M. Kelley): M. Roy.

M. Roy (François): On aimerait faire davantage, les organismes, pour couvrir davantage la périphérie, mais, vous comprendrez, avec le niveau de financement qu'on a, c'est un peu difficile.

**Mme Vallée:** Je comprends qu'il y a toujours une question de financement et une question d'organisation. Est-ce qu'il y a possibilité d'organiser... de retravailler les structures? Puis la question se pose sans aucune

malice, comprenez-moi, parce qu'on voit, et on le voit dans plusieurs régions, il y a beaucoup d'organismes qui se recoupent, qui se regroupent. Parfois, certains tentent ou augmentent leur filet de services, l'offre de services. Est-ce qu'il n'y aurait pas une réflexion à faire sur comment faire, également, mieux? Parce que, je comprends, il y a des efforts qui doivent être faits par les municipalités, par différents paliers de gouvernement, mais est-ce qu'il n'y aurait pas également un effort à faire au niveau de l'organisation de la structure? Parce que parfois, avoir trop de structures ou trop d'organismes, on se recoupe et peut-être qu'on n'est pas aussi efficaces qu'on pourrait l'être. Et je vous dis ça sans aucune malice, évidemment, là.

# Le Président (M. Kelley): Mme Guindon.

Mme Guindon (Louise): J'aimerais vous répondre que, dans des organismes du CRIO, qui sont membres du CRIO, on est arrivés avec un déficit de 365 000 \$. Comment... Les organismes communautaires sont en manque de ressources humaines. Alors, présentement, on parle toujours: Oui, c'est une question d'argent, mais ça prend des sous pour avoir des ressources, pour pouvoir y arriver.

Mme Tremblay (Diane): Un autre élément en réponse à ceci. Il n'y a pas très longtemps — mais là je ne sais plus exactement c'était en quelle année, vous pourriez m'aider — quand il y a eu la politique sur l'action communautaire autonome, hein, chacune des agences, à l'époque des régies, devait faire le tour et regarder s'il y avait du recoupement, etc., et, à un moment donné, la régie de la santé nous a dit: Bon, écoutez, les organismes qui sont là, ça a été examiné, il n'y a pas de recoupement, il n'y a pas de dédoublement, etc. Donc, ça a été fait il n'y a pas très longtemps.

D'autre part, les organismes communautaires membres du CRIO travaillent beaucoup ensemble, alors effectivement travaillent beaucoup ensemble, qu'on pense aux organismes qui sont plus au centre-ville de Hull, qui font... ils pourront vous le dire plus en détail, mais comment ils interviennent, je dirais, les uns chez les autres ou les uns en continuité avec les autres, comment les organismes qui interviennent au niveau du logement, de l'ameublement, de l'aide alimentaire, comment il y a cette coopération, cette référence, cette... Donc, on travaille beaucoup ensemble.

J'ai envie de vous dire - j'aurais comme un grand cri du coeur à lancer, mais je vais me calmer; de vous dire: Avant de penser réorganiser, c'est comme je ne sais plus qui d'entre vous ce matin, mais quelqu'un disait, ou j'ai entendu ça hier; c'est comme - s'il y avait un retard important à rattraper, hein, dans le financement des organismes qui interviennent au niveau de la lutte à l'itinérance, et c'est des chiffres qui sont indécents, O.K., par exemple des organismes qui sont financés par l'agence de santé, de l'ordre de 50 000 \$ pour intervenir auprès de 1 000 familles. Les organismes vont vous le dire cet après-midi. Et on est en mode survie, comme les personnes et les familles que l'on soutient et auprès de qui on intervient dans ce processus soit de prévention de l'itinérance ou de sortie de l'itinérance sont en mode survie.

Et je voudrais, ce matin, lancer un chiffre pour que vous l'ayez en tête toute la journée. Il y a des chiffres sur les organismes qui vont vous être donnés, mais j'aimerais vous donner des chiffres qui concernent les personnes et les familles auprès de qui on intervient. Ces données viennent du Conseil national du bien-être social Canada, les données de 2003. Pour une personne, le seuil de pauvreté avait été établi à 16 979 \$. Si cette personne recoit de l'aide sociale, il lui mangue 60 % de revenus pour atteindre le seuil de pauvreté. Je ne sais pas si vous avez déjà fait une réflexion dans votre tête puis un budget avec ça: un parent, un enfant, il leur manque 43 % de revenus par année pour atteindre le seuil de pauvreté; un couple avec deux enfants — j'ai les chiffres, s'il y en a qui veulent les voir tantôt - il leur manquait 52 % de revenus.

Le Président (M. Kelley): En conclusion, s'il vous plaît.

Mme Tremblay (Diane): Oui. J'ai fini! O.K. Mais simplement pour vous dire que les besoins des personnes et des familles qui sont en rupture, qui vivent des situations d'itinérance, qui sont à risque d'en vivre ou en voie de s'en sortir, il n'y a rien qui nous permet de penser que ça va diminuer. Dans nos organismes, il y a plutôt une augmentation, et c'est dans une société riche comme la nôtre. Nous considérons et nous continuons de considérer qu'il est indigne que ces situations-là continuent de se vivre.

**M. Roy (François):** Si vous permettez, M. le Président...

Le Président (M. Kelley): C'est parce que vous avez largement dépassé le temps. 30 secondes.

M. Roy (François): Oui. C'est parce que ça me heurte, parce que pour moi c'est de la légende urbaine. Je pense qu'il n'y a pas plus imaginatifs puis créatifs que les organismes communautaires, dans les modèles de gestion. De croire qu'avec des réorganisations, des fusions, qu'on va permettre de sauver de l'argent, le problème n'est pas là. C'est le sous-financement des organismes communautaires. Puis s'attaquer vraiment à la lutte à la pauvreté, c'est comme ça qu'on va résoudre le problème de l'itinérance, ce n'est pas dans la réorganisation des organismes communautaires. Je pense que le tordeur est au maximum.

Le Président (M. Kelley): M. le député de Nicolet-Yamaska, s'il vous plaît.

M. Dorion: Merci, M. le Président. Mme Tremblay ainsi que vos collègues, merci pour la présentation de votre mémoire. Et, pour vous rassurer, Mme Tremblay, et sans reprendre votre trésorière, c'est 375 000 \$ et non pas 365 000 \$. Ça fait que, si ça peut vous assurer qu'on en a fait une lecture diagonale, j'ai...

• (11 h 10) •

Écoutez, depuis le début de la commission parlementaire, il y a des éléments que vous avez soulevés ce matin et qui reviennent à de nombreuses reprises. Et on a parlé de continuum de services, entre autres, qui revient souvent. La question du financement ou du sousfinancement ou, je dirais, de la récurrence des subventions, c'est des éléments qui reviennent constamment.

J'ai posé une question ce matin au maire de Gatineau, M. Bureau, à savoir à qui appartenait selon lui la responsabilité d'établir les besoins d'une région. Vous les soumettez, et l'ensemble des organismes communautaires les soumettent également. Moi, la question que je me pose... Et on a entendu plusieurs organismes communautaires nous décrire le portrait réel de ce qu'ils vivent, et je pense qu'ils ne sont pas mieux que placés d'observer la réalité, puisque c'est des gens de terrain, c'est eux qui sont au quotidien avec les personnes en difficulté. Et, quand je recois... Puis je vous pose la question parce que je vais recevoir, ce soir, l'agence de santé. J'ai comme l'impression que c'est comme... on n'arrive pas au même constat de réalité, là, et là j'essaie de voir qui porte l'odieux ou qui a... Quand on reçoit... Puis, le discours des agences, c'est: Bien, on fait davantage d'année en année, la situation s'améliore d'année en année. Mais pourtant, moi, ce n'est pas ce que j'entends du milieu communautaire, ce n'est pas ce que j'entends des organismes, là. Les organismes qui sont ici, les organismes sont essoufflés, les organismes sont fatigués, les organismes sont stressés de voir à savoir si, le mois suivant, ils vont être encore capables de disposer de leurs services. Je me dois, comme élu, de me poser la question: Est-ce qu'on me donne un portrait réel? Est-ce que les gens qui représentent l'agence de santé nous portent un portrait... le portrait réel? Et je me fie à ce que le maire a dit. Selon lui, c'est la municipalité ainsi que l'agence de santé qui sont en mesure de dresser un portrait réel d'une région. Selon vous?

Et je comprends, là, je veux dire, je ne suis pas stupide non plus. C'est difficile aussi, quand l'agence est le bâilleur de fonds, de venir un peu le culpabiliser ou le blâmer. Alors, je peux comprendre les organismes communautaires, mais, je me dis, à un moment donné, il y a quelqu'un qui va devoir dire: Bien, il y a quelqu'un qui ne fait pas son travail correctement et qui ne donne pas le portrait réel. Et, moi, selon moi l'agence de santé a beaucoup plus qu'un mandat de gestion. En tout cas, du moins selon moi.

Mme Tremblay (Diane): Bien, premier élément, l'agence de santé intervient auprès des organismes qui sont financés par le biais du PSOC, O.K., alors qu'il y a des organismes qui travaillent, qui luttent contre l'itinérance, qui ne sont pas nécessairement financés par l'agence de santé. Donc, quand on va parler d'une politique interministérielle, ce qu'on veut dire, c'est que ça concerne beaucoup l'agence de santé, mais ça concerne aussi plus largement que l'agence de santé.

Les organismes... Je vous donne un exemple. En décembre dernier, on venait de déposer nos demandes dans le cadre du programme IPLI, dont on n'a pas parlé ici mais qui est aussi une question très importante, hein, pour les organismes membres du CRIO... On est à combien de jours?

Mme Villeneuve (Jenny): 175 jours.

Mme Tremblay (Diane): 175 jours, O.K. Et, vous savez, que ce soient les demandes IPLI, que ce soient

les demandes à l'agence, que ce soient les demandes au SACA, on passe une bonne partie de notre temps à dire: Voici la réalité, voici les besoins, voici les budgets dont on a besoin. O.K. Alors, il y a des gens qui ont entre les mains beaucoup d'informations, mais, quand on pose la question puis qu'on dit: Y a-t-il quelqu'un qui peut nous retourner le portrait global? Bien, ça ne revient pas bien gros, le portrait global, hein? Alors, qui ne fait pas l'analyse de tout ce qu'ils ont entre les mains? Qui ne se parle pas à un autre niveau? Bien, à vous d'y répondre.

Il faut dire aussi qu'au niveau de l'agence de santé, en Outaouais, il y a eu, pendant un an, une espèce de... je ne dirais pas de vide, mais je vais dire de flou, hein? Il y a eu un changement de direction, il y a eu un changement de garde, il y a des personnes très importantes, comme les personnes responsables des organismes communautaires, qui sont parties et d'autres qui sont arrivées, ce qui fait que nous...

Je vous donne un exemple. Quand est venu le temps de rédiger notre plan d'action... Où est-ce qu'il est, celui-là? Notre plan d'action, O.K.? On est autour de la table, il y a l'agence de santé, il y a Services Canada. On dit: Qui est responsable de rédiger ça? Bien, c'est revenu que c'était le CRIO. O.K. Y a-tu du fric sur la table? L'agence dit: Non, non, non, moi, je n'ai pas d'argent pour ça. Services Canada dit: Non, non, non, moi, je n'ai pas d'argent pour ça. Là, on fait des téléphones, on fait des téléphones. Ailleurs, ils avaient de l'argent. Là, il n'y avait pas d'argent. C'est-u ma job à temps plein de faire ça, moi? Hein?

Savez-vous qui l'a financé? Devinez. Centraide Outaouais. C'est finalement vers Centraide Outaouais qu'on s'est tourné pour avoir un minimum de financement pour la rédaction de notre plan d'action. Pas pour les idées qui sont dedans, ça, on est bien riches d'idées, là, on savait quoi mettre dedans, mais pour la rédaction. Et par la suite l'agence est venue ajouter un montant, parce qu'on a dit: Ça n'a pas de bon sens, ce n'est pas assez. Tatata tatata.

Alors, il est peut-être difficile de nommer certaines réalités, mais, au CRIO, on est habitués de nommer certaines réalités, mais on est aussi fatigués de les nommer sans qu'il y ait de réponse par la suite. Nous, quand on a déposé nos demandes IPLI, puis par la suite quand on a déposé nos demandes au PSOC, on aurait pu s'attendre... parce qu'on sonne l'alarme depuis un bout de temps, là. L'agence était présente à la rencontre avec le ministre Pelletier, en disant: Wo! Wo! Wo! la catastrophe s'en vient. On aurait pu s'attendre à ce qu'on nous retourne la balle puis qu'on dise: Aïe, il faut vraiment faire quelque chose maintenant. O.K.? On va les regarder, vos besoins.

Il y a des choses qui sont en train de se faire maintenant, qui sont en train de se faire maintenant. Elles sont en train de se faire un an et demi trop tard. Elles sont en train de se faire deux ans trop tard. Il y a des choses qui auraient dues être faites avant. Mais là la situation, elle est ce qu'elle est, alors qu'est-ce qui pourrait être fait rapidement, mais vraiment rapidement en Outaouais?

**M. Dorion:** Vous m'avez parlé de continuum de services, et je sais qu'il y a différentes façons... Oh! excusez-moi, Mme la trésorière.

Mme Guindon (Louise): Juste ajouter à ce que ma collègue a répondu. On va rester dans les chiffres, hein — la trésorière — on va essayer, cette fois-ci, de vous les donner plus exactement, mais ça prouve juste qu'on n'exagère pas, soit dit en passant. Quand on regarde aussi, on parle toujours, au niveau de l'agence, qu'il y a une augmentation dans l'enveloppe PSOC dédiée aux organismes communautaires, mais, à notre grande surprise, dans les derniers chiffres, on a retrouvé 229 000 \$ qui apparaissaient là, qui étaient une enveloppe au support communautaire, et qu'on a vu un autre financement, que je n'ai pas le chiffre juste, mais c'est plus de 250 000 \$ qui étaient pour un organisme associé puis qu'on met dans le budget programme SOC. C'est sûr qu'on dit qu'on essaie d'aider les organismes communautaires, mais on a joué un petit peu avec nos chiffres.

M. Dorion: Merci. Il me reste combien de temps, M. le Président?

Le Président (M. Kelley): Deux minutes.

M. Dorion: Je vais passer la parole à ma collègue.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Saint-Jean.

Mme Méthé: Je vais être brève. Moi, en tout cas, dans mon comté, il y a une panoplie d'organismes qui existent, pour toutes sortes de choses. On voit, là... Je comprends les priorités qui existent. Est-ce qu'il y aurait une façon — vous êtes là-dedans — localement de justement mettre des listes en priorité de tout ce qui existe comme organismes? Parce que vous comprendrez que les demandes sont énormes. Moi, il y a un organisme dans mon coin que je pense qui serait moins important à financer que peut-être les services que vous demandez. Est-ce que vous avez un processus qui nous permettrait de mettre en place un mécanisme du genre?

Mme Tremblay (Diane): Lors de la rédaction de notre plan d'action, nous avons établi un certain nombre de priorités, dans un plan d'action 2007-2012. Important de signaler que l'agence de santé a été partie prenante à la réflexion de ce plan d'action et que par la suite l'agence a aussi présenté son plan d'action. Donc, des priorités, il y en a d'établies, puis, parmi les premières priorités, il y a le soutien aux organismes, au niveau de l'itinérance, qui sont en première ligne. La plupart d'entre nous, nous sommes, que ce soit au niveau du refuge, que ce soit au niveau de l'hébergement temporaire, que ce soit au niveau de l'accueil, dans les soupes, et de l'aide aux personnes pour réintégrer, nous sommes à ce premier niveau là.

Donc, oui, il y a moyen d'établir des priorités. Il y a une partie du travail qui a déjà été fait, des trous de service ont été identifiés, des besoins ont été identifiés, et ça l'avait été dans le modèle d'organisation de services. Ça a été fait là, en 2004, on l'a refait en 2007. C'est comme rien, il y a du matériel sur la table pour travailler.

● (11 h 20) ●

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Crémazie.

Mme Lapointe (Crémazie): Merci, M. le Président. Bonjour à vous, et merci de nous interpeller sur votre situation. Vous savez que ça fait deux ans que le Parti québécois appuyait les organismes communautaires qui souhaitaient être entendus en commission parlementaire et qui souhaitaient une politique. Et ce n'est pas une... je le répète, là, ce n'est pas une consultation, une autre consultation gouvernementale, c'est vraiment trois partis politiques qui sont déterminés à vous entendre, et puis ensuite, bien sûr, à aller au niveau de l'action.

Depuis le début, ce qui ressort beaucoup, c'est qu'il va falloir faire de la prévention puis il va falloir faire une lutte féroce à la pauvreté. Les chiffres que vous citez sont assez troublants, et je conçois bien quand vous nous dites qu'il y a des paradoxes incroyables, il y a une richesse visible, et puis tout à côté il y a des gens qui tirent le diable par la queue, des familles, des manques à gagner incroyables pour atteindre le seuil de la pauvreté.

Vous parlez, vous avez parlé d'un plan d'action. Ça, je crois que nous ne l'avons pas comme document.

Mme Tremblay (Diane): Oui, on l'a déposé.

**Mme Lapointe (Crémazie):** Ça a été déposé. Et votre modèle d'organisation des services?

Mme Tremblay (Diane): Celui-là ne l'a pas été. Je ne sais pas si l'agence va le déposer ce soir, sinon ça nous fera plaisir de vous le faire parvenir.

Mme Lapointe (Crémazie): Parce qu'en fait, moi, ce que je comprends, puis j'aimerais vous entendre là-dessus, évidemment, là, je comprends que vous êtes coincés financièrement, que vous souffrez d'un sous-financement chronique depuis au moins quelques années. Peut-être que des priorités de l'agence ont dû être mises ailleurs, ont été mises ailleurs, mais une société ne peut pas fonctionner s'il n'y a pas vraiment un travail qui se fait ensemble, entre les institutions et le mouvement communautaire. Ça, c'est ma conviction profonde depuis des années. Et évidemment je suis toujours estomaquée de voir qu'un regroupement d'organismes communautaires comme le vôtre a encore crainte de perdre le financement pour sa coordonnatrice, là, la ressource permanente.

S'il y avait un premier geste, parce que c'est bien sûr, là, adopter une politique, mettre en oeuvre, etc., s'il y avait un premier geste que la commission parlementaire pourrait intégrer dans son rapport, on parle des organismes communautaires, d'un continuum de services, vous parlez d'un ministre responsable, vous parlez d'une instance responsable, qu'est-ce qui serait la première chose à faire, selon vous? Et c'est enregistré, hein, votre réponse.

Mme Tremblay (Diane): C'est quoi, la première chose à faire, d'après vous autres? Écoutez, hier, nous avons eu une rencontre des membres de l'exécutif et des organismes communautaires membres du CRIO qui sont en situation d'urgence. Nous sommes en situation de crise, je pense que je l'ai dit tantôt, O.K., et pas une crise qui devra se régler dans un an. Le premier geste à faire,

c'est de répondre aux demandes qui ont été adressées. Nous avons demandé 2 millions de plus pour l'Outaouais. Ce n'est rien à l'échelle d'un pays, ce n'est rien à l'échelle d'une province. S'il n'y a pas de l'argent qui arrive très, très, très bientôt, genre avant décembre, genre avant novembre, pour régler la situation de certains organismes, on s'en va vers des ruptures de services. Fermetures, ruptures, c'est ça que ça veut dire. On s'en va vers des organismes qui ne pourront pas, une deuxième année consécutive, supporter des déficits comme ils l'ont fait l'année passée. C'est là qu'on est, en Outaouais.

Mme Lapointe (Crémazie): Est-ce que vous pouvez nous donner une cote sur la concertation qui existe dans votre région? On a senti, par exemple, dans certaines régions, comme à Trois-Rivières — je pense que ça a été noté par les membres de la commission — qu'il y avait vraiment un leadership extrêmement fort sur le plan de l'ensemble des organismes qui oeuvrent dans la lutte à l'itinérance. Est-ce que, vous ensemble, vous êtes capables d'offrir l'ensemble des services? Est-ce que vous avez cette concertation-là et ces ressources-là disponibles? Je comprends que financièrement, là, ça ne va pas, mais, si vous aviez les ressources?

Mme Tremblay (Diane): Ensemble, nous offrons déjà beaucoup de services, là, que vous pouvez retrouver dans le plan d'action. Ensemble, nous avons identifié, on appelle ca, des trous de service ou des manques. Par exemple, on a parlé du travail de proximité, du travail de rue, il y en a d'autres, je ne les nommerai pas tous, donc... Et nous travaillons fort pour continuer d'améliorer notre collaboration. Notamment, quand on yous dit qu'on a mis sur pied un comité qui travaille au continuum de services, donc qui a pour but d'aller voir dans le réel, sur le terrain comment ça se passe, qu'est-ce qui se passe vraiment, là où il pourrait y avoir d'autres interventions. Mais, les organismes communautaires, ce n'est pas seulement à nous de porter cela, ce n'est pas seulement à nous d'agir. C'est pour ça qu'une politique interministérielle serait très importante aussi.

Le Président (M. Kelley): M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques.

M. Lemay: Oui. Merci, M. le Président. Mesdames, à moi de vous saluer à mon tour. On aura la discussion plus tard avec l'agence, effectivement. Mais, moi, M. le Président, si c'est en notre pouvoir, j'aimerais vraiment que madame puisse déposer... c'est à ma connaissance le seul plan d'action d'une agence en ce qui concerne l'itinérance, il me semble que ça pourrait être intéressant pour la suite. Je vous laisse le soin de juger de la pertinence ou non, mais il me semble que ça pourrait être intéressant.

Au-delà des réorganisations, c'étaient les régies, maintenant c'est les agences, et c'est tout à fait légitime de voir le réseau comme... Mais qu'est-ce qu'on vous répond? Il y a un document qui est là, qui peut être intéressant. Personne ne demande à personne de tout régler en dedans de trois heures ou de 24 heures. Qu'est-ce qu'on vous répond pour dire: Ce document-là, pour nous, n'est plus maintenant important? Est-ce que c'est ça qu'on vous répond, ou d'autres priorités, ou... Mais on

vous répond quelque chose quand vous dites... Vous dites qu'il est tabletté...

Mme Tremblay (Diane): Qu'est-ce qu'on...

**M. Lemay:** Qu'est-ce qu'on vous répond pour vous dire: Oui, le rapport est là, mais on n'a pas d'argent, on n'a pas le temps?

**Mme Tremblay (Diane):** Je vous invite, ce soir, à reposer la question à l'agence, ça, je pense que c'est très important que ces réponses-là...

**M. Lemay:** Ah! c'est clair que je vais poser la question.

Mme Tremblay (Diane): Ces réponses-là appartiennent à l'agence.

M. Lemay: D'accord.

**Mme Tremblay (Diane):** Je pense que c'est la meilleure chose qu'on peut vous dire.

**M. Lemay:** D'accord. Parce qu'il ne me reste pas de temps, je m'excuse. Il me reste un peu de temps quand même? Une minute, c'est toujours une minute.

Vous parlez des disparités, et ça, je suis content que vous le souligniez. Vous êtes, à ma connaissance... peut-être que je me trompe, vous êtes les premiers à souligner la complexité du territoire. Je vais vous donner un exemple, je pense que ça va vous... Dans le même quartier qui est très riche, le Vieux-Montréal, il y a l'Accueil Bonneau, donc. Mais l'Accueil Bonneau, ce n'est pas calculé, les revenus des gens qui sont là, évidemment, mais les millionnaires à côté — il y a des millionnaires, c'est très bien pour eux — eux, c'est calculé. Donc, avezvous une idée comment... Est-ce que c'est la fameuse règle Pantalon, je crois, là, de calcul des revenus moyens, dans des quartiers, pour les allocations budgétaires?

Avez-vous réfléchi à une solution alternative au calcul actuel qui... Il n'y a pas un calcul qui va satisfaire tout le monde, je pense qu'on peut s'entendre là-dessus. Mais, quand on parle de non-reconnaissance d'une disparité ou d'une complexité sociale qui est difficile à faire ressortir de statistiques, avez-vous une idée qu'est-ce qu'on pourrait faire à la place de qu'est-ce qu'il y a actuellement et qui fait en sorte que tout le monde est pas mal insatisfait des résultats de ces méthodes de calcul là? Y avez-vous pensé un petit peu?

• (11 h 30) •

Mme Tremblay (Diane): On y a réfléchi. Quand on a, pour une des premières fois, en décembre, présenté cet élément du paradoxe de Gatineau comme étant quelque chose qui doit être réglé, on nous a posé la question: Avez-vous des études là-dessus? On a dit: Non, on n'a pas des études, on a des réalités là-dessus. Et on a dit: Ce serait très important par contre qu'il y ait des études. Et ça faisait partie de nos demandes auprès du ministre qu'il y ait un budget d'alloué pour que des spécialistes, hein, si vous voulez, dans ces études-là, avec le CRIO, aillent plus loin et posent des diagnostics. Mais, nous, on est partis de réalités comme... c'est de l'ordre de 1 million, 9 millions, l'argent qui est accordé à la

lutte à l'itinérance dans le cadre du programme IPLI, un million, Gatineau, neuf, Ottawa. À un moment donné, ça a été dans le cadre de deux versus 24...

Mme Villeneuve (Jenny): 2,4 versus 24.

Mme Tremblay (Diane): 2,4... Bon, là, on s'est dit: Regarde, la réalité est-elle si différente que ça de chaque côté de la rivière? Nous autres, ce n'est pas ce qu'on vit. D'autre part, écoutez, là, mois après mois, statut particulier de l'Outaouais au niveau de la construction, statut particulier de l'Outaouais au niveau de la santé plus clinique, statut particulier de l'Outaouais au niveau de l'essence, statut particulier de l'Outaouais au niveau de l'essence, statut particulier de l'Outaouais partout, sauf dans la lutte à l'itinérance. Donc, on s'est dit... Et là on a demandé un budget, on a rencontré... On espérait beaucoup qu'il arrive.

M. Lemay: Je ne dis pas que vous ne faites rien, là.

Le Président (M. Kelley): En conclusion.

**Mme Tremblay (Diane):** Non, non, je le sais, que vous ne dites pas qu'on ne fait rien.

M. Lemay: Non, non, non. Mais c'est la méthode de calcul.

**Mme Tremblay (Diane):** C'est la méthode puis c'est le qui. O.K.?

M. Lemay: Centraide.

Le Président (M. Kelley): Sur ça, merci beaucoup. Et, quand j'ai... je ne veux jamais laisser l'impression que 2 millions de dollars, ce n'est rien. Je comprends votre point de vue, mais, je veux juste toujours dire, au nom des personnes qui paient des impôts au Québec, 2 millions demeurent un enjeu important, mais ce n'était pas d'aucune façon commenter sur votre propos, c'est juste que je ne veux pas laisser l'impression que 2 millions de dollars, ce n'est rien.

Sur ça, je vais suspendre quelques instants. Merci beaucoup pour votre présentation ce matin. Et j'invite les représentants du Gîte Ami de prendre place à la table.

(Suspension de la séance à 11 h 32)

(Reprise à 11 h 37)

Le Président (M. Kelley): Alors, j'invite les collègues de prendre place, s'il vous plaît.

Nos prochains témoins viennent du Gîte Ami. Je dois excuser notre retard, mais tout le monde a long à dire sur le sujet, donc c'est la preuve de l'importance du sujet ce matin. Alors, sans plus tarder, je vais céder la parole à M. Luc Villemaire, le directeur du Gîte Ami. La parole est à vous, M. Villemaire.

#### Le Gîte Ami

M. Villemaire (Luc): Bonjour. De combien de temps disposons-nous?

Le Président (M. Kelley): Une présentation de 15 minutes et trois blocs de questions de 10 minutes est le principe.

#### M. Villemaire (Luc): Merci.

#### Le Président (M. Kelley): La théorie, au moins.

M. Villemaire (Luc): Alors, je vous remercie de nous recevoir. à ma droite, Mme Maureen McMahon, qui est la présidente de cet organisme, Le Gîte Ami. Et j'ai aussi le privilège d'être accompagné, à ma gauche, par le frère Réjean Gadouas, qui est un des pères fondateurs du Gîte Ami, qui est né une veille de Noël 1983. Il y a donc 25 ans de cela très bientôt.

Alors, 25 années, oui, et pour vous illustrer la hauteur de ce qu'est Le Gîte Ami: au fond, on parlait de l'amont et de l'aval, ce matin; nous, on est le barrage, c'est-à-dire qu'on est le point de chute, à la fois là où on arrive lorsqu'il n'y a plus rien et là où on doit avoir quelque chose qui nous permet de repartir, de recommencer. C'est le refuge temporaire pour sans-abri dans la région de l'Outaouais.

Nous avons accueilli, en 2007-2008, 1 486 personnes, une hausse de 7 %. Et je me suis permis de vous illustrer, alors je vous fais la présentation de ce petit graphique pour vous montrer la courbe de progression, au fond, des trois dernières années. C'est ça que vit Le Gîte Ami depuis qu'il a été établi dans son nouveau bâtiment, contribution, fruit de la communauté et fruit évidemment de contributions substantielles, 2,4 millions de dollars d'investissement, au fond, pour relocaliser ce refuge-là dans ces locaux.

#### ● (11 h 40) ●

Il y a eu 11 690 nuitées, ce qui est aussi une hausse de 20 %. Et, là aussi, je me permets de vous présenter un petit graphique que j'ai rapidement concocté ce matin et qui vous montre un peu la progression substantielle. Parce que nous offrons aussi des repas, qui ont presque équivalu à 50 000 repas au cours de l'année 2007-2008, ce qui représentait une hausse de 30 %. Ces repas ne sont pas servis seulement à ceux qui sont abrités chez nous, mais, à partir du 15 du mois et jusqu'à la fin du mois, depuis de nombreuses années, on accueille des gens qui justement, comme mesure de lutte à la pauvreté, n'ont plus une maudite cenne après le 15. Alors, qu'est-ce qu'ils font? Ils viennent au gîte prendre un repas, chez nous. Et ça compense justement pour cette trop faible économie qu'on accorde au seuil, justement, de l'aide de dernier recours, comme on l'appelle, et qui n'a rien à voir avec même le seuil de faibles revenus, comme on vous en a fait part tout à l'heure.

Le Gîte Ami est d'ailleurs membre du CRIO. Et, bien entendu, nous sommes appuyants et avec l'ensemble des revendications qui vous ont été adressées. Le Gîte Ami, c'est bien des services. Se loger, se nourrir, se vêtir, au fond c'est les besoins de base, essentiels, qui doivent être couverts. Donc, réserve de vêtements qui proviennent des gens qui nous font des dons, service de buanderie, besoins sanitaires, administration des revenus pour un certain nombre de personnes qui ont réussi à se relocaliser, qu'on a revu revenir chez nous parce que, oups, elles avaient de la difficulté à trouver la manière d'administrer le peu

d'argent qu'elles avaient pour pouvoir débourser leurs loyers. Alors, c'est tout ça qu'on fait.

Bien sûr, on est des partenaires pour la police et pour les hôpitaux, avec lesquels on collabore autant que possible sans justement prendre sur nous des charges qui sont imputables en vertu de lois publiques, qui ne sont pas imputables au Gîte Ami.

Chez nous, c'est un accueil inconditionnel d'autrui. Ça veut dire qu'il n'y a pas de présélection. Tu te présentes, vous avez besoin d'aide, vous allez recevoir de l'aide. La seule limite bien sûr, c'est si vous représentez un danger pour vous ou pour autrui. Quelqu'un qui va être ensanglanté, regarde, là, ce n'est pas Le Gîte Ami que tu as besoin, c'est d'aller à l'hôpital. Alors, c'est... Mais, à part ça, on va... Il n'y a pas de présélection.

Il y a un respect de code de vie, bien sûr, qui est établi depuis de nombreuses années. On a des interventions qui s'inscrivent avec l'usager, mais dans le respect de sa trajectoire de vie. Nous comprenons que la reprise en charge, le rétablissement vers une vie meilleure ne sont pas toujours à la portée de tous. On accompagne toute personne dont la démarche peut aller dans cette direction.

On est ouverts donc 24 heures par jour, sept jours par semaine, ce qui assure la continuité du service offert. Parce que, même si on n'a pas la possibilité de maintenir de jour l'ensemble des personnes abritées chez nous, on effectue des démarches avec eux, avec les personnes qui sont en démarche. Ça fait que l'intervention, la cuisine, le magasin, le transport, l'administration, tout ça fait en sorte que Le Gîte Ami est devenu une grande organisation. 20 employés salariés détenteurs de poste ainsi que tout le personnel sur appel, 30 000 heures de travail, 4 000 heures en travaux communautaires ou compensatoires ainsi qu'en programmes de réinsertion de l'emploi, en bénévolat, nombreuses heures même, puis parfois on ne parvient même pas à comptabiliser.

La vie associative est riche. C'est un organisme qui provient de la communauté, qui a ses adhérents, son assemblée, son conseil d'administration. Depuis juin 2006, nous sommes donc établis au 85 de la rue Morin, pas très loin d'ici, aux abords du boulevard des Allumettières et du ruisseau de la Brasserie. C'est un bâtiment qui procure une autonomie de fonctionnement, qui est concu pour le besoin du gîte, malgré certaines défaillances qu'on commence à réaliser après deux années, mais il exige des frais d'exploitation qui sont présentement non financés par les bailleurs de fonds. Oups! On a investi beaucoup à la pierre et on a omis que les refuges, dans le cadre du programme AccèsLogis de la Société d'habitation du Québec, contrairement à ce qui avait été annoncé par le communiqué de presse qui inaugurait au 1er juin 2006 ce nouveau refuge, ne sont pas couverts par le supplément au loyer. Par conséquent, aucune possibilité de balancer des frais d'exploitation, qui à l'époque étaient évalués à au-dessus de 145 000 \$. Si l'envergure donc des infrastructures est à la hauteur du mandat régional que nous avons, les exigences liées à leur maintien et à leur bon usage ne sont malheureusement pas répondues. Puis on parle en essayant de couper vraiment au maximum des besoins essentiels d'un budget minimal de 100 000 \$ auquel Le Gîte Ami n'a pas accès, et ce, depuis le début de juin.

L'Outaouais, c'est le pays ancestral de l'itinérance au Québec — c'est une image que je vous offre. C'était un lieu de passage, d'approvisionnement et d'échange des nations autochtones puis ensuite des colons. Les découvreurs de l'Amérique sont passés par ici. Ils sont tous passés par ici, mais il n'y a eu aucun établissement permanent avant l'année 1800. Depuis lors et jusqu'à la fin du XIXe siècle, on a cohabité avec une population amérindienne qui variait selon les saisons, qui dressait ses tentes aux embouchures des cours d'eau et dans les arrières des cours à bois.

À Hull, au début des années quarante, plus d'une cinquantaine de familles s'établirent en squatters derrière la Canada Packer et Pilon Itée. C'est le Creekside, qui existe alors aux abords du ruisseau de la Brasserie, qui s'est érigé en véritable quartier populaire. Ce développement autonome s'est poursuivi jusqu'à l'été 1951, où ils furent alors évacués dans des tentes au Manège militaire de Salaberry, le temps que le premier projet de construction d'habitations à loyer modique se finalise. C'était le premier projet. Et vous êtes présentement dans l'école, l'ancienne école, qui maintenant est devenue un centre communautaire. Et tout autour de vous, bien c'est le secteur Fournier, qui a abrité donc les premiers squatters et les premiers itinérants, qu'on a relocalisés dans des habitations à loyer modique. C'était ici. Et c'est encore ici.

Tout au long du quart de siècle qui s'est poursuivi, l'organisme communautaire autonome qu'est Le Gîte Ami, à vocation charitable, a connu des développements, des hauts, des bas, des années de grandes reconnaissances et d'autres, de grandes contestations. Le Gîte Ami porte le fardeau de la nature des sans-abri et des démunis qu'il aide: des exclus, des personnes en rupture sociale, vivant avec la toxicomanie, des troubles de santé mentale, un passé criminalisé; sans compter les crises situationnelles et le cycle des pertes. Le Gîte porte aussi le fardeau de sa volonté de soutenir l'itinérance avec une acceptation inconditionnelle, ce qui signifie concrètement une volonté d'accueillir la personne là où elle se trouve, d'offrir une possibilité de reprise en charge, certainement, mais jamais sans la volonté première et réelle de la personne. Ces fardeaux font aussi toute sa grandeur, car il n'y a pas un lieu en Outaouais québécois qui saura vous ouvrir les portes sans vous évaluer, sans vous demander de références. Lorsque vous cognez à la porte du Gîte Ami, vous êtes un citoyen ou une citoyenne qui a besoin d'aide.

Dès les premiers moments, Le Gîte Ami a développé une expertise d'envergure régionale en accueil-lant des personnes en provenance de tous les secteurs de l'Outaouais et même d'ailleurs. Effectivement, on a participé, tout au long de l'année dernière, à un comité de concertation en toxicomanie et itinérance dans la Haute-Gatineau et on y a délégué là des gens pour collaborer, offrir notre expertise, nommer des avenues de solution face aux problématiques qui étaient soulevées par ces tables-là. C'est un exemple des contributions indirectes que fait Le Gîte Ami avec l'expertise qu'il a développée.

Donc, il est dorénavant reconnu comme un partenaire essentiel pour répondre au phénomène de l'itinérance en Outaouais québécois. Mais toutefois, malgré les infrastructures qui l'abritent, qui ont fait l'objet d'un consensus auprès de la communauté puis d'un partenariat exemplaire, le financement ne suit pas. C'est encore le même paradoxe qui se poursuit. Le Gîte Ami est aux prises avec une crise de croissance qui risque fort, si aucune intervention particulière ne vient dans les prochaines semaines, de faire culbuter cette organisation qui a pourtant fait l'objet de tant d'efforts combinés.

Ici, en Outaouais québécois, on dirait que le sous-financement est érigé en système depuis des décennies, dans maints domaines, à cause de l'illusion de la richesse et des ressources que constitue la capitale fédérale. Dans ce contexte, la problématique de l'itinérance se caractérise aujourd'hui par une disparité évidente en comparaison avec d'autres dans les centres urbains du Québec.

J'ai pris en exemple le nôtre. Nous avons 45 unités d'hébergement d'urgence sur les 563 unités qui sont reconnues par la Société d'habitation du Québec en hébergement d'urgence, c'est-à-dire 8 % de toutes ces unités, c'est Le Gîte Ami qui les gère actuellement. Pour soutenir cet organisme, le ministère de la Santé et des Services sociaux, par l'entremise de son agence, a contribué 400 000 \$ au PSOC... au Gîte Ami. Si on divise, à titre d'indicateur, ces 45 unités par... c'est ça, le financement par 45 unités, on arrive à 8 888 \$ l'unité.

• (11 h 50) •

Dans une autre région, Montréal, il y a un organisme communautaire au montage financier semblable qui, lui, a un ratio de 22 000 \$ l'unité, pendant qu'un troisième, lui, a un ratio de 38 000 \$. On parle vraiment de montages semblables, dans le sens où il s'agit d'unités de soins d'urgence développées dans le cadre du programme AccèsLogis, les mêmes types d'unités que nous avons au Gîte Ami. Alors, c'est un indice sérieux qui fait la démonstration du manque flagrant de parité de traitement entre les régions.

Les conséquences du sous-financement du gîte sont nombreuses. C'est un peu comme le problème de la malnutrition: du personnel fluctuant, sans formation continue, difficile à encadrer; un bâtiment tout neuf qui se détériore à vue d'oeil; des démarches sommaires dans l'accompagnement et la liaison avec les partenaires. L'occasion de cette consultation nationale vient à point, car, avec les difficultés financières que vit Le Gîte Ami, si aucune action n'intervient à cet effet dans de courts i aucune action n'intervient à cet effet dans de courts mesure de livrer la paie aux employés et il devra tout simplement arrêter ses opérations au dernier jour de novembre 2008.

Tous les partenaires et les bailleurs de fonds ont été informés des conditions du gîte. Depuis plus d'une année, le message du gîte est clair et répété. Les bailleurs de fonds ont entre les mains les données et les chiffres qui prouvent nos dires et qui démontrent aussi notre gestion, notre saine gestion. C'est à n'y rien comprendre! La communauté a donné au Gîte Ami un mandat et son envergure actuelle afin qu'il puisse répondre aux besoins. Les coûts afférents à ce mandat ne sont pas supportés adéquatement par ceux qui doivent assurer le financement. Le manque à gagner, qui se traduit en déficit accumulé, doit ameuter les décideurs publics et les fonctionnaires. Malheureusement, force est de constater que ces derniers font la sourde oreille.

Alors, répétons une fois de plus que nous n'avons pas les moyens d'entretenir le nouvel immeuble, dont le financement à l'exploitation a été oublié. À partir de la fin de novembre de cette année, nous risquons de ne plus avoir les moyens de payer les employés. Ce n'est pas un cri au loup, c'est un cri du coeur.

Alors, on peut imaginer un moment une société moderne sans refuge doté d'hébergement d'urgence! Autrefois, nous avions la charité chrétienne, le banc du guenillou, la halte du clochard; aujourd'hui, le visage de l'itinérance, des sans-abri, s'est diversifié, de telle sorte que répondre à cette problématique extrême, qui fait partie de la lutte à la pauvreté, doit relever d'une expertise accomplie et diversifiée. C'est à l'ensemble de ces problèmes que Le Gîte Ami répond avec diligence, compétence et souhaite le faire. Nous ne sommes plus à l'heure de trouver des solutions alternatives, plus économiques. Le Gîte Ami a fait la démonstration de son administration et de sa capacité, comme tant d'autres organismes, à faire des miracles avec si peu.

Alors, on ne doit pas se poser la question. Le Gîte Ami doit demeurer et, pour ce faire, doit être correctement financé, à la hauteur de sa mission et de l'envergure qu'on lui a donnée pour constituer la réponse première à l'itinérance en Outaouais. D'ailleurs, il y a plein de potentiel de développement afin d'améliorer la qualité du service et la réponse au phénomène de l'itinérance. Mais on ne peut prendre une pareille direction qu'après avoir résolu les difficultés de base actuelles, soit le simple équilibre entre le financement accordé pour le travail demandé. C'est là où Le Gîte Ami se situe, et je conclus ma présentation ici.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Alors, je suis prêt à céder la parole à ma collègue la députée de Hull.

**Mme Gaudreault:** Alors, bienvenue, M. Villemaire — malheureusement, là, je n'ai pas ma liste de noms — et les deux autres représentants.

Le dossier du Gîte Ami est très préoccupant. Ça fait longtemps qu'on a des rencontres, vous et moi, par rapport à la survie du Gîte Ami, et le problème demeure. Ici, dans la salle, il y a tout plein d'organismes qui vont venir nous dire aujourd'hui qu'ils sont dans la même situation que vous, qui ont un besoin criant d'une augmentation de leur budget. Et je dois vous dire que chaque organisme qui va se présenter devant nous va être très convaincant puis va nous démontrer vraiment l'urgence d'agir. Je sais que vous avez, hier, Mme la présidente, avec les gens de votre conseil d'administration, voté en faveur d'une résolution.

M. Villemaire (Luc): Mais nous avons pris une décision qui donne un court délai à...

Mme McMahon (Maureen): Trois jours de plus.

M. Villemaire (Luc): Oui.

Mme McMahon (Maureen): Trois jours de plus.

 $\begin{tabular}{ll} \begin{tabular}{ll} Mme & Gaudreault: & Excusez-moi, vous m'avez \\ perdue, l\( a \). \end{tabular}$ 

Mme McMahon (Maureen): Au lieu du 15, où on avait...

Mme Gaudreault: C'est ça. Les gens ici ne sont pas au courant, là. J'allais dire: une résolution qui affirmait qu'à partir du 15 novembre vous allez devoir mettre vos employés à pied parce que vous n'avez plus les moyens de les payer. Alors là, vous me dites que vous avez changé le contenu de cette résolution?

**Mme McMahon (Maureen):** Seulement trois jours: au lieu du 15 novembre, ce sera le 18.

**Mme Gaudreault:** Ah bon! J'aimerais savoir où est-ce que vous en êtes par rapport à vos discussions avec l'agence suite à cette résolution.

M. Villemaire (Luc): Nous avons nourri l'agence autant que nous avons pu de toutes les données possibles et imaginables afin que l'agence elle-même puisse se faire une tête et ensuite prendre les décisions les plus éclairées qui soient. Alors, maintenant, on est en mode attente, mais c'est-à-dire que ce qu'on attend, c'est une action immédiate, puisqu'effectivement nous ne rencontrons plus, là, les délais, donc. Vous savez, pour combler ce manque à gagner, Le Gîte Ami progressivement a grugé tout ce qu'il pouvait avoir de réserves et d'acquêts, notamment un immeuble, et ça a dû être totalement mis dans les opérations courantes pour que ça fonctionne. Alors là, il n'y a plus d'immeuble à manger. Donc, on est rendus au bout, et c'est là où on se trouve maintenant.

Mme Gaudreault: Si vous me permettez, j'ai ici les subventions que le gîte a reçues depuis 2003, et puis ça a vraiment augmenté à chaque année. Je crois que c'est l'organisme qui a reçu la plus haute augmentation du PSOC depuis 2003. Alors, on peut dire même que vous êtes privilégiés par rapport aux autres organismes qui sont présents ici. L'augmentation, ça représente à peu près 40 % de votre financement depuis cinq ans, et on continue à avoir de la difficulté à offrir les services. Comment vous pouvez expliquer ça? Est-ce que c'est simplement l'entretien de l'édifice, ou il y a d'autres aspects?

M. Villemaire (Luc): Il y a deux aspects, et d'ailleurs c'est un argument qui nous a déjà été servi par l'agence. Et ce que, nous, nos données nous démontrent, c'est que, pendant que les financements ont effectivement connu une certaine augmentation, alors il y a... — d'ailleurs, bon, ca va sortir, ces chiffres-là, bientôt, mais c'est le sommaire — le revenu de subventions par nombre de couchers — et là je veux être bien enregistré, là; le revenu de subventions par nombre de couchers, en 2005, était de 59,06 \$. Il est monté à 63 \$ en 2006, à 62,96 \$ en 2007, et, en 2008, nous sommes à 49,26 \$. Donc, si on parle de l'augmentation, il faut... toute comparaison faite avec le service rendu. Et nous avons conçu un bâtiment. On est passé de 32 chambres — et on parle bien de 32 lits qui étaient en dortoir — à 45 et même 55 nuitées qui peuvent être offertes et qui ont été occupées.

Alors, cette augmentation-là du service, et qui comprend donc des augmentations, comme je vous le

montrais avec les graphiques au début de mon allocution, sur le nombre de repas, alors tous ces services, qui ont été exponentiels avec le facteur de ce nouveau bâtiment, c'est des choses qui n'ont pas été prises en compte et qui sont non proportionnelles avec les augmentations des financements. Par ailleurs, bien des organismes vous diront que les grandes augmentations qu'un jour ils pourraient recevoir ne sont que des rattrapages à l'égard de situations de sous-financement qui étaient déjà là bien avant.

Mme Gaudreault: Dernier petit commentaire. Si je regarde la liste des organismes, là, il y a 33 organismes en ce moment qui sont financés par le PSOC, il y en a 15, là-dedans, qui sont financés à moins de 100 000 \$ pour l'année, et vous, vous nous demandez 100 000 \$ pour votre édifice par année. Alors, c'est beaucoup.

#### • (12 heures) •

M. Villemaire (Luc): On parle d'un service 24/7, à Noël, à Pâques, au jour de l'An, on parle de la nuit, de la fin de semaine, des jours fériés, on a offert le souper d'Action de grâces. Alors, on parle d'une ampleur de services qui correspond aux besoins qu'une communauté s'est donnée, et il n'y a jamais d'arrêt chez nous, il n'y a jamais de temps où on va dire: Regarde, on arrête deux semaines. On ne le fait pas, ça, on est toujours, toujours ouverts. Alors, avec ces nouvelles infrastructures, avec une organisation du travail qui devait correspondre à ces nouvelles infrastructures là, avec l'ensemble des services qui ont évolué en fonction du besoin, on se retrouve dans un niveau tel où c'est impossible, c'est non viable de fonctionner à la hauteur des financements présentement accordés.

Et, en faisant des démarches de représentation sur le besoin du Gîte Ami, il n'est pas question de faire ombrage à qui que ce soit ou à quelqu'autres revendications qui sont tout aussi légitimes et qui sont à la hauteur de leurs besoins. On se veut solidaires et on se veut porteurs de l'ensemble des enjeux. Et là on parle du refuge.

Alors, ici, on est devant la commission qui étudie le phénomène de l'itinérance. Chez nous, les sans-abri, les sans domicile fixe sont chez nous, et c'est de là aussi qu'ils doivent aussi repartir. Ce n'est pas un milieu de vie. Il faut qu'ils aillent ailleurs. Il faut qu'il y ait ce point de chute là, donc ça prend un refuge dans une région, et la question est de savoir: À quelle hauteur collectivement on a voulu ce refuge-là? Moi, je vous nomme, avec ce qui a été développé, c'est quoi, les coûts véritables puis c'est quoi, les besoins de financement qui doivent être correspondants à ces coûts-là. C'est tout.

Le Président (M. Kelley): Juste pour nous éclairer, c'est quoi, le budget total de l'organisme?

M. Villemaire (Luc): Les charges sont prévues de 1 million.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Gatineau... Oui.

**M. Lemay:** ...question de règlement, mais je n'ai pas de règlement, puis je ne veux pas qu'on s'embarque

là-dedans, c'est juste... je veux juste vous confier mon malaise de... Je comprends la députée de sortir et de défendre, c'est très correct, c'est très légitime, mais c'est parce qu'on essaie de trouver ensemble différentes problématiques et des... C'est parce que je suis un peu mal à l'aise qu'on vienne à une gestion d'un organisme. Je pense que vous manquez d'argent, c'est correct, c'est légitime de le faire aujourd'hui, mais ce n'est pas le but du rapport, non plus. Donc, je fais juste vous confier le malaise que j'ai des échanges qu'il y a depuis tantôt.

Le Président (M. Kelley): En tout cas, on va laisser la députée terminer ses questions...

M. Lemay: Oui, oui.

Le Président (M. Kelley): ...on va tirer nos...

**M. Lemay:** Ah! non, non, ce n'est pas la députée. Ce n'est pas ça que je dis. Ce n'est pas ça que je dis.

Le Président (M. Kelley): O.K. Parfait. Merci. Mme la députée de Gatineau.

Mme Vallée: Oui. Alors, je remercie mon confrère pour ses interventions, parce que j'avais des interventions un peu similaires, c'est-à-dire qu'on n'est pas... la commission, on est très sensibles à vos représentations, sauf que la commission n'est pas ici pour régler le dossier des organismes cas par cas, parce que je suis persuadée qu'à Montréal on aurait pu entendre des revendications similaires, à Trois-Rivières également.

Ceci étant dit, j'avais des questions, j'avais des questions qui portaient davantage sur le mandat de la commission, parce que le profil de l'itinérance en Outaouais nous préoccupe, et c'est une des raisons pour lesquelles ma collègue et moi avons fait des démarches pour que la commission puisse faire un arrêt à Gatineau, parce que la situation frontalière que nous connaissons est une situation qu'on ne voit pas ailleurs dans les grands centres urbains du Québec.

Alors, à ce titre-là, j'aimerais vous entendre. Et comprenez-moi, je me préoccupe de la situation du Gîte Ami aussi, comme ma collègue, sauf qu'on n'est pas ici pour... ce n'est pas l'objectif de la commission aujourd'hui que de régler la gestion d'un organisme ou de poser des questions qui pourraient être préoccupantes.

J'aimerais avoir de votre part, de la part des gens qui oeuvrent auprès de vous, un portrait particulier de notre situation en Outaouais. Parce qu'il ne faut pas prendre pour acquis que les membres de cette commission-là connaissent la problématique. Et j'aimerais savoir ce que, vous, au Gîte Ami, vous vivez comme situation particulière d'un organisme qui offre des services dans une région frontalière.

M. Villemaire (Luc): On partage votre préoccupation et bien sûr qu'on ne peut pas s'empêcher d'avoir un goût de faire un peu de micro, mais on comprend le niveau macro selon lequel il faut aussi qu'on se situe. La problématique de l'itinérance, ce n'est pas Le Gîte Ami. Ça fait partie de, mais ce n'est pas seulement ça. Il y a plein d'autres choses qui font un tout, et c'est la raison d'être de votre commission.

Vous connaissez les ponts de la rivière des Outaouais. Un gars qui traverse le pont d'Ottawa jusqu'au gîte puis qui va venir chez nous pour passer, prendre ses sept jours, comme on dirait, chez nous, puis c'est un gars qu'on a déjà vu puis qu'on reverra peutêtre, probablement, alors on parle d'un cycle qui existe, avec des modes de survivance de gens qui effectivement vont, comme on l'a dit, vivre avec un certain degré de toxicomanie ou de passé criminalisé.

Oui, c'est des gens qui vivent une persécution, qui sont exclus et qui... on va peut-être, dans le préjugé, dire: Bon, bien, oui, mais ils se sont exclus un peu euxmêmes. Mais, non, il y a une ségrégation qui est présente. J'écoutais, ce matin, le maire de la ville de Gatineau, et puis, oui, hier, il y avait encore un gars qui a dit: Aïe! Je peux-tu venir faire des travaux communautaires chez vous parce que, moi, j'ai des tickets à payer, tu sais? Bien, oui, mais tu as des tickets pourquoi? Parce que tu as traversé la rue puis ce n'était pas à la bonne place. Moi, personnellement, ça ne m'est jamais arrivé. Et vous? Il y a vraiment une réalité quotidienne de ces citoyens du monde qui sont avec nous et puis qu'on voit, effectivement de plusieurs langues, une bonne proportion, je dirais au-delà de 30 % qui sont anglophones, anglophones soit parce qu'ils proviennent d'Ottawa, soit parce qu'il y a des secteurs de l'Outaouais qui sont anglais, comme le Pontiac.

Je suis préoccupé par la question autochtone. Nous voyons les autochtones qui viennent, mais c'est peu nombreux, et je suis persuadé qu'il existe une forme d'itinérance qui nous échappe, en tout cas au niveau de ce qu'on pourrait en faire en termes de dénombrement, d'analyse sociologique du phénomène. Mais il y a certainement un travail d'aiguillage à faire de ce côté-là.

On est en hébergement d'urgence et il est clair que la région de l'Outaouais, entre l'hébergement d'urgence et l'hébergement bien stabilisé, le logement social avec support communautaire, l'Outaouais souffre d'hébergement transitoire. Il y a des gens qui ne sont pas nécessairement à l'étape de l'hébergement d'urgence, on voit bien qu'il y a une récurrence, qu'il y a des tentatives de stabilisation, mais le modèle ne fonctionne pas, et c'est pourquoi on les voit revenir à nous. Et vous voyez la possibilité que, si on avait plus d'hébergement transitoire, on ferait le «step» qui ferait la différence, qui permettrait à ces personnes-là de vivre une réelle reprise en charge.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. M. le député de Nicolet-Yamaska.

M. Dorion: Merci, M. le Président. Merci, M. Villemaire, de la présentation de votre mémoire, ainsi que les gens qui vous accompagnent.

Vous avez mentionné tantôt, et j'aimerais que vous me donniez un petit peu plus d'éclaircissements, ou c'est moi qui ai mal compris... Lorsque vous avez chiffré d'année en année l'augmentation du per diem, des frais journaliers, vous étiez rendu à, et reprenez-moi, là, parce que... 60 quelques dollars, et vous êtes retombé... Le dernier montant que vous avez mentionné...

M. Villemaire (Luc): 49,26 \$ en 2008.

M. Dorion: Bon. Comment on justifie cette baisse? Parce que c'est quand même une baisse assez considérable.

M. Villemaire (Luc): Oui. Cette baisse est simplement le fruit du nombre... de l'augmentation du service, du nombre de couchers par rapport au financement accordé. C'est simplement un croisement très simple entre les financements accordés par rapport aux services rendus. Si on veut avoir un indicateur, on va parler des nuitées. Alors, combien on a eu de nuitées par rapport à combien on a eu de financement.

Les revenus venus directement de l'agence, eux, étaient, en 2006, à 44,20 \$, en 2007, à 42,53 \$ la nuitée et descendent, en 2008, à 34,21 \$ la nuitée. Alors, nous savons que nous avons des augmentations de coûts liées et au bâtiment et à l'organisation du travail. Alors, c'est vrai que nous sommes, là, dans un univers micro, qu'il y a une problématique criante et urgente à régler, et des travaux sont en cours. Je suis un homme d'espérance. Mais, si cette situation-là doit vous éveiller, c'est à une problématique que nous avons déjà signalée à la ministre responsable des Affaires municipales, Mme Nathalie Normandeau, dans une correspondance au printemps dernier à l'effet que les règles actuelles du programme AccèsLogis ne financent pas l'exploitation d'un immeuble ou d'unités d'urgence. L'exploitation, on parle, pas la réalisation. Alors, pendant que les organismes communautaires peuvent, vaille que vaille, balancer avec le supplément au loyer du logement social ou même dans l'hébergement transitoire, cette formule est impossible.

• (12 h 10) •

Alors, on est dans les règles actuelles, et, si j'ai signalé que c'est «by the book», comme on dirait, c'est moralement extrêmement discutable. C'est le dernier modèle de logement qu'on peut offrir à quelqu'un qui est dans la rue. Puis on n'a pas, à la Société d'habitation du Québec, trouvé la méthode de financement pour maintenir l'exploitation de cet immeuble-là. Pour compenser ça, oui, bien entendu, on a substantiellement fourni les fonds pour que l'immeuble soit payé. Au moment où on se parle, cet immeuble-là est exempt de toute hypothèque qui a été déboursée par collaboration SCHL, Société d'habitation du Québec et les caisses Desjardins. Et donc, pas d'hypothèque, tant mieux, ça veut dire qu'il ne me reste rien que 100 000, 100 000 et des poussières, pour faire fonctionner ce bâtiment-là. Imaginez si, en plus, on avait une hypothèque.

Alors, on est dans des formules d'aménagement pour essayer de faire fonctionner quelque chose. Ce que je vous dis, c'est que cette formule-là, qu'elle soit en Outaouais ou ailleurs, elle a un problème d'opération courante de base; à moyen terme, c'est non viable.

M. Dorion: Vous m'avez parlé du financement. Bon. L'agence vous octroie un financement. Il y a, j'imagine, d'autres bailleurs qui viennent en aide à votre gîte. Est-ce que le prestataire ou l'utilisateur... je ne veux pas nécessairement dire l'itinérant, parce qu'on sait que, bon, l'itinérance, c'est large... Donc, la personne qui utilise un séjour, est-ce qu'elle défraie un montant?

M. Villemaire (Luc): Dans ses sept premiers jours, absolument pas. On lui accorde totalement, là, le

service sans autre considération. Après ça, évidemment, dans sa démarche de reprise en charge, on va l'amener à aller chercher un revenu, si elle n'en a pas. Si elle en a déjà, il y a des conditions qui peuvent aller à 10 \$ la nuitée. Au total, cette mesure-là, l'année dernière, a rapporté environ 7 000 \$. Alors, 7 000 \$, sur un budget de 1 million, c'est légèrement négligeable. Ce 7 000 \$ là a surtout servi comme mesure d'intervention pour amener la personne à se positionner ailleurs.

- M. Dorion: Le séjour et c'est par curiosité le premier séjour, on sait que les personnes qui arrivent sont souvent dans une situation vulnérable et n'ont pas de sous. Mais, si je fais le parallèle avec d'autres organismes qui nous ont mentionné un peu leur mode de fonctionnement, ils appliquent la règle du 10 \$ par jour. Est-ce que vous croyez que ça ne pourrait pas être une partie de solution, de dire que les sept premiers jours... même si ces gens-là, on le sait, sont dans une situation de vulnérabilité. Moi, les autres organismes qui nous l'ont mentionné prennent une entente, amènent un individu aussi à se responsabiliser, dans le processus des étapes que cette personne-là entreprend.
- M. Villemaire (Luc): On pense que ce que nous demandons après le sept jours et même des fois ça va au-delà de ça parce que la personne est en démarche il y a des conditions particulières, qui vont dépendre justement du profil de la personne. On va lui donner même la possibilité de poursuivre son séjour sans défrayer. Alors, ce n'est pas systématique. Je ne suis pas convaincu qu'il y ait un fondateur qui serait d'accord à ce qu'on commence à demander des déboursés à la première nuitée. Ce serait, je dirais, à côté de la mission première que Le Gîte Ami s'est donnée.
- M. Dorion: Je ne fais qu'un parallèle avec d'autres organismes et je vous cite en exemple une ressource que je connais très bien dans ma région, qui s'appelle le Centre Le Havre, où le fondateur est un peu un mentor, je veux dire, ça fait...
- M. Villemaire (Luc): Ah oui, mon bon ami Michel. Regarde, j'ai son mémoire devant moi, puis je partage énormément de recommandations et des constats, notamment surtout les responsabilités et puis l'ensemble des difficultés qu'on doit affronter pour que justement un refuge ne devienne pas la cause du problème, mais être aidant. Et ça, là-dessus, Le Gîte Ami est extrêmement conscient de cette réalité-là. Le fait d'être conscient signifie qu'il y a du travail à faire. Disons que j'ai hâte d'être sorti de la difficulté financière, à savoir comment on va payer la paie, pour attaquer ces problématiques-là convenablement, correctement.
- M. Dorion: O.K. J'ai vu aussi, à la lecture de votre mémoire, que vous faites un gros travail aussi pour permettre à des individus de leur aider. Je vois, au niveau de la participation à des travaux compensatoires, parce qu'on sait que, chez plusieurs clients, malheureusement c'est un fardeau énorme, c'est une bureaucratie malheureusement souvent inutile, parce qu'on sait...

- M. Villemaire (Luc): Le Gîte Ami s'inscrit comme plateau de travail pour un bon nombre de personnes qui sont en démarche de réinsertion à l'emploi et puis qui se donnent donc l'occasion, là, de trouver un endroit. Puis, vous savez, il y a quelqu'un qui me disait l'autre jour: Regarde, moi, j'ai un casier judiciaire, je peuxtu venir faire quelque chose ici? Aïe! s'il fallait qu'au Gîte Ami on soit restrictifs! Parce qu'à d'autres endroits ça va être: non. Bien, chez nous, regarde, là, on est justement là pour ça, là, parce qu'on croit que la possibilité de quelqu'un de se reprendre en main, de réorienter sa vie, ça existe. Par contre, on ne le poussera pas par là à tout prix. On va certainement être à l'écoute de la personne qui a sa motivation première. Ca, c'est fondamental.
- **M. Dorion:** Je voyais tantôt, M. le Président... Et je voyais le fondateur qui voulait peut-être nous adresser la parole. Écoutez...
- M. Gadouas (Réjean): C'est juste au sujet monétaire, faire payer l'utilisateur. C'est très complexe, les sans-abri dans l'Outaouais, parce qu'on est une région urbaine. Il y a des gens qui viennent... ils peuvent venir de très loin. On en a vu du Nouveau-Brunswick qui ont passé pour un séjour, puis après ça on les perd. Ils ont eu leur chèque puis ils disparaissent. Tu sais, on peut en avoir aussi qui viennent de régions plus éloignées puis dans des situations d'extrême pauvreté, et puis on ne peut pas leur demander... Le peu de revenus qu'ils ont quand ils ont un chèque, on essaie de les aider à se trouver un logement. Des fois, ça prend 80 % du chèque pour payer le logis, alors il ne reste pas grand-chose. Il faut continuer à les aider avec de la nourriture et des références à d'autres organismes aussi.
  - M. Dorion: J'ai... Il me reste...
- Le Président (M. Kelley): Un dernier commentaire, s'il vous plaît.
- M. Dorion: Bien, ça va être trop long, M. le Président. Je vous remercie, il me manque de temps. On aura la chance de...
- Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Crémazie.
- Mme Lapointe (Crémazie): Bonjour. Merci pour votre présentation et puis bravo pour le travail que vous faites. C'est assez embarrassant de voir une situation d'urgence telle que celle-là alors qu'on étudie un phénomène large qui est celui de l'itinérance. Mais j'aimerais qu'on revienne sur les chiffres que vous mentionnez à la page 5 et 6, quand vous parlez du ratio, du fameux ratio, hein, par unité. On parle d'un peu moins de 9 000 \$ chez vous, 22 000 \$ et 38 000 \$ dans la région de Montréal. Est-ce que ce sont pour les mêmes services? Est-ce qu'on parle... Est-ce qu'on parle de... Comment expliquer cette différence?
  - M. Villemaire (Luc): On parle d'organismes...
- **Mme Lapointe (Crémazie):** Comment vous l'explique-t-on à l'agence?

M. Villemaire (Luc): Bon, ces chiffres-là ne proviennent pas de l'agence, mais de la Société d'habitation du Québec, et on parle d'organismes communautaires qui sont en intervention avec des unités d'hébergement d'urgence. Donc, ils font aussi, bien entendu, de l'accompagnement, ils ne font pas simplement: Là, regarde, voilà ton lit pour la nuit. Alors, ils ont donc des intervenants sur les lieux, etc. Alors ça, c'est des ratios qu'on a observés dans...

Mais, vous savez, que ce soit le nombre... le coût au coucher ou le coût à l'unité, les ratios, ça comporte sa propre limite. Là-dessus, je suis le premier à vouloir faire un bémol là-dessus, parce que la dernière erreur que nous devrions commettre, c'est de commencer à faire du financement vraiment, là, au «caseload», à l'unité ou à quelque mesure que ce soit. C'est intéressant de voir des comparables comme ça si on veut mesurer l'inéquité. Mais, du côté d'Ottawa, on sait que les refuges sont financés à la nuitée là-bas, et la logique voudrait donc que plus que tu vas avoir du monde dans tes nuitées, plus tu vas avoir de financement. La question n'est pas là en ce qui nous concerne et la question est de répondre au besoin, à la hauteur du besoin.

#### ● (12 h 20) ●

Donc, ces organismes communautaires là effectivement ont des montages financiers semblables aux nôtres, c'est-à-dire qu'ils ont une base de financement de leur agence de santé, ils ont aussi un soutien de la Société d'habitation du Québec, probablement des autres soutiens de Centraide, de la donation, et ça, c'est le ratio qu'ils ont dans leur PSOC, à leur agence respective. Ce qui fait que, même si on était à peu près dans cette même hauteur là, que ces partenaires, que ces organismes-là dans Montréal, on serait à 900 000 \$ comme financement à l'agence et pas 400 000 \$, et on serait... pendant qu'il existe en Outaouais des organismes qui sont financés à cette hauteur-là. Il ne faut pas penser que Le Gîte Ami est l'organisme le plus financé dans la région de l'Outaouais.

Mme Lapointe (Crémazie): Ça ne semble pas être le cas, effectivement. Vous mentionnez que vous expérimentez un logiciel en termes, là, de logiciel... le système d'information sur les personnes, les familles, ce que vous appelez le SISA. Est-ce que... Expliquez-nous un petit peu comment ça fonctionne. Et puis, est-ce que vous pensez que ça pourrait être une avenue pour le Québec, qui souhaite évidemment avoir des chiffres et des données sur l'itinérance?

M. Villemaire (Luc): Disons que, si j'avais le choix, je serais allé vers le logiciel du Havre de Trois-Rivières, mais disons que c'est l'avantage de SISA — et, en passant, Le Gîte Ami n'est pas le seul à en faire l'exploitation, mais beaucoup d'autres organismes communautaires qui sont membres du CRIO utilisent aussi le logiciel SISA — alors il provient du secrétariat national de lutte à l'itinérance, là, l'ancêtre de l'IPAC, qui est né puis qui est devenu IPLI, etc. Alors, bon, ils ont leurs bureaux, c'est le fun, juste ici, à quelques coins de rue. Alors, c'est intéressant, et a mari usque ad mare, là, ils font l'offre de ces logiciels-là à tous les refuges et à tous les organismes qui ont à gérer les problématiques de l'itinérance. Donc, il n'est pas simplement question de

«booking», «check in», «check out», comme dans les hôtels, mais il est aussi question de c'est quoi, la démarche, qu'est-ce qu'on fait avec cette personne-là, quels sont les autres services, à qui on réfère, vers où va-t-il, d'où vient-il, qui est cette personne-là, autant que possible.

Alors, strictement pour Le Gîte Ami, c'est déjà un plus dans la mesure où on va être capables de le faire fonctionner comme du monde, bien entendu. Mais est-ce qu'après ça il peut donner des bases nationales? Là, c'est à voir, parce que, toujours en termes de partage des données, il est clair que, là, on va devoir être très prudents à l'égard du nominatif, mais, en ce qui concerne des relevés statistiques qui seraient... où on parlerait tous de la même affaire, ça, ce serait une bonne affaire. Alors, il y aura certainement une concertation, et probablement beaucoup d'autres organismes au Québec sont présentement en exploitation de ce logiciel.

Le Président (M. Kelley): M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques.

M. Lemay: Oui, merci, M. le Président. Alors, madame, messieurs. Disons que je suis content des derniers mots que vous avez dits, parce qu'effectivement il y a des renseignements là-dessus, des renseignements de santé aussi qui sont éminemment personnels, dont même vous à la rigueur ne pouvez même pas savoir, hein? Donc, c'est vrai que ça peut aider un peu, mais c'est vrai qu'il y a aussi des limites, et il faut faire très attention. Donc, je partage, là, les derniers commentaires que vous avez faits.

Moi, je n'aurais qu'une question en fait, et en tout cas si vous êtes capable d'être le plus spécifique possible, je pense, ça nous aiderait énormément. Je pense qu'on peut tous s'entendre, là, qu'il y a eu un certain développement économique depuis quelques années. Ce n'est pas tout le monde qui en a profité. Il y en a même très peu malheureusement, que ce soit... je parle du monde occidental en général, là. Mais vous dites quand même dans votre document que vous avez eu, et je cite, là, 7 % d'augmentation au refuge, 20 % de nuitées supplémentaires et 30 % de repas supplémentaires également. Et donc je présume, là, que c'est une tendance depuis quelques années, là, ce n'est pas brutal à 2007-2008. En étant le plus spécifique possible, pouvez-vous nous expliquer un peu les raisons de ces augmentations, qui sont quand même importantes, là? Et il n'y a personne qui nous a dit, à date en tout cas, que ça avait diminué, là, nulle part. Est-ce que vous avez mis le doigt sur des explications assez précises, là, pour expliquer ces augmentations de demandes de service de plus en plus importantes, là, dans votre organisme?

M. Villemaire (Luc): Je vous dirais, un comité de 12 personnes a étudié pendant 50 ans pour conclure qu'il y avait un mot, que ça s'appelait la «pauvreté», c'est la pauvreté. Fondamentalement, quand les gens n'ont plus de sous pour pouvoir se nourrir, bien ils cherchent des alternatives. Et d'autres organismes qui vont me suivre, les banques alimentaires, La Manne de L'Île, vont certainement être tout aussi éloquents que moi làdessus, ils font face à une augmentation de pauvreté qui

fait en sorte que les gens se retrouvent à la rue pour toutes sortes de raisons, se retrouvent en incapacité de fonctionner et se découragent aussi. Parce qu'il y a, je dirais, des conséquences humaines et tragiques à ce que l'on vit quotidiennement, nous, dans les organismes communautaires, parce qu'on voit cette détérioration-là qui effectivement est plus forte depuis quelques années. Et il va falloir qu'on mette un doigt là-dessus, là, en ce qui concerne c'est quoi, le facteur. Parce que bien sûr que le facteur déterminant, c'est l'économie. Mais est-ce qu'on parle, par exemple, d'une cohorte d'âge, est-ce qu'on parle de phénomènes qui sont liés au marché de la criminalité? On parlait tantôt des... M. le maire parlait des gangs de rue; moi, je préférerais parler des gangs dans la rue, qui vont passer La Nuit des sans-abri vendredi puis qui font simplement écho à leurs réalités à eux. Puis on est témoins de ces réalités-là. Est-ce qu'on peut être des agents de changement à ces réalités-là? C'est là qu'est la question et c'est pour ça d'ailleurs qu'on est tous à demander d'en avoir les moyens pour le faire.

# Le Président (M. Kelley): ...une minute.

M. Lemay: Ma question avait pour objectif: Est-ce qu'il y a une augmentation l'hiver, l'été, l'automne? Je suis d'accord, là, vous recevez des gens, vous devez les recevoir de façon humaine, et tout. Mais, pour prendre des décisions, des fois ça nous prend des informations les plus précises possible. Quel est le pourcentage effectivement de gens qui sont sur l'aide sociale et qui, après le 3, 4, 5 de chaque mois, sont chez vous? Quel est le pourcentage de gens qui ont une maladie qui fait en sorte que leur maladie, soit dépendant du moment, et tout, est plus grave à certains moments ou d'autres? Des jeunes, vous parlez des jeunes. Donc, ce que je comprends, c'est que vous n'avez pas nécessairement toutes les ressources pour faire en sorte d'avoir un portrait peut-être plus fin de ces statistiqueslà d'augmentation, là.

# Mme McMahon (Maureen): Ne serait-ce...

**M. Lemay:** Je comprends que vous avez d'autres choses à faire, ceci étant dit, mais ça pourrait nous aider, nous, dans notre réflexion, en tout cas.

Mme McMahon (Maureen): Moi, je m'adresse uniquement à la composante santé et je vais parler santé mentale. J'ai parlé récemment à une psychiatre qui, il y a quelques années, dispensait des services sur place à notre clientèle. Là, on n'a plus accès à ces services-là, elle est partie, mais je lui ai demandé son idée à elle sur le pourcentage de notre clientèle qui souffrirait de problèmes de santé mentale, elle m'a dit 75 %. Et ça, c'est il y a quatre ans au moins. Et, comme vous le savez, ça aussi, ça ne va qu'en croissant, donc.

M. Lemay: Ça ne diminue pas, là.

# Mme McMahon (Maureen): Non.

M. Villemaire (Luc): On pourrait effectivement y aller d'un dîner ensemble, si vous voulez, pour jaser de tout ça, mais effectivement il y a des profils qui sont

clairs. Parce qu'en été, oui, vous allez avoir une circulation estivale puis vous allez avoir des profils qui se dessinent. Est-ce que, oui, il y a du dumping qui provient du domaine public? Absolument. Qui provient... qui sont des cas de santé physique, des cas de santé mentale. Ces phénomènes-là sont courants, sont quotidiens chez nous, puis ils viennent vraiment tracer un portrait, là, de ce que nous vivons.

**Mme McMahon (Maureen):** ...au niveau saisonnier, il y a des fluctuations, hein? Il y a des fluctuations.

Une voix: ...

**Mme McMahon (Maureen):** Oui, oui, oui. On a plus de monde en hiver, c'est sûr.

Le Président (M. Kelley): Alors, sur ça, merci beaucoup pour cette présentation, ce cri du coeur que vous avez lancé aujourd'hui. Avant de suspendre, je vais juste rappeler, on a un après-midi très ambitieux, alors je fais appel à mes collègues d'être ici à 13 h 55 parce qu'il y a des groupes qui ont... c'est très serré dans le temps, cet après-midi. Alors, avec la gestion du temps, je vais faire appel à votre discipline. Merci beaucoup. Et merci beaucoup à Gîte Ami.

(Suspension de la séance à 12 h 29)

(Reprise à 14 h 5)

Le Président (M. Kelley): Alors, la Commission des affaires sociales reprend ses travaux dans le cadre du mandat d'initiative sur l'itinérance. Juste un rappel encore à l'ensemble des membres de la commission: on avait un choix difficile à faire cet aprèsmidi, soit limiter le nombre de groupes ou limiter le temps accordé à chaque groupe. Nous avons pris la deuxième option, c'est-à-dire on a, je pense, six groupes qui veulent témoigner cet après-midi, alors les temps de parole pour les témoins et pour les parlementaires sont limités.

Alors, sans plus tarder, je vais demander à la Soupe populaire de Hull de faire une présentation d'une dizaine de minutes, suivie par un court échange de commentaires avec les membres de la commission. La directrice, c'est Mme Lise Paradis. Donc, la parole est à vous, Mme Paradis.

### Soupe populaire de Hull inc.

Mme Paradis (Lise): Merci beaucoup. Alors, oui, mon nom est Lise Paradis. Je suis directrice générale à la Soupe populaire de Hull. Je suis accompagnée de notre président, M. Paul Surprenant, qui est avec nous depuis plusieurs années également, et de Francine Mongeon, qui est notre intervenante principale à la Soupe populaire, qui est avec nous aussi depuis quelques années.

Merci. Un grand merci de nous recevoir comme ça et d'effectuer — je répète aussi les propos de mes collègues; d'effectuer — cette tournée. Mais je voulais

apporter un merci spécial à Mmes Maryse Gaudreault et Stéphanie Vallée qui, je crois, ont eu beaucoup à faire pour que la commission passe justement par Gatineau. Alors, merci beaucoup.

Donc, je pourrais peut-être commencer par vous dire un petit peu qui on est, notre mission, nos objectifs. Alors, la Soupe populaire de Hull, antérieurement Accueil Ozanam, existe depuis 1974. Notre mission, c'est d'accueillir toute personne vivant une situation de précarité financière, sociale ou personnelle en lui offrant le soutien et les outils nécessaires pour améliorer sa qualité de vie.

Alors, c'est très large, mais on s'est mis des objectifs spécifiques, donc, un, offrir un milieu de vie sécuritaire permettant la création de liens et de réseaux sociaux, satisfaire certains besoins de base par le biais du service de repas, de la vente d'articles usagés, développer et soutenir des méthodes alternatives au dépannage alimentaire - par ça, on entend, exemple, nous avons des cuisines collectives, un jardin communautaire, un regroupement d'achats - offrir le soutien quotidien nécessaire à la clientèle fragilisée, à celle qui a une problématique de santé mentale, à celle qui tente de se défaire d'une dépendance ou du réseau de la prostitution, aux ex-détenus, etc., offrir des stages de travail permettant de développer ou de mettre en pratique des compétences, et/ou de développer une discipline de travail, et, pour certains, simplement développer des habilités sociales - on a des chiffres à vous présenter là-dessus tantôt — stimuler la participation des gens afin d'accroître leur sentiment d'appartenance et de satisfaire leur besoin d'accomplissement et de reconnaissance sociale - donc, au niveau de la vie communautaire, au niveau de l'implication des gens chez nous, on fait un bon bout de chemin — pour faire ça, créer et maintenir des partenariats afin d'apporter un complément de nos actions dans une perspective de vision globale, et allier recherche et développement pour mieux répondre aux besoins des gens.

Alors, pour faire ça, nous avons deux centres. Vous allez voir, à la page 6, on a mis une photo de nos deux centres pour que ce soit un peu plus visuel. On intervient à deux endroits dans la ville, dans le secteur Hull, dont un sur le boulevard Saint-Joseph et un plus particulièrement au centre-ville de Hull, qu'on appelle le Vieux-Hull, au 57, Charlevoix, notre centre Yolande-Duval.

Je vous ai dit tantôt qu'on existe depuis 1974. Pourtant, voilà 12 ans, lorsqu'on a approché notre agence de la santé pour voir pour du financement - parce qu'on se rappelle, au début, il y avait beaucoup d'implication des communautés religieuses au niveau de la charité, etc., et j'ai été la première personne salariée à être engagée par la Soupe populaire à ce moment-là; quand on est allés voir pour du financement — ce qu'on nous avait donné comme réponse, avec le portrait qu'on avait à ce moment-là, c'est qu'il y avait suffisamment d'organismes communautaires sur l'île de Hull pour répondre aux besoins des gens, donc ce qui a fait qu'on est allés regarder un autre secteur de la ville où est-ce qu'il y avait beaucoup de besoins non comblés et où est-ce qu'il n'y avait pas beaucoup d'organismes communautaires pour intervenir. C'est ce qui a fait qu'on est allés s'installer sur le boulevard Saint-Joseph. Et, vous

allez voir, à la page 3, là, il y a différentes raisons, au niveau de besoins non comblés.

#### ● (14 h 10) ●

C'est certain aussi, quand on regarde la région, on en a parlé un peu ce matin, le coût élevé des loyers, la pauvreté qui augmente, même si à long terme notre but, c'est de pouvoir ne plus avoir à offrir nos services, besoin est de constater que les besoins vont en grandissant. Donc, au niveau de nos deux centres, si on regarde sur Saint-Joseph, on reçoit entre 80 et 120 personnes, dépendamment de la période du mois. Dans l'île de Hull, on parle entre 110 et 180 personnes, dépendamment de la période du mois, pour un total, dans les fins de mois, d'environ 300 personnes. Si on regarde au niveau des besoins des gens, bien c'est certain qu'on parle de certains besoins de base, que ce soient de la nourriture, de l'hygiène, des gîtes, des vêtements, des besoins sociaux, l'absence de liens sociaux ou familiaux, qui peuvent provoquer l'isolement, la solitude.

Les services qu'on offre dans nos centres, c'est des services d'accueil, d'écoute, d'accompagnement et de référence. On a des plans d'intervention individuels, en partenariat avec les organismes du milieu selon la ou les problématiques - puis j'espère qu'on va avoir le temps d'entendre Francine là-dessus tantôt — des activités sociales et communautaires où l'implication individuelle dans le groupe favorise justement la création de liens sociaux et le développement d'habiletés. On a un programme de partenariat, je vous parlais tantôt, de bénévolat. Les gens qui viennent chez nous, on leur demande de contribuer un minimum d'une somme symbolique de 1 \$ ou d'offrir de leur temps pour nous donner un coup de main sur les différentes activités. Donc, on peut commencer avec du bénévolat, et, à ce moment-là, quand la personne prend un peu confiance en elle ou se découvre des talents - des fois, on a des gens qui se découvrent des talents - à ce moment-là, on peut les acheminer vers ce qu'on appelle des plateaux de travail. Et toutes nos activités nous servent de plateau de travail justement pour amener les gens soit vers le marché du travail ou un retour aux études. On ne s'en cache pas par contre, il y a des gens qui, pour différentes raisons, dont je pourrais citer des problèmes de santé physique, ne se retrouveront pas sur le marché du travail, ne retourneront pas à l'école, mais on vient à bout d'améliorer leur qualité de vie.

Je vous parlais tantôt de projets alternatifs. Lorsque je parlais de... Excusez, j'essaie de tout résumer ca en 10 minutes...

Le Président (M. Kelley): Non, non, je comprends, ce n'est pas évident, mais merci beaucoup.

Mme Paradis (Lise): O.K. Lorsque je parlais, tantôt, on fait beaucoup de travail avec nos partenaires, il faut dire que, nos intervenants sur le plancher, on en a trois au centre-ville. On se rappelle qu'on parle d'environ 200 personnes par jour. Donc, on a trois intervenants, dont Francine, et on en a une seule sur Saint-Joseph, pour environ, dans les fins de mois, 200 personnes.

Si on regarde au nombre d'interventions, c'est à toutes les fois que quelqu'un va arriver au centre puis va dire: Bien, Francine, j'ai besoin d'un coup de main. Ou: Denis, il faut que je te parle de quelque chose, il m'est

arrivé quelque chose d'épouvantable en fin de semaine. Donc, au niveau des interventions, on en a fait, l'an passé, pour 6 057 interventions. On a fait pour 1 475 références. Et les domaines d'intervention où est-ce qu'on... bien on intervient, nécessairement c'est des gens qui viennent chez nous, qui vivent plusieurs problématiques en même temps. Donc, on intervient au niveau des besoins de base, au niveau de la santé mentale, des relations interpersonnelles, travail-études, éducation-prévention, le respect du code de vie, toxicomanie, logement-hébergement, formulaires à compléter, santé physique, etc.

C'est certain qu'on ne peut pas faire tout ca tout seuls, et, quand on parle de travailler en partenariat, c'est des gens de d'autres organismes qui viennent chez nous pour faire un pont, un pont entre leurs organismes et le nôtre, pour s'assurer qu'on ne fasse pas juste dire à la personne: Bien, pour tel problème, tu t'en vas là, pour tel problème, tu t'en vas là, pour tel problème... Bien oui, mais par quoi je commence, là? Alors, nos intervenants, c'est vraiment le travail terrain qu'ils ont à faire. Il faut tenir compte aussi, dans les chiffres que je vous donne, c'est quand les intervenants ont eu le temps d'aller les noter. La salle communautaire, les activités: 3 289 heures d'activités; nos projets alternatifs: 118 personnes ont participé à ces projets-là; réinsertion par le travail et l'implication: 5 258 heures de supervision de plateaux de travail, 7 453 heures de supervision au niveau de nos intervenants.

Lorsqu'on parle, exemple, des repas qu'on a servis, on parle de 40 000 repas, sans compter les deuxièmes, troisièmes portions. Mais, lorsqu'on parle des personnes différentes qui viennent chez nous, on parle environ de 2 000 personnes différentes à chaque année. Et làdessus il y en a 50 % qui ne reviennent pas, pour différentes raisons, puis il y en a d'autres, c'est parce qu'ils s'en sont sortis puis que ça va mieux. Mais il y en a 1 000 autres qui nous arrivent encore à chaque année.

C'est difficile financièrement. Bon, j'ai entendu, ce matin, que vous n'étiez pas ici pour régler tous nos problèmes à nous individuellement, mais c'est certain qu'on va devoir faire des coupures dans nos services s'il n'y a pas des choses qui vont changer. Ce n'est pas un choix qu'on va faire vers le mois de novembre, c'est plutôt un non-choix. À la page 17, vous avez une liste des coupures qu'on va devoir faire. Si vous regardez au niveau de notre financement, l'an passé, on a fait un déficit environ de 4 000 \$. On s'enligne sur un déficit de 50 000 \$. Pour gérer nos deux centres, on reçoit 130 000 \$ par année de l'agence de la santé, mais, en campagne de levée de fonds, on va chercher nousmêmes 150 000 \$.

En quelque part, les ressources, c'est difficile. On a beau dire: Bon, ça va coûter moins cher, on va couper des ressources, mais individuellement le travail augmente sur chacun dans l'équipe, donc ce n'est pas la solution non plus. On parle... Juste dans l'île, où Francine travaille, on parle de 200 personnes en fin de mois. Quand on a commencé, voilà six ans, huit ans, on recevait 40 personnes par mois, et notre financement n'a pas beaucoup augmenté. Donc, je vais vous laisser... De toute façon, je pense que vous avez pu prendre connaissance, là, du listing qu'on a mis. Mais un exemple, par exemple, on ne pourra plus recevoir toutes ces

personnes-là en même temps. La grandeur de nos locaux, c'est quand même limité, donc il y a des choix qu'on va devoir faire. Et, comme je vous dis, c'est par non-choix. Je pense qu'il ne me reste plus de temps.

Le Président (M. Kelley): Bien, je ne sais pas si, Mme Mongeon, en guise de conclusion, vous allez ajouter...

Mme Mongeon (Francine): Oui.

Le Président (M. Kelley): Une minute.

Mme Mongeon (Francine): Merci. Peut-être que je pourrais ajouter, parce que Lise a parlé du partenariat, hein, que, nous, on travaille beaucoup en partenariat, étant donné qu'on répond à une clientèle qui a quand même des besoins assez particuliers à différents niveaux. Donc, je pense que c'est important de nommer justement qu'à la Soupe populaire de Hull nous avons différents partenaires, dont la travailleuse du milieu du CIPTO. On a un infirmier, heureusement, qui est revenu du CHPJ, pour la santé mentale. On sait qu'on a besoin de l'aide de chaque partenaire. On a une intervenante aussi, une travailleuse sociale du CLSC qui passe des avant-midi, à toutes les semaines, à notre centre. On a une intervenante terrain en toxico, parce qu'on le sait, hein, que malheureusement les besoins en toxico, c'est en augmentant, malheureusement. On a un intervenant aussi du CPSP qui vient un avant-midi par semaine pour les personnes judiciarisées, ainsi qu'une intervenante de la clinique juridique. C'est pour vous démontrer combien on est actifs avec les gens. On essaie le plus possible de ne pas les maintenir dans nos services mais de bien les accompagner afin d'améliorer leur qualité de vie. Je pourrais...

Le Président (M. Kelley): Juste en conclusion peut-être.

Mme Paradis (Lise): Je veux juste mentionner aussi qu'on a des gens qui sont venus avec nous, des gens qui fréquentent nos services et qui voulaient prendre parole ce matin, mais qui sont encore ici avec nous cet après-midi, et on espère qu'ils vont avoir la chance, là, de pouvoir s'exprimer sur qu'est-ce qu'ils sont venus chercher chez nous.

Le Président (M. Kelley): On va essayer de tout faire ça. La gestion du temps, ce n'est pas toujours évident, mais j'ai pris bonne note, et on va faire notre mieux possible, Mme Paradis.

**Mme Mongeon (Francine):** Est-ce que je peux avoir un dernier 30 secondes...

Le Président (M. Kelley): 30 secondes.

Mme Mongeon (Francine): ...sur justement l'augmentation au niveau des besoins, ce qui se vit, nous, en tout cas, au centre-ville? C'est sûr qu'on nous demande souvent la question: Pourquoi que les besoins augmentent constamment d'année en année? Bien, nous, c'est sûr qu'on le vit dû aux coûts de logement qui

augmentent. Les salaires, le coût des salaires, en tout cas les salaires n'augmentent pas autant que les coûts de logement. Plusieurs personnes malheureusement travaillent à salaire minimum, personnes très fragilisées, dont des problèmes de toxico et autres, rupture de liens, santé mentale. On en a beaucoup aussi. Et puis malheureusement on a une clientèle de plus en plus jeune, donc des centres jeunesse justement, qui se retrouve à nos portes afin de pouvoir avoir un bon repas au moins par jour. Sans compter nos personnes âgées qui, elles aussi, reçoivent de nos services. Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Merci beaucoup. Alors, ça va être des très courts blocs, d'environ cinq minutes, alors il faut des courtes questions, des courtes réponses, s'il vous plaît. Mme la députée de Hull.

Mme Gaudreault: Alors, bonjour et bienvenue à l'équipe de la Soupe populaire de Hull, un organisme que je connais bien. Et puis je n'ai que des éloges par rapport à vos initiatives sur le terrain.

Je vais aller droit au but. Une de vos recommandations était que le gouvernement verse une somme de 150 000 \$ à l'agence pour que l'agence vous la verse. Est-ce que ça, c'est pour éponger un déficit ou si c'est pour vraiment permettre de boucler le budget pour cette année? Ou c'est quoi, ce montant-là que vous avez ciblé dans votre mémoire?

• (14 h 20) •

Mme Paradis (Lise): O.K. Si je peux répondre, c'est certain qu'il y en a une partie pour couvrir un peu le déficit. Pour terminer cette année, en compressant le plus possible et en ne remettant pas les postes qu'on a coupés, il nous manque 50 000 \$. Mais, pour fonctionner, pour remettre les postes en place et pour la prochaine année qui s'en vient, on parle d'un besoin de 150 000 \$.

**Mme Gaudreault:** Et, si vous recevez des montants supplémentaires, vous n'aurez pas à effectuer l'ensemble des coupures que vous nous avez présentées ici?

Mme Paradis (Lise): Effectivement. La raison pourquoi on le demande comme ça... Puis je pense qu'on le demande pour nous, mais mon optique aussi c'était, quand j'étais pour en parler, d'en parler aussi pour les autres groupes. Parce que ce que l'agence nous dit, quand on demande des montants comme ça ou qu'on est en urgence, c'est qu'ils nous disent que des fonds de tiroir, des fonds de dépannage, des fonds de secours, ils n'en ont pas et que, bien, s'ils n'en ont pas, il faut que ça vienne d'en quelque part. Donc, on s'est dit: Bien, on va avoir les gens du provincial, donc on peut peut-être leur demander. Parce que présentement on a parlé ce matin qu'il y a eu un flottement pendant un an, là, qu'on... bon, puis maintenant il y a toute une nouvelle équipe. Mais ils sont là, ils sont à l'écoute, ils veulent beaucoup, mais il n'ont pas les budgets pour nous aider.

M. Surprenant (Paul): Bien, peut-être juste dire comment notre organisme, avec les dollars qui nous sont donnés, on va chercher beaucoup de gens qui

travaillent pour rien. Prenons tout l'exemple de la nourriture qu'on va chercher presque gratuitement chez des compagnies comme Provigo, Maxi, et tout ça, qui fait que, si on finit par disparaître, c'est tout ça qui tombe, c'est bien plus que le 130 000 \$ à peu près que vous nous donnez. Nous autres, on le fait fructifier comme si on recevait 500 000 \$ à 600 000 \$, parce que, prenez... on sert 40 000 repas, et notre total de dépenses réelles, c'est peut-être 25 000 \$ en nourriture, parce que tout le reste nous est donné. Ça, il faut le considérer. On se trouve à — comment je dirais ça? — rendre efficaces des choses qui ne le seraient pas autrement, qui se perdraient complètement. Parce que cette nourriture-là, elle nous est donnée, mais on sait qu'est-ce que les magasins feraient avec de la nourriture qui peut-être des fois est moins présentable, elle serait carrément jetée. Et, nous, avec ça, on prépare 40 000 repas par année.

Alors, juste... c'est ça qu'on veut. On est prêts à continuer à faire bien du bénévolat, mais au moins qu'on ait assez pour boucler le budget. Et, cette année, c'est 50 000 \$ puis, après ça... bien c'est sûr, là, avec ça, déjà on ferait un bout, puis, l'année prochaine, on pourrait s'organiser avec... suivre l'inflation. Merci. Et le 100 000 \$ que Lise veut avoir pour qu'on puisse mieux s'organiser.

# Le Président (M. Kelley): Deux minutes.

Mme Vallée: J'aimerais vous entendre. Vous avez touché un point qui nous a été rappelé. Quel type d'intervention vous faites au niveau de la passerelle? Vous dites que vous avez eu une augmentation de jeunes utilisateurs de vos services, de la clientèle des centres jeunesse. On nous a parlé souvent qu'une des problématiques en matière d'itinérance c'était peut-être de mettre en place des passerelles pour préparer les jeunes à la vie adulte. Pouvez-vous nous parler brièvement de ce que vous vivez ici, en Outaouais, face à cette clientèle-là?

Mme Mongeon (Francine): Oui. On a une clientèle justement, hein, on sait, quand une personne arrive à 17 ans et demi, si cette jeune personne là a le malheur de commettre quoi que ce soit, bien les centres jeunesse vont dire: Bien, regarde, tu vas avoir 18 ans, donc tu dois t'organiser, ce qui devient difficile pour eux, parce qu'on sait que ces jeunes-là ont recu un encadrement. Donc, de les laisser à eux-mêmes, bien ils arrivent chez nous, puis très souvent c'est même avant 18 ans, puis, nous, on offre des services seulement qu'à partir de 18 ans. Donc, de là l'importance aussi... On travaille beaucoup avec Vallée-Jeunesse. Prochainement, il va y avoir un comité aussi pour justement faire une passerelle, là, entre différentes organisations, mais avec les centres jeunesse, parce qu'on est allés les rencontrer justement face à ces problèmes-là.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. M. le député de Nicolet-Yamaska.

M. Dorion: Merci, M. le Président. Alors, Mme Paradis, merci pour la présentation de votre mémoire. Je vais vous poser une question, mais je souhaiterais partager le peu de temps que j'ai, aussi.

Vous m'avez mentionné qu'il y avait des gens qui seraient intéressés à partager le fait d'avoir utilisé vos services. Donc, je vous pose une question. Pendant ce temps-là, si vous choisissez une personne... Parce qu'il y a des choses magiques, et je pense que c'est ces gens-là qui peuvent témoigner également du dévouement que vous apportez auprès de ces gens-là.

Mais, moi, je retiens une chose de votre mémoire. Le 31 décembre, bon, si théoriquement il n'y a aucune intervention qui se fait, malheureusement les services dispensés sont coupés. De façon très rapide pour permettre à la personne aussi de pouvoir témoigner, est-ce qu'il y a un lien? Je veux dire, vous vous référez, j'imagine, à l'agence, quand vous avez une problématique comme celle-là, le premier répondant, c'est l'agence. Bon, à partir de l'agence, bien vouloir dire et bien vouloir répondre: Bien, le budget est déjà alloué, c'est malheureux, il n'y a plus d'argent de l'agence, y atu un lien qui se fait au sein du ministère? Je veux dire, est-ce que les gens de l'agence prennent la responsabilité de monter au palier gouvernemental, d'aller frapper puis d'aller solliciter auprès des différents ministères qui peuvent être impliqués? Je veux dire, il faut qu'il y ait aussi en haut, là... Je veux dire, l'agence, elle reçoit un budget, là, mais, si elle est répondante aussi des besoins dans les régions, faut-il qu'elle... selon moi a la responsabilité de faire le lien. Je veux dire, est-ce que ca se fait? Est-ce que les gens de l'agence vous répondent: Bien, on est allés vérifier à tel ministère, puis malheureusement c'est terminé, ou ça s'arrête, il n'y a pas d'argent, il n'y a pas d'argent, puis c'est fini, on n'en parle plus?

Mme Paradis (Lise): O.K. On a déjà eu une rencontre dans ce genre-là. On en a eu une deuxième voilà quelques semaines, là, avec des dirigeants justement de l'agence et on attend une réponse cette semaine. Mais je vous inviterais peut-être à leur poser la question ce soir, lorsqu'ils vont faire leur présentation.

#### M. Dorion: Merci.

**Mme Mongeon (Francine):** Ça me fait plaisir de vous présenter François.

François: Moi, je suis résident du gîte puis je me sers des services de la Soupe populaire. Moi, je suis itinérant pas par choix, mais par mauvaises décisions que j'ai prises dans le passé, puis aujourd'hui je subis les conséquences. Puis ca en était rendu au point que, si la soupe n'aurait pas été là, ca, c'était une question de vie ou de mort. Puis simple à ca... Ils ont fait le pont. Ils m'ont présenté CIPTO, qui est un organisme qui m'aide avec la toxicomanie. Ils m'ont présenté avec le CPSP, qui est un organisme qui m'aide avec le retour au travail. Ils m'ont présenté avec un intervenant qui m'aide au retour aux études. Je recommence l'université au mois de janvier. Si ce ne serait pas d'eux, je ne serais pas assis ici, aujourd'hui, je n'aurais pas repris confiance, je n'aurais pas pu continuer les démarches que j'ai toujours voulu faire, mais je n'avais pas la confiance de le faire. Puis c'est bien beau, dire qu'ils sont... tu sais, ils donnent du linge, ils donnent ci, ils donnent ça, mais c'est plus, ça, c'est plus l'aspect humain qu'eux autres ont, que je n'ai pas vu dans beaucoup d'organismes. Tu as besoin de parler à quelqu'un, tu cognes à la porte, ils sont là, ils te répondent, ils te réfèrent aux bonnes places, ils t'aident, ils t'accompagnent.

Puis je pense, moi, que c'est un manque qu'il y a. Il n'y a pas beaucoup d'organismes qui sont prêts à faire ça. C'est plutôt: Bon, bien, ça, c'est le numéro de téléphone, va-t-en là, fais ce que tu as à faire. Eux autres, ils font le suivi avec nous autres. Ils prennent les démarches, ils s'assurent que qu'est-ce qu'on veut entreprendre, on y arrive à terme. Puis, moi, personnellement je n'ai jamais vu ça, jamais, jamais, jamais. Puis je trouverais ca vraiment de valeur qu'eux puis les autres organismes qui essaient de faire pareil, ils soient obligés de fermer ou faire des coupures. Parce que, moi, ils m'ont aidé, puis j'en connais plusieurs autres qui passent par là aussi. Puis, tout seul, itinérant, essayer de s'en sortir, pas évident du tout, du tout, du tout. Puis ça prend du monde comme eux autres, puis ca prend des organismes comme eux autres.

Puis vous êtes assis là puis vous parlez de... Tu sais, moi, je me sens un peu... C'est comme si c'est le gouvernement qui décide pour nous autres, mais c'est nous autres, les itinérants, c'est nous autres qui souffrent, c'est nous autres qui en arrachent, puis, sans eux autres, on n'arriverait à rien non plus. Ça fait que, quand j'entends du monde qui sont obligés de se battre pour avoir de l'argent pour être capables de nous aider, ça me dérange un peu parce qu'il y en a, du monde qui en profite, il y en a, du monde qui font des bonnes choses avec leur vie grâce à eux. Puis ce serait de valeur que, nous autres, on soit obligés de payer pour ceux qui en profitent de la mauvaise façon.

**M. Dorion:** Bien, vous en êtes la preuve. Merci de votre témoignage. Continuez vos efforts.

Mme Mongeon (Francine): François, il a oublié un point très important — puis, moi, je suis tellement fière de lui — c'est qu'il a débuté justement un programme de réinsertion. Donc, c'est notre réceptionniste à la Soupe populaire. Si jamais vous appelez l'aprèsmidi, vous allez avoir la chance de parler à François. Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Merci beaucoup, François, parce que ça, c'est les témoignages qui sont très enrichissants pour les membres de la commission, pour mieux comprendre le phénomène qu'on essaie d'imaginer, mais d'avoir quelqu'un qui peut donner voix à ces expériences, c'est très... beaucoup de valeur pour les membres de la commission. Mme la députée de Crémazie.

Mme Lapointe (Crémazie): Bonjour. Merci beaucoup. Merci à vous aussi de votre intervention. On est souvent... On nous a dit depuis le début de cette commission enfin qu'il y avait beaucoup de personnes en situation d'itinérance avec des problèmes de santé mentale, de toxicomanie, etc. À la page 4 de votre mémoire, vous mentionnez qu'il y a chez vous, que vous voyez une augmentation de cette clientèle.

● (14 h 30) ●

Quelle est la réponse des professionnels de la santé face à vos demandes, lorsque vous accompagnez de cette façon-là une personne, là, pour recevoir des soins en santé mentale? Comment est l'accessibilité aux soins de santé, et de santé physique et de santé mentale, dans la région?

Mme Mongeon (Francine): Oui. Bien, de là l'importance, je crois, de travailler en partenariat, puis c'est pour ca que je disais: C'est excellent. Nous, dernièrement, on a la chance d'avoir un infirmier justement du Centre hospitalier Pierre-Janet qui peut venir justement à la Soupe faire des évaluations. Parce que c'est sûr et certain que, si on demande à une personne qui n'est pas apte, qui est non médicamentée depuis un certain temps, puis on lui dit: Regarde, bien va à l'hôpital, c'est certain que cette personne-là ne s'y rendra pas. Elle doit être accompagnée. Donc, c'est pour ça que c'est important pour nous d'avoir nos partenaires sur les lieux, pour les amener vers les services. Donc, une fois que le contact est fait avec le partenaire dans un endroit sécuritaire, hein, parce qu'on sait que les personnes viennent à la soupe habituellement du lundi au vendredi, donc il y a des liens de confiance qui se créent, puis, à partir de là, on ramène les gens vers les institutions afin de retrouver une stabilité.

Mme Paradis (Lise): On avait aussi, jusqu'à l'an passé ou jusqu'à voilà deux ans, un infirmier, une infirmière du groupe Images du CLSC de Hull. On a envoyé une lettre justement dernièrement, parce que ça a été coupé dans le réaménagement, là, des CSSSG, cet infirmier-là a été coupé. Et cette personne-là pouvait faire du dépistage VIH, pouvait faire des tests de grossesse, pouvait faire de la vaccination et aussi faciliter, là, l'accès vers les hôpitaux. Donc ça, on est en attente d'une réponse, voir si on peut ravoir ce service-là.

**Mme Lapointe (Crémazie):** Ça, de la part du CLSC, ça, c'est ça? Alors...

Mme Paradis (Lise): ...intervenantes sociales du CLSC, qui sont d'ailleurs avec nous cet après-midi, mais le service infirmier, ça, on ne l'a plus, mais on travaille à le ravoir.

Mme Lapointe (Crémazie): On nous a dit aussi que, lorsqu'une personne arrivait en état de crise, même accompagnée par un intervenant social d'un organisme communautaire, dans certaines villes, Montréal notamment, c'était extrêmement compliqué, l'accès, la façon dont ils étaient reçus à l'urgence, pas d'urgence psychiatrique peut-être, nécessairement. Je ne sais pas, ici, dans la région, comme ça fonctionne à cet égard-là.

Mme Mongeon (Francine): C'est sûr qu'en travaillant en concertation justement avec cet infirmier-là il nous facilite la tâche de beaucoup, mais par contre c'est vrai qu'il y a des heures d'attente où est-ce que la personne qui est fragilisée n'attendrait pas si elle n'a pas d'accompagnement, justement.

Mme Lapointe (Crémazie): Mais les personnes se sentent quand même bien reçues, bien accueillies,

même en état de crise, hein, parce que ça peut arriver, là, aussi?

**Mme Mongeon (Francine):** En état de crise, c'est qu'il y a justement un organisme qui fait les déplacements, là, le 24/7. C'est le mandat du 24/7 d'accompagner une personne qui est en situation de crise.

**Mme Lapointe (Crémazie):** Alors, je vois qu'il y a une belle concertation. Merci beaucoup. Bravo!

Le Président (M. Kelley): Alors, merci beaucoup. Je sais que c'était court, mais l'objectif, c'est de voir beaucoup de groupes. Mais merci beaucoup pour la qualité de votre mémoire aussi et tous les chiffres concernant votre clientèle et les augmentations. Je pense, ça va nous alimenter notre réflexion.

Je vais suspendre quelques instants. Je vais demander aux trois prochains groupes, qui vont faire une présentation conjointe, Logemen'occupe, Les Oeuvres d'Isidore-Ostiguy, et Mon Chez-Nous et Centre Kogaluk de prendre place, s'il vous plaît.

(Suspension de la séance à 14 h 34)

(Reprise à 14 h 37)

Le Président (M. Kelley): Alors, bonjour et, dans certains cas, rebonjour, parce qu'on voit les témoins qui sont venus ce matin avec le CRIO, qui reviennent pour leur organisme. Si j'ai bien compris, il y a les organismes qui sont convenus de faire une présentation conjointe d'environ 25 minutes, suivie d'une période d'échange avec les membres de la commission. Alors, sans plus tarder, parce que je sais que tout le monde... Mme Guindon m'a déjà signalé que le monde a beaucoup à dire. Alors, qui va commencer? C'est M. Roy. Alors, M. François Roy, la parole est à vous.

# Logemen'occupe, Les Oeuvres Isidore-Ostiguy, Mon Chez-Nous inc. et Centre Kogaluk

M. Roy (François): Alors, rebonjour. Et d'entrée de jeu on aimerait également vous remercier d'avoir donné suite à notre demande d'une commission parlementaire sur l'itinérance, et d'avoir accepté aussi d'en faire une commission itinérante, et d'accepter de venir dans la région de l'Outaouais. J'aimerais souligner qu'on se retrouve dans la salle Arthur-Bolduc, qui est un père capucin qui est maintenant décédé, qui a fait une intervention importante dans le quartier, ici, qui est un quartier où on retrouve une concentration importante de logement social suite à des batailles, à une lutte importante faite par l'ancêtre de Logemen'occupe, qui s'appelait Logement va-pu, puis d'autres organismes également. Alors, bienvenue ici, en Outaouais.

Je vais mettre la table sur la présentation de façon plus macro au niveau de la problématique du logement, et par la suite ceux qui m'accompagnent, Jacinthe Potvin, qui est directrice du Centre social Kogaluk, Louise Guindon, qui est directrice générale des Oeuvres Isidore-Ostiguy, et Anne Bellemare, qui est membre du conseil d'administration de Mon Chez-Nous

à titre de secrétaire du conseil d'administration. D'entrée de jeu, notre mémoire, on a repris un thème que le FRAPRU a également mis de l'avant. Pour nous, l'itinérance n'est pas qu'un manque de logement, mais c'est toujours un manque de logement. Parce qu'il faut comprendre que la problématique de l'itinérance, elle est beaucoup liée à la problématique du logement.

Je vais vous faire grâce de ce qu'est Logemen'occupe. Vous allez retrouver dans le mémoire, dans les premières pages... Logemen'occupe, c'est un organisme de défense collective de droits qui intervient principalement au niveau de la problématique du logement. Notre mission est de promouvoir le développement du logement social, entre autres, puis de faire de l'intervention auprès des mal-logés. Donc, au cours des dernières années, on est intervenus dans plusieurs dossiers pour le développement de projets d'habitation, mais aussi on est intervenus beaucoup dans le dossier de l'itinérance. On a été un des acteurs importants dans la mise en place du Réseau Solidarité Itinérance du Québec et du CRIO ici, localement.

#### • (14 h 40) •

Évidemment, on reprend dans notre mémoire les recommandations du Réseau Solidarité Itinérance. Pour nous, c'est important que le gouvernement du Québec se dote d'une politique en itinérance. Pour les raisons que j'ai invoquées ce matin, pour nous c'est une intervention qui va au-delà de la problématique qui relève du ministère de la Santé et Services sociaux. Pour nous, ce n'est pas une maladie, l'itinérance, c'est un problème social qui est dû en grande partie au désengagement de l'État, et il faut s'attaquer de façon structurelle à cette question-là. Il faut faire des interventions en soutien aux organismes communautaires, mais il faut aussi s'attaquer sur les causes structurantes, puis c'est pour ça qu'on trouve important d'appuyer les propositions du Réseau Solidarité Itinérance pour une politique de lutte à l'itinérance.

Ce qu'on demande également, dans la revendication 2, à la page 6, pour nous, il ne s'agit pas d'avoir uniquement une politique, mais on aimerait que la politique soit portée par un ministre porteur. On prend l'exemple, entre autres, au niveau de la jeunesse, au niveau du Secrétariat à la jeunesse, qui est de la responsabilité du premier ministre. Ça pourrait être ça, ça pourrait être un ministre d'État, comme on en a déjà eu, mais ça prend un ministre qui soit responsable puis une structure organisationnelle aussi, qu'on retrouve dans notre revendication 3. Ce qu'on propose, c'est peut-être la mise en place d'un secrétariat à la lutte à l'itinérance, encore une fois parce que c'est un problème complexe qui demande des interventions transversales.

Bon, comme j'en faisais état, l'itinérance n'est pas uniquement une question de logement, mais c'est toujours un problème de logement. Et, par rapport à ça, ce qu'on soulève, c'est que le Québec, au même titre que le Canada, n'a pas respecté ses engagements sur la scène internationale. On sait que le Québec, au même titre que le Canada, a pris des engagements au niveau de la déclaration des droits de l'homme, au niveau du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels. Mais malheureusement tant le Québec que le Canada, suite à plusieurs interventions de l'ONU, qui a critiqué sévèrement le Québec et le Canada pour le non-respect de ses engagements... Puis, encore récemment,

en 2007, le rapporteur spécial des Nations unies a critiqué sévèrement le Québec et le Canada pour ne pas avoir respecté ses engagements par rapport au logement, entre autres, et par rapport à la lutte à l'itinérance. Ça fait que pour nous il y a une urgence nationale, comme c'était soulevé dans ces rapports-là et comme l'a déjà déclaré la Fédération canadienne des municipalités. Pour nous, c'est une responsabilité partagée, tant du fédéral, du provincial que du municipal, puis ça prend des interventions au niveau de ces différents paliers gouvernementaux. Excusez, j'essaie d'accélérer parce que j'ai beaucoup de choses à dire puis je sais qu'on n'a pas beaucoup de temps.

# Le Président (M. Kelley): J'ai compris, M. Roy.

M. Roy (François): Je ne m'étendrai pas, parce qu'on l'a abordé ce matin avec le CRIO, pour nous l'Outaouais, comme ça a été mentionné dans une recherche récente de l'Université du Québec, c'est une région qui gagne mais qui perd aussi. Diane Tremblay, ce matin, en a fait état, on est une région riche mais qui a beaucoup de poches de pauvreté. Puis c'est ça, le paradoxe de l'Outaouais. Puis ça a été documenté — pas suffisamment — par une recherche récente de l'Université du Québec. Donc, évidemment, ça soulève des problèmes importants au niveau de l'itinérance, parce que les logements, c'est ici qu'ils sont les plus chers du Québec, avec les mêmes revenus d'aide sociale, avec les mêmes allocations au logement. Donc, il n'y a pas d'ajustement pour tenir compte des particularités régionales ici, de telle sorte qu'on se retrouve avec...

Puis, on n'a pas les données du dernier recensement à jour, mais ce qu'on voit, c'est des milliers de ménages à faibles revenus qui doivent assumer plus de 80 % de leurs revenus pour se loger. Le recensement de 2001 faisait état de 3 000 ménages à faibles revenus qui assumaient plus de 80 % de leurs revenus pour se loger. Et, les prochaines années, nous, on appréhende que ce chiffre-là va être encore plus élevé parce que, les dernières années, on a vu une augmentation majeure des coûts des logements ici, à Gatineau et en Outaouais, qui est due aussi avec la pression du marché d'Ottawa. Donc, évidemment, ça fait beaucoup de pression sur... c'est une des causes importantes de l'augmentation du phénomène de l'itinérance.

Ce qu'on constate, puis on en a fait état ce matin, c'est qu'on voit ici des choses qu'on ne retrouve pas ailleurs au Québec, toutes proportions gardées, mais c'est les familles sans abri. Vous ne retrouvez pas ce phénomène-là, ailleurs au Québec, de la même ampleur qu'ici. C'est un phénomène qui est bien documenté à Ottawa, depuis des années. Ils ont 200 lits permanents pour des familles sans logis à Ottawa, de l'autre côté de la rivière. Vous rendez-vous compte, là, dans une société aussi riche que la nôtre? Ici, on a quelques lits. Mais Louise va vous en faire état tout à l'heure. C'est un phénomène important.

Donc, que faire pour améliorer cette situationlà? D'entrée de jeu, nous, ce qu'on demande, c'est que le gouvernement reconnaisse, comme le gouvernement libéral s'est engagé, de reconnaître dans la charte le droit au logement. Pour nous, ça nous apparaît comme un inconditionnel.

Et, bon, ce qu'on demande également, c'est encore une fois, pour prendre des engagements qui ont été pris, une politique d'habitation. En parallèle avec une politique de lutte à l'itinérance, compte tenu de l'ampleur des problèmes de logement au Québec et en Outaouais, il faut que le gouvernement du Québec se dote d'une politique d'habitation. Dans cette perspectivelà, ce qu'on souhaiterait, c'est qu'on se donne rapidement un objectif de doubler le nombre de logements sociaux au Québec et évidemment en Outaouais. Pour nous, ce n'est pas un objectif qui est inatteignable, parce qu'à Gatineau, ici, là, on a à peu près 5 % du parc de logements qui est social, dans l'ensemble de l'habitation, alors qu'en Europe on voit des États où c'est 30 %, 40 %, 50 %. Si on se compare par rapport à d'autres États, on est très loin en arrière.

M. Bureau l'a abordé ce matin, on voit qu'il y a des difficultés de réaliser du logement ici, en Outaouais, mais dans d'autres régions du Québec aussi, parce que les promoteurs ont de la difficulté à trouver des terrains. C'est un problème dans plusieurs municipalités, puis, dans cette perspective-là, le gouvernement du Québec pourrait aider les municipalités à résoudre ce problèmelà en imposant ou en donnant des outils aux municipalités pour qu'elles puissent se donner des réserves foncières. En fait, les municipalités sont mal outillées pour pouvoir le faire à l'heure actuelle. Il faudrait que Québec les aide pour pouvoir le faire de façon plus efficace.

Bon, le gouvernement a adopté au cours des deux dernières années un cadre de financement sur le soutien communautaire. Évidemment, on a applaudi parce que ca faisait plus de 10 ans qu'on revendiquait ca, un cadre de référence sur le soutien communautaire pour les OSBL d'habitation. On est très heureux de cette initiativelà. Le hic, c'est qu'il n'y avait pas suffisamment d'argent, particulièrement pour l'Outaouais, où, sur une enveloppe globale de 5 millions, on a reçu 229 000 \$ pour l'Outaouais. Puis à l'origine cette initiative-là avait été portée par les OSBL d'habitation, qui logent des personnes fragilisées, et, bon, ce qu'on a appris, c'est que la moitié de l'enveloppe est allée pour les offices municipaux d'habitation. On reconnaît qu'il y a des besoins dans les offices municipaux d'habitation, mais ils ont des capacités beaucoup supérieures à ce qu'on retrouve dans les OSBL d'habitation, de telle sorte que, l'ensemble des OSBL d'habitation de l'Outaouais, on a dû se partager, pour offrir le soutien communautaire dans nos projets, 115 000 \$. Je poserais la question: C'est quoi, le salaire d'un ministre au Québec? Nous, on a 115 000 \$ pour soutenir toutes les interventions dans l'ensemble des OSBL de l'Outaouais. On va loin avec ca!

Bon, je vais passer rapidement parce que d'autres vont l'aborder, puis le Réseau Solidarité Itinérance également dans sa présentation à Québec. Évidemment, pour nous c'est important d'appuyer davantage les organismes qui interviennent au niveau de la lutte à l'itinérance, au niveau du financement, d'améliorer le financement. J'aimerais intervenir, entre autres... à la page 24, dans la section sur la ville de Gatineau. M. Bureau l'a abordé, il y a des problèmes importants de réalisation de logement social à Gatineau, en termes de rapidité de réalisation. Évidemment, pour nous la clé de tout ça, ce serait que la ville devienne mandataire. La ville de Gatineau a répondu

ce matin qu'ils faisaient des efforts, des démarches, mais on pense honnêtement qu'il y a un manque de volonté. Si on avait voulu résoudre ce problème-là, ça ferait longtemps qu'il serait résolu. De telle sorte qu'on se retrouve à l'heure actuelle — vous avez un tableau dans notre mémoire — ...sur 37 projets pour 1 000 unités d'approuvées par la ville de Gatineau depuis 2002, là, au moment où on se parle, il y en a seulement 12, pour 325 unités, de réalisés. Il en reste 25 et 717 unités qu'il n'y a même pas une première pelletée de terre. Il y a un problème là.

Quand on considère les problèmes sur le terrain, les listes d'attente à l'Office municipal d'habitation, il y a 2 000 ménages qui sont en attente, puis ça, je n'inclus pas les listes d'attente dans les coopératives puis dans les OSBL. Ça fait que tout ça est dû, entre autres, parce que la ville n'est pas mandataire et parce qu'il y a une lourdeur administrative tant au niveau de la SHQ que de la ville. Il y a un manque d'uniformisation au niveau des pratiques, de telle sorte que ça prend trois, quatre, cinq, sept ans avant de réaliser un projet. C'est aberrant, ça n'a pas de sens.

# • (14 h 50) •

Évidemment, on est en appui de la ville de Gatineau quant à une demande de 700 unités. Ça a été un irritant majeur qu'ils ont retardé l'acceptation que la ville devienne ville mandataire. Il faut que Québec adopte un programme qui bonifie de façon importante, comme le FRAPRU le demande, le nombre d'unités, mais il faut que Québec octroie aussi à la ville de Gatineau davantage d'unités, qu'elle lui accorde au moins les 700 unités que la ville demande.

Pour faire une intervention efficace sur la lutte à l'itinérance, ça prend une concertation puis une coordination. M. Bureau vous parlait ce matin du rôle de l'agence. On reconnaît le rôle de l'agence, mais pour nous la lutte à l'itinérance, comme je le mentionnais, ça va au-delà d'une intervention en santé et services sociaux. En fait, ce qu'on souhaiterait, c'est que cette responsabilité-là incombe aux villes, comme le proposait le législateur avec les fusions municipales dans la loi nº 170, où on demandait aux municipalités d'adopter des politiques de développement social et communautaire. Au moment où on se parle, il y a seulement deux villes au Québec qui ont adopté des politiques. La ville de Gatineau ne l'a toujours pas fait, même si on dit vouloir le faire. Pour nous, une politique de développement social et communautaire, ça ne veut pas dire que c'est la ville qui assume toutes les responsabilités. Ce n'est pas ca que ca dit. Ca dit qui assume les responsabilités. C'est se donner un plan d'intervention: c'est quoi, le rôle du fédéral, c'est quoi, le rôle du provincial, c'est quoi, le rôle de la municipalité, puis c'est quoi, le rôle des organismes communautaires. C'est se donner une vision puis définir c'est qui qui fait quoi. Parce que ça va audelà d'une intervention du ministère et des agences. Pour nous, ça devrait être les municipalités qui jouent ce rôle-là.

Rapidement, on reconnaît l'ampleur des besoins en milieu rural. Il ne s'est pas réalisé de logement social en périphérie, en milieu rural, depuis plus de 15 ans en Outaouais. Ça n'a pas de sens. Mais les municipalités sont mal outillées. Quand on a mis en place le programme AccèsLogis, il devait y avoir aussi, comme on l'a fait pour les grandes villes, d'aider les municipalités à se doter de fonds de développement de logement social via les MRC, mais on n'est jamais allé jusque-là. C'est sûr qu'un petit village n'a pas les ressources pour pouvoir réaliser des projets qui demandent une contribution financière importante, mais on pense qu'avec les MRC ce sera beaucoup plus facile de le faire. Mais il faut faire ce pas-là.

Puis, bon, il y a des besoins aussi en milieu autochtone. C'est épouvantable, les conditions d'hébergement qu'on retrouve en milieu autochtone, mais je n'aurai pas le temps de m'étendre là-dessus. On pensait qu'il y avait... Oui, je le sais, il ne me reste plus beaucoup de temps.

Bon, en terminant, là, je vais laisser les autres... Bon, j'aimerais faire une intervention évidemment sur les groupes de défense collective de droits parce qu'on vit une situation particulière ici aussi, en Outaouais. Tous les groupes de défense de droits en Outaouais sont en train de mourir. Pourquoi? Parce qu'ils sont sousfinancés mais aussi parce que, contrairement à ce qu'on retrouve dans plein d'autres régions du Québec, ici, les organismes de défense de droits se sont vu refuser l'octroi de numéros de charité, sauf quelques exceptions, de telle sorte qu'en n'ayant pas de reçu de numéro de charité, pas de financement avec Centraide. À l'heure actuelle, il y a l'ADDS, l'Association de défense des droits sociaux, qui survit avec un budget aberrant de 42 000 \$ par année — qu'est-ce que vous voulez qu'on fasse avec ça? — Action Santé Outaouais, 45 000 \$ par année, et Logement'Occupe, 56 000 \$ par année. Pas de numéro de charité, pas d'argent de Centraide. Ca ne fait pas des enfants très forts, ca. Ca fait que qu'est-ce qu'on fait avec ça? Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci, M. Roy. Le prochain, c'est...

Mme Potvin (Jacinthe): Bien, c'est moi. Alors, bonjour à vous, M. le Président, bonjour à tous les membres de la commission. Je disais bonjour à M. le maire, mais je pense qu'il a quitté. Collègues et amis, bonjour. Le Centre Kogaluk se réjouit vraiment de la tenue de cette commission parlementaire pour l'avenir des personnes et des familles sans abri de l'Outaouais.

«Kogaluk», ça veut dire «grande rivière» en inuit, en langue inuite. Kogaluk, c'est avant tout André, c'est Réjeanne, c'est Bruno, c'est la petite Abigail qui a six mois, c'est Patricia puis c'est des milliers de personnes qui, depuis 26 ans, ont passé au Centre Kogaluk. Le centre est situé dans le Pontiac, donc on est dans le rural, à 4,1 km de la nouvelle ville de Gatineau, secteur Aylmer. On a la chance d'avoir 9,3 acres de terrain sur le bord de la rivière des Outaouais.

Kogaluk fut fondé en 1982 par le père Jean-Louis Morin après qu'il ait cofondé Le Gîte Ami de Hull, un refuge d'urgence. Le père Morin trouvait cela important qu'il y ait un centre d'hébergement à plus long terme afin que les personnes sans abri n'aient aucune limite de temps pour retrouver peu à peu leur santé et un sens à leur vie. Le père Morin comprenait qu'il faut souvent des années pour créer des liens significatifs, afin d'aider les gens itinérants, et qu'en plus, avec une limite de temps, il contribuerait à l'émergence inévitable

qu'est le phénomène des portes tournantes, hein: refuge, rue, refuge, rue.

De 1982 à 2004, Kogaluk offrait de l'hébergement à moyen, à court, à long terme aux personnes sans abri, dans sept chalets malheureusement en décrépitude. Et, quand je dis «en décrépitude», je dis: plus d'eau courante, pas de toilette, pas «hibernisés» l'hiver, etc. Les gens quittaient par eux-mêmes lorsqu'ils se sentaient prêts à vivre ailleurs.

En 2004, Kogaluk, tel un phénix, renaît de ses cendres et se rebâtit grâce au volet III du programme AccèsLogis de la SHQ, à la contribution du programme IPAC, IPLI, à Centraide Outaouais, à l'agence de la santé puis, je ne peux pas les oublier, aux 30 organismes communautaires en itinérance de l'Outaouais, qui ont bien voulu accueillir le Centre Kogaluk dans le cadre du programme IPAC à l'époque, même si on venait du rural, parce qu'on accueille majoritairement les gens du Gîte Ami de Hull.

Le centre fait lentement la transition et comprend que ce qui distingue le logement social avec support communautaire d'un centre d'hébergement, c'est qu'il y a un lien de bail. Nous sommes donc régis sous la Loi de la Régie du logement face à nos obligations, là, locataire-locateur. Les OSBL d'habitation offrent du support communautaire en aidant les gens à travers un ensemble d'actions allant de l'accueil, de la référence, de l'accompagnement mais aussi jusqu'à l'intervention de crise, l'intervention psychosociale et peut-être même jusqu'à couper les ongles des orteils des résidents.

Le soutien communautaire, dans les OSBL d'habitation avec support communautaire, dépend aussi des possibilités de partenariat possible dans le milieu. Voilà pourquoi il est difficile de définir où un OSBL d'habitation limitera ses interventions. Chose certaine, et c'est bien connu, le monde dans le communautaire ont un grand coeur, mais les burnouts se multiplient. Kogaluk comprend que l'instance qui gère les OSBL d'habitation est la Régie du logement, mais en même temps nous devons répondre aussi aux exigences de l'agence de la santé lorsque celle-ci nous finance par l'entremise de son programme SOC.

Les OSBL d'habitation sont donc coincés entre l'arbre et l'écorce. Tout locataire fragilisé que nous hébergeons dans notre organisme peut déposer une plainte à l'agence si nous l'amenons à la régie pour non-paiement de loyer ou autre, et il s'ensuit une longue enquête. Parfois, je crois qu'une partie du problème est que les OSBL d'habitation avec support communautaire dépassent leur mandat quotidiennement. Faute de ressources et par ces actes de pur don de soi puis de dépassement, ils ont probablement créé des attentes à l'agence de la santé. C'est un dilemme complexe, puis j'espère qu'ensemble nous trouverons une solution, là, rapidement.

Permettez-moi maintenant de vous parler de mon bébé, hein, Kogaluk, que je porte depuis huit ans. Kogaluk offre 17 unités de logement meublées et équipées à des familles et des personnes sans abri de l'Outaouais. Il y a présentement huit hommes, neuf femmes et huit enfants qui résident au centre. Le stéréotype du sans-abri n'existe plus. À Kogaluk, la moitié des résidents, ne comprenant pas nos enfants, ont moins de 25 ans. Plus de la moitié de nos résidents souffrent de problèmes de

santé mentale, d'alcoolisme et de toxicomanie, et plusieurs ont les trois problèmes, si ce n'est pas sept, huit, neuf, 10. On a dénoté, sur 18 adultes, 67 problématiques, et des vraies problématiques!

Kogaluk, depuis sa fondation, utilise l'approche de la réduction des méfaits. Nous croyons qu'il est plus important de travailler sur les conséquences de la consommation dans la vie des gens plutôt que sur la consommation elle-même et l'abstinence. Nous sommes aussi convaincus qu'il est plus facile d'intervenir en toute transparence, lors de nos relations d'aide, nos dialogues avec nos résidents, avec cette approche. Et les années nous démontrent que seule la personne qui consomme doit décider quand elle désire devenir sobre et abstinente. C'est elle qui fait le travail. La prestation de services est offerte par deux intervenantes et une directrice, du lundi au vendredi.

# • (15 heures) •

En plus de louer un logement meublé et équipé et de faire des interventions psychosociales au quotidien, nous offrons, comme la majorité des organismes, de l'aide pour remplir les formulaires, bon, transfert de dossiers, cuisine collective. On fait des partys communautaires, on tient à souligner les anniversaires. Beaucoup de gens n'ont jamais eu de gâteau, ils n'ont jamais eu de cadeaux. Alors, on le fait une fois par mois, on souligne les anniversaires du mois.

Évidemment, on est dans le bois, alors on fait des sorties de groupe. On a une belle salle communautaire, alors on fait des ateliers d'art. On offre aussi, ce qui est indispensable, la fiducie volontaire pour les gens qui le veulent. On les accompagne à tous leurs rendez-vous, au besoin. On fait des tables rondes, des journées thématiques.

Et ce qu'on réalise, malgré qu'il y a des ressources en dépannage alimentaire dans le Pontiac, c'est que nos gens en ont besoin toutes les semaines, nous, pas une fois par mois. Les besoins sont énormes avec 525 \$ par mois, avec un loyer, même si c'est 25 %. Alors, on fait, toutes les semaines, plusieurs dépannages alimentaires, hygiéniques et même vestimentaires.

On offre un service de transport avec Transport Action Pontiac et aussi en taxi. Nos transports nous coûtent près de 30 000 \$ par année, sans compter les accompagnements que l'on fait. Alors, il faut des autobus dans le Pontiac, M. Cannon, hein? Alors, et, oui, bien, c'est sûr, on coupe les ongles d'orteils aussi, à Kogaluk. Kogaluk est un milieu de vie pour 25 hommes, femmes et enfants. Il représente un microcosme de la société où tous, en mettant de côté leurs préjugés, ont su faire là-bas, loin dans le bois, leur petit nid à eux, leur petit chez-eux loin des grandes tentations de la ville.

Aujourd'hui, nous avons entendu déjà plusieurs organismes nous exposer les petits miracles quotidiens qu'ils font dans leurs milieux et les difficultés à poursuivre leurs missions respectives dû au sous-financement chronique des organismes en itinérance. Plusieurs autres mémoires seront lus et entendus tout au long de la journée. Je souhaite que cette journée enrichissante soit fructueuse et qu'elle devienne l'élément déclencheur pour une politique globale en itinérance afin qu'aucun organisme communautaire en itinérance en Outaouais demeure sous-financé. Je souhaite aussi que cette journée puisse inspirer nos nouveaux politiciens, élus hier, qu'il est essentiel de reconduire, augmenter et bonifier le

programme IPLI, au moins, minimum, pour les prochains cinq ans.

Je souhaite enfin que les deux grands pionniers de la lutte à l'itinérance en Outaouais, qui nous regardent de là-haut, le père Jean-Louis Morin et le père Isidore Ostiguy, mentors pour nous tous, se réjouissent de la commission parlementaire sur l'itinérance parce qu'ils savent sans doute que cela portera fruit. Alors, merci beaucoup de votre écoute.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup.

Mme Bellemare (Anne): C'est à mon tour.

Le Président (M. Kelley): Juste dans la gestion du temps, Mme Bellemare, on en est déjà à 26 minutes.

Mme Bellemare (Anne): Oui.

Le Président (M. Kelley): Alors, si, en conclusion, je ne sais pas...

 $\boldsymbol{Mme}$  Bellemare (Anne): Je n'ai pas dit un mot encore.

Le Président (M. Kelley): Non, je sais. Alors...

**Mme Bellemare (Anne):** On va étirer un petit peu notre temps.

Le Président (M. Kelley): Oui.

**Mme Bellemare (Anne):** Mais je l'ai écrit, donc je devrais faire ça assez rapidement.

Le Président (M. Kelley): Non, non, je vais juste... On est maintenant en train de gruger dans le temps d'échange avec les députés. C'est tout.

Mme Bellemare (Anne): Oui, je suis consciente de ça. Bonjour, M. le Président, bonjour, membres de la commission et assistance attentive. Je suis membre du conseil d'administration de l'organisme Mon Chez-Nous, OSBL en habitation avec soutien communautaire. Je ne vous relaterai pas ce que mes collègues ont dit, c'est déjà fait. Je vais plutôt compléter avec ce qui se passe dans mon organisme.

Nous fêtons nos 10 ans d'existence cette année. Notre mission est de fournir du logement à prix abordable à des personnes fragilisées dans leurs conditions de logement. Ces personnes ont soit vécu de l'itinérance ou encore sont à risque de vivre l'itinérance. Actuellement, Mon Chez-Nous gère 62 logements et chambres sur le territoire de Gatineau, dont l'ancien Cinéma de Paris, sur la rue Laval, converti en appartements d'une chambre à coucher, un bloc appartements d'une chambre à coucher sur la rue Malartic, à Gatineau, également sur la rue Malartic, un autre bloc pour jeunes décrocheurs de retour aux études, et enfin un ancien CHSLD privé converti en chambres avec service de cafétéria pour personnes seules. Finalement, un projet de 16 logements, en construction actuellement sur le boulevard Maloney, destiné à des familles à faibles revenus est en chantier. D'autres projets sont à venir et ils s'adresseront à une population plus âgée et à des familles.

Nos projets ne sont pas des lieux de transition mais bien des lieux permanents d'habitation pour les personnes. Elles signent un bail et elles doivent respecter un code de vie, en quelque sorte des règlements de projet. Mon Chez-Nous a ses devoirs et responsabilités, comme propriétaire, à respecter et il en est de même pour les personnes locataires, sauf pour le projet Jeunes décrocheurs, où il s'agit d'hébergement. Le projet Jeunes est vraiment un projet en amont de la problématique de l'itinérance. Il permet aux jeunes adultes décrocheurs, donc fragilisés, de reprendre leurs études en main en avant un logement subventionné, en avant aussi l'aide d'une personne-ressource pour tout le support nécessaire à leur réussite scolaire et à éviter à nouveau le décrochage. C'est pour cela qu'il s'agit d'hébergement et non de logement avec un bail. Une fois l'objectif atteint, la personne quitte le logement pour vivre sa vie de citoyen ou citoyenne, le marché du travail, les études plus poussées, et j'en passe. Et la chance est accordée à une nouvelle personne. Notre volonté, pour tous nos types de projet, est de ne pas recréer de rupture dans le cheminement de la personne, c'est-à-dire éviter qu'elle se retrouve à nouveau dans la rue ou dans un état de fragilité tel qu'elle ne peut plus être entièrement autonome.

Notre type d'organisme agit avec plusieurs types de citoyens fragilisés et vivant des multiples problématiques: le revenu, le logement, l'éducation, la socialisation, la culture, toxicomanie, santé mentale, justice, et j'en passe. Comme organisme, nous nous retrouvons dans plusieurs modes de financement, et chacun a ses exigences, ses façons de faire, son système de réponse aux demandes, ses obligations, ses règles en quelque sorte. Souvent, et presque tout le temps, ces façons d'agir doivent être orchestrées simultanément tout en n'étant pas synchronisées. La Régie du logement, la Santé et les services sociaux, la municipalité sont impliqués auprès des citovens, mais chacun avec leurs règles. Cela contribue autant à la fragilité de l'organisme que de la personne locataire. C'est, entre autres, pourquoi une politique et un cadre clair touchant l'itinérance est nécessaire.

Depuis la fondation de notre organisme, plusieurs personnes ont retrouvé leur dignité humaine et leur pouvoir de citoven, et ce, de façon large. Un milieu stable et abordable avec le soutien nécessaire leur a permis d'accéder à faire reconnaître leurs droits et leurs besoins et ainsi éviter de retourner dans un état de fragilisation demandant des interventions accrues de la société. Vous direz que le projet ne peut répondre à tous les besoins, être la clé pour tous. Évidemment, certaines personnes ne se sont pas senties à l'aise dans la démarche de Mon Chez-Nous. La préoccupation de Mon Chez-Nous, par contre, est de voir à orienter la personne dans des lieux qui répondront davantage à leurs attentes, où les personnes ne se retrouveront pas à nouveau confrontées au point de rupture les menant à nouveau vers l'itinérance ou une fragilisation accrue. Merci beaucoup.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, Mme Bellemare. Alors, on est rendus à 30 minutes, et, Mme Guindon, j'imagine, vous avez quelques mots. Alors, encore une fois, juste un appel aux députés d'avoir les questions courtes pour sauver le temps dans la période d'échange avec les membres.

Mme Guindon (Louise): Bonjour. Alors, je vais aller brièvement. Nous aussi, Les Oeuvres Isidore-Ostiguy, on est un organisme qui a comme mission de favoriser l'intégration des personnes et/ou familles fragilisées sans logis ou mal logées par l'insertion au logement. Donc, comme mes consoeurs, nous offrons du support communautaire pour des personnes seules. Mais, aujourd'hui, ce que je veux m'attarder le plus, ca va être au niveau des familles. Mais, juste pour clore au niveau des personnes seules, je voudrais que la commission entende qu'une des problématiques qu'on vit dans nos organisations, c'est qu'on est confrontés à répondre à deux instances, soit la Régie du logement ou l'agence de la santé et des services sociaux. Puisqu'on parle ici de locataires, c'est des personnes avec baux, et, si la personne veut faire une plainte, elle va faire une plainte à l'agence de la santé, donc on doit répondre à deux instances, ce qui pour nous est problématique au départ. Alors, c'est tout ce que je voulais dire pour les personnes seules.

Au sujet des familles, je voulais mentionner qu'on est cinq employés aux Oeuvres. Donc, on a le service interne, qui comprend le support communautaire pour les personnes seules, et un service externe, qui, eux, vont placer les personnes, vont faire appel à nous pour le privé. Évidemment, on sait qu'un problème de logement n'arrive jamais seul, aux Oeuvres Isidore-Ostiguy. Nous sommes cinq personnes, comprenant la direction, pour offrir le service et nous aidons en moyenne 1 119 personnes différentes par année.

Le soutien aux ménages en difficulté. Évidemment, les intervenants interviennent à plusieurs niveaux: évaluation psychosociale, référence, médiation, propriétaire, locataire, sensibilisation, éducation populaire, cuisine collective, accompagnement selon les besoins exprimés par les personnes, soit la recherche ou la visite du logement, accompagnement à la Régie du logement, banque alimentaire, ameublement, etc. L'année passée, nous avons commencé au mois d'octobre pour justement éviter le phénomène de la porte tournante, parce que, comme je disais tout à l'heure, un problème de logement n'arrive pas tout seul. Alors, si on aidait seulement à placer la personne en logement, on se retirait du dossier, évidemment ces gens-là se retrouvaient à revenir dans l'organisme six mois, un an, deux ans après parce qu'il y avait trop de problèmes qui n'avaient pas été réglés. Donc, on a commencé à faire des suivis sur une période maximum, comme c'est là, de six mois pour des personnes qu'on a placées en logement, donc on continue à les suivre sur une base volontaire. Donc, depuis la mi-octobre 2007 jusqu'au 31 mars 2008, nous avons aidé 49 familles en suivi.

• (15 h 10) •

Pour ce qui est de cette année, c'est-à-dire à partir de notre année de référence, qui est le 1er avril 2008, jusqu'au 19 septembre 2008 — je vous ai fait... j'ai tracé un petit tableau — on a 32 familles, comme c'est là, qui sont en suivi, ce qui représente 43 adultes et 93 enfants, ce qui donne un total de 136 personnes. Sur ces 32 dossiers, il y a 15 dossiers qui nous ont été référés par les centres jeunesse de l'Outaouais, dont 10 sont conditionnels à ce que, ces personnes-là, on leur trouve un logement de la bonne grandeur pour le nombre de familles, et conditionnels à ce qu'on offre un suivi, sinon ces familles

seraient reprises par le système, donc les familles seraient séparées. Et c'est une pression qu'on vit, depuis les deux dernières années, de plus en plus. On a des appels des centres jeunesse en disant que, si on ne trouve pas un logement approprié pour ces gens-là, si on ne fait pas un suivi, si on ne fait pas ci, si on ne fait pas ça, ça va être des familles qui vont être séparées. En 2008, qu'on retire des enfants, là, pas parce qu'ils sont maltraités mais parce que, les parents, ils n'ont pas les moyens d'avoir un logement de la grandeur selon les normes, je trouve ça un petit peu aberrant, là, au Canada.

Les problématiques qui sont rencontrées chez ces familles-là qu'on suit six mois — et il y en a qu'on continue, là, parce qu'on le sait qu'on va avoir une réussite, alors on étire — ils sont aux prises avec des problèmes de toxicomanie, alcoolisme, jeu compulsif, violence, dépendance affective, instabilité, prostitution, etc.

En 2005-2006, nous avons aidé 249 familles, ce qui comprend 475 enfants qu'on a évité d'être à la rue. 2006-2007: 276 familles, comprenant 408 enfants. Et en 2007-2008: 306 familles, comprenant 483 enfants.

Et, dans le cadre de référence, j'ai une petite frustration par rapport à ça, parce qu'on mentionne que le phénomène d'itinérance chez les familles est en émergence, tandis que, nous, en Outaouais, depuis la fondation des Oeuvres Isidore-Ostiguy, soit en 1997, nous sommes confrontés avec ces problèmes de familles sans logis. Les conséquences que ces familles-là vivent quand elles se retrouvent sans logis: évidemment, ils ont plus de difficultés à se trouver un appartement; ils doivent vivre dans des logements trop petits, de mauvaise qualité, voire insalubres, donc voire dangereux pour leur santé et leur sécurité. D'autres difficultés s'ajoutent souvent, soit la séparation de la famille, déménagements fréquents, changements fréquents d'école pour les enfants, tension, augmentation de la violence, effritement du tissu social parce que la famille, à un moment donné, n'est plus capable de subvenir aux besoins — j'accélère.

Donc, alourdissement des problématiques qu'on vit chez nous. Évidemment, dans les problèmes qu'on rencontre, le problème financier trône au sommet. On comprendra pourquoi, avec le resserrement de l'aide sociale et de l'assurance-emploi, l'augmentation des coûts de loyer — on a mentionné que c'est à Gatineau que le coût de loyer est le plus élevé au Québec — augmentation de l'ensemble du coût de la vie. On a aussi: éclatement de la famille, maladies physiques et mentales, précarité d'emploi, réseau social effrité, dépendances, alcool, drogue, jeu, violence conjugale. Et de plus en plus de familles avec déjà un dossier au centre jeunesse apparaissent chez nous.

Un petit portrait économique très rapide des personnes utilisatrices de nos services. En 2007-2008, 77,1 % des familles payaient plus de 50 % de leurs revenus pour se loger. Et c'est... il y en a... même, cette année, là, on est rendus à 8,4 % qui paient 100 % et plus de leurs revenus pour se loger.

En terminant, très rapidement, le phénomène des familles... Les personnes et les familles qui frappent à nos portes sont désorganisées soit financièrement, socialement, culturellement ou les trois à la fois. Les Oeuvres a 55 000 \$ de l'agence de la santé et des services sociaux pour accomplir tout ça.

Et en conclusion je voudrais tenir à votre attention qu'une intervention soutenue et rapide auprès des personnes qui sont à risque d'itinérance, on s'est rendu compte que ça avait un grand succès chez nous. Trouver un logement abordable demeure un défi pour les groupes vulnérables, particulièrement dans notre région. Par ailleurs, le fait que le taux d'inoccupation de logements locatifs les plus abordables soit relativement élevé alors que les listes d'attente de logements sociaux sont longues indique que le marché locatif privé n'est pas en mesure de répondre aux besoins des ménages les plus vulnérables. Il serait donc urgent de réinvestir dans le parc de logements sociaux avec support communautaire afin d'assurer le maintien de ces personnes en logement.

Une politique en itinérance est essentielle afin d'interpeller les différents paliers du gouvernement, de partager les responsabilités et de trouver des moyens concrets pour atténuer les conséquences du phénomène de l'itinérance.

Je vais vous donner... Quand je parle d'une prise en charge rapide, j'ai un petit exemple avec nos suivis, un cas de réussite, et on en a plusieurs, mais je vais n'en citer juste un. Vous comprendrez qu'on n'a pas beaucoup le temps. J'ai une jeune maman de 24 ans qui est arrivée aux Oeuvres, elle avait un petit enfant de trois mois et demi... trois ans et demi, pardon, elle n'avait pas complété son secondaire IV. Cette dame-là... Parce que, nous, on offre, pour ces familles-là, des logements avec support communautaire, avec un plan des services pour ces personnes-là, on en a six, logements, dont trois logements de deux chambres à coucher et trois de trois chambres à coucher. Alors, cette dame-là, l'exemple que je vous donne, elle est passée par nos logements de dépannage. Après sept mois d'intervention avec elle — parce qu'elle se prostituait, elle n'avait pas d'emploi, elle se prostituait pour subvenir à ses propres besoins et ceux de son enfant; après sept mois - cette dame-là, on a réussi avec elle qu'elle retourne aux études; elle avait diminué de beaucoup sa consommation de drogue, elle avait arrêté de se prostituer. Donc, évidemment, des exemples comme ça, là, je pourrais vous en dire tout l'après-midi. Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Alors, environ une quarantaine de minutes ont été utilisées pour la présentation de 25 minutes. C'est juste une autre preuve que vous avez beaucoup de choses à dire. Alors, j'apprécie la gestion de temps. Alors, je demande aux membres, on va avoir à faire trois blocs de sept minutes, alors si on peut rapidement poser nos questions et essayer de garder les réponses les plus simples possible mais les plus complètes en même temps. Mme la députée de Hull.

**Mme Gaudreault:** Alors, merci beaucoup de vos présentations. Je voudrais rappeler que ce n'est pas un manque d'intérêt, mais vraiment on voulait entendre tout le monde. C'est pour ça que votre temps est restreint.

J'aurais une petite question à M. Roy concernant les réserves foncières, les municipalités. Vous avez suggéré que le gouvernement du Québec suggère aux municipalités. Qu'est-ce que vous pensez quand M. Bureau affirme qu'il n'y en a pas, de terrains, dans la ville de Gatineau? Je veux vous entendre là-dessus.

M. Roy (François): Bien, évidemment, on n'a qu'à faire le tour de la ville, il y a beaucoup de terrains vacants. Le problème, c'est qu'une grande majorité des terrains sont accaparés par des grands promoteurs immobiliers. Évidemment, eux ne veulent pas s'en départir. Puis effectivement la ville, dans la recherche de terrains disponibles, il n'y en a pratiquement pas.

Nous, on est beaucoup impliqués dans le développement de projets, pour trouver un terrain où le zonage permet la réalisation d'un projet. C'est pratiquement une mission impossible. La ville, ce qu'elle nous répond, c'est qu'elle n'a pas la capacité de pouvoir se doter d'une réserve foncière. Donc, nous, on pense qu'il faudrait que le gouvernement du Québec outille davantage les villes pour se doter de moyens pour pouvoir se doter d'une banque de terrains, parce qu'à l'heure actuelle c'est une des raisons qui empêchent la réalisation rapide du développement du logement social.

Brièvement, j'aimerais intervenir pour compléter l'intervention de Louise. Évidemment, il y a beaucoup de familles en difficulté, on l'a vu. Un des outils qui nous permet de résoudre rapidement des familles qui se retrouvent sans logis... Parce qu'évidemment les unités disponibles en logement de dépannage sont limitées, on n'a seulement que six unités de logement de dépannage ici, sur le territoire, pour répondre à des besoins de beaucoup supérieurs. Au moment où on se parle, là, il y a une famille avec sept enfants, là, qui est dans la rue. On ne sait pas où la placer. Un des outils, puis c'est toujours l'éternelle bataille, ça nous prend des mesures permanentes d'urgence, du supplément au loyer d'urgence de facon permanente pour qu'on puisse les loger dans le privé. Sinon, on les met où? Ils n'ont pas les moyens de payer des logements au prix du marché. On aurait pu l'emmener. Sept enfants, là! Puis, dans nos logements de dépannage, on n'a pas de place pour les mettre. Puis ça, c'est régulier qu'on voit des situations de même ici, en Outaouais, ça n'a pas de sens.

Mme Vallée: ...un commentaire, tout simplement.

Le Président (M. Kelley): Oui, Mme la députée de Gatineau.

Mme Vallée: Oui, je voudrais peut-être recadrer, un peu comme on l'a fait à Montréal, on a eu la chance de le faire à Montréal. On entend beaucoup les besoins au niveau des logements sociaux. Le gouvernement du Québec a quand même, depuis 2003, fait une grande... a fait un grand pas au niveau des logements sociaux. On a investi 841 millions pour la création de plus ou moins 23 000 nouveaux logements sociaux. Certains groupes réclament l'ajout de 50 000 unités additionnelles. C'est à peu près 1,7 milliard. Plus les 2 millions réclamés ici, les 100 000 \$ réclamés là, les 150 000 \$... Je veux simplement vous dire, on est... évidemment, on est sensibles aux revendications, mais, à un moment donné, il y a des choix. Il va falloir prendre des décisions, parce que, comme le disait le président ce matin, c'est l'argent des contribuables, et, cet argent-là, on doit le gérer efficacement.

● (15 h 20) ●

Si vous avez le temps, j'aimerais beaucoup vous entendre sur l'aspect prévention, parce que ça aussi, c'est un élément. On parlait des familles qui se ramassaient sans le sou, qui se ramassaient sur le carreau, souvent dû à des problèmes de toxicomanie, des problèmes parfois de gestion, et la toxicomanie amène beaucoup de familles à perdre leur logis, l'alcoolisme amène beaucoup de familles à perdre leur logis. Les familles qu'on rencontre dans les dossiers des centres jeunesse sont souvent des familles aux prises avec cette problématique-là, et ça, peu importent les milliards ou les millions que le gouvernement va investir, ça passe, je crois, d'abord et avant tout par la prévention. Alors, qu'est-ce que vos organismes font au niveau de la prévention pour aider ces gens-là?

M. Roy (François): Évidemment, il y a un organisme, le CIPTO, qui va intervenir là-dessus tout à l'heure, qui pourra faire état des différentes actions qui sont menées au niveau de la prévention.

Mme Guindon (Louise): Je vous ferais remarquer... C'est vrai que j'ai parlé très rapidement tout à l'heure parce qu'on n'avait pas beaucoup de temps, mais le problème numéro un qui trône chez nous, ce sont les problèmes financiers, pas nécessairement dus à la toxicomanie et à l'alcool. On en a parlé: le resserrement de l'aide sociale, l'assurance-emploi, le coût des loyers. Ici, à Gatineau, les gens paient beaucoup, c'est 77 % de notre clientèle qui paie 50 % et plus pour se loger. C'est énorme!

M. Roy (François): Concernant l'intervention du gouvernement au niveau du développement du logement social, donc les investissements qui ont été faits, on le reconnaît, l'effort qui a été fait. Mais par ailleurs ce qu'on dit, c'est que les choix fiscaux de l'État aussi amènent des orientations qui pour nous... Quand le gouvernement fédéral a transféré 800 millions en termes de... — je cherche le terme, là — déséquilibre fiscal — oui, merci — bon, le gouvernement a décidé de faire des réductions d'impôt de 800 millions. C'est un choix, mais ça aurait pu aussi être mis pour la lutte à la pauvreté puis le développement du logement social.

Mais ce qu'on dit aussi, c'est que le logement social, c'est une responsabilité partagée. Il y a toujours des négociations, qui ne sont toujours pas réglées, avec le gouvernement fédéral, où là il y a beaucoup d'argent, puis il y aurait possibilité de faire davantage, si on pouvait résoudre ce dossier-là.

Le Président (M. Kelley): M. le député de Nicolet-Yamaska.

**M. Dorion:** On a sept minutes?

Le Président (M. Kelley): Oui.

M. Dorion: Merci, M. le Président. Alors, vous avez mentionné durant votre mémoire qu'il y a un suivi qui se fait, vous avez cité, entre autres, à la fin, le fruit de ces interventions-là, et j'ai retenu que ce suivi-là, il est comme un peu fait sur le bras, là. C'est une démarche très volontaire de votre organisation, donc ce

n'est pas des services qui sont ni financés ni... Est-ce que j'ai bien compris ou c'est...

Mme Guindon (Louise): Pas l'année passée, mais, l'année auparavant, je me suis tournée vers Centraide et l'agence en parlant de ce problème-là qu'on vivait, que les gens revenaient toujours chez nous. Alors, on m'a donné 20 000 \$, à Centraide, et 15 000 \$ pour l'embauche d'un intervenant pour développer cet outil-là. Mais c'est les familles: les familles doivent être volontaires au suivi, sinon on ne le fait pas. C'est sûr qu'il y a des familles auxquelles on va offrir ce suivi-là, mais, s'ils ne le veulent pas, on ne peut pas aider quelqu'un qui ne veut pas, alors on ne mettra pas nos énergies là-dedans. Comme je vous disais, l'équipe était très petite. Alors, oui, c'est 49 familles, mais qui volontairement se rendent compte qu'ils ont des problématiques et qu'ils ont besoin d'aide pour s'en sortir. Et c'est ce qu'on fait en ce moment. Mais il faut que la famille veuille.

**M. Dorion:** Alors, au niveau du financement, il n'y a aucune difficulté, le financement est là, et le suivi se fait sur ces 49 là?

Mme Guindon (Louise): Pour le suivi. Mais, le suivi, on l'a mis sur une période maximum de six mois, mais on se rend bien compte que six mois, ce n'est pas suffisant, alors que j'ai un intervenant à l'externe qui fait les suivis, qui se ramasse avec 49 familles et qui fait des placements aussi dans le privé, là.

M. Dorion: O.K. Est-ce que ma collègue... Parce que je vous ai entendus. Je sais que vous aviez peu de temps, je pense que le temps a été peut-être sous-estimé. Moi, si ça ne vous dérange pas, M. le Président, je pourrais me permettre de leur céder les quelques minutes qu'il nous reste pour peut-être, s'il y a des éléments que vous voulez que la commission retienne... Tu sais, souvent on fait la présentation vite, vite, puis on se dit: J'ai oublié tel détail, tel détail. Alors, je vous laisse la...

Le Président (M. Kelley): Cinq minutes. Alors, vous avez un cinq minutes additionnel, si vous voulez.

**M. Dorion:** Je vous laisse la liberté de bénéficier de...

Une voix: ...

M. Dorion: Eh oui, eh oui!

**Mme Guindon (Louise):** Je prendrais peut-être un deux minutes, à ce moment-là.

Le Président (M. Kelley): Mme Guindon.

Mme Guindon (Louise): Quand on parlait du service interne, tout à l'heure... On parle qu'on a des locataires permanents, alors des personnes seules qui vivent et ont un bail. Sauf qu'un autre problème auquel on est confrontés, on sait que notre clientèle, elle est fragilisée, donc elle est vulnérable, donc elle n'est pas nécessairement la plus facile à «dealer» avec. Sauf que,

quand on se ramasse avec un trouble de comportement dans un de nos projets, parce qu'il faut comprendre que l'ensemble des locataires sont fragilisés, et qu'il y a un trouble de comportement, et pour pouvoir dire: Écoute, ça ne marche pas, il y a un code de vie, il ne respecte pas, puis qu'il a des avertissements, pour pouvoir évincer le locataire, je dois l'emmener à la Régie du logement. Un problème particulier qu'on vit ici, en Outaouais: si j'emmène quelqu'un pour un non-paiement de loyer, je vais avoir une date d'audition dans trois semaines, un mois, mais, si j'emmène quelqu'un à la Régie du logement parce qu'il a un trouble de comportement, ça prend six à neuf mois avant que j'aie une date d'audition. Alors, vous comprendrez qu'il y a le temps de se passer plusieurs choses.

Et j'ai un exemple en tête. Je ne nommerai pas de nom, mais j'avais justement une personne qui, à un moment donné, avait plusieurs problématiques, et on veut être un petit peu plus tolérants que les propriétaires privés parce qu'on a un support communautaire, mais on vient, à un moment donné, à une impasse, puis ça devient la loi du silence. Parce que c'est un petit peu un terroriste dans la place qui frappait aux portes des autres locataires, puis il prenait leurs médicaments, parce que ce monsieur-là avait un problème de toxicomanie assez élevé, merci. Alors, ça fait la loi du silence. Les gens qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale, qui n'ont pas leur médication, eh bien, évidemment ils se ramassent en psychose.

Je sais que tantôt Mme Lapointe avait posé une question au niveau du réseau de services. Nous, on n'a pas... Si les personnes locataires chez nous n'ont pas un intervenant spécialisé au Centre hospitalier Pierre-Janet, bonne chance pour le rentrer à l'hôpital. J'en ai vécu personnellement à quelques reprises, puis j'ai vécu les deux, et je vais vous parler en tant que travailleuse sociale et infirmière aussi. Donc, j'ai vécu aussi dans une salle d'urgence comme infirmière, alors je vois un petit peu les deux chapeaux. Quand il y a un intervenant dans le dossier, ça va bien, avec un petit peu de pression, on peut arriver à le garder. Mais, quand tu le mets dans un centre hospitalier à vocation générale, c'est plus délicat. Souvent, ils nous les retournent. Les patients sont en psychose, je suis obligée de retourner et même de dire: Écoute, ça n'a pas de bon sens, là, cette personne-là, elle est dangereuse pour elle-même. Il faut mettre beaucoup de pression pour qu'ils les gardent, parce qu'ils s'attendent, parce qu'on offre un support communautaire, qu'on est équipés pour ça. Mais on n'est pas équipés, le support communautaire se fait cinq jours sur sept et sept heures par jour. Alors, évidemment, ça complique les choses.

# Le Président (M. Kelley): M. Roy.

M. Roy (François): Oui, j'aimerais peut-être ajouter. Évidemment, quand le législateur a mis en place le programme AccèsLogis, particulièrement avec le volet II.. le volet II puis le volet III, le volet II pour personnes âgées avec soutien communautaire, le volet III pour population fragilisée avec soutien communautaire, on a applaudi à ça parce que ça répondait à des besoins. Le hic, le gros problème, c'est qu'on n'a pas arrimé, avec ces projets-là, les dispositions du Code civil relativement

aux obligations redevables aux propriétaires et aux locataires. Évidemment, il y a des situations, à un moment donné, comme propriétaire d'OSBL, qui ne sont plus tenables parce que ça crée un problème pour l'ensemble des autres locataires. Mais ces orientations-là sont assujetties aux mêmes règles que dans le marché privé, alors qu'une situation peut perturber tout un milieu de vie. Quand on doit attendre quatre, cinq, six mois avant d'être entendu à la Régie du logement, c'est l'enfer à l'intérieur des organismes. Puis, ce n'est pas parce qu'on n'a pas le souci de relocaliser ces personnes-là, on ne veut pas les mettre à la rue, on a le souci de les relocaliser dans d'autres types de logement. Mais ce qu'on remarque également, c'est qu'il y a un trou de service, pour des situations trop lourdes, entre le refuge puis le logement avec soutien communautaire, où les gens doivent avoir une relative autonomie. Donc, il faut développer, par la Société d'habitation du Québec, un autre volet pour des... À moins qu'on veuille tout réinstitutionnaliser. En tout cas, ce n'est pas le souhait des organismes communautaires. Est-ce qu'on veut retourner à l'institutionnalisation? On peut se poser... C'est un problème de société.

Rapidement, avec ces programmes-là aussi, puis je pense que Le Gîte en a fait état ce matin, on n'a pas donné les budgets de fonctionnement nécessaires. Quand on est en matière d'hébergement pour recevoir des familles en logement de transition ou en refuge, les budgets de fonctionnement de la SHQ sont faits pour du logement permanent. Les coûts d'exploitation sont de beaucoup supérieurs quand on est en logement de transition ou en refuge. Il y a beaucoup plus de passages, on doit refaire souvent des appartements, pour toutes sortes de raisons, puis on n'a pas ces budgets-là. Donc, ça cause un problème pour les OSBL qui ont développé ce type de service là.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Mme la députée de Crémazie.

● (15 h 30) ●

Mme Lapointe (Crémazie): Bonjour. Merci. Il y aurait 20 minutes d'échange avec vous. Vous avez fait un portrait vraiment très bien documenté de la situation de l'habitation dans la région, et on voit que les besoins sont immenses, on voit que la souffrance que vous décrivez aussi est immense, puis c'est vrai qu'on doit être prudents avec l'argent de nos concitoyens, des contribuables. Mais je pense qu'une société qui se respecte aussi doit s'assurer qu'on s'occupe de ses plus mal pris. C'est des choix, hein, je pense que c'est des choix de société. Il va falloir évidemment mettre un gros accent sur la prévention, parce que, si ça continue d'augmenter comme vous nous le décrivez, la situation de pauvreté et d'extrême pauvreté, l'absence de logements, le coût des logements, on s'en va sur un mur.

J'ai deux ou trois petites choses, et j'aimerais vous laisser parler là-dessus. Comment se fait-il qu'on refuse à des organismes de défense de droits le statut d'organisme de charité? Première chose.

Vous avez parlé aussi de conditions de logement difficiles en milieu autochtone. Peut-être deux ou trois mots là-dessus.

Vous insistez évidemment pour une politique en itinérance. Je crois que c'est la demande de tous les

groupes. Vous demandez que ce soit sous la responsabilité du premier ministre. Vous suggérez aussi la création d'un secrétariat de lutte à l'itinérance. Quel rôle verriez-vous pour ce secrétariat? Pourquoi relèverait-il du PM? Et finalement, est-ce qu'à votre avis ce serait efficace? C'était une question.

Le Président (M. Kelley): Le parlementaire expérimenté pose une question à 14 volets! Alors.

M. Roy (François): Bon, sur la première question, sur le numéro de charité, c'est une responsabilité fédérale. Ca relève du... c'est du ressort du fédéral, et évidemment l'Administration, ou le ministre, a un pouvoir discrétionnaire. Il y a des organismes de défense de droits ailleurs au Québec qui ont des numéros de charité. La loi dit qu'un organisme de défense de droits ne peut pas faire plus que 10 % de ses activités de nature politique. Je ne parle pas de politique partisane, mais... Puis le SACA, parce qu'on est financés sous le volet de défense collective de droits, on est financés pour notre activité principale qui est la défense collective de droits, alors, si on en fait une activité principale, on dévie de la loi du ministère du Revenu fédéral, parce qu'il dit: Pas plus que 10 %. Mais comment se fait-il qu'il y a des organismes qui ont toujours leur numéro de charité puis qu'ils font la même mission? C'est parce qu'il y a un pouvoir discrétionnaire. Puis, quand on dérange trop, puis qu'on est trop souvent dans les médias, puis tout ca, bien, à un moment donné, il y en a qui... peut-être que ça dérange un peu plus, puis on tire la plug. Mais il faudrait que la loi soit refaite, effectivement.

Sur la proposition du premier ministre ou d'un ministre, c'est des suggestions. Ce qu'on veut dire par là, c'est qu'on ne voudrait pas qu'une politique soit mise, sans responsabilité, dans les néants. Parce qu'il y avait une question ce matin: Pourquoi ça ne pourrait pas être le ministre responsable de la Santé et des Services sociaux? Je pense avoir répondu: pour nous, ce n'est pas une maladie, puis ça va au-delà d'une problématique de santé et de services sociaux. Malgré tout le travail qui a été fait via le ministère de la Santé, pour nous, encore une fois, c'est une problématique qui va au-delà de la préoccupation du ministère de la Santé et des Services sociaux. On voudrait qu'il y ait un superministère parce que ça touche tous les ministères.

Pourquoi un secrétariat? Parce que ça nous prend une instance organisationnelle. Ça peut être un secrétariat, ça pourrait être une instance comme la Commission des droits de la personne, qui relève de l'Assemblée nationale. Il faut réfléchir à ça, mais ça prend une boîte qui soit imputable et responsable.

# Mme Lapointe (Crémazie): Puis son rôle?

M. Roy (François): Son rôle, c'est d'assumer la mise en oeuvre de la politique, avec des objectifs, un plan d'action, puis s'assurer que ces objectifs-là, puis ce plan d'action... puis avoir un budget. Parce qu'on veut que ça donne des résultats. Puis son rôle, ce serait ça. Qu'il fasse rapport à l'Assemblée nationale, si c'est une structure comme le Protecteur du citoyen ou le Vérificateur général, ce serait peut-être la meilleure chose. On départisanerait la lutte à l'itinérance. Ce serait une

responsabilité de l'Assemblée nationale. Mais il faut y réfléchir.

Une voix: ...

M. Roy (François): Ah! les autochtones.

**Mme Lapointe (Crémazie):** Il y avait le logement dans le milieu autochtone.

M. Roy (François): Bien, écoutez, je pense que je n'ai pas de... je pense que c'est évident. Le dernier documentaire de Richard Desjardins, je pense que c'est une évidence. Il ne s'est pas réalisé de logement social en milieu autochtone depuis des décennies, c'est... Écoutez, c'est le tiers-monde dans les réserves autochtones, là. Il faut se réveiller, à un moment donné, il faut investir. Même si c'est beaucoup de responsabilité fédérale, Québec a une responsabilité à ce niveau-là.

Le Président (M. Kelley): Ça va? Alors, merci beaucoup pour cette présentation. Excusez-moi de vous forcer de temps en temps, mais on a opté pour le plus grand nombre de témoins possible.

Alors, sur ça, je vais suspendre quelques instants et je vais demander aux représentants de La Manne de L'Île à prendre place à la table.

(Suspension de la séance à 15 h 35)

(Reprise à 15 h 43)

Le Président (M. Kelley): Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Si j'ai bien compris, notre pause santé est complétée. Notre prochain témoin, également dans l'optique d'écouter le plus grand nombre de témoins possible, c'est La Manne de L'Île. Alors, une courte présentation, un court échange avec les membres de la commission. Alors, sans plus tarder, la parole est à vous, M. Richard Denis.

#### La Manne de L'Île

M. Denis (Richard): C'est ça, monsieur. Bonjour, mesdames et messieurs. Je n'ai pas peur de dire que je suis très nerveux. D'habitude, je ne lis pas, d'habitude, je parle avec mon coeur. Mais, avant de commencer, j'aimerais me présenter: je suis Richard Denis, directeur de La Manne de L'Île depuis six ans. Et La Manne de L'Île, c'est la plus grosse banque alimentaire dans l'Outaouais. On dessert... rien que dans notre secteur de l'île de Hull, il y a plus de personnes qui se présentent à la banque alimentaire que toutes les autres banques alimentaires mises ensemble. À ma gauche, j'ai Constance Allain, qui m'appuie dans tous mes travaux et projets, qui travaille pour la CSHG. À ma droite, j'ai Francine Rondeau, intervenante, agent de liaison et adjointe au directeur. Elle n'a rien qu'un salaire. Ça, je suis capable de vous dire ça: rien qu'un salaire.

La Manne de L'Île a été fondée en 1991 par le frère Gadouas, qui est cofondateur du Gîte Ami. Il a parti le Gîte Ami. Puis on a été fondé de cinq paroisses qui étaient dans l'île de Hull. Depuis, on a grossi énormément. Notre mission première était de fournir un dépannage alimentaire une fois par mois pour les personnes les plus vulnérables de notre secteur. Et on offre aussi un service de référence et d'accompagnement. En plus, on a une cuisine collective, on supporte deux autres cuisines collectives dans notre secteur pour atteindre la sécurité alimentaire et contrer l'exclusion sociale.

Présentement, on est cinq employés, incluant le directeur, six insertions au travail, 10 à 15 bénévoles, un à deux qui effectuent des travaux communautaires. Ça, c'est chaque semaine.

Nos ressources financières sont très limitées. Cette année, j'ai eu 66 000 \$ de Centraide et 52 000 \$ de l'agence.

Les utilisateurs de notre service, c'est de toutes catégories, tous âges. La grosse augmentation qu'on a eue, c'est des cinq dernières années, l'augmentation a été énorme. En 2003, lorsque j'ai été nommé directeur, on servait 200 à 250 personnes par mois. On est rendus à 1 000 par mois, et ça grossit de mois en mois. Et je ne suis pas le seul, parce que qu'est-ce qui se passe au Gîte Ami, à la Soupe populaire, aux autres organismes, ça nous reflète tous, et la clientèle augmente graduellement tout partout. Et je suis dans un local... même là, je suis rendu dans un local qui est désuet, que je suis en contact avec M. le maire, ça fait six, sept fois que je le rencontre... Il n'y a pas d'avancement, on n'en parlera pas.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Denis (Richard): Puis, de mes 1 000 personnes qui sont là, dans le secteur que j'habite ou qu'on dessert, il y a beaucoup des autres qui ne savent pas où est-ce qu'ils vont rester à la fin du mois. Il y a 80 % de ma clientèle qui n'a aucune idée où est-ce qu'ils vont rester à la fin du mois. Alors, je peux vous donner un exemple: on est à 119, Carillon; à 122, Carillon... à 124, Carillon, il y a 22 chambres. Les 22 chambres, là, c'est 8 X 4. C'est effrayant. Mon bureau est plus grand que ça, puis mon bureau n'est pas bien, bien grand. Ils paient 500 \$ de loyer par mois. Ils n'ont pas de nourriture sur ça, là, ils reçoivent 575 \$ sur le bien-être social. Ils sont obligés de passer à la banque alimentaire.

Et là j'ai remarqué qu'il y a un phénomène qui grossit d'année en année et qui n'arrête pas de monter, c'est qu'il y a beaucoup plus de personnes qui se présentent, âgées de 65 ans et plus. Je vais vous donner un exemple: j'avais un journaliste qui se présente le 10 décembre; il n'en revenait pas, j'avais un couple de 83 ans qui s'est présenté pour de la nourriture. Il dit: Ils leur coupent? 83 ans! Oui, oui, je lui dis, ils ne sont pas capables... Le loyer, il est trop cher. Il faut qu'ils passent à la... Ça se suit tout, le problème qu'on a tous. Et il y a beaucoup de jeunes à cette heure qui passent à La Manne de L'Île qu'avant on ne voyait pas. Au moins, les jeunes, il y avait de l'emploi. Avec l'intervention qu'on fait, l'intervention de base, on essaie de les encourager de retourner à l'école, de les envoyer dans la bonne direction, mais des fois c'est très dur, parce qu'il y en a beaucoup d'eux autres qui ont des manques d'éducation, il y a des maladies mentales, physiques, la drogue... Il y a toutes sortes de problèmes, puis c'est surtout concentré dans le centre de Hull, où est-ce qu'on est. Il y a d'autres

problèmes ailleurs, mais, moi, je parle surtout pour notre secteur de Hull. Et la période... Ça n'arrête pas de grandir. Des fois, ça me fait peur, parce que des fois je me dis en moi-même: Qu'est-ce que je peux faire pour arrêter ça? Même là, je suis rendu à ma limite. À 1 000 clients par mois, je ne peux pas servir plus que ça.

Là, on va revenir... Les raisons d'augmentation, je vous ai tout dit ça, là, mais il y a un autre problème qu'il y a eu, c'est que les églises ferment une par une. Les églises, avant, elles étaient là pour nous supporter; à cette heure, il n'y en a plus, d'églises. Il reste, je pense, c'est Saint-Joseph, puis il en reste une couple, là, puis... Le monde se présente tout à La Manne de L'Île, puis, moi, je ne peux en aider jusqu'à... J'ai juste une manière que je peux aider.

Nos ressources financières - comme je vous ai dit tout à l'heure — la seule affaire que je suis très chanceux, que j'ai 450 000 \$ de dons de nourriture qui viennent du IGA Laflamme - je n'ai pas peur de le dire - Super C, Maxi, ça vient de tout partout. Sans ce 450 000 \$ de dons de nourriture, je serais obligé de fermer. Je n'ai pas peur de le dire. Même si la commission me donnerait 200 000 \$, il n'y en aurait pas assez. Je suis en manque même... dernièrement, on était en manque — je n'ai pas peur de le dire — j'étais supposé fermer le 1er août; j'ai été chanceux, l'agence m'a donné quelques sous de plus, et les caisses populaires, mais, moi, je suis encore en manque. Et puis, même, j'ai été obligé de réviser mon budget à l'achat de nourriture, l'achat de fruits et légumes, je suis obligé de couper. Je n'ai pas de choix. Et puis qu'est-ce qui arrive, c'est que les dépannages viennent de plus petits en plus petits. Et même les personnes qui se présentent, elles disent: Comment ca se fait, Richard, que c'est petit? Bien, je dis: Je n'ai pas le choix, j'ai trop de clients.

# ● (15 h 50) ●

Le besoin de financement. La raison que j'ai toujours dit, qu'on a besoin de plus de financement, c'est que La Manne de L'Île était l'organisme le moins financé dans la région. J'étais sous-financé. Deux ans passés, j'avais 15 000 \$ de l'agence. Et, comme je vous dis, ça fait cinq ans qu'on augmente de 20 %. Et il faut que ça arrête, mais je ne sais pas comment l'arrêter. Je suis quelqu'un qui est directeur d'une banque alimentaire. On a eu la chance d'avoir un plan d'IPLI qui m'a donné 25 000 \$ pour être capable d'engager une intervenante à temps partiel. Mais qu'est-ce qui arrive, c'est qu'on est toujours - comme directeur, je n'ai pas peur de le dire, je l'ai dit hier, même, à l'agence; on est toujours — toujours à la recherche d'argent. Puis qu'est-ce qui arrive, il faut que ca arrête, je n'ai pas le temps de faire d'autre chose. Cherche de l'argent ici, cherche de l'argent ici, une réunion là, une réunion là, et puis il faut toujours que tu vendes ta salade. Plus, on a nos levées de fonds qui s'en viennent, j'ai deux mois qui s'en viennent, des journées de congé jusqu'au 24 décembre, ça n'existe plus, là. Et puis, comme directeur, je n'ai pas peur de le dire, on n'est pas payé énorme. Les salaires... Je ne travaille pas là pour le salaire, je travaille là parce que j'aime ça. J'ai venu au monde dans le Vieux-Hull, j'ai venu au monde à 35, Iberville, puis j'adore mon emploi. Là, je vais arrêter de parler, c'est Constance qui va continuer les recommandations. Là, là, je suis trop nerveux.

Mme Allain (Constance): Je pense que La Manne est un bon reflet de ce qui se passe au Québec depuis un certain nombre d'années. Avant, on parlait des itinérants, maintenant on parle d'un phénomène. Alors, je pense que, depuis ce matin, on peut noter justement cette réalité-là. Elle est en mouvance, elle est en mutation, elle est liée à plusieurs facteurs déterminants, choix de société, phénomènes d'urbanisation différents, et tout ca. Donc, on n'a, c'est certain, peut-être pas le temps aujourd'hui de procéder à toute l'analyse sociale qu'il y a à l'arrière du fait de partir de l'itinérant du village, du bon gueux qu'on aimait, tout le monde, qu'on accueillait pour manger à la maison une fois de temps en temps, chacun notre tour. Maintenant, ce n'est plus possible parce que ce n'est plus un bon gueux, mais c'est 1 000 par mois. On ne peut plus tous les rentrer chez nous pour leur donner une bonne dinde de temps en temps.

Alors, La Manne, à travers les années, a dû faire face à toute cette évolution sociale là, où il y a beaucoup de changements, entre autres au niveau des familles, très gros changements, particulièrement dans l'Outaouais. On sait que l'Outaouais est une terre d'accueil pour beaucoup de gens au Québec qui viennent ici pour y travailler mais qui quittent toute leur famille. Et souvent, quand ils ont des problèmes, bien ils n'ont pas personne autour parce que la famille est au loin. Ensuite, aussi, on est une terre d'accueil pour un grand pourcentage d'immigrants, et on sait, vous savez, je suis certaine, que l'Outaouais a fait sa part, depuis les années quatre-vingt, au niveau de l'accueil de l'immigration au Québec. Et ça aussi, ça a amené une configuration différente dans l'Outaouais. On n'a moins le temps d'en parler aujourd'hui, mais c'est des nouveaux phénomènes. Ici, aujourd'hui, où on est en ce moment, il y a 37 nationalités, juste autour du carré de maisons, ici. Alors, on peut s'imaginer tout ce que ça veut dire lorsqu'ils vivent dans la pauvreté, lorsqu'ils vivent dans des non-choix, très souvent, des conditions sociales dans lesquelles ils sont.

La Manne, aussi, effectivement est partie d'une philosophie qui a évolué, qui est importante de nommer. Je pense que c'est pour ça aussi qu'on réclame une politique, c'est parce qu'il faut sortir l'itinérance de la bonne volonté individuelle. Ce n'est plus une situation de charité chrétienne, c'est une situation de société où on doit revoir certains paramètres au niveau économique, en termes de justice sociale et aussi en termes de redistribution des richesses collectives.

La Manne, dans sa façon simple de vous expliquer les choses, reflète très bien la lourdeur de ce que ça veut dire lorsqu'on est rendu en bout de piste. On parle beaucoup de prévention. Tantôt, on soulève la question de la prévention. Comment préventi la très grande pauvreté? N'est-ce pas? C'est une grande question, une question à plusieurs milliers de dollars probablement, mais c'est surtout une question de choix de société. Un organisme comme une banque alimentaire se retrouve plus au bout du continuum, c'est-à-dire à la fin de ça, où on doit limiter les séquelles.

À ce titre-là, La Manne a formulé certaines recommandations — je vais me retrouver dans mon petit document — alors, c'est certain que les recommandations qui sont apportées par le réseau en itinérance au Québec et portées par le CRIO, on n'a pas voulu les

répéter, je pense que la commission va les avoir lues dans plusieurs documents. Alors, à ce titre-là, il est évident que La Manne demande qu'il y ait une politique gouvernementale qui va justement couvrir l'ensemble des ministères qui sont concernés par la grande pauvreté au Québec, du volet prévention au volet réinsertion.

Il est important aussi pour La Manne qu'on fasse des travaux ou qu'on recherche à trouver des solutions sur le repérage actif, c'est-à-dire ce qu'on appelle, en intervention, le «reaching-out», parce que justement il faut éviter que la chaîne des cassures se produise. Et c'est important d'investir à ce niveau-là. L'autre élément, c'est effectivement de mieux aider les organismes qui sont au bout de la piste, c'est-à-dire dans l'aide directe, justement pour éviter que la détérioration soit de plus en plus grande, et qu'ils puissent aussi avoir un rayonnement sur l'ensemble de la famille. Et aussi il ne faut pas oublier qu'il faut se responsabiliser de l'itinérance, c'est que ça a un reflet sur l'ensemble de la société.

L'autre mesure qu'on aimerait bien voir travailler, parce qu'on sait que... puisque c'est maintenant un phénomène, on doit donc travailler tous ensemble pour ce phénomène. Il est important de voir à une continuité des services. On parlait souvent, depuis ce matin, de la brisure, de la cassure, bien c'est justement quand est-ce qu'on peut intervenir pour limiter ces cassures-là, mais aussi intervenir dans la cassure pour ne pas qu'il y en ait deux, trois, quatre, cinq. Donc, s'assurer d'une plus grande continuité des services tant institutionnels que communautaires.

La complémentarité, aussi, au niveau de l'intensification des services. C'est important, parce qu'il y a un moment, il y a un momentum pour agir. Et, lorsqu'on met la personne sur le carreau, bien on augmente le risque de l'itinérance. Alors, intensifier l'action, c'est important, agir concerté et intensivement. D'ailleurs, on considère, pour ce qui est de La Manne, qu'une équipe comme l'Équipe Images, que vous allez voir ce soir probablement plus en détail, est importante au niveau d'une forme de concertation centre-ville, dans l'intensification et la concertation de l'intervention. La Manne y fait partie dernièrement grâce justement à la subvention d'IPLI, là. La personne qui a trois têtes à côté de moi, là, qui est là, qui a un salaire mais trois fonctions, elle va maintenant justement contribuer à une concertation centre-ville qui rend de plus en plus efficiente l'action de La Manne. Parce qu'au-delà de la capacité de donner un panier aux gens on sait très bien qu'il faut aller plus loin, et c'est ensemble qu'il faut le faire.

L'autre élément qu'on vous recommande ou en tout cas qu'on tente de vous sensibiliser à aller chercher dans les recommandations de la commission, la notion de la visée d'une justice sociale. Alors, oui, il y a de la richesse, on peut devenir riche seul, mais ça ne donne rien. Donc, ne pas tabler sur une richesse qui sert à repousser constamment des gens vers l'exclusion.

L'autre recommandation, c'est la mise en place de programmes de formation des intervenants. Ce matin, on faisait part justement qu'il y a beaucoup de roulement, beaucoup d'épuisement au niveau de l'intervention auprès de l'itinérance. Il y a aussi, comme on disait tantôt, une mutation du phénomène, une nouvelle façon de devoir développer des modes d'intervention, et on a tout à gagner de développer de la formation qui

va consolider justement les expertises des différents organismes.

L'autre élément, c'est bonifier l'aide directe aux personnes. Alors, il est évident que, lorsqu'on oeuvre auprès de la grande pauvreté, il est difficile de ne pas remettre en question l'aide de dernier recours. Est-elle vraiment suffisante, lorsqu'une personne paie 100 % de son revenu dans un logement? Et on se demande pourquoi elle vient à toutes les semaines demander un panier. Mais c'est parce qu'ils ont faim, eux autres aussi.

L'autre élément aussi, c'est les programmes de prévention qu'on aimerait voir se développer auprès des jeunes. Il y a des poches de pauvreté. Dans ces poches de pauvreté là, il y a des écoles, il y a des lieux où on pourrait justement rejoindre davantage les jeunes pour mieux les préparer à faire face à une organisation de vie qui est liée à la pauvreté, ou encore à faire face à leur propre situation familiale pour pouvoir croire à ce qu'ils puissent l'améliorer soit en allant vers les études, soit en allant vers une implication sociale et le développement de leur citoyenneté. Sur ce, je sais que je prends déjà trop de temps. Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, Mme Allain, pour cette présentation. J'essaie de toujours laisser de la place pour tout le monde de s'exprimer. Alors, on a des courts blocs, je demande aux collègues de poser des questions le plus rapidement possible, des réponses les plus courtes possible. Mme la députée de Gatineau, Hull? Gatineau.

Mme Vallée: On va se partager le temps rapidement. Alors, merci. Bonjour. J'ai été interpellée lorsque vous avez parlé, tout à l'heure, des programmes de «reaching-out» qui devraient être mis en place, parce qu'on n'en a pas parlé beaucoup aujourd'hui, de ces ressources-là. Et j'ai cru comprendre brièvement qu'on avait très peu d'intervenants sur le terrain. J'aimerais vous entendre davantage sur votre vision de ça, du «reaching-out». Et peut-être aussi en même temps élaborer, dans un deuxième temps, sur la prévention auprès des jeunes. Vous avez parlé de programmes dans les écoles, d'idées. Alors, vous l'avez effleuré rapidement faute de temps, mais j'aimerais ça que vous puissiez élaborer là-dessus, c'est intéressant.

• (16 heures) •

Le Président (M. Kelley): Mme Rondeau.

Mme Rondeau (Francine): Pour ce qui est des programmes auprès des jeunes, on aimerait toucher les enfants de ces familles-là qui vivent de pauvreté pour essayer de les équiper, continuer leurs études, se trouver un bon travail pour se sortir de la pauvreté, les prendre à l'école secondaire, leur parler de la pauvreté, leur parler des difficultés qui les attendent, pour les aider à s'en sortir tout de suite.

**Mme Vallée:** ...dans une approche en collaboration avec l'école ou vous rencontrez les jeunes pendant les pauses ou lors de blocs dans les classes? Est-ce que c'est...

Mme Rondeau (Francine): Les rencontrer dans les classes, en groupe, les laisser poser des questions, les

laisser s'exprimer mais aussi être capables de leur expliquer qu'est-ce qu'il risque d'arriver s'ils continuent dans une situation de pauvreté extrême, insister sur l'importance de l'éducation, l'importance de travailler, l'importance de participer à une vie sociale.

**Mme Vallée:** Actuellement, est-ce que vous avez la chance de le faire? Avez-vous eu la chance de le faire de façon peut-être ponctuelle? Non? C'est des projets que vous avez.

Et parlez-moi, maintenant, du «reaching-out». Est-ce...

Mme Allain (Constance): Alors, peut-être, rapidement. Bien, en fait, La Manne considère que justement il y a certains travaux qui se font, plus précisément au centre-ville. Tantôt, la Soupe populaire en a fait allusion justement, à cette forme de concertation-partenariat où les intervenants vont sur place, lorsque l'on cible davantage des personnes qui ont besoin de différentes ressources à mettre en place tout de suite, pour les sortir justement de l'exclusion sociale, donc d'aller sur les terrains. Dans l'Outaouais, il y a peu de ressources à ce niveau-là. Les équipes qui ont tenté de se développer sont toujours confrontées à la question du financement, mais ces équipes démontrent que ce sont des pratiques probantes, qui ont beaucoup de résultats. Alors, que ce soit la Soupe lorsqu'ils amènent différents partenaires, que ce soit La Manne qui... Justement, La Manne aussi participe à la même concertation, où il y a des intervenants qui vont sur place. Alors, c'est tous ces élémentslà où c'est de pointer rapidement dans une perspective de mettre en place l'intensification des ressources.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Hull.

Mme Gaudreault: Oui. Alors, bonjour. Merci de votre présentation. Vous êtes situés en plein coeur de mon comté, alors c'est certainement des gens du comté de Hull, j'imagine, que vous desservez. Le lien de proximité est tellement important.

Je voudrais vous entendre concernant le programme de formation pour les intervenants. On a aussi entendu des gens, à Montréal, nous parler de l'importance de la formation, de l'appui aussi que les intervenants doivent obtenir, là, dans le but de continuer leurs liens de proximité avec la clientèle. Qu'est-ce qui existe en ce moment ici, dans la région de l'Outaouais? Vous faites mention, là, que vous souhaitez qu'il y ait de la formation. Est-ce que vous avez une idée de comment elle pourrait s'organiser sur le terrain?

Mme Allain (Constance): Alors, bon, il y a certains travaux qui se sont faits ici, dans l'Outaouais, dans le cadre, par exemple, des allocations en soutien communautaire, où on a fait des travaux sur tenter d'avoir une vision commune de l'intervention, puis je crois que ça, ça a fait naître aussi le besoin, ça a fait relever que, là aussi, il faudrait aller plus loin. C'est une préoccupation qui émane aussi au collectif, c'est-à-dire que le Collectif régional a déjà eu cette préoccupation-là, mais il n'y a pas de financement autour de ça, ou il n'y a pas une infrastructure actuellement prête pour

commencer ces travaux-là. Mais nous pensons, à La Manne, et d'autres organismes aussi l'ont soulevé, dans le cadre de mes fonctions, moi, à l'Équipe Images... nous soulèvent qu'il faudrait davantage être mieux préparés à intervenir, comme je disais tantôt, la charnière entre avoir une vision de secouriste versus une vision de développement, d'«empowerment», O.K., donc de commencer à faire cette transition-là pour avoir une approche plus globale.

Je crois que maintenant on est arrivés au point, dans l'Outaouais, que c'est reconnu comme un besoin. Maintenant, il faudrait aller chercher une capacité de pouvoir avoir un promoteur qui pourrait avoir ce mandat-là, pour amener la formation, que ce soit à La Manne ou à d'autres organismes. Comme on peut voir à La Manne, les ressources sont minimes, les gens, aussi, qui sont embauchés, on parle de 9 \$ de l'heure, là, donc on ne peut pas s'attendre à ce que ce soient des gens nécessairement formés. Et même ceux qui seraient formés ont besoin d'être adaptés à cette réalité-là. Il faut y avoir une certaine vision d'ensemble aussi pour que justement la complémentarité entre chaque organisme puisse bien se faire. Si un intervenant travaille dans un sens à la Soupe populaire, bien il serait intéressant que le sens aussi de La Manne soit dans la même continuité, pour ne pas qu'il y ait de contradiction entre la vision des choses. Donc, l'Outaouais est prêt à ça, les organismes le veulent, et ça passe par de la formation, à ce niveau-ci.

#### Mme Gaudreault: Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. M. le député de Nicolet-Yamaska.

M. Dorion: Merci, M. le Président. Alors, merci de la présentation de votre mémoire. Je retiens une chose, M. le directeur, M. Denis, vous avez mentionné l'étroite collaboration que vous avez avec les différents supermarchés, épiciers, et tout ça, pour réussir à obtenir les dons, pour pouvoir en refaire la distribution pour les paniers, les donations de l'aide alimentaire. Mais vous m'avez également parlé que vous devenez indirectement aussi les intervenants de première ligne de ceux qui ont également les besoins, et la motivation, tu sais, ceux qui se décident de dire: Bon, moi, là, demain matin, j'aimerais ça retourner à l'école. Moi, là, demain matin, là, je suis tanné, j'ai envie de me trouver une job.

J'aimerais ça que vous me parliez des liens de collaboration que vous avez entre les différents ministères, que ce soit... bien je ne pense pas que ce soient les différents ministères, là, beaucoup plus peutêtre avec le ministère d'Emploi, Solidarité sociale, qui souvent est le porteur des différents programmes. Quel est le lien de collaboration que vous avez avec le ministère?

M. Denis (Richard): Moi, personnellement, je n'ai pas peur de le dire, comme directeur de La Manne, j'ai une collaboration, quant à moi, avec tous les organismes dans la région. Ils me connaissent tous puis ils savent que je n'ai pas ma langue dans ma poche quand c'est le temps de parler. Aujourd'hui, je suis un petit peu plus calme, mais des fois il faut que je fasse

attention qu'est-ce que je dis. Je suis très impliqué dans notre... surtout à La Manne, je suis sur le conseil d'établissement de Vision-Avenir, qui est l'école d'adultes du secteur Hull, et j'encourage toute ma clientèle qui passe s'ils peuvent retourner à l'école. Je leur dis toujours: L'éducation, c'est quelque chose que personne ne peut t'ôter, c'est l'affaire la plus précieuse au monde. Il y a beaucoup de personnes qui disent: Ah! bien, je suis trop vieux pour retourner à l'école. J'ai retourné à l'école à 48 ans. Tu sais, je veux dire, là, c'est... Comment je dirais ça? C'est que des fois je suis trop impliqué dans les organismes, je veux trop que le monde s'en sorte, et puis des fois tu te dis en toi-même: Qu'est-ce que je peux faire pour les sortir du système? Et on a été chanceux, on a eu l'intervention des IPLI, qui m'a donné de l'argent pour une intervenante, et, j'ai remarqué, depuis qu'on a eu l'argent de l'intervenante, ça a aidé beaucoup à la clientèle à La Manne de L'Île. J'ai vu des clients s'en sortir, dans les derniers mois, que je ne pensais jamais qu'ils étaient pour s'en sortir.

M. Dorion: Le lien? Le lien, à cette heure? Exemple, là, moi, je suis un jeune, là, puis je vais vous voir parce que je vous ai côtoyé à la ressource, là, puis vous m'avez donné une inspiration, comme vous le faites, entre autres, aujourd'hui. On sait que vous êtes un homme de passion. Est-ce que le lien entre les agents, qui travaillent à Emploi, Solidarité sociale... est-ce que c'est un combat de faire accéder ces jeunes-là à des programmes ou ça se fait dans un automatisme quand... Comprenez-vous le lien que je...

**M. Denis (Richard):** D'habitude, je n'ai pas de problème.

M. Dorion: Alors, ça se fait puis...

M. Denis (Richard): J'en ai six qui travaillent pour moi sur insertion au travail, et beaucoup... On va dire à un jeune qui passe, je lui dis: Écoute, viens faire du bénévolat, je vais te donner un sac d'épicerie pour que tu peuves t'en sortir, tu sais ce que je veux dire? Puis on est là pour les écouter, puis je ne suis pas là pour juger personne. On va leur donner toute l'aide qu'on peut puis les diriger à la bonne place.

C'est pour ça que, quand j'ai été nommé directeur, j'ai été... Dans ce temps-là, c'était le CLSC, dans ce tempslà, ce n'était pas constant, j'ai été... quelqu'un pour m'appuyer, pour voir qu'est-ce qu'on pouvait faire, parce que La Manne de L'Île, elle grossit trop vite, puis même, comme j'ai dit tout à l'heure, c'était épeurant. Je vois 20 % d'augmentation toutes les années, je dis: Comment je fais pour arrêter ça? Là, on a eu de l'argent des IPLI. J'ai demandé 150 000 \$ chez les IPLI, puis j'ai eu 25 000 \$, tu sais, mais au moins on a eu un bout pour s'en sortir. Puis on est très impliqués avec les jeunes. Je suis impliqué avec le BRAS, le CIPTO. Tous les organismes dans mon secteur, on essaie tous de se contacter. On a commencé quelque chose il y a un an passé, les directeurs se rencontrent une fois à l'occasion pour discuter de leurs problèmes, si on peut tous s'aider un et l'autre. Là, comme j'ai vu, il y a plusieurs organismes qui sont dans le secteur Hull qui sont en difficultés financières. On s'en est tous parlé, je n'ai pas peur de le dire. Et puis on est

toujours dans le même problème, on dit toujours... on cherche toujours de l'argent.

• (16 h 10) •

Mais, les jeunes, j'aime que les jeunes s'impliquent, et, comme je vous dis, je suis sur le conseil d'établissement de Vision-Avenir puis je veux que les jeunes s'impliquent. Puis j'ai des levées de fonds, je fais sûr qu'il y ait des jeunes qui sont impliqués. On a la Guignolée des médias qui va se présenter au mois de décembre. On s'implique dans tout pour que les jeunes s'en sortent. C'est là qu'on frappe les premiers, c'est les jeunes. La clientèle puis...

Mais là qu'est-ce qui est épeurant, notre clientèle est de 18 à 30 ans, elle n'arrête pas d'augmenter, et de 65 ans en montant. Les baby-boomers, ils n'ont plus d'emploi. Il y en a qui sont à leur pension ça fait x années puis ils ne sont plus capables d'arriver. Tu sais, ceux qui travaillent à 10 \$ de l'heure, quand ils passent, j'aime autant leur donner un sac d'épicerie ou deux pour qu'ils s'en sortent, à la place de tomber sur le bien-être social.

Rien que l'année passée, La Manne de L'Île, on a donné 50 000 sacs d'épicerie. Mais c'est grâce à mes fournisseurs. Tu sais, je suis obligé de garder le lien avec mes fournisseurs, je n'ai pas le choix. J'aimerais bien mieux avoir tout le 450 000 \$ qui tomberait du ciel, puis: Richard, assis-toi, puis on va en faire, des programmes; mais je n'ai pas le temps. C'est ça qui arrive, le temps nous manque. On essaie de s'impliquer, mais on travaille... On est supposé de travailler 35 heures par semaine. Il y a beaucoup de semaines qu'on travaille sept, huit... Bien, il n'y a rien que sept jours dans la semaine, mais on en travaille... et puis on ne voit pas les semaines passer, je n'ai pas peur de le dire, ca n'arrête pas. Des fois, je ne sais plus quoi faire pour changer le système, mais, je dis, je ne suis pas le bon Dieu, je ne peux pas le changer.

Mme Allain (Constance): Peut-être ce que je pourrais ajouter, c'est que justement, dans la question du programme IPLI, grâce à cette subvention-là, ça a permis à La Manne justement de pouvoir transformer une partie du poste en agente de liaison, et c'est à ça que ça sert, c'est de créer les liaisons entre les différents secteurs, autant Emploi-Québec, le ministère de l'Éducation, et tout ça. Donc, c'est beaucoup ça, c'est de s'assurer, tout en gardant... Chaque organisme a quand même ses frontières d'intervention, hein? Le mandat de La Manne, c'est quand même bien circonscrit, mais, en ayant une agente de liaison, bien on peut faire les liens et justement brancher la personne non pas sur un répondeur, mais brancher la personne avec une personne au bout qui va pouvoir peut-être faire un autre bout de chemin avec elle.

M. Dorion: Quand vous dites...

Le Président (M. Kelley): Très rapidement.

**M. Dorion:** Oui. Alors, quand vous dites «consolider davantage les services», parce qu'on a parlé d'un continuum de services entre autres, ça en est un bel exemple, là, ce travailleur.

Une voix: Oui.

M. Dorion: O.K. Merci.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Crémazie.

Mme Lapointe (Crémazie): Oui. Bonjour. Merci. C'est vrai qu'on sent la passion, même quand vous lisez, vous savez.

Vous savez, ca nous dérange, tout le monde, quand on se rend compte qu'en 2008 il y a autant de gens qui ont de la difficulté à se nourrir puis à nourrir leurs familles. Il y a même eu, à un moment donné, à Montréal, des enseignants qui avaient décidé de ne plus donner d'examens à la fin du mois parce que les enfants avaient faim, les enfants pauvres. Est-ce que vous avez dans votre clientèle, vous venez d'en parler, des gens qui gagnent un petit salaire? Moi, ça me concerne particulièrement, parce que, si on veut faire de la prévention, si on ne veut pas que les gens tombent dans l'extrême pauvreté, qu'ils se retrouvent à l'aide sociale et ensuite en situation de ne pas avoir de logement, d'être en situation d'itinérance, comment on peut faire pour les familles, les familles qui travaillent? Est-ce que vous avez une clientèle qui augmente de ce côté-là? Des familles soit monoparentales ou des familles traditionnelles, entre guillemets, mais qui ne peuvent pas arriver puis qui ont besoin de vous autres?

Mme Rondeau (Francine): C'est difficile de parler de prévention, je viens d'entrer en poste, mais c'est certain qu'il va falloir s'atteler à trouver des programmes et des projets pour aider ces gens-là dès le début, dès qu'on évalue une problématique, de pouvoir les aider, de dire: O.K., tu t'en vas dans cette direction-là, mais on peut t'aider dans l'autre direction. C'est à partir de là qu'il va falloir parler de prévention, c'est au tout début, quand on va pouvoir évaluer leur problématique. Mais c'est difficile, c'est...

Mme Lapointe (Crémazie): Est-ce que vous en avez de cette... Est-ce que vous vous rendez compte que cette clientèle-là est plus importante qu'il y a quelques années, des personnes qui travaillent, des familles? Vous attribuez toujours ça au coût du logement trop élevé, peutêtre aux taux de salaire qui leur sont offerts? Quelle est votre...

Mme Allain (Constance): Un élément peut-être à ajouter, c'est que j'ai peut-être tantôt été rapidement sur «recommandations», mais une des recommandations touche à certains égards ce que vous apportez. C'est que les personnes qui ont de petits salaires ici, dans l'Outaouais, ce sont... On est dans une grande ville de services, hein? Bon, donc, c'est sûr que les salaires dont on parle sont des salaires très, très bas. Très souvent, ils cumulent deux emplois, parce qu'il y a beaucoup une spécialisation, aussi, du travail à temps partiel. Alors donc, tu as peu de privilèges quand tu es temps partiel, c'est une façon d'escamoter certaines responsabilités d'employeur. Ici, c'est très, très fort. Alors donc, effectivement, on peut se retrouver à cumuler des emplois qui, même avec deux emplois, on se retrouve avec un revenu qui parfois peut paraître même moins intéressant que l'aide de dernier recours, l'aide sociale, à cause qu'on perd certains éléments. Et c'est à ce niveau-là qu'il serait intéressant qu'on prévoie des mesures plus structurantes pour les petits salariés, qui justement pourraient... Ça pourrait faciliter leur capacité de maintenir un certain pouvoir d'achat.

Dans l'Outaouais, aussi, le coût de la vie est très cher. On parle du logement. Ça, c'est vraiment... c'est un problème criant, là, catastrophique, mais aussi le coût de vie, des aliments. Parce qu'on est dans une société dite riche, tout est possible, la compétition est forte, donc on est capable de faire vivre les commercants avec des coûts assez élevés. Alors, les gens paient plus cher pour les biens essentiels. Alors, on sait que le budget d'une personne défavorisée est totalement consacré non pas à des placements puis à des REER, mais placé à survivre, manger, habiller ses enfants. Juste les frais scolaires, les frais scolaires, c'est assez phénoménal. Alors, on tente de trouver des ressources ici, on tente de trouver des solutions, mais il faudrait des mesures plus structurantes au niveau économique justement pour empêcher cette détérioration-là des gens qui sont à petit salaire, parce qu'il y en a beaucoup ici.

## Mme Lapointe (Crémazie): Je vous remercie.

Le Président (M. Kelley): Alors, merci beaucoup pour cette présentation. Vous avez parlé avec beaucoup de conviction et beaucoup de passion. Merci beaucoup.

Je vais suspendre nos travaux et j'invite Entraide familiale de l'Outaouais à prendre place à la table des témoins.

(Suspension de la séance à 16 h 17)

(Reprise à 16 h 20)

Le Président (M. Kelley): Alors, je demande à tout le monde de prendre place, s'il vous plaît. On est 23 minutes en retard. Pas pire, mais, vu qu'on veut accélérer la fin de la journée, il faut continuer. Alors, j'invite Entraide familiale de l'Outaouais. Rebonjour à Mme Tremblay et les autres personnes qui l'accompagnent. Alors, Mme Tremblay, la parole est de nouveau à vous.

# Entraide familiale de l'Outaouais inc.

Mme Tremblay (Diane): Merci, M. le Président. Alors, membres de la commission, chers collègues, pour la présentation d'Entraide familiale de l'Outaouais, je suis accompagnée de Mme Francine Glazer Bélanger, qui est coordinatrice à Entraide familiale, et de M. Denis Mathieu, qui est le président d'Entraide familiale de l'Outaouais.

Alors, je voudrais vous remercier mais aussi remercier nos collègues et l'organisation qui ont accepté de réorganiser l'horaire pour nous permettre, comme à d'autres organismes, d'avoir un espace pour faire une présentation. Alors, 10 minutes, c'est court! O.K.

Alors, j'aimerais en préalable, avant d'entrer dans le vif du dossier d'Entraide familiale de l'Outaouais, souligner un aspect dont on n'a pas beaucoup parlé aujourd'hui mais qui est très présent dans la vie des organismes communautaires membres du CRIO, dont celle d'Entraide familiale, c'est la présence de Centraide Outaouais. Alors, ce matin, quand j'ai soulevé le fait que c'est Centraide qui est venu à notre aide, au CRIO, pour le financement du plan d'action concerté, que c'est Centraide qui a aidé aussi le CRIO, par la suite l'agence est venue aussi pour une coordination, Centraide fait partie de notre financement, et nous avions soulevé aussi cette étrangeté que Centraide Outaouais investit autant auprès des organismes de lutte à l'itinérance que le fait le gouvernement fédéral, ce qui nous semble absolument anormal. Et cette réalité-là se reflète dans différents organismes, dont Entraide familiale.

Alors, Entraide familiale de l'Outaouais est un organisme régional — alors on va revenir sur la question du rural, dont parlait Mme Stéphanie Vallée ce matin; est un organisme régional — qui a comme mission de venir en aide aux personnes et aux familles à faibles revenus qui sont en... notamment par le don de meubles, de vêtements, l'éducation et l'information. Et donc, comme on s'adresse aux personnes et aux familles à faibles revenus, de ce fait même nous nous adressons aussi, et c'est ce dont nous allons parler plus aujourd'hui, des personnes qui sont en situation... Nous, on travaille particulièrement avec les personnes à risque d'itinérance — et je vais vous le démontrer au niveau de l'ameublement — ou en sortie d'itinérance.

Il y aurait beaucoup à dire sur le travail d'Entraide familiale, mais je voudrais insister, dans cette présentation, sur trois aspects: la dimension de l'ameublement en relation avec la réponse aux besoins de base et en relation avec l'itinérance. Je vais revenir aussi sur la situation des évictions, dont on a parlé ce matin, et sur les clientèles d'Entraide.

Alors, je vous disais, si vous regardez à la page 5 de notre mémoire, qu'Entraide familiale a une mission régionale. Donc, nous desservons les cinq MRC de l'Outaouais. En 2007, nous sommes intervenus auprès de 835 familles, dont 22 de la MRC des Collines, huit de la Haute-Gatineau, 42 de la Petite-Nation, 17 du Pontiac et 746, et vous avez les différents secteurs, de la ville de Gatineau. Alors, quelle a été notre intervention ou le soutien que nous avons apporté à ces familles? Chez nous, les familles viennent en dernier recours pour deux besoins importants: les besoins en vêtements et autres articles de tous les jours, articles hygiéniques, qu'on n'a pas beaucoup, mais les vêtements, les souliers, la vaisselle, les draps, etc., et ils viennent chez nous aussi pour répondre à leurs besoins d'ameublement.

Dans le concret, comment ça se passe? Je vais reprendre des exemples de ce matin. Ça peut être, par exemple, une famille qui a été évincée de son logis, qui se retrouve sans ameublement. Vous pourriez me dire qu'elle va aller le chercher, mais je vais vous expliquer pourquoi tantôt elle ne pourra pas tout de suite nécessairement aller le chercher, O.K.? En tout cas, une famille qui se retrouve sans ameublement, ça peut être une famille monoparentale qui a été dans un centre d'hébergement et que, là, le temps est revenu de prendre un logement, mais qui a perdu tous ses meubles. Parce que très souvent, dans ces situations-là, ce que les centres de femmes nous disent est la réalité, c'est que très souvent il arrive que les meubles soient jetés à la rue par le mari, soient brûlés, soient donnés, soient

détruits, etc. Donc, on se retrouve avec des personnes qui n'ont plus rien.

Quand je vous dis «plus rien», là, je dis «plus rien», O.K.? Alors, le nombre de femmes que j'ai devant mes yeux, le nombre d'hommes que j'ai devant mes yeux, le nombre d'enfants que nous avons devant nos yeux et qui arrivent chez nous en disant: Je me retrouve en situation où je n'ai plus rien... Ça peut être la situation dont je vous ai parlé, ça peut être un sinistre sans assurances, O.K., ça peut être un jeune de la DPJ qui a fait le passage et qui, là, va prendre son premier logement — lui, il ne dit pas: Je n'ai plus rien, il dit: Je n'ai pas encore rien, tu sais, je n'ai pas encore quelque chose! — ca peut être, beaucoup, de jeunes mères. On travaille aussi avec des personnes âgées; c'est quelque chose qui nous préoccupe énormément, des personnes âgées qui ont pu, pendant un certain temps, aller peutêtre dans des résidences et qui n'en ont plus les moyens, qui, là, veulent reprendre un logement, puis ils n'ont plus rien, O.K.?

Donc, on se retrouve à soutenir ces personnes, ces familles-là, faire le tour du plancher, regarder les vêtements qu'on peut avoir, les draps qu'on a puis qu'on n'a pas, la vaisselle qu'on a puis qu'on n'a pas, le savon, qu'on n'a généralement pas, les articles hygiéniques, qu'on n'a généralement pas - je pourrais continuer longtemps, mais je dois me résumer — et les meubles. Alors, plus rien non plus au niveau des meubles. Alors, comment ça fonctionne? Les banques alimentaires, la communauté leur donne de la nourriture qu'elles peuvent redistribuer, une partie en tout cas. Nous, la communauté nous donne des meubles, mais, ces meubles-là qu'ils nous donnent, il faut aller les chercher. Alors, on ramasse et on redistribue environ 3 000 meubles et appareils ménagers par année dans les familles. Et souvent ça va être... on a une liste, là, prenez votre cuisine: poêle, frigidaire, table, chaises; la salle de lavage: laveuse, sécheuse; salon, etc., pour le rapporter aux familles. Et on couvre l'ensemble de l'Outaouais. Dans les régions rurales, notamment dans le Pontiac, on rencontre souvent des situations absolument désolantes, logements insalubres, etc., mais on en rencontre aussi au centre-ville de Hull, hein, et on en rencontre aussi à Gatineau.

L'année dernière, Entraide familiale, nous avons tenu un forum sur l'ameublement, qui s'appelait *Un lit pour Amélie, un frigo pour Julio*. Je vais prendre trois minutes pour en parler.

Je suis rendue à où dans le temps? O.K.

Alors, au fur et à mesure de notre travail, nous avons constaté que, dans tous les textes, et les écrits, et les recherches que nous avons pu consulter sur la problématique de l'itinérance et de la pauvreté, il n'y avait rien sur l'ameublement. Comme si personne n'avait pensé qu'un logement habitable, ça prenait des meubles, comme si tout le monde avait pensé que le reste, ça en prenait, mais que ça, ça tombait du ciel. Donc, on a formé un groupe de travail, un groupe de partenaires — vous pourrez voir des détails là-dessus — on a avancé ensemble péniblement, difficilement — on est en train de défricher — et on a tenu un premier forum sur l'ameublement, la problématique de l'ameublement pour les personnes et les familles à faibles revenus, pour constater que c'est un problème réel, et autant les gens

du rural que les gens du milieu urbain. Et même, les gens du milieu rural nous disaient: Le problème est encore plus criant peut-être chez nous qu'en milieu urbain, dans le sens qu'ils nous disaient: Regarde, en ville, si tu n'as pas de laveuse, sécheuse, c'est peut-être plus facile d'aller laver ton linge quelque part, O.K.? Mais, en campagne, c'est probablement plus difficile parce que les buanderies ont disparu. C'est ton exemple.

Alors, de ce forum est sortie une série de recommandations et une déclaration sur le droit à l'ameublement, que vous allez retrouver dans le document, je ne vous en ferai pas la lecture. Et donc, selon nous, c'est la première fois au Québec, c'est la première fois probablement même au Canada. Et on n'en a pas trouvé non plus, de déclarations sur le droit à l'ameublement, ailleurs, mais, si elles existent, vous nous le direz, on va être très contents. Et donc, suggérer de reconnaître l'ameublement comme un besoin de base, comme un besoin essentiel, et de reconnaître l'ameublement comme un droit. Vous pourrez lire aussi toutes les conséquences sur la santé physique, sur la santé psychologique, sur la santé mentale des personnes.

#### • (16 h 30) •

Évidemment, les premières fois qu'on parle de cette question-là, je ne sais pas comment vous allez réagir, mais souvent les gens sont surpris. Et quel est le lien direct avec l'itinérance? Bien, pour nous, ça nous semble clair. Pour nous, ça nous semble clair que, quand on est en sortie d'itinérance, qu'on a trouvé un logement, encore faut-il le meubler. Très souvent, les familles, les personnes nous sont référées par nos collègues du communautaire mais nous sont aussi référées par la DPJ, par le CLSC, par d'autres intervenants, pour qu'on les aide à trouver de l'ameublement. Vous verrez dans le mémoire d'Entraide des statistiques. Alors, entre 2001 et 2006, il y a eu comme... ça a doublé, hein? Le nombre de demandes, etc., a doublé. Et ce sont des statistiques qui continuent de se tenir.

Je suis rendue où, là? O.K. Les évictions.

# Le Président (M. Kelley): À 10 minutes.

**Mme Tremblay (Diane):** Je suis rendue à combien de minutes? Deux minutes.

Le Président (M. Kelley): Vous avez fait 10 minutes. Alors...

Mme Tremblay (Diane): J'ai fait 10 minutes. Je voudrais prendre quelques minutes. Bon. Nous, dans nos recommandations, évidemment il y a... on partage les recommandations du RSI, les recommandations du CRIO, mais on ajoute à cela, et forts de l'appui de nos collègues au forum, toute la reconnaissance de ce droit à l'ameublement et l'importance qu'il y ait du travail qui continue de se faire là-dessus, non seulement par le fait d'intervenir pour aider les familles à se meubler, mais de documenter cette question-là.

Au plan financier, Entraide familiale vit aussi des difficultés financières: 50 000 \$ de déficit l'année passée. Je n'irai pas plus loin là-dessus. Nous aussi, on se demande comment on va se rendre à la fin de l'année.

J'aimerais revenir sur la situation des évictions, en relation avec l'ameublement et en relation avec l'itinérance.

J'ai dit que j'apporterais plus de réponses cet après-midi. J'ai-tu le temps? Oui. En 2006, nous avons... Le projet de la ville de Gatineau. La ville de Gatineau, suite à beaucoup de pressions d'organismes communautaires, hein, mais particulièrement des organismes-logement — ils sont là, en arrière, O.K.? — la ville de Gatineau en est arrivée à adopter une politique qui est de dire qu'ils allaient, pendant trois mois, au lieu de laisser le ménage à la rue et que les gens puissent prendre les meubles, O.K., qu'ils allaient, pendant trois mois, mettre sur pied un programme pour que les meubles soient entreposés et que les familles aient ces trois mois pour revenir les chercher. Il n'y a pas de coût à l'entreposage, etc.

Et, la première année, la ville s'est adressée aux organismes communautaires pour chercher, et suite aux recommandations qui lui avaient été faites, pour chercher un organisme communautaire qui serait prêt à assumer ce mandat, en sachant que ce serait un mandat très difficile. La première année, nous en avons été mandataires. Ce programme a continué, mais la ville a décidé de ne plus le confier au communautaire mais d'ouvrir l'appel d'offres «at large». Maintenant, c'est un organisme privé qui intervient. Alors, moi, je ne vous parlerai pas des deux dernières années. O.K.? Et là la ville est en appel d'offres. Mais la ville, choisissant d'ouvrir au privé plutôt que de rester avec le communautaire, selon nous et les organismes communautaires du milieu, a fait un choix qui est de dire... Moi, je leur dis: Tout ce que vous voulez, c'est du «truckage». On va chercher les meubles, on va les mettre dans le truck, on les amène dans l'entrepôt, puis c'est tout. Plus d'intervention auprès des familles, de soutien auprès des familles.

Le problème des évictions est un problème très grave. Et nous avons, avec le Comité des partenaires, sonné l'alerte aussi auprès de d'autres partenaires. Une éviction, c'est toujours une situation de crise. On s'entend là-dessus. La vraie solution, c'est de prendre des mesures en amont, n'est-ce pas — bonjour, O.K. — de prendre des mesures en amont pour éviter qu'il y ait des évictions. L'ONU recommandait au Canada et aux différentes provinces de s'assurer qu'avant d'évincer quelqu'un des mesures soient prises pour que cette personne-là ait accès à un autre logement. Elle est là, la vraie solution. Et il y a des possibilités que ça se fasse.

Mais imaginons qu'il va quand même y avoir éviction et que la personne n'a pas d'endroit pour aller loger. Une situation d'éviction — nos gars, c'est nos gars, parce que c'est une équipe de gars qui allaient là — c'est absolument désolant, difficile, des situations alarmantes. Le huissier qui rentre le matin, les parents sont là des fois, des fois ils ne sont pas là, des fois c'est juste les enfants qui sont là. Les meubles sont jetés dehors. Ils ont beau ne pas rester dans la rue, là, ils sont mis dans un truck pour s'en aller ailleurs, hein, O.K.? On a vu une intervention policière, une personne qui vivait des problématiques de santé mentale, il y avait une éviction chez elle, il faisait une journée de tempête — je le sais, j'étais chez nous quand les gars m'ont appelée, O.K.? Pire tempête l'année passée, moins 40°, elle a été sortie nu-pieds, menottée par les policiers pour que l'éviction puisse avoir lieu. Et, la dernière journée où nous sommes intervenus dans ce dossier-là, il y a une personne qui s'est suicidée au moment où le huissier est arrivé, il y a eu enquête du coroner, etc.

Donc, sur la problématique des évictions, qui est un lien important avec les problèmes d'itinérance, ce qu'il faut, c'est qu'il y ait plus que ce que la ville fait maintenant. C'est bien, ce que la ville fait maintenant, mais il faut qu'il y ait plus. C'est un problème qui interpelle Santé et services sociaux, qui interpelle aussi la ville, qui interpelle la Santé publique, nous pourrions en parler très longtemps. Donc, dans nos recommandations, nous demandons aussi qu'il y ait une application de la recommandation de l'ONU et qu'on trouve aux gens des logements et nous demandons aussi qu'il y ait des moyens qui soient mis en place pour humaniser ces situations. Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Alors, un court échange avec les membres de la commission, à peu près cinq minutes par formation politique. Mme la députée de Hull.

Mme Gaudreault: Bon. Alors, merci beaucoup à vous de vous être déplacés cet après-midi. Pour revenir aux évictions, vous nous suggérez fortement que l'on aille en amont et puis qu'on trouve une solution avant l'éviction. Par contre, j'ai lu dans un mémoire que la plupart des évictions se déroulent dans les OMH, dans les appartements de l'OMH, de l'Office municipal d'habitation. Voulez-vous discuter avec M. Roy avant de me répondre?

Une voix: Non, non.

Mme Gaudreault: Non. O.K. Alors, je ne comprends pas quelle serait l'autre possibilité, puisque l'Office municipal, les logements qui sont offerts...

**Mme Tremblay (Diane):** Excusez-moi, finissez votre question.

**Mme Gaudreault:** Non, allez-y. C'est que les logements de l'Office municipal d'habitation, à mon avis, c'est le logement le plus accessible pour les locataires. Alors, quelle serait l'autre solution, s'ils sont évincés d'un logement de l'OMH?

Mme Tremblay (Diane): Bien, derrière tout ça, il y a une question de revenu des familles, hein? Même si c'est le plus accessible... Vous vous rappelez, ce matin, M. le Président, vous m'avez dit d'arrêter, là. Mais, quand je vous ai dit qu'une famille qui recevait de l'aide sociale, O.K., qu'il lui manquait 62 % de revenus pour atteindre le seuil de pauvreté, alors faites des calculs, là. Même si elle paie 25 % de ce qu'elle a, puis de ce qu'elle a, c'est 62 % de moins que ce dont elle aurait besoin pour atteindre le seuil de pauvreté, bien, à un moment donné, il n'a pas d'argent, il n'a pas assez d'argent, même dans ces conditions-là, pour être capable de nourrir sa famille, pour être capable de se vêtir, pour être capable de payer le loyer, etc.

Alors, à un moment donné, nous avons eu des discussions, auxquelles participaient Logemen'occupe, l'OMH, puis qui n'ont pas eu de suivi, malheureusement. Mais, nous, ce qu'on disait, c'est... Ce qu'il faudrait, c'est qu'il y ait en place des mesures, des personnes désignées pour qu'avant qu'il y ait une éviction qu'on puisse... qu'il

y ait un suivi auprès de cette famille-là, qu'il y ait une intervention auprès de cette famille-là, qu'il y ait une recherche de solutions.

Mais le vrai problème, c'est, entre autres et notamment, l'augmentation des revenus des familles. Tu sais, c'est clair, là, qu'on parle du salaire minimum, qu'on parle des revenus à l'aide sociale. Nous, là, chez nous, jour après jour, et ailleurs, hein, jour après jour après jour après jour des gens défiler... Comme on dit qu'on s'adresse aux gens à faibles revenus, à Entraide familiale, on tient une base de données depuis 2001 et on demande aux gens: quel est le revenu et quel est le coût de ton loyer? Alors, c'est des gens qui paient 50 %, 60 %, 80 %, 90 % de leur revenu. Mais rappelez-vous quel est leur revenu, c'est ça qu'il faut se rappeler.

● (16 h 40) ●

Et, s'il y a des animaux à la rue, au Québec puis au Canada, puis qui n'ont pas été ramassés, tout le monde s'énerve. Là, on vous parle... je m'excuse, mais c'est ça, la réalité, hein, on parle d'enfants, on parle de personnes qui souvent sont malades, qui sont jetées à la rue, auprès desquelles il n'y a pas eu toutes les interventions qu'il aurait dû y avoir auparavant. Il faut faire quelque chose, là, il faut faire quelque chose. Les dernières représentations qu'Entraide familiale avait faites à la ville, la ville m'avait répondu: Maintenant, Mme Tremblay, que vous connaissez bien le dossier après y avoir travaillé pendant un an, allez voir l'agence de santé et de services sociaux puis demandez-lui de l'argent. Pensez-vous que c'est facile de même? C'est un problème qui concerne plusieurs, plusieurs personnes.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Gatineau, une courte question, s'il vous plaît.

Mme Vallée: Bien, en fait, c'est un commentaire, parce que je regardais le tableau à la page 8. Je comprends, je comprends qu'on a des gens, on a des familles, on a des couples puis on a des enfants qui ont des faibles revenus. Mais par contre votre tableau omet quelque chose, omet... Lorsque vous parlez du revenu total annuel des personnes qui reçoivent de l'aide sociale, vous faites abstraction du Soutien aux enfants, ça, c'est 2 milliards par année que le gouvernement injecte. Vous faites abstraction également... là, je ne plaiderai pas, mais il y a quand même la Prestation fiscale pour enfants qui vient du fédéral, il y a quand même le supplément. Alors, tous ces programmes-là, vous en faites abstraction.

Il faut quand même... Je comprends qu'il y a des besoins, je comprends qu'il y a des gens qui vivent des situations extrêmement difficiles, mais il ne faut pas non plus tomber dans l'autre extrême et faire abstraction des programmes gouvernementaux qui existent et... parce qu'on dresse, on dresse un portrait un peu... qui est encore plus apocalyptique qu'il ne l'est réellement. Le Soutien aux enfants, je rappellerai — puis on ne devrait pas faire de politique, mais on va en faire parce qu'il y en a qui en font, là — c'est quand même notre gouvernement qui l'a ramené en place. Puis ça, c'est important parce que, je le répète, c'est 2 milliards par année qui est injecté. Alors, on doit en tenir compte.

Et mon petit commentaire. Lorsqu'on parle de toutes les mesures pour les évictions... parce que, oui, on pense aux familles qui vivent dans des situations plus difficiles, oui, c'est extrêmement épouvantable que des enfants doivent... aient à vivre, ne serait-ce qu'une fois dans leur vie, une expulsion. Mais par contre, derrière ça, il y a des parents. Oui, dans certains cas, il y a des parents qui souffrent de problèmes de santé mentale, mais on a aussi des gens qui sont déresponsabilisés par certains... par la facilité à avoir certains programmes. Alors, ça aussi, il faut en tenir compte. Il ne faut pas avoir des oeillères. On a, dans certains cas, dans certains cas, cette situation-là, et on doit en tenir compte, parce que, oui, on aide des gens, mais il y a des gens aussi, dans certains cas, qui peuvent être déresponsabilisés, mais ce n'est pas aux enfants à payer pour.

Alors, il faut faire attention lorsqu'on parle des procédures d'éviction, parce qu'il y a aussi des propriétaires, des propriétaires fonciers qui vivent ça et qui vivent un peu ce que M. Roy mentionnait. Lorsque M. Roy mentionnait, plus tôt, les problématiques pour remettre... retaper des logements, bien il y a des propriétaires aussi, des individus qui la vivent également, cette situation-là. Alors, il faut faire attention puis il faut mettre des nuances dans nos propos.

Mme Tremblay (Diane): Sur la situation des évictions et des propriétaires, nous n'avons jamais nié aux propriétaires le droit d'évincer. Ce que nous interrogeons, c'est le processus, c'est la manière, c'est les façons dont les choses sont faites. Et ce dont nous parlons, c'est plus particulièrement d'éviter ces situations le plus possible et de les humaniser, si c'est la seule solution possible, c'est de cela dont nous parlons. Parce que ce que nous avons vu malheureusement, c'est généralement ce manque de mécanisme en amont et cette difficulté d'humaniser des situations d'éviction. C'est sûr qu'il y a des moments où cela doit arriver, ça semble la dernière mesure.

Sur l'autre aspect, qu'il y ait des gens qui soient déresponsabilisés, oui, peut-être, c'est une façon d'aborder la question. Quant à nous, ce sont des personnes qui, généralement pour différentes raisons, se retrouvent dans une situation de crise, et que, oui, elles ont besoin de soutien, elles ont besoin d'accompagnement, particulièrement quand il y a des enfants, pour se réintégrer, se remettre, reprendre le pouvoir et retrouver une situation de vie normale. Et, pour ça, il faut des ressources. Je ne dis pas nécessairement qu'il faut que les ressources soient à Entraide familiale, mais il faut qu'il y ait des ressources qui soient interpellées et placées autour de ce phénomène des évictions.

Sur le tableau de la page 8, qui vient de Santé et Bien-être social Canada, il n'inclut pas les allocations pour enfants — vous avez raison — de la même façon que lorsque... Il a plus été pris, dans ce tableau-là, comme étant l'équivalent, si je peux dire, d'un salaire qui était donné. Mais, malgré les allocations pour enfants qui sont données, ce n'est pas possible que tout le monde qui frappent à nos portes soient des menteurs et des fraudeurs, hein? Les gens qui frappent à nos portes vivent de réelles situations de difficultés. Je parle de nos portes, mais je parle aussi des portes, là, des soupes populaires et des organismes.

# Le Président (M. Kelley): ...

Mme Glazer Bélanger (Francine): Il faut dire aussi quand même que les gens qui ont frappé à nos portes, quand ils viennent pour ouvrir leur dossier, on leur demande leur source de revenus, et, dans ça, ils indiquent ce qu'ils reçoivent de l'aide sociale, ils indiquent ce qu'ils reçoivent d'allocations familiales lorsqu'ils ont des enfants, et, même avec les allocations familiales qu'ils recoivent avec les enfants, ils n'arrivent pas, parce que le loyer est à 90 %, ils doivent se nourrir, ils doivent payer le téléphone, s'ils peuvent l'avoir, le téléphone; il y en a qui ne l'ont même pas, le téléphone. Donc, quand on essaie de les rejoindre pour leur donner des meubles parce qu'ils nous ont demandé des meubles, on n'est même pas en mesure de les rejoindre. Il faut appeler soit le père, ou la mère, ou un voisin parce que ces personnes-là ne peuvent même pas se permettre d'avoir un téléphone. Donc, même avec ces ressourceslà qu'ils ont en plus, pour les allocations familiales... Et, moi, je le déplore, parce que je me dis: Une allocation familiale pour enfant devrait servir à habiller l'enfant, à nourrir l'enfant, et les parents n'y arrivent même pas. Donc, même si on a injecté plusieurs argents au niveau des enfants, les parents n'arrivent pas.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. M. le député de Nicolet-Yamaska.

#### Une voix: ...

Le Président (M. Kelley): Oui, mais malheureusement je dois... parce qu'on a largement dépassé le cinq minutes.

M. Dorion: ...M. le Président. Je m'en allais... Mme Tremblay — je m'en allais oublier votre nom j'ai, dans les différents services qui sont offerts avec la présentation de votre mémoire, entre autres, un élément où vous parliez, entre autres, de l'ameublement. Moi, je me suis remis à calculer un peu dans ma tête comment est-ce qu'une personne qui, selon un exemple que vous avez cité, et je vous dis... une personne qui réintègre un logement, de par x, y bonnes raisons, là, et... bon, processus de réintégration, mais a besoin de mobilier... Mais, admettons, exemple, c'est une personne qui a des prestations de l'aide sociale. Est-ce que votre ressource fournit... parce qu'on sait que, tu sais, des fois, admettons, je donne des exemples, l'Armée du salut, Bon citoyen ou des organismes que je connais, moi, dans mon... Je viens de loin, moi, je viens de Nicolet-Yamaska, près de Trois-Rivières, ça fait que c'est... Et ces gens-là vendent par contre les meubles. Et j'imagine que, pour vous, d'aller, premièrement, récupérer ces meubles-là vous occasionne des frais. Tu sais, je veux dire, ça prend le véhicule, le transport, l'essence, et tout ça. Donc, comment une personne peut faire, exemple, pour dire: Demain matin, là, j'aboutis dans mon... Finalement, j'ai la chance, premièrement, parce qu'il a toujours aussi la chance de l'avoir, ce logement-là. Comment les gens font pour... Quels moyens ils utilisent? Vous faites une vente, ou sur un billet, en disant: Bon, bien... Des paiements? Comment qu'une personne peut faire, moi... avec 562 \$, si je prends l'exemple qui a été cité plus tôt, où une chambre 4 X 8... Quelqu'un mentionnait qu'une chambre 4 X 8, ici, c'était près de 500 \$. Je me disais:

Juste meubler ta chambre, là, deux bureaux, puis un lit, puis une taie d'oreiller, là, il ne te reste plus grand-chose, là. Ça fait qu'imaginez-vous un loyer.

• (16 h 50) •

M. Mathieu (Denis): Bien, la façon qu'Entraide familiale fonctionne - ça fait 26 ans maintenant, là — c'est que les familles ouvrent un dossier. Alors, c'est pour ça qu'on l'appelle «le magasin qui donne». Alors, les gens, une fois que le dossier est ouvert, avec les preuves de revenus, etc., à ce moment-là, ils ont accès aux services d'Entraide familiale gratuitement. Donc, pendant une année, tout le reste de l'année, donc ils peuvent s'approvisionner, là, en vêtements, en équipements de maison. Et évidemment ils se mettent sur une liste pour les meubles. Alors, ils sont comme intégrés dans l'organisme comme si c'était un membership, un peu comme Costco, si on veut. Et, une fois qu'ils sont membres - évidemment, là, ils ont fait la preuve de leurs revenus - à ce moment-là, ils ont accès aux services de l'organisme. Et, quand l'année se termine, ils doivent réouvrir un dossier. Alors, à chaque année, il y a à peu près 50 % des gens qui viennent à Entraide qui ne reviennent pas. Alors, ils ont eu une aide ponctuelle, ils ont eu besoin, un changement d'emploi, un divorce, ils ont eu besoin d'aide pendant une période donnée et, l'année suivante, ils se sont repris en main et ne reviennent pas. Alors, c'est un peu la philosophie de l'organisme, là, d'aider les gens à se reprendre en main.

Alors, c'est sûr qu'au niveau des meubles ce que les gens font, puis on le voit, nous, comme on les appelait, «les gars», quand ils s'en vont livrer les meubles, ils rentrent dans des maisons avec femme, enfants, des familles complètes, des personnes âgées, les gens dorment à terre. Alors, la façon dont ils ont eu accès à un lit, bien c'est par référence, ils ont été référés à Entraide familiale, Entraide familiale a ouvert un dossier et ils ont eu accès à un poêle, à un frigidaire, à un lit.

**Mme Tremblay (Diane):** On leur a donné le meuble, là, on ne l'a pas vendu.

- M. Mathieu (Denis): C'est donné. Parce qu'ils n'ont pas les moyens, ces gens-là, de le payer, même s'il coûte 50 \$, parce qu'ils ne l'ont pas, le 50 \$. Alors, c'est l'approche qu'on a, là, depuis 26 ans.
- M. Dorion: Une petite question par curiosité. À l'ouverture de ce dossier ou du moins d'évaluation, est-ce qu'on se base strictement sur le revenu de la personne, ou le cheminement, ou les intentions de cette personne-là éventuellement, peut-être, d'aller chercher d'autres services, ne serait-ce que d'employabilité, de formation académique, ou ça ne s'arrête que... tu sais, quand on parlait de continuum de services, là?
- M. Mathieu (Denis): Bien, peut-être juste rajouter. On est dans un réseau, comme vous pouvez le voir, les organismes se parlent, même qu'il y a des travaux structurants qui sont faits de plus en plus. Donc, les différents organismes se parlent entre eux, se connaissent mieux, plus cette recherche collective là évolue, et il y a beaucoup de référence, il y a beaucoup... Je veux dire, le lieu d'Entraide familiale, c'est l'équivalent d'un magasin. Les gens viennent, les gens parlent aux

ressources en place d'entraide, ils se parlent entre eux. Alors, évidemment, il y a du réseautage qui se fait à l'intérieur d'Entraide familiale, comme ça se fait dans les autres organismes, et, à ce moment-là, les gens sont référés. On fait beaucoup de référence. Donc, on évalue le besoin des personnes, ou les besoins des personnes, et on peut les diriger aux bons endroits, évidemment. Mais encore une fois il n'y a pas de vision derrière tout ça. Sur le terrain, c'est spontané, ce qui se fait avec les moyens du bord. C'est sûr qu'on est ici aujourd'hui, là, on parle de développer une vision, de développer une approche collective, d'avoir des ressources globales qui vont répondre à ces besoins-là.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Mme la députée de Crémazie.

Mme Lapointe (Crémazie): Merci beaucoup, Mme Tremblay, messieurs dames. Deux choses. La première, on parle d'éviction. C'est la première fois depuis les travaux de notre commission qu'on en parle sur une échelle aussi importante. Ça m'est arrivé dans mon comté, bien sûr, d'avoir des familles... des logements insalubres, des familles mises à la rue, mais pas sur une échelle comme ce que vous nous mentionnez. J'aimerais ça que vous nous en parliez un peu.

Puis, deuxièmement, je ne veux pas faire de politique, moi non plus, vous me connaissez suffisamment pour ça, mais, quand on parle de revenus, quand on parle de 60 % — 60 %, là — pour une personne seule, là — on ne parle pas des prestations enfant, là — pour arriver simplement au seuil de faibles revenus, comme on appelle, et qu'il n'y a pas eu d'augmentation, il n'y a pas eu simplement d'indexation des prestations d'aide sociale depuis des années, je pense qu'on a tous une petite réflexion à faire. Mais j'aimerais vous entendre sur la question des évictions, s'il vous plaît.

Mme Tremblay (Diane): Ce matin, la ville de Gatineau indiquait, je pense, dans son mémoire que c'étaient 539 dossiers. Alors, nous, comme je vous ai dit, on est intervenus dans ces situations-là sur une période d'un an. Alors, nous, on est... Il y a eu 190 dossiers d'éviction qui nous ont été soumis sur une période d'un an; 133 ont été complétées, 51 ont été annulées, et on avait des journées où il y avait jusqu'à quatre... on a même vu cinq évictions la même journée.

Alors donc, pour ce qui va au-delà de l'année pour laquelle nous avons des chiffres, moi, je vous dis: Fiez-vous à ce que vous disait la ville de Gatineau ce matin. Alors, si on considère qu'au total ça fait trois ans, hein, la... 2006, ça a été la première année; par la suite, la ville a donné un mandat de deux ans, qui se termine en décembre, à une entreprise privée. Donc, ce chiffre de 500 quelques devrait se situer sur une période de trois ans. C'est vrai que c'est beaucoup — c'est beaucoup. Nous-mêmes, nous avons été... on est allés de surprise en surprise dans ce dossier-là, hein?

Et, quand on parlait de formation d'intervenants, tantôt, éventuellement, dans une meilleure organisation autour des évictions, nous, à un moment donné, on a dit: On a fait de notre mieux sur le tas, mais, oui, ça prendrait de la formation aussi pour intervenir dans ces situations-là.

## Mme Lapointe (Crémazie): Merci.

Le Président (M. Kelley): Alors, merci beaucoup aux représentants de l'Entraide familiale de l'Outaouais.

Je vais suspendre quelques instants. Et j'invite le Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais à prendre place.

(Suspension de la séance à 16 h 56)

(Reprise à 17 h 3)

Le Président (M. Kelley): Alors, nous allons reprendre nos travaux parce qu'on est déjà une demiheure en retard.

Une couple d'items d'intendance. Le monde me demande... On va faire, après la présentation des groupes avec la jeunesse... Quand ils auront complété, il y aura un 15 minutes pour les personnes qui veulent témoigner... de témoigner. Pour faciliter la vie des membres de la commission, on va, tout de suite après ça, entendre l'agence et le CSSS. Alors, il n'y aura pas de pause pour le souper, on va rouler jusqu'à la fin pour libérer certains députés qui doivent être à Québec très tôt demain matin, y compris le président de la commission. Alors, on va rouler jusqu'à la fin, mais on veut juste s'assurer, parce que je sais qu'il y a une couple de personnes qui veulent prendre la parole comme individus, qu'elles peuvent faire ça tout de suite après... pas ce témoin, mais le témoin après.

Alors, sans plus tarder, je vais céder la parole à M. Yves Séguin pour une courte présentation du Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais.

### Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais (CIPTO)

M. Séguin (Yves): Merci beaucoup. Bien, d'abord, je voudrais saluer les membres de la commission, les remercier d'être venus à Gatineau, de permettre au CIPTO de pouvoir prendre parole aujourd'hui. Je regrette aussi, là... je veux émettre mes regrets par rapport au fait que nous avons déposé notre mémoire en retard. Mais, que voulez-vous, nul n'est tenu à l'impossible, comme on dit. On était très occupés, chez nous.

Oui, directeur du CIPTO, mais ça fait plus de 10 ans que je m'implique dans les actions liées à la lutte à la pauvreté, le respect du droit au logement, l'itinérance, la toxicomanie, des expériences tant dans le milieu communautaire que dans le milieu institutionnel. J'ai travaillé à titre d'organisateur communautaire à l'Équipe Images, là, dans l'Équipe itinérance, au défunt CLSC de Hull. Donc, j'ai pu toucher un peu à tout en ce qui concerne l'itinérance.

Bien entendu, aujourd'hui, avec 10 minutes de présentation, je ne reprendrai pas l'ensemble des recommandations que le CIPTO partage avec le RSIQ et également le CRIO, mais je vais davantage exposer les recommandations qui touchent la problématique de la toxicomanie.

CIPTO, hein, bien entendu, toxicomanie, là, le titre... le nom au complet le dit, ce qu'on fait, mais j'avais aussi le goût de mentionner qu'il y a quand même d'autres problèmes de dépendance ici, en Outaouais, et à travers le Québec, nommément les jeux compulsifs, les problèmes de jeu. En Outaouais, ça existe, le casino. La présence du casino à nos côtés, juste ici, fait partie de la problématique. Les organismes comme La Manne, la Soupe, Le Gîte pourraient vous parler des chiffres, des statistiques face aux besoins et aux demandes d'aide des gens qui viennent les voir parce qu'ils ont un problème de dépendance non pas à la toxicomanie, mais un problème de dépendance au jeu. Je voulais le souligner, même si mon mémoire ne porte pas directement là-dessus.

Le CIPTO, bien je vous épargne le portrait de l'organisme, mais de toute façon ça se retrouve dans le mémoire. Par contre, ce que j'ai le goût de vous dire, c'est qu'au CIPTO le lien entre l'itinérance et la toxicomanie, il existe. Si on prend les statistiques des six derniers mois des personnes qui ont demandé de l'aide au CIPTO, si on prend nos services généraux, environ 25 % des demandes d'aide proviennent de gens itinérants ou à grand risque de le devenir.

Mais par contre, quand on va dans des projets, dans des activités particulières, comme par exemple le Lab, qui est un laboratoire d'expression artistique pour les jeunes de 16 à 30 ans marginalisés, qu'on parle du programme d'«outreach», ça veut dire de travail de milieu, quand on parle du programme SART, un programme, que je vous expliquerai un peu tout à l'heure, de collaboration avec le Centre Jellinek, là, on parle maintenant de 75 % des gens qui demandent de l'aide qui sont itinérants ou à risque. Donc, ça nous donne un peu le portrait comme tel.

Le lien entre l'itinérance et la toxicomanie a fait l'objet de plusieurs recherches. Les recherches ne donnent pas toutes les mêmes réponses, c'est-à-dire, il y a des recherches qui disent que c'est 25 % des personnes itinérantes qui ont un trouble de toxicomanie, d'autres, c'est 50 %, d'autres, c'est 75 %. Il y a des études qui parlent que les problèmes ne sont pas si aigus avant la rue, mais, une fois dans la rue, deviennent aigus. Donc, c'est un peu difficile de tout démêler ça ici, là, en 10 minutes. Par contre, j'avais le goût vraiment de dire que plus l'individu est dans une situation vulnérable, plus son problème de toxicomanie a un effet sur sa qualité de vie, puis ça, il y a un lien à faire là, par contre.

Et également il faut prendre en compte les demandes d'aide, qui se font de plus en plus fréquentes, par des personnes qui ont des troubles... pas seulement une problématique d'itinérance et de toxicomanie, mais un trouble concomitant de toxicomanie et de santé mentale. Donc ça, pour nous, au CIPTO, les intervenants commencent de plus en plus à avoir des demandes d'aide de personnes qui vivent une triple problématique, hein, une problématique d'extrême pauvreté et d'exclusion qui mène à l'itinérance, mais aussi des problématiques de dépendance et également des problématiques de santé mentale, et ça, c'est très lourd, très, très lourd. C'est très difficile à pouvoir intervenir, à trouver des pistes de solution avec ces personnes-là.

Confronté également à d'autres problématiques — le CIPTO, ce n'est pas seulement la toxicomanie, c'est aussi la prostitution, c'est aussi l'exclusion sociale,

l'extrême pauvreté — confronté à ça, le CIPTO a trouvé, comme moyen d'intervention, comme approche d'intervention, la réduction des méfaits. Je sais qu'il y a une intervenante, ce matin, qui en a parlé brièvement. J'avais le goût de vous rappeler que la réduction des méfaits, pour nous, au CIPTO, c'est très important, pour deux raisons. La première, c'est une approche qui est humaniste, donc une approche qui met l'humain au centre des préoccupations et surtout voit à ce qu'on travaille à l'amélioration de sa qualité de vie. L'autre chose, c'est le pragmatisme. On vit les deux pieds sur le terrain. Ce qu'on veut dire par là, c'est que, s'il y a quelqu'un qui vient nous demander de l'aide et que c'est un consommateur de crack, bien ce n'est pas demain matin qu'il va arrêter. Ça se peut qu'il nous le demande, mais ce n'est pas demain matin. Alors, qu'est-ce qu'on fait? On dit: On ne peut pas t'aider? Quand tu seras prêt d'arrêter ou de changer de type de consommation, on va t'aider? Non. Ce qu'on a en tête, c'est sa qualité de vie, c'est aussi sa sécurité, sa santé, et on va travailler au niveau de la réduction des méfaits.

#### ● (17 h 10) ●

Bon, l'exemple le plus frappant, c'est la distribution de seringues et de matériel aussi d'inhalation, c'està-dire de pipes à crack, pour prévenir le virus de l'hépatite C et aussi le VIH dans le cas des personnes qui utilisent des drogues injectables. Puis, pour nous, ça, c'est très important, parce que, dans la rue, comme je vous ai dit tantôt, plus les conditions de vie des personnes sont détériorées, plus le risque est grand de connaître une difficulté au niveau de leur santé physique et leur santé mentale. Et c'est pour ca qu'on recommandait que le gouvernement favorise la réduction des méfaits et de ses applications, incluant les services d'injection supervisée, lors du développement et de la mise en place de services offerts aux personnes itinérantes ou à risque vivant avec d'autres problématiques, dont par exemple la toxicomanie.

Au niveau d'un lien, toujours, avec la toxicomanie et l'itinérance, ce qu'on s'est aperçus, au CIPTO, c'est de développer des services psychosociaux et de santé spécifiques. Ce que j'entends par là, c'est, par exemple, notre programme SART, qui est un programme de soutien, accompagnement, réadaptation en toxicomanie. Ce programme-là, c'est un programme conjoint fait avec le centre Jellinek. Le centre Jellinek est le centre de réadaptation en dépendance ici, en Outaouais, donc un centre de deuxième ligne. Eux, ils s'étaient apercus que les personnes itinérantes, les personnes marginalisées étaient sous-représentées dans leurs statistiques. Alors, ils ont fait appel au CIPTO, en reconnaissant notre expertise, en reconnaissant notre travail terrain, en disant: On peut-u travailler ensemble pour pouvoir arriver à rejoindre ces personnes-là et à offrir un service à ces personnes-là et un traitement, donc une aide pour permettre à des personnes plus marginalisées qui n'allaient pas demander des services de deuxième ligne parce qu'ils n'allaient pas voir le médecin, donc ils n'allaient pas en première ligne, mais ils venaient dans les organismes communautaires... Et c'est une autre recommandation qu'on fait, que le gouvernement accorde un financement adéquat et récurrent aux organismes porteurs de projets qui permettent aux personnes marginalisées de recevoir des services spécifiques qui tiennent compte de leurs réalités et de leurs besoins.

L'autre chose au niveau toxicomanie et itinérance, c'est bien sûr toutes les approches et les pratiques novatrices. Vous posiez comme question l'«outreach», ou le «reaching-out», ou le repérage actif, en bon français. Écoutez, moi, je pense qu'il faut absolument qu'on finance les projets comme le Lab, le Lab qui rejoint les 16-30 ans, qui sont plus marginalisés mais qui n'ont pas d'endroit où pouvoir s'exprimer. Nous, on a choisi... pas nous, mais eux, les jeunes adultes, ont choisi l'art comme expression, mais ils n'avaient pas vraiment d'endroit. Alors, nous, on permet, hein, d'avoir un endroit où les jeunes peuvent venir. Ils ont des problèmes de toxicomanie ou non ou ils sont à risque d'en développer, ils sont itinérants ou non ou ont un risque de devenir itinérants? Nous, on les reçoit et on travaille avec eux autres, mais à travers l'art, et ça, ça les rejoint, on les rejoint comme ça, ces personnes-là. Mais par contre très peu financé. On ne reconnaît pas que c'est un projet qui devrait être porté par un organisme en santé et services sociaux, faire de l'art avec les jeunes. Mais pourtant ça rejoint les jeunes qui ne sont pas rejoints par personne d'autre, dans aucun des services publics, ou presque pas. Donc, à ce moment-là, moi, je trouve que c'est un service qui est essentiel.

Au CIPTO, c'est la même chose pour ce qui est des projets, par exemple, de «reaching-out», d'«outreach» — nous, on appelle ça de l'«outreach» — le travail de milieu, le travail de rue. Pourquoi, au centre-ville de Hull, il y a seulement deux travailleurs de rue et un travailleur de milieu à temps partiel, et il y a juste un de ces trois travailleurs-là que c'est permanent? Tous les autres, c'est par programme, donc on ne sait jamais ce qui se passe par la suite.

À ce moment-ci, j'aimerais donc que le gouvernement reconnaisse et finance adéquatement les pratiques novatrices en prévention et en intervention afin d'offrir de l'aide et du soutien sous une forme qui correspond aux réalités et aux intérêts des personnes en situation d'itinérance ou à risque. Là, je fais un appel au gouvernement, bien sûr, provincial, mais il ne faut pas se cacher que le CIPTO a déjà été porteur de projets qui n'ont pas été pris en compte, ni par le gouvernement provincial ni par les instances municipales.

Je fais allusion au projet de Cohabitation urbaine. Tout le monde parle de cohabitation puis de cohabitation. Nous, le CIPTO, on avait été leaders là-dedans parce qu'on avait un problème au centre-ville de Hull, on avait des résidents, des commerçants, des personnes en situation d'itinérance, des travailleuses du sexe, etc., qui fréquentaient le même milieu mais qui avaient des frictions majeures. Le CIPTO s'est dit: O.K. Nous, on a rejoint tous ces gens-là, hein? On parle aux commerçants, les résidents nous appellent, on travaille avec les personnes qui sont obligées de faire de la prostitution pour survivre. Alors, à ce moment-là, on s'est dit: Ah! on va lancer la balle puis dire: O.K., on se rassemble puis on trouve un moyen de travailler ensemble. Malheureusement, ni l'agence et ni la municipalité, la ville de Gatineau, n'a dit: Ah! O.K., on va reprendre le leadership parce que ça n'a pas d'allure qu'un organisme communautaire avec cinq ressources humaines, pour un projet aussi gros... on va reprendre la balle au bond et on va foncer. Malheureusement, ça n'a pas été repris, ni par la ville, ni par l'agence, et ça, on le déplore.

C'est un peu les liens que je voulais faire entre toxicomanie et itinérance. Là, je le sais, j'essaie de ne pas dépasser mon temps, mais il y a des choses importantes que je veux dire au niveau de l'itinérance, la toxicomanie, hébergement et logement. Dans le mémoire, ce que j'explique, c'est que pour nous, au CIPTO, il faut trois types d'hébergement et de logement pour venir en aide aux personnes toxicomanes et itinérantes. Ce qu'on entend par là, par ces trois types-là, c'est un hébergement, un répit, un dégrisement-répit pour des personnes qui ont un problème de toxicomanie. Ils ne sont pas admis dans les hébergements normaux, puis des fois c'est correct parce qu'il y a une question de sécurité. Mais c'est quoi? On leur dit: Couche dehors, ce soir-là? Non. C'est inhumain. Donc, il faut un endroit. Puis c'est aussi la place, quand on parlait de prévention, la place où, là, on les accroche, les gens. Ils sont en dégrisement. À un moment donné, il y en a là-dedans qui vont, oui, retourner à la rue, oui, retourner à leur consommation, mais il y en a d'autres qui vont lever la main puis ils vont dire: Aïe, là, je ne suis plus capable, j'ai besoin d'aide, je veux rentrer en traitement. Mais, s'ils n'ont pas de place pour le nommer, qu'est-ce qu'on fait? Il y a ça.

L'autre hébergement, c'est l'hébergement de transition. La personne qui vit au Gîte Ami, donc il est hébergé, il vit là mais il est hébergé, sort du Gîte Ami pour aller en traitement, hein, s'en va à l'interne pendant un mois, cinq mois, six mois, et après ça revient, n'a pas de logement à ce moment-là, hein? Il faut être en démarche, hein, de logement, il faut bien les référer aux Oeuvres Isidore-Ostiguy, mais ils ne trouvent pas un logement comme ça. Ils vont l'aider, cette personne-là. Mais qu'est-ce qu'on fait avec cette personne fragile qui vient de sortir d'un traitement, et on le remet au Gîte Ami, confronté avec toutes les réalités qu'un centre d'hébergement d'urgence a, c'est-à-dire, oui, de la consommation, oui, de la prostitution, oui, des menaces puis de la violence, et tout ça? Cette personne-là est en cheminement. Si on le remet là-dedans, cette personne-là risque de vivre une rechute, puis ça, c'est inacceptable.

Et l'autre chose, la troisième chose, c'est qu'il n'y a pas de projets permanents avec soutien communautaire qui sont spécialisés en toxicomanie. Pourtant, la Société canadienne d'hypothèques et de logement, dans une recherche intitulée l'Itinérance, logement et réduction des méfaits: Logements stables pour les sans-abri toxicomanes, recensait tous les projets, à travers le Canada, qui viennent en aide aux toxicomanes, qui permettent à ces gens-là d'avoir une réelle chance de s'en sortir parce que, premièrement, on stabilise leur logement. Et de plus, je disais tout à l'heure, quand on parle de vulnérabilité, c'est là le risque de sombrer dans une dépendance encore plus sévère. Donc, une recommandation, c'est qu'il y ait un véritable continuum de services au niveau de l'hébergement et du logement pour les personnes itinérantes et toxicomanes.

L'itinérance en Outaouais, maintenant. Bien, je ne redirai pas la revendication qu'on veut, l'application du modèle d'organisation des services en itinérance en Outaouais. Mais par contre ce que je veux dire, c'est qu'il faut combler des trous de service qu'ils ont, à l'Équipe Images, à l'équipe... Tantôt, tout le monde disait: Ah!

c'est bien, il y a quelqu'un en santé mentale qui vient. Savez-vous que cette personne-là vient une demi-journée semaine. Elle a un «caseload» de 50 personnes régulières. Donc, quatre journées et demie semaine, elle fait ça et, l'autre demi-journée, elle va à la Soupe populaire, au Gîte, et tout ça. Ça n'a pas de bon sens. Il en faut une à temps plein. Oui, le Centre 24/7, attention, aussitôt qu'il y a de la violence, aussitôt qu'il y a de la violence, aussitôt qu'il y a de la consommation, oh! ne se déplace pas toujours. On n'est pas comme UPS-J, hein, Urgence psychosociale justice de Montréal, du CLSC des Faubourgs, hein, où il y a vraiment une intervention. On n'a pas de ça ici, en Outaouais. Donc, ça manque, ça manque. Donc, à ce niveau-là...

J'essaie juste de terminer. Au niveau...

#### Une voix: ...

M. Séguin (Yves): Oui. Au niveau des structures sociales, ce que je voulais dire, c'est que, n'en déplaise au maire Bureau, au niveau des préjugés, au niveau de l'action policière, de la répression policière, ça se peut que les policiers soient plus sensibilisés qu'ailleurs au Québec. Pourtant, La Nuit des sans-abri, qui a lieu vendredi, on donne des pompons, des pompons d'or et des pompons minute. Pompon d'or, c'est pour dire à quelqu'un ou à une organisation: Bravo pour ce que vous avez fait. Pompon minute, c'est: Aïe, il faut faire de quoi, rapidement. Un des pompons minute qui va être donné ici, en région, c'est aux services policiers parce qu'ils font du harcèlement, parce qu'ils font de l'intimidation. Juste la semaine passée, moi, il y a quelqu'un qui est venu me voir parce qu'il était en maudit, parce qu'il avait reçu un ticket parce qu'il avait quêté une «smoke». Je ne connais aucun fumeur qui n'a pas quêté une «smoke», à un moment donné, en passant devant une terrasse. Ça n'a pas de bon sens.

#### • (17 h 20) •

S'ils faisaient de la sensibilisation, ce n'est pas comme ça qu'ils approcheraient les gens en situation d'itinérance, qui sont obligés de quêter pour leurs besoins, O.K.? Donc, à ce moment-là, pour nous, il faut faire attention de ce qui est dit, là, ce matin. Je trouve qu'il faut voir à ce qu'on puisse voir la réalité sur le terrain. Puis la réalité, ce qu'on voit, c'est qu'il y a encore des problématiques à ce niveau-là.

Bien, enfin, en conclusion, oui, une politique, oui, soit un secrétariat - en tout cas, je ne répéterai pas ce que M. François Roy a dit tantôt - pour vraiment travailler à la mise en place du plan d'action. Puis je terminerais par dire: Moi, quand j'ai lu le cadre des références la première fois, quand je l'ai recu par courriel, j'ai dit: Wow! Ça, c'est intéressant! Moi, si le gouvernement du Québec met en place tout ce qui est à l'annexe II de ce cadre de référence là, il n'y en aura pas, de problème, hein? C'est la première fois que je vois un continuum de services qui va des structures sociales jusqu'à l'individu, en passant par les petites communautés. Mais, tu sais, il faut absolument qu'on trouve des solutions pour permettre l'application de ce cadre de référence là et qu'on fasse en sorte que les conditions de vie des personnes qui sont caractérisées par la grande pauvreté, les ruptures et l'exclusion sociale soient grandement améliorées. Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, M. Séguin. Vos 10 minutes ont duré 17, alors je demande encore aux députés d'être le plus brefs possible dans vos questions. Mme la députée de Gatineau.

Mme Vallée: Merci d'avoir pris le temps d'élasur certaines problématiques spécifiques à l'Outaouais. Vous avez fait état des types de logement qui étaient nécessaires, des besoins de la région, et je me demandais: Est-ce qu'il existe actuellement des ressources, des centres de dégrisement? Est-ce qu'il y a quelque part quelqu'un, d'un côté ou de l'autre de la rivière, là, un centre de dégrisement ou une ressource, actuellement? Et quels seraient les besoins ici, de ce côté-ci de la rivière, en fait de centre de dégrisement? Parce qu'on en a parlé pas mal, de cet aspect-là, à Montréal évidemment, on en a parlé également à Trois-Rivières, la semaine dernière. C'est un réel problème. Et puis on comprend que les gîtes n'acceptent pas nécessairement toutes les clientèles. Alors, j'aimerais connaître le portrait, là, plus précis de notre région à ce niveau-là.

M. Séguin (Yves): En Outaouais québécois? Il n'y en a pas.

Mme Vallée: Zéro?

M. Séguin (Yves): Zéro. Ce qui arrive, c'est que les gens vont à l'hôpital et ils sont mis sur des civières en attendant qu'ils arrivent à leurs sens. À ce moment-là, souvent ils sont cotés comme s'ils étaient des situations de santé mentale ou qui refusent les services, puis ils quittent. Maintenant, il y a des infirmiers et des infirmières de liaison du Centre Jellinek, qui est là, ça fait qu'il va y avoir une amélioration, mais c'est tout nouveau. Je sais que l'agence en ce moment fait une étude à savoir qu'est-ce qu'on a besoin comme centre de dégrisement ici. Je déplore un peu que la première évaluation se fait uniquement avec le Centre de santé et de services sociaux de Gatineau et non avec les organismes communautaires. Je reconnais qu'ils ne peuvent pas tout faire en même temps, mais ils pourraient le faire simultanément, et ce que j'entends, c'est que, là, en ce moment ils regardent avec le CSSS, qu'ils vont, après ça, revenir nous voir, parce qu'ils regardent ce qui s'est fait à Québec, ils regardent un peu ce qui s'est fait à Montréal.

Il y a, à Ottawa, un centre de «detox» avec un aspect dégrisement, mais encore là les gens, oui, ils peuvent traverser la rivière, mais après ça il faut qu'ils soient référés à des médecins, il faut qu'ils soient référés ailleurs, il faut qu'ils fassent leur carte d'assurance maladie s'ils n'ont plus de carte, etc. Mais ce n'est pas du côté ontarien qu'ils vont faire leurs démarches pour recevoir des services du côté du Québec.

**Mme Vallée:** Quel serait — je vous ai posé la question; quel serait — le besoin en fait d'unités? Combien... Vous êtes dans le milieu, là. Par semaine, ça peut représenter...

M. Séguin (Yves): Le problème, c'est que c'est très variable. Donc, c'est une des difficultés. Moi, j'ai jasé avec le directeur du Centre Jelinek, et on est rendus là, à se poser la question. C'est variable. Est-ce qu'on a

besoin d'un lit, de quatre lits, de 10 lits? On est à étudier ça. Moi, c'est certain qu'il faut un endroit d'environ cinq à 10 lits. Ce n'est pas juste par le CIPTO qu'ils passent, hein, ils vont cogner ailleurs, dans d'autres organismes communautaires. Donc, je ne suis pas capable de vous répondre exactement. Mais, oui, il faut un endroit comme ça en Outaouais québécois et séparé, là, du centre d'hébergement d'urgence, du Gîte. Mais je vous dirais: entre cinq et 10.

Mme Vallée: Et ca m'amène à l'hébergement de transition, effectivement. Ca également, c'est un élément qui revient lors de nos consultations, l'importance pour les gens d'apprendre ou de réapprendre finalement à intégrer tranquillement la société et à reprendre une vie plus, disons, standard, là, entre guillemets — je n'aime pas utiliser ces termes-là - mais évidemment d'avoir les ressources, d'avoir l'aide puis l'accompagnement pour justement se réoutiller correctement. Le Gîte, c'est vraiment une ressource de première ligne, ce n'est pas une ressource de transition. À combien pourraient s'évaluer les besoins, dans la région, d'appartements? On en a visité à La Maison du Père, là. On parle de petits appartements qui donnent une certaine autonomie, là, évidemment aux gens qui vivent cette démarche de transition là.

M. Séguin (Yves): Oui. Malheureusement, je n'ai pas de réponse, parce que ce n'est pas moi, le centre de traitement, hein? Ce n'est pas moi, c'est-à-dire, ce n'est pas nous, au CIPTO, le centre de traitement. Le centre de traitement à l'interne, c'est Jelinek. Eux pourraient vous dire combien à peu près, mais, nous, nos discussions, on parle entre 12 et 20 à peu près, là, d'appartements ou en tout cas de milieux de transition pour des personnes, là, qui auraient besoin. Mais en même temps ça, c'est les besoins que, nous, nous connaissons, au CIPTO, et, je vous le dis, le centre de traitement, le Centre Jelinek, serait beaucoup plus apte à répondre à ces besoins-là.

Et l'autre chose, c'est qu'on ait tellement de difficultés à avoir des centres de traitement ici, en Outaouais, hein? Vous savez qu'il y a seulement le Centre Jelinek qui existe, donc un centre public. Il n'y a pas de centre privé comme ailleurs au Québec, hein? Au Centre-du-Québec, il y en a plein, dans le bout de Magog, dans les Laurentides, etc. On n'a pas ca ici. Les gens sont obligés de s'exiler pour recevoir de l'aide au niveau de la toxicomanie. Et, à ce moment-là, c'est difficile parce qu'on n'a pas toujours des liens pendant les mois qu'ils sont là, ca fait que ce serait difficile de savoir est-ce que, quand ils reviennent, ils ont un appart ou pas, ils ont-u gardé leur logement ou pas. Et ils ne transitent pas toujours par le CIPTO en revenant, là, tu sais. C'est ce qui est difficile... ce qui nous rend difficile la réponse.

Mme Vallée: Dernière question...

Le Président (M. Kelley): Courte, courte.

**Mme Vallée:** ...sur vos besoins en logement — c'est difficile d'être court: À quoi ça pourrait ressembler, un projet permanent spécialisé en toxicomanie?

M. Séguin (Yves): Bien, ce n'est pas très différent d'un projet comme Mon Chez-Nous, par exemple, sauf que les intervenants sont spécialisés au niveau de la toxicomanie. Donc, il y a toute... Et il y a une approche de la réduction des méfaits qui est vraiment appliquée, parce qu'on le sait, quand on parle du cycle d'assuétude et d'autre, il y a la rechute, hein, ça fait partie du cycle d'apprendre à vivre avec sa dépendance et de trouver des moyens pour être capable de passer par-dessus cette problématique. À ce momentlà, ça prend des intervenants qui ont une formation spécifique et des outils pour travailler auprès de ces personnes-là.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. M. le député de Nicolet-Yamaska.

M. Dorion: Merci. Alors, merci, M. Séguin. J'ai manqué une partie de votre présentation, mais je suis arrivé à un moment où... Et, tout au long de la journée, aujourd'hui, j'ai rarement entendu parler de concertation, quoique je suis persuadé qu'il y en a une, parce que les gens sont tous unis et ont été présents durant toute la journée dans la salle. Mais, quand on dit concertation, on dit concertation avec tous les acteurs. Donc, on parle de la municipalité, on parle de l'agence, on parle de tous les... Et je reviens sur l'abus que vous mentionnez, entre autres, et vous avez cité un exemple où est-ce qu'une personne quêtait une cigarette et s'est vu remettre...

J'imagine que la concertation existe depuis plusieurs mois et plusieurs années ici, en région. Alors, si les acteurs alentour de la table... j'imagine, c'est des éléments qui ont été soulignés. Là, on les reçoit en commission, mais, je veux dire, cette problématique-là n'est pas d'hier dans le fond, pour faire un résumé, c'est que ce n'est pas d'hier. Je veux dire, c'est des choses que vous avez exprimées aux personnes concernées.

Comment ça se passe lors d'une rencontre de concertation où tous les acteurs sont assis au même tour de table pour... Concertation dit solution, dit amélioration, dit... Je veux dire, ils vous disent quoi alentour d'une table? Parce que c'est deux échos, là. D'un côté, on a une municipalité qui dit: Non, non, pas de problématique. L'agence, on a un discours de l'agence puis on...

• (17 h 30) •

M. Séguin (Yves): Bien, moi, je pense qu'on s'assoit ensemble, mais on ne perçoit pas le problème de la même façon, hein? Il y a ça, il y a la perception du problème, puis ici, en Outaouais, c'est un grave problème. Il n'y a pas eu de recherche, comme il a pu y avoir à Montréal ou ailleurs, sur la réalité de l'itinérance en Outaouais. Je n'ai pas eu la chance de l'expliquer, mais, dans le mémoire, j'en fais part, puis ça, c'est un problème: une vision commune, une vision commune de la problématique. Et je n'ai pas l'impression qu'on a cette vision commune là, surtout avec la municipalité. Je pense que la vision commune avec l'agence est peut-être plus là.

Par contre, quand vient le temps de prendre les responsabilités par rapport à qui devrait prendre le leadership dans un projet comme Cohabitation urbaine, où on veut qu'on puisse travailler, oui, à améliorer la situation des commerçants puis des résidents, mais aussi l'amélioration de la situation des personnes qui sont travailleurs du sexe ou travailleuses du sexe, bien, à ce moment-là, il me semble que le leadership fort devrait venir d'un palier de gouvernement, qu'il soit provincial ou municipal, pour travailler là-dessus. Ce qu'on voit, c'est qu'ils sont toujours prêts à écouter mais très peu à s'engager.

Par exemple, le CRIO, le Collectif régional de lutte à l'itinérance, avant, on était un comité de lutte, hein? On s'est formé, autrement on était un comité. Avant siégeait quelqu'un du Centre Pierre-Janet, c'està-dire de l'hôpital psychiatrique, il y avait quelqu'un du service de police, etc., mais tranquillement ils sont partis, parce qu'eux, si ce n'est pas directement dans leur mandat, ils quittent, puis ça, pour nous, c'est une problématique. Oui, on va parler, par exemple, au chef de police communautaire, qui va venir s'asseoir avec nous autres, c'est quoi, les problématiques sur le terrain, qu'est-ce qui se passe, mais on dirait que, quand on va dire c'est quoi, la situation sur le terrain, le harcèlement qui est vécu, tu sais, quelqu'un qui se fait demander ses papiers deux, trois, quatre, cinq, six, sept fois par jour parce qu'il a traversé la rue en diagonale, parce qu'il n'a pas attendu le petit bonhomme, etc., là, pour moi, c'est de l'abus, et, à ce moment-là, quand on nomme ça, eux, on dirait que ça ne se rend pas jusqu'aux policiers qui font le terrain, en tout cas dans l'île de Hull comme telle, là. Donc, je dirais qu'il y a une écoute, mais il n'y a pas d'action, ça ne passe pas à l'action.

**M. Dorion:** Et il me reste un court temps. Vous avez parlé de formation au niveau des intervenants qui interviennent, entre autres, bon, spécifiquement au niveau de la toxicomanie, mais, si ma mémoire... pas si ma mémoire, mais le cadre normatif, entre autres, au niveau de la certification des organismes offrant de l'hébergement en toxicomanie a amené des critères davantage au sein des organismes. Je veux dire, les gens se doivent d'avoir une formation, aujourd'hui. Tu sais, c'est... on n'est plus v'là 20 ans, où tout le monde pouvait s'interpréter intervenant sans nécessairement avoir de formation. Aujourd'hui, il y a des... le ministère a établi des critères, des normes très sévères à respecter au niveau de la formation. Mais, vous, quand vous me parlez de formation, vous voulez dire quoi, c'est-à-dire le manque de soutien ou de support, d'accompagnement sur les gens qui travaillent dans le milieu pour se faire former?

M. Séguin (Yves): Au niveau de la formation, moi, je liais beaucoup avec le projet d'habitation en logement permanent pour les personnes toxicomanes, je disais que je voulais absolument dire que c'était important que les gens qui vont travailler là soient des intervenants... pas social général, mais au niveau de toxicomanie comme telle.

M. Dorion: Parfait.

M. Séguin (Yves): C'est vraiment à ce niveau-

là.

M. Dorion: Merci.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Crémazie.

Mme Lapointe (Crémazie): Oui, bonjour. Merci de votre présentation et de votre mémoire. On a entendu... Tout à l'heure, vous parliez qu'il y avait beaucoup de harcèlement policier à l'égard des personnes itinérantes. À Montréal, on nous a souligné que ça avait énormément augmenté depuis les dernières années et que l'accumulation de ces tickets, comme on les appelle, souvent est généralement injustifiée, faisait en sorte que 72 % des personnes qui en avaient reçu se retrouvaient en prison. Est-ce que vous avez... est-ce que vous avez ce même sentiment, ici, qu'il y a une augmentation à cet égard-là?

M. Séguin (Yves): Sans avoir les chiffres exacts, oui, on a un sentiment qu'il y a, au centre-ville de Hull, une volonté de repopuler l'île, c'est-à-dire, tu sais, remettre des gens dans l'île, mais pour ça il faut que ça ait l'air propre, hein? Il ne faut pas qu'il y ait trop de monde qui traîne les rues, il faut... et ça, on l'a senti. Hein, il y a des nouveaux projets de condos, il y a... Donc, cet embourgeoisement-là de l'île de Hull se répercute aussi par le travail des policiers qui... Moi... c'est ça, il y a la répression, mais il y a surtout l'intimidation. C'est ce que, nous, on reçoit comme commentaires des personnes qui viennent chercher de l'aide au CIPTO, ce n'est pas seulement la répression, ce n'est pas seulement les tickets par-dessus tickets, c'est surtout l'intimidation de... Qu'est-ce que tu fais ici? Tu n'es pas à ta place. Puis pourtant il habite l'île autant que, moi, je suis un habitant de l'île, autant que le commerçant qui habite l'île.

On habite l'île de Hull, on reconnaît qu'il y a des problèmes sur l'île de Hull, mais on croit que c'est ensemble qu'on peut le faire. Puis ce n'est pas non plus en disant: Oh! Non! C'est répression. Non, c'est de l'autre côté. Mais, oui, on a ce sentiment-là, beaucoup, au niveau de l'intimidation.

Mme Lapointe (Crémazie): Dernière petite question. Vous mentionnez dans votre mémoire que le modèle d'organisation des services en itinérance devrait être actualisé. Qu'est-ce que vous entendez par ça? Parce qu'on va voir l'agence un peu plus tard aujourd'hui.

M. Séguin (Yves): Oui. Bien, moi, j'entendais deux choses par là. Il y a d'abord le fait que... le rendre actuel, c'est-à-dire, ca a été fait il y a quand même quelques années, ce modèle-là. L'actualiser, ca veut dire peut-être le remettre à la réalité du jour, c'est-à-dire aux réels besoins qu'on voit dans les groupes communautaires et institutionnels, mais aussi, l'actualiser, ça veut dire le mettre en oeuvre rapidement, hein, parce que, là, en ce moment, ce qui arrive, c'est que c'est tabletté, et on se retrouve avec des trous de services, ce qui, pour moi, n'a pas sa raison d'être, parce que, oui, il peut y avoir un manque de financement dans plusieurs organismes communautaires, oui, les institutions ont peut-être des commandes ministérielles, ce qui fait en sorte qu'ils ont les mains un peu attachées, mais on a quand même toute cette responsabilité populationnelle là, tant les agences que les CSSS. Et je me dis: Bien, si on a une responsabilité populationnelle, c'est une responsabilité pour toutes les populations, incluant les personnes plus marginalisées ou les personnes qui ont vécu plusieurs ruptures sociales.

Parce qu'on a parlé beaucoup aujourd'hui des personnes avec des problèmes de toxicomanie, comment aider ces personnes-là, comment les aider en amont, en aval... Bien, moi, je vous dis: Il y a une question au niveau du modèle d'organisation de services qui fait autant la prévention que l'intervention, que la réinsertion. Et il faut mettre en oeuvre tout ce continuum-là. Et l'actualiser, c'est ça aussi, ce n'est pas le faire pièce par pièce, mais c'est tout un ensemble qu'il faut mettre de l'avant.

### Mme Lapointe (Crémazie): Je vous remercie.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, M. Séguin, pour la présentation. Je sais que c'est très court, mais on essaie d'écouter le plus grand nombre de groupes et organismes possible.

Je vais suspendre quelques instants et j'invite les représentants Appart Adojeune, l'Auberge du coeur Héberge-Ados et Vallée jeunesse Le Belvédère de prendre place, s'il vous plaît.

(Suspension de la séance à 17 h 38)

(Reprise à 17 h 41)

Le Président (M. Kelley): Alors, nous allons continuer, parce que maintenant le retard est sérieux, 40 minutes. Mais on a des représentants des services auprès des jeunes, alors je ne sais pas qui va commencer.

## L'Appart Adojeune, Auberge du coeur Héberge-Ados et Vallée jeunesse Le Belvédère

Mme Hébert (Isabelle): Moi.

Le Président (M. Kelley): Mme Hébert, c'est bien ça?

Mme Hébert (Isabelle): Oui.

Le Président (M. Kelley): Alors, c'est à vous de présenter les personnes qui vous accompagnent.

Mme Hébert (Isabelle): Oui. Et je tiens à souligner que je suis accompagnée de ma collègue Dominique Blais, qui est chef d'équipe à L'Appart Adojeune, vu qu'au poste de la coordination je suis en place depuis le 1er octobre pour un intérim.

Donc, au niveau de nos services de L'Appart Adojeune, on a été une ressource d'hébergement d'urgence pour l'Outaouais. On accueille les gens... les adolescents âgés entre 13 et 17 ans qui vivent une situation difficile, situation de crise ou un déséquilibre familial, qui sont itinérants ou qui sont à risque de l'être puis qui ont un besoin urgent d'être aidés.

Donc, au niveau de nos critères d'admission, qui sont vraiment... qui ne sont pas... On n'a pas beaucoup de critères d'admission comparativement à d'autres ressources d'hébergement. Le premier critère, mais bon, ils doivent être âgés de 13 à 17 ans. C'est sur une base volontaire. Ils doivent être en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Puis l'ado doit s'engager à respecter le code de vie qui est établi à L'Appart Adojeune.

Au niveau des problématiques que nous rencontrons, elles sont très variées. Bon. Nos jeunes, ils peuvent soit se retrouver dans la rue, avoir une crise familiale où est-ce que le parent aussi vit des problématiques. Donc, c'est la combinaison des problématiques du parent avec celles de l'ado. Il y a aussi les problématiques de consommation de drogue, alcool, le phénomène des gangs de rue ou de la violence sous toutes ses formes.

Au niveau de nos services, on offre, bon, bien, l'hébergement d'urgence, qui est d'une durée de sept jours. Puis, à travers les sept jours d'hébergement, bien on accompagne le jeune, bon, bien, dans sa routine de vie. S'il va à l'école, on favorise le maintien à l'école. On va aller chercher le plus de concertation possible avec le milieu scolaire ou déjà le milieu professionnel qui gravite autour de la famille.

Suite aux sept jours qu'il a passés chez nous, on favorise beaucoup le retour en milieu familial. Mais, pour x raisons, ça peut arriver qu'il... bon, il va cheminer vers les autres ressources à la jeunesse. Donc, on offre aussi de la concertation après hébergement. Pour les familles qui n'ont pas un suivi actif dans le réseau, soit de l'institutionnel ou du communautaire, on va offrir un suivi qui est ponctuel pour essayer que le maintien des acquis qui a été fait pendant notre séjour soit poursuivi puis pour aider les familles en cas de crise. Vu qu'on est ouverts 24 heures, c'est facile pour les parents, les ados de nous rejoindre. Puis, si jamais on est en sortie avec les ados qui sont chez nous, bien on a un cellulaire d'urgence, donc on est rejoignables en tout temps. On fait aussi de l'accompagnement puis plusieurs références vers les autres services.

En 2007-2008, on a accueilli 70 jeunes en hébergement. Puis, pour la nouvelle année financière, pour 2008-2009, on est déjà rendus à 99 jeunes qui ont fait un séjour chez nous. Donc, c'est une augmentation qui est flagrante, puis ça reflète bien le portrait des jeunes en détresse pour notre région, que la demande est là puis que les services sont essentiels. Puis, pour répondre à cette demande-là, depuis la dernière année, L'Appart a ouvert ses portes 24 heures sur 24, sept jours par semaine, parce qu'avant il y avait une période d'heures dans la journée qui... bon, nos services étaient fermés

On a aussi décidé d'admettre les jeunes de 13 ans. Avant, c'était de 14 à 17 ans, maintenant on cible les 13-17. Le pourquoi, c'est qu'on devait en moyenne refuser des ados âgés de 13 ans à peu près 12 fois par année. Puis, maintenant qu'on accepte les 13 ans, bien c'est les 12 ans qu'on se voit obligés de refuser à cause qu'on doit se limiter à nos critères d'âge.

Puis, bien, aussi, bien la demande est là, donc les intervenants qui travaillent chez nous, bien ils sont de plus en plus sollicités à aller en milieu familial faire de la médiation, à offrir des rencontres sur les quarts de travail, puis ça, c'est exempt de nos jeunes qui sont à L'Appart, là, c'est des anciens jeunes, bon, qui reviennent, que la demande est encore là.

Puis c'est alarmant parce que, si on se dit qu'on perd notre subvention d'IPLI, bien on perd trois postes d'intervenant à temps plein, ça fait que ça, ça a des conséquences graves sur nos services, sur notre clientèle, parce qu'on ne pourra plus être ouverts 24 heures, il va falloir fermer entre 8 et 4 pour être ouverts seulement la nuit puis le soir, puis même on ne pourra peutêtre plus être ouverts non plus sept jours par semaine. Ça, c'est inquiétant parce que, bon, bien, c'est nos jeunes puis c'est nos familles qui vont en vivre les répercussions, puis on se dit: On est une ressource d'aide, mais en même temps on est limités dans ce qu'on peut faire pour les aider puis pour les rejoindre. Merci.

Mme Boulanger (Geneviève): Donc, bonjour. Je suis Geneviève Boulanger, coordonnatrice à l'Auberge du coeur Héberge-Ados. Je vais vous présenter l'Auberge du coeur Héberge-Ados, et ensuite Annie Castonguay vous présentera Vallée jeunesse Le Belvédère.

L'Auberge du coeur Héberge-Ados offre des services d'hébergement et d'accompagnement aux jeunes de 13 à 17 ans de l'Outaouais qui se retrouvent dans une situation temporaire d'itinérance ou vivent des difficultés personnelles et familiales importantes. L'hébergement et l'accompagnement se font sur une base volontaire, ce qui signifie qu'un jeune doit démontrer une motivation à améliorer sa situation quand il vient chez nous.

La résidence peut accueillir jusqu'à huit résidents, elle est ouverte sept jours par semaine, 24 heures par jour, et ce, depuis 12 ans. La durée du séjour est de 30 jours avec possibilité de renouvellement. Donc, ils peuvent être chez nous 30 jours ou jusqu'à 60 jours, tout dépendant des besoins des jeunes. Le séjour peut se dérouler de deux façons différentes: soit par un programme de réintégration familiale... Le jeune a soit en bas de 16 ans ou bien désire tout de même retourner dans sa famille après son séjour. Donc, ce programme dans le fond s'adresse aux résidents qui vivent des difficultés relationnelles avec leur famille. Le parent et l'adolescent doivent être prêts à collaborer et à s'investir pour que les démarches rencontrent le succès escompté. Sinon, si, par exemple, le jeune ne peut pas retourner dans sa famille et est âgé de 16 ans et plus, on offre aussi un programme de développement à l'autonomie, c'est-à-dire qu'en deux mois on doit préparer le jeune à aller vivre en appartement, plus souvent en maison de chambres. C'est très court, donc le jeune doit être motivé, et on doit beaucoup axer sur l'enseignement du budget, la recherche de logement, la recherche d'emploi, puis c'est sûr que la recherche de logement est difficile, étant donné le coût des logements. Donc, voilà.

En 2007-2008, c'est 102 garçons et filles qui sont passés à l'Auberge du coeur Héberge-Ados, et de ce nombre 54 jeunes et leur famille ont misé sur une réintégration familiale et 51 d'entre eux sont retournés dans leur famille à la fin du séjour. Mais ce que ce nombre explique, c'est que près de la moitié des jeunes n'ont pas retourné dans leur famille, ont opté pour

l'autonomie, la recherche d'appartement. Et la moyenne d'âge, finalement, est de 15 ans, à Héberge-Ados. Voilà.

Mme Castonguay (Annie): Bonjour. Moi, je suis Annie Castonguay, à Vallée jeunesse, plus spécifiquement au projet Le Belvédère, qui est la ressource d'hébergement pour les jeunes âgés de 16 à 20 ans. Vallée jeunesse travaille depuis 1997 en prévention du décrochage scolaire et social, et, depuis 2002, on a eu l'ouverture de la ressource d'hébergement, qui comporte 15 chambres pour les jeunes âgés de 16 à 20 ans. Le Belvédère est un lieu de résidence volontaire qui permet à des jeunes de s'impliquer activement dans le cheminement progressif de l'organisation de leur vie dans le but d'atteindre leurs objectifs personnels. Le jeune doit apprendre à subvenir à ses propres besoins dans une perspective de prise en charge de son projet de vie.

En 2002 est né Le Belvédère. On n'avait pas beaucoup de ressources, donc on a dû... Moi, je suis la coordonnatrice et seule intervenante au projet. Pour arriver à faire fonctionner cette ressource-là de 15 places 24 heures par jour, sept jours par semaine et 365 jours par année, étant donné que je ne peux pas être là 24 heures par jour, on s'entend bien, on fait affaire avec des étudiants universitaires. On a six chambres de plus, c'est-à-dire que la résidence compte 21 chambres, dont six chambres qui sont réservées à des étudiants universitaires de tous les domaines possibles - j'en ai eu en éducation, en travail social, en biochimie, en ergothérapie, arts et design, je pourrais vous en nommer plein comme ça — qui viennent habiter chez nous et qui, en échange de chambre et pension, offrent une quinzaine d'heures de service par semaine pour couvrir les heures de surveillance en soirée et pendant les nuits au Belvédère.

### • (17 h 50) •

Donc, nous, on compose avec des... Je ne peux même pas les appeler des intervenants, c'est des étudiants accompagnateurs qui sont là et qu'on doit former aussi pour qu'ils soient habilités à travailler avec des jeunes qui ne sont pas des jeunes nécessairement faciles, qui vivent des problématiques au niveau de la toxicomanie, au niveau du trouble de comportement, au niveau de la violence, au niveau des troubles envahissants du développement, également. Ils viennent habiter chez nous pour une période de six mois à un an. Quand ils sont chez nous, ils vivent comme en chambre, ils ont à soit aller à l'école, à travailler, à payer leur loyer. Si ces jeunes-là vont à l'école à temps plein, ils ont une réduction de 50 % sur leur loyer, car la mission première de Vallée jeunesse, c'est la prévention du décrochage scolaire. Ca fait que, nous, on les encourage de retourner à l'école pour terminer leur secondaire V et même plus. On en a même une présentement qui est au cégep. Donc, pour une chambre et pension à Vallée jeunesse, quand on va à l'école, c'est 250 \$ par mois. Et pour un jeune qui travaille à temps plein, c'est 500 \$ par

Trouver un emploi quand on a 16 ans, un secondaire II, ce n'est pas facile. Donc, nous, on les accompagne beaucoup au niveau de la recherche d'emploi, on travaille beaucoup en collaboration avec les organismes, là, de la région. On parle du carrefour

jeunesse-emploi beaucoup au niveau de la recherche d'emploi. On parle aussi du CIPTO, du Centre Jelinek, au niveau de la toxicomanie. On travaille également beaucoup avec les jeunes des centres jeunesse de l'Outaouais, ces jeunes-là qui sont aux portes de l'âge adulte et qui, à 17 ans et 364 jours, se font dire que c'est assez et que, là, ils n'ont plus de services à la DPJ, ce qui est tout à fait normal, leur mandat se rend jusqu'à 18 ans.

Présentement, ce qu'on essaie de faire avec les centres jeunesse, c'est que ces jeunes-là arrivent à 16 ans et demi, chez nous, et se préparent à aller vivre en appartement, apprennent c'est quoi, signer un bail, apprennent c'est quoi, payer un loyer. Moi, je me compare à un propriétaire, mais c'est sûr que j'accepte des retards de loyer, tout ça, quand ils perdent leur emploi, quand ils n'en trouvent pas, d'emploi, exactement, aussi. Donc, c'est un petit peu de cette façon-là qu'on fonctionne.

Depuis l'ouverture du Belvédère, en septembre 2002, on a accueilli 126 jeunes. La moyenne d'âge est de 17 ans... des garçons, et celle des filles, de 18 ans. Sur ces 126 jeunes là qui ont passé chez nous, il y en a 56 qui sont partis en appartement ou en chambre et pension; 45 % de ces 126 jeunes là, c'est quand même bien pour ces jeunes-là. Il y en a certains qui retournent dans leur... chez un membre de la famille ou qui sont dirigés vers d'autres ressources d'hébergement. La moyenne des séjours est d'environ quatre mois, mais, plus la ressource d'hébergement Le Belvédère avance en âge et en expérience, les séjours se rallongent de plus en plus parce qu'il est de plus en plus difficile pour ces jeunes-là de trouver un appartement qui peut convenir à leur budget. On charge 500 \$ par mois; quand on tombe dans une chambre, on parle de 400 \$, 450 \$, 500 \$, et là on n'est pas nourri. On a beaucoup d'anciens résidents qui continuent à venir souper chez nous les soirées parce qu'ils n'ont pas à manger quand ils sont dans leur appartement. Nous, on continue d'offrir ça comme suivi postséjour, parce que c'est tout ce qu'on peut se permettre, étant donné qu'on n'a pas assez de main-d'oeuvre pour leur donner plus à ce niveau-là. Ca fait que, pour Le Belvédère, c'est ça.

Mme Hébert (Isabelle): Au niveau des recommandations, la première qu'on fait, c'est que la situation des jeunes, en termes d'itinérance, soit prise en compte de manière sérieuse, et ce, à l'extérieur de la métropole. Donc, c'est prendre en considération la situation, qui est précaire, qui se retrouve dans notre région, dans l'Outaouais.

Aussi, notre deuxième recommandation, c'est que les ressources financières soient exponentielles à la demande afin de pouvoir offrir les services complets et adéquats à notre clientèle. Donc, les présentations, les différents services l'ont démontré, la demande est à la hausse. Puis, avoir plus de ressources, ça permet que, bon, bien, l'équipe, elle va être plus stable, on va pouvoir aller chercher des... on a déjà des gens formés, on va pouvoir les garder en milieu de travail, ça va éviter qu'il y ait un roulement du personnel, des équipes qui soient instables. Puis, bien on va pouvoir plus concentrer nos efforts sur notre travail auprès des jeunes, auprès des familles plutôt que de rechercher des subventions.

Ensuite, la troisième recommandation, c'est que les organismes communautaires qui oeuvrent auprès des jeunes travaillent en collaboration avec les institutions et non en vase clos, afin que nos services soient reconnus au même titre que ces derniers. Donc, on veut — il y a déjà une collaboration qui existe, mais on en souhaiterait une meilleure — que notre travail, au niveau du communautaire, soit reconnu à la même valeur que celui des institutions est reconnu.

Puis finalement la dernière, c'est que le gouvernement ne perde pas de vue que les jeunes d'aujourd'hui sont nos adultes de demain, puis que le fait de commencer sa vie dans une situation si précaire que les profils qu'on vous a exposés en dit long sur notre société puis quel avenir qu'on veut leur offrir.

Mme Castonguay (Annie): En ce qui concerne les recommandations, pour Vallée jeunesse, on recommande l'ajout de ressources humaines afin de combler les lacunes d'accompagnement pendant le jour et en soirée. Moi, je tiens à préciser que c'est une lacune pour Vallée jeunesse mais aussi pour les deux autres organismes communautaires jeunesse, là, en prévention de l'itinérance, car on n'a pas assez de personnel sur le terrain, pendant nos soirées, pendant le jour, pour arriver à combler les besoins de tous ces jeunes-là.

On insiste aussi sur le développement d'un mécanisme de support postséjour. C'est-à-dire que ces jeunes-là ont créé des liens chez nous, ce n'est pas évident non plus de juste les référer ailleurs. Je déteste ce mot-là, «référer ailleurs», j'aime mieux «accompagner vers quelqu'un», aller avec lui, mais, pour aller avec lui, il faut que j'aie du temps, il faut qu'un employé ait du temps. Il faut surtout avoir l'employé pour que lui ait du temps pour aller l'accompagner vers une autre ressource.

On recommande également la mise en place d'un plan de formation pour les intervenants et les dirigeants d'organismes communautaires qui oeuvrent en matière de prévention à l'itinérance. On s'entend, moi, j'ai un bac en travail social, je n'ai pas un bac en comptabilité, mais il faut que je fasse toute ma reddition de comptes. Je n'ai pas de comptable, les budgets ne le permettent pas, donc on appelle ça apprendre sur le tas. Pour nous, ce qui est important, c'est qu'on ait des formations pour les dirigeants et aussi pour les intervenants qui sont sur le milieu, parce qu'on a de plus en plus de nouvelles problématiques qui émergent. Tantôt, je parlais de trouble envahissant du développement, on parle aussi d'un nouveau type de consommation. Il y a de plus en plus de problématiques comme ça qui surviennent, puis on n'a pas nécessairement la formation sur le terrain pour répondre à ces ieunes-là.

On recommande également la mise en place de services pour les jeunes âgés de 18 à 25 ans. Moi, j'ai toujours oeuvré auprès des 13-16 ans avant, ça fait depuis un an que je travaille auprès des 16-20, puis majoritairement des 18-20, et c'est assez incroyable comment on manque de services à ce niveau-là. Ces jeunes-là sont souvent appelés à côtoyer des gens qui sont cristallisés dans leurs problèmes. Tantôt, M. Séguin parlait du CIPTO. Quand on les retourne, par exemple,

habiter au Gîte Ami, ils sont avec des gens que ça fait longtemps qu'ils ont une problématique d'itinérance, donc on est à risque d'augmenter les problématiques de ces jeunes-là qui vont côtoyer des itinérants qui sont plus vieux.

On n'en est pas non plus à trouver des nouveaux organismes, des nouveaux projets. Il faut consolider ce qu'on a déjà en place. On regarde ici, en Outaouais, en juin passé, on a même vécu la fermeture d'un organisme communautaire pour les gens qui sortaient des centres de détention. Donc, il faut consolider ce qu'on a avant d'injecter du nouvel argent pour partir de nouveaux projets. Travaillons sur ce qu'on a déjà, travaillons sur nos bases.

Mme Boulanger (Geneviève): Finalement, nous recommandons qu'une politique de lutte à l'itinérance soit établie au Québec. Nous croyons que c'est un outil essentiel pour soutenir le travail de tous. Le gouvernement du Québec doit fournir les moyens pour mettre en place cette politique et agir concrètement afin que la situation des personnes itinérantes ou à risque de le devenir puisse s'améliorer, et ce, en accordant des ressources financières et humaines pour tous les acteurs impliqués. De plus, nous espérons que cette politique contiendra des éléments spécifiques rattachés à la réinsertion sociale des jeunes. Donc, merci beaucoup de votre écoute.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup pour vos présentations, et je suis prêt à céder la parole à Mme la députée de Hull.

**Mme Gaudreault:** Bon, alors, merci beaucoup de votre présentation. J'aimerais poser une question à Mme Hébert. C'est vous qui vous occupez de l'Auberge du coeur Héberge-Ados?

Mme Hébert (Isabelle): Non, c'est Geneviève.

Mme Gaudreault: Désolée. Je voudrais... Vous nous avez parlé tout à l'heure, là, que, sur 102 jeunes qui étaient passés chez vous, il y en avait 51 qui avaient réintégré leur foyer. J'aimerais ça avoir plus de précisions par rapport à la moitié de ceux qui ne sont pas retournés chez eux, à 15 ans. Quelles sont les ressources qui leur sont offertes, là, lorsqu'ils décident d'aller d'une manière autonome poursuivre leur vie?

Mme Boulanger (Geneviève): C'est important de mentionner qu'à 15 ans, s'ils ne peuvent pas retourner à la maison parce que le milieu familial ne le permet pas, on réfère à la DPJ. Par contre, les 50 quelques autres, on peut supposer qu'ils avaient 16 ans et plus. En haut de 16 ans, là, on encourage... bien s'ils ne peuvent pas retourner dans le milieu familial, on va les aider pour la recherche d'appartement et souvent, à la fin du séjour, on va travailler en collaboration avec Le Belvédère pour qu'ils puissent avoir une période de transition.

**Mme Gaudreault:** Pour la période de six mois à 12 mois, et puis...

Mme Castonguay (Annie): Avant d'aller vivre en appartement.

Mme Gaudreault: C'est ça.

**Mme Boulanger (Geneviève):** Donc, au moins, il va être rendu plus à 17 ans que 16 ans pour être en appartement.

Mme Gaudreault: Et par rapport à la formation des intervenants, on parle de problématiques importantes, surtout par rapport à ce groupe d'âge là, la toxicomanie, la faible estime de soi, le refus de l'autorité, des idéations suicidaires, des difficultés sur le plan de communication. Quelle est la formation, là, que les intervenants ont? Parce que, là, on parle vraiment de prévention. Ce sont des personnes très jeunes, et puis on veut vraiment pouvoir bien les diriger vers des ressources adéquates. Quelle est la formation des gens qui travaillent chez vous?

# • (18 heures) •

Mme Hébert (Isabelle): Au niveau de L'Appart, on a beaucoup d'étudiants qui, bon, ont soit obtenu leur D.E.C. en éducation spécialisée ou en travail social, ou, au niveau des formations universitaires, c'est le travail social, la psychoéducation, la psychologie, toutes des choses qui sont connexes à la relation d'aide. C'est sûr qu'au point de vue des entrevues on recherche des critères précis, des connaissances précises. Puis en cours, dans les équipes de travail, bien on offre de la supervision clinique de groupe sur des sujets spécifiques, de la supervision individuelle aussi, qu'il y ait un suivi qui se fasse si jamais l'intervenant a des limites ou a un besoin de perfectionnement. Puis on va chercher aussi des formations qui sont offertes un peu partout dans le réseau.

Mme Boulanger (Geneviève): Pour l'Auberge du coeur Héberge-Ados, c'est davantage au niveau technique, collégial, les employés. Puis la seule supervision qu'ils peuvent retrouver, c'est en réunion d'équipe. On n'offre pas de supervision clinique d'une personne de l'extérieur. Puis on en a aussi qui sont des aidants naturels qui ont développé leurs connaissances. Donc, c'est plutôt varié.

Mme Castonguay (Annie): À Vallée jeunesse, comme j'expliquais tout à l'heure, on a des étudiants dans diverses formations. Ce qu'il faut voir, la réalité aussi du communautaire, les salaires des intervenants ne sont pas très élevés. Souvent, ils viennent faire de un mois à six mois chez nous, pour ensuite transiger vers les institutions, pour aller travailler à de meilleurs salaires. Ça fait 15 ans que je travaille au communautaire, je m'appelle une vétérante du communautaire, mais il ne faut pas penser que c'est là que je vais devenir riche. C'est difficile de garder nos employés sur le terrain parce que les salaires ne sont pas élevés. On parle de l'ordre d'environ 12 \$ à 13 \$ de l'heure. Ça ne fait pas vivre une famille, ça. Ça fait que des fois on a des employés qui sont aussi dans des conditions de pauvreté eux-mêmes, puis ils aident des jeunes qui sont pauvres.

Mme Gaudreault: Merci beaucoup.

Le Président (M. Kelley): ...

Mme Gaudreault: Ça va. Merci.

Le Président (M. Kelley): Alors, M. le député de Nicolet-Yamaska.

**M. Dorion:** Oui. Merci, M. le Président. J'ai une question. Par la suite, j'aimerais que vous cédiez la parole à ma collègue.

Je vous ai entendues lors de la présentation de votre mémoire, et vous avez parlé de la collaboration que vous avez avec les différents partenaires, et vous avez cité beaucoup de gens provenant du milieu communautaire. Alors, si on regarde la collaboration qui se fait avec le réseau public, vous avez parlé, entre autres, d'une alternative avec les centres jeunesse. Et j'aimerais quand même revenir sur un mot que vous avez utilisé qui, moi, m'a accroché un petit peu, le mot «essayer». Vous avez dit: On essaie, avec les centres jeunesse, de... Est-ce que le mot «essaie» veut dire qu'il y a une difficulté d'amener cette prise de conscience là au sein de la direction des centres jeunesse, ou la collaboration avec les centres jeunesse? Essayer, ça démontre qu'il n'y a peut-être pas un litige mais une problématique quelconque, là, ou du moins dans la souplesse de l'application de l'intervention dont vous souhaitez faire, là? J'aimerais mieux comprendre.

Mme Castonguay (Annie): Je ne peux pas dire qu'il y a un litige, parce que, s'il n'y avait pas les centres jeunesse, Le Belvédère n'existerait pas. C'est grâce à eux que nos portes sont ouvertes, c'est eux qui paient pour les jeunes qui sont chez nous, et, sans cette subventionlà, Le Belvédère n'existerait pas.

Quand on parle d'essayer, je pense que c'est plus au niveau terrain. Tantôt, Dominique et Isabelle expliquaient bien qu'il y a parfois certains préjugés envers les intervenants du communautaire parce qu'on ne vient pas du milieu institutionnel. Mon bac en travail social vaut autant qu'un bac en travail social de quelqu'un qui travaille en institution. Puis c'est à ça que, moi, je parle d'essayer, c'est de faire une prise de conscience aux intervenants qui travaillent en institution que le milieu communautaire est important. Ça, c'est ce à quoi, moi, je travaille beaucoup. Et ça s'améliore grandement. Je n'ai pas la même collaboration que j'avais en septembre 2002 que j'ai présentement, parce qu'on a fait nos preuves. Mais on a beaucoup, souvent ça à retravailler. Ce n'est jamais au niveau d'en haut, le problème, c'est sur le terrain des fois que ca accroche.

M. Dorion: O.K. Donc, c'est avec quand même des partenaires, là. Je veux dire, on parle de ceux qui ont été formés, qui ont eu une formation spécifique, qui travaillent au réseau public. Donc, ce que vous dites, c'est qu'entre le public et le communautaire il pourrait y avoir un rapprochement qui faciliterait davantage — et là je vais utiliser un terme qui est revenu souvent aujourd'hui — le continuum de services.

Mme Castonguay (Annie): Exactement.

M. Dorion: Merci.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Saint-Jean.

Mme Méthé: Bonjour. D'abord, je suis étonnée de voir l'âge des jeunes qui se retrouvent chez vous, quand on dit, à 12 ans, quelqu'un fait une demande. J'ai bien compris que ces jeunes-là ne sont pas pris en charge tout de suite par les centres jeunesse. Ils s'en vont chez vous, du moins temporairement, et, si jamais il n'y a pas de cheminement possible, à ce moment-là vous pouvez les référer au centre jeunesse?

Mme Boulanger (Geneviève): En fait, pour L'Appart, l'Auberge du coeur Héberge-Ados, c'est souvent des signalements non retenus. Je ne sais pas si tu es d'accord avec moi, mais c'est souvent des situations très difficiles, que ça fait longtemps qu'elles durent, mais qu'ils ne sont pas retenus au centre jeunesse, donc ils sont référés à nos services.

Mme Hébert (Isabelle): C'est ce qu'on voit aussi à L'Appart. C'est que c'est des jeunes qui... Bon, c'est difficile à la maison? Va passer une semaine chez grand-maman, après ça, fais une semaine chez ton ami. Tu sais, ils font leur tour de leur réseau, puis, quand la situation n'a pas changé puis de retourner à la maison, c'est encore trop difficile, bien là c'est là que, nous autres, en urgence on va les voir.

**Mme Méthé:** Puis, quand vous dites qu'ils sont référés, ils sont référés par qui?

Mme Hébert (Isabelle): Nous, souvent, on va avoir des références... Bon, bien, on se fait de plus en plus connaître dans les écoles, on développe des partenariats avec eux, où est-ce que les intervenants sur le terrain parlent de L'Appart puis souvent font le lien entre l'école puis nous. Ça va être aussi des centres jeunesse où est-ce que, bon, il y a un jeune qui doit être retiré de son milieu familial puis qu'il n'y a pas une famille d'accueil de disponible dans les prochaines heures, bien ils nous lâchent un coup de fil: Avez-vous une place? Est-ce qu'on peut mettre des choses en place pour empêcher que ce jeune-là soit dans la rue? C'est des types de partenariat comme ça que, bon, notre clientèle, bien elle vient chez nous, là.

Mme Méthé: ...peut être temporaire. Oui?

Mme Blais (Dominique): On a beaucoup de références aussi de la part des policiers, donc des policiers, des centres hospitaliers, des écoles, comme Isabelle a dit, vraiment de tous les partenaires du milieu, là.

Une voix: C'est ça, du centre de crise aussi.

Mme Blais (Dominique): Du centre 24/7.

Mme Méthé: Moi, j'ai une question qui me brûle les lèvres depuis ce matin puis, comme vous êtes des jeunes, là, j'ai le goût de vous la poser. On a entendu le témoignage de François tantôt, puis à Montréal, entre autres, on a entendu le témoignage d'une dame qui a été abusée sexuellement, qui s'est prostituée, ou tout ça, puis je trouve que c'est des témoignages tellement touchants, et, quand ces gens-là viennent nous expliquer leur vécu, là, ça a vraiment... Alors, ma question est: Est-ce qu'il y a des démarches de jeunes qui s'en sont sortis, dans le milieu, après avoir connu — bien, je regarde François, là; après avoir connu — un peu toutes sortes de déboires, qui pourraient faire de la sensibilisation dans les écoles pour qu'à un moment donné on coupe cette hémorragie-là un peu? Est-ce que c'est quelque chose qui se fait?

Mme Castonguay (Annie): Bien, c'est pour ça qu'on demandait des suivis postséjour. Souvent, l'hébergement, là, qu'on parle de sept jours, deux mois, six mois, c'est des jeunes qui ont été, j'appelle, poqués pendant longtemps, puis on pense qu'on va les guérir, j'appelle ça comme ça, en six mois, en deux mois. C'est impossible.

Il y a des belles expériences de jeunes qui s'en sont sortis. J'ai le plus beau témoignage, maintenant, d'un jeune qui a passé par nos services, qui est maintenant intervenant chez nous. Ça, c'est excellent. Mais ce jeune-là a bénéficié d'un suivi postséjour bénévolement de par les employés chez nous, qu'on a décidé ensemble, en équipe, de lui donner un coup de main parce qu'on croyait en son potentiel, tout ça. Si je dessers mes 126 jeunes bénévolement, je n'y arriverai pas. C'est pour ca qu'il faut développer un mécanisme de suivi postséjour, autant chez nous que dans les deux autres organismes jeunesse. C'est ce qui va aider le plus ces jeunes-là. Ils créent un lien de confiance chez nous. C'est difficile de s'ouvrir quand on a vécu des abus. C'est difficile de s'ouvrir au troisième, quatrième, cinquième travailleur social qui va passer dans ta vie. Ils n'ont pas nécessairement le goût de s'ouvrir au sixième, là. Ça fait que c'est pour ça que, nous, on croit beaucoup au suivi postséjour.

Mme Méthé: O.K. Est-ce qu'il me reste du temps, M. le Président? Oui? Le projet qualification jeunesse, ce que je comprends, là, à cause de la nouvelle loi, on dit: On va prendre les jeunes en main parce qu'on réalise que 70 % des jeunes qui venaient des centres jeunesse se ramassent dans la rue, en tout cas, on peut dire entre 50 %, 70 %, et puis ce que je comprends, c'est qu'on vous donne le mandat, à un organisme, on donne ce mandat-là à des organismes. Non?

Mme Castonguay (Annie): Non, non. Il y a le projet qualification jeunesse qui est au centre jeunesse. Nous, on travaille beaucoup en collaboration avec eux. Souvent, les jeunes qui habitent chez nous sont également suivis par les deux intervenantes, là, des centres jeunesse de l'Outaouais au programme qualification jeunesse. Mais, comme je vous dis, c'est deux intervenantes — bientôt une troisième, là, il est censé y en avoir une troisième au projet — qui ont environ 20 dossiers à ce projet-là; ce n'est pas assez pour desservir tous ces jeunes-là qui ont besoin d'aide. Présentement, sur 12 jeunes que j'ai chez nous, il y en a

trois de suivis par le programme qualification jeunesse. Ça fait que ceux-là, ils volent un peu plus de leurs propres ailes.

# • (18 h 10) •

J'ai besoin de mettre moins de temps à apprendre comment faire un budget, comment aller choisir un loyer, aller magasiner de la vaisselle. Tantôt, là, je m'en vais faire l'épicerie avec un jeune qui part en appartement, parce qu'il n'a jamais fait d'épicerie de sa vie. Ça fait que c'est ça. Le programme qualification jeunesse est excellent, vraiment très bon, mais il n'y a pas assez de ressources pour aider tous ces jeunes-là qui sont en besoin. Donc, nous, on essaie de pallier, à ce niveau-là, à ce manque-là.

Mme Méthé: Une dernière question qui me brûlait les lèvres aussi: Dans le cas, là... Vous me dites que vous allez faire l'épicerie avec des jeunes, et tout ça. Mais on sait qu'il y a du parrainage civique qui se fait, là — je pense que c'est dans 17 régions du Québec — pour peut-être des déficients intellectuels. Est-ce qu'il n'y aurait pas moyen d'implanter du parrainage, mais pour des jeunes, pour toutes sortes de clientèles qui pourraient en avoir de besoin, pour que la communauté participe à tout ça?

Mme Hébert (Isabelle): Bien, nous, souvent, ce qu'on a vu, à L'Appart, c'est que c'était des jeunes qui avaient besoin d'un grand frère ou d'une grande soeur. Puis, dans l'Outaouais, il y a l'organisme qui existe, sauf qu'encore là on est confrontés à des listes d'attente. Oui, c'est un partenariat qui est intéressant, mais en même temps il faut gérer les listes d'attente, que, pendant ce temps-là, ça fait un peu un trou de service, là.

**Mme Méthé:** Puis, de la sensibilisation à tout ça, ça pourrait être un outil qui serait avantageux pour la communauté. En tout cas, je...

Mme Castonguay (Annie): Mais c'est aussi des jeunes, parfois, qui font peur à la communauté, on va s'entendre. Moi, quand je gère une épicerie avec un jeune, là, il faut que je gère, à l'épicerie, qu'il ne s'achète pas une caisse de 24, là, c'est ça, ma réalité. Parce que c'est plus important de s'acheter des fruits puis des légumes. Ca fait que la crise à l'épicerie, c'est moi qui la gère. Pas parce que c'est un mauvais jeune, là. Ce n'est pas sa réalité présentement. C'est la première fois qu'il part en appartement. Lui, gérer un budget, là, de 200 \$ par mois pour une épicerie, là, il va en acheter beaucoup le 1er du mois, là, mais il faut qu'il en ait encore le 25. Parce que, oui, il a des ressources, mais mon but, ce n'est pas qu'il soit accroché à ces ressources-là toute sa vie, mais c'est qu'il soit capable de gérer son budget, même minime qu'il est, 1à.

Mme Méthé: Puis... C'est fini?

Le Président (M. Kelley): Oui. Dernier commentaire, s'il vous plaît.

Mme Méthé: Merci.

Le Président (M. Kelley): M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques.

M. Lemay: Merci, M. le Président. Mesdames, bonjour. C'est un peu triste de lire ça, pour être honnête, là, voir ça si jeune. Et je vais partager ma confusion avec vous, là. Moi, je croyais que, dès que des tout jeunes comme ça étaient dans les situations tristes que vous décrivez, je pensais que c'était la DPJ, les centres jeunesse qui intervenaient immédiatement et qui à la rigueur pouvaient les référer soit dans leurs propres services à eux ou... Alors, ce que je comprends, c'est qu'un jeune de 13 ans peut arriver chez vous et dire: Écoutez, je suis dans la rue, pouvez-vous m'aider un peu? Vous dites, l'année dernière, 90 jeunes. Non, cette année, là. Vous êtes en voie... vous augmentez, c'est 20 de plus, puis l'année n'est même pas terminée encore. Donc, ça va être peut-être 50 de plus, là.

Donc, vous n'avez pas l'obligation de référer ces tout jeunes là — bon, «référer», je suis d'accord avec vous, là, sur le terme, mais essayons de se comprendre — vous n'avez pas l'obligation d'appeler immédiatement un centre jeunesse, la DPJ, pour dire: Écoutez, sans... Je pensais qu'il y avait une obligation.

Mme Castonguay (Annie): L'obligation est là, c'est fait.

M. Lemay: Oui, de référer?

Mme Castonguay (Annie): Oui, c'est fait. Mais il faut vivre aussi avec les listes d'attente des centres jeunesse.

M. Lemay: Ah!

Mme Castonguay (Annie): Et il y a les priorités, aussi. Je veux dire, entre un enfant de quatre ans qui n'a pas à manger puis l'enfant de 14 ans que c'est parce qu'il fout le bordel à la maison, bien c'est sûr que l'enfant de quatre ans va être priorisé, puis je n'ai pas à juger ça. Moi aussi, là, c'est la première chose que je ferais.

M. Lemay: Non, je ne porte pas de jugement.

Mme Castonguay (Annie): C'est ça.

M. Lemay: On essaie juste de voir la mécanique infernale des fois qui se met en branle. Si vous n'avez pas de place, il arrive quoi avec un enfant, là, de 13 ans, si, vous-mêmes, vous n'avez pas de place...

Mme Hébert (Isabelle): Bien, on se met sur...

M. Lemay: ...si la DPJ, c'est la liste d'attente?

Mme Hébert (Isabelle): Bien, si, admettons, on est complets parce que... Bon, à L'Appart, on a deux chambres, une de filles, une de gars, puis on peut accueillir trois filles, trois gars à la fois. Puis c'est sûr que, si on est complets, bien là on se téléphone entre partenaires, voir: Bon, tu peux-tu dépanner, tu as-tu de

la place, tu pourrais-tu le prendre? C'est sûr que, si la situation fait en sorte que la situation du jeune est compromise, bien on réfère, on contacte immédiatement la ligne d'urgence à la DPJ. On essaie de faire ce qu'on peut avec ce qu'on a, mais c'est vraiment...

M. Lemay: Mais vous avez peu de ressources, là. On n'est pas en train d'enquêter à savoir si vous faites bien votre travail, là.

**Mme Hébert (Isabelle):** Mais en même temps c'est la réalité, tu sais. On a trois lits.

M. Lemay: Ce n'est pas ça, l'idée, bien non, mais on veut savoir jusqu'où ça va, on veut savoir votre réalité. Donc, quelqu'un arrive chez vous, là, vous n'avez pas de place, vous appelez à la DPJ, pas de place non plus, mais là au moins vous avez signalé ce jeune-là. Là, vous le référez à un autre organisme. Là, vous appelez encore à la DPJ pour dire: Ce jeune homme ou cette jeune femme est rendu là.

Mme Hébert (Isabelle): ...si on peut faire... on peut essayer de désamorcer avec la famille, les inviter à venir à L'Appart, bon, essayer de faire une médiation, essayer de calmer ce qui se passe en ce moment, pour éventuellement, si on a une place qui se libère... Puis j'ai perdu mon idée, là, mais...

**Mme Boulanger (Geneviève):** Mais, si je peux ajouter, si tu as tout... Oui?

# Mme Hébert (Isabelle): Oui.

Mme Boulanger (Geneviève): La même chose se produit à Héberge-Ados, dans le sens que, si un jeune arrive comme ça à Héberge-Ados, on ne va pas nécessairement l'envoyer à Gatineau. Parce qu'on est dans deux secteurs différents. Donc, on a un sofa, et il peut prendre le sofa pour la nuit, puis on peut aller le mener à L'Appart, le lendemain matin.

**M.** Lemay: Donc, sur les 90 jeunes, là, que vous recevez, à la page 9, ils sont soit référés par la DPJ ou les centres jeunesse, soit ils arrivent d'eux-mêmes, soit ils sont référés par leurs parents, leur famille, des amis.

**Mme Boulanger (Geneviève):** L'école, les policiers...

Mme Hébert (Isabelle): Oui, les policiers.

M. Lemay: C'est tout ça, là.

Mme Hébert (Isabelle): Puis souvent, vu qu'on est dans un milieu communautaire, on est plus accessibles parce que nos portes sont ouvertes, bon, 24 heures sur 24 puis on est moins épeurants que la DPJ, on est moins épeurants que les... Non, mais c'est ce qu'on entend.

**M. Lemay:** Oui, ce n'est pas un bunker, là, chez vous, ce n'est pas un bunker.

Mme Hébert (Isabelle): Non. Mais souvent on est plus accessibles, puis je pense que c'est ça aussi qui fait en sorte qu'on est souvent la porte d'entrée vers les services.

**M. Lemay:** Autre question... Il me reste certainement un peu de temps, M. le Président?

Le Président (M. Kelley): Ah oui, ah oui! Vas-y.

Des voix: Ha, ha, ha!

**M. Lemay:** On connaît votre générosité. Je vous réfère à la page 5. Comme si...

Le Président (M. Kelley): ...retard.

M. Lemay: Pardon?

Le Président (M. Kelley): C'est pourquoi nous sommes 40 minutes en retard.

#### M. Lemay: Oui, c'est ca! Je suis désolé.

C'est parce que ca me choque trop, là, de voir ca. Remarquez qu'on s'en doutait, puis on voit souvent des histoires comme ça. Je vous réfère à la page 5. Comme si ce n'était pas aussi complexe - et je vous cite — «le manque de concertation des services» de santé et du ministère de l'Éducation du Québec... Donc, de ce côté-là aussi, là, vous êtes en lien direct avec les centres ieunesse. Ils financent un de vos organismes. tout se passe relativement bien, il v a une liste d'attente. comme beaucoup d'organisations. Mais là, pouvez-vous m'expliquer un peu, parce que vous ne l'expliquez pas dans votre livre, là, le manque de concertation? Parce qu'à 12 ans, à 13 ans ces jeunes-là sont supposés être à l'école, évidemment. Donc, vous essayez, de votre côté, de les retourner à... Je vois que vous avez un rire. J'ai ouvert un...

#### Mme Castonguay (Annie): C'est ça.

 ${\bf M. \ Lemay:}\ ...$  ...une petite boîte de Pandore en posant la question.

**Mme Castonguay (Annie):** Bien, c'est parce qu'il y a une loi au Québec qui dit qu'il faut que les jeunes aillent à l'école jusqu'à 16 ans.

M. Lemay: Bien, c'est ça. Donc...

Mme Castonguay (Annie): S'ils ne vont pas à l'école jusqu'à 16 ans, il faut faire un signalement à la DPJ. Mais, les signalements à la DPJ, quand ils ne fréquentent plus à partir de l'âge de 13 ans, ils ne sont plus retenus.

Une voix: 13 ans!

**M.** Lemay: Excusez, là. Alors, il y a une loi qui oblige les jeunes d'aller à l'école jusqu'à 16 ans. Vous les référez à la DPJ?

Mme Castonguay (Annie): S'ils ne fréquentent plus, on est obligés.

M. Lemay: S'ils ne fréquentent plus. Est-ce que c'est souvent le cas?

#### Mme Castonguay (Annie): Souvent.

M. Lemay: J'imagine, hein? Ils ne vont pas chez vous pour dire: Je m'en vais à l'école demain matin, là. Bon. Et la DPJ, elle, elle dit que, s'il ne va plus... il ou elle, là, ne va plus à l'école à 13 ans, ce n'est pas grave, ou ce n'est plus illégal.

Mme Castonguay (Annie): Pas «ce n'est pas grave», mais... C'est encore illégal, mais ils n'ont plus les ressources nécessaires pour retenir ces situations-là, pour aller travailler dans ces familles-là pour aider le parent à encourager son jeune à aller à l'école.

M. Lemay: Bon, c'est parce que le temps... Une dernière, M. le Président, là, très, très, très rapidement. O.K., page 9, je cite également votre document — je ne sais pas si je vais avoir droit à un autre petit sourire: «...par la DPJ...» Et je... «Conséquemment, les chiffres ne s'arrêtent pas là — je reviens aux 90 jeunes dont vous parliez tout à l'heure; ne s'arrêtent pas là — puisque nous sommes aussi de plus en plus sollicités par la DPJ, le système institutionnel ne répondant pas aux réalités actuelles.» Alors, vous dites: On revient aux listes d'attente, là, c'est à la DPJ, aux centres jeunesse, les listes d'attente. Sur les 90, combien — et ce sera vraiment ma dernière question, M. le Président; combien — sont référés par DPJ et centres jeunesse, sur les 90, là, que vous avez reçus cette année? Avez-vous...

**Mme Blais (Dominique):** Environ une trentaine, je dirais, là, jusqu'à présent.

M. Lemay: Une trentaine vous ont été référés par les...

**Mme Blais (Dominique):** Directement par la DPJ, oui.

**M. Lemay:** Parce qu'eux, c'est... Comme vous disiez tantôt, il y a des enfants de quatre ans, cinq ans, six ans qui sont en situation difficile et... Parce qu'eux, ils n'ont plus de place, là.

**Mme Blais (Dominique):** Parce qu'il y a un manque de familles d'accueil puis il y a un trou de services parce que ce n'est pas un signalement assez important, selon leurs critères, la nouvelle loi, et tout ça.

### M. Lemay: O.K. Merci. Merci.

Le Président (M. Kelley): Et c'est à mon tour de dire merci beaucoup à vous quatre, femmes impressionnantes qui ont fait une présentation extraordinaire cet après-midi.

Je vais suspendre quelques instants. Et on a deux témoins, individus qui veulent venir, Stéphanie et Donald.

(Suspension de la séance à 18 h 20)

(Reprise à 18 h 26)

Le Président (M. Kelley): Alors, si tout le monde peut prendre place, s'il vous plaît! Et, un élément innovateur de la commission, nous avons essayé de donner le micro aux personnes qui soit vivent dans l'itinérance ou qui ont des expériences avec l'itinérance dans leur passé. Alors, on a trois personnes, qui ont été très patientes, qui ont attendu aujourd'hui pour témoigner. Alors, on va commencer avec Stéphanie. La parole est à vous, Stéphanie.

# Personnes itinérantes ou l'ayant été (suite)

**Stéphanie:** Voici ma base alimentaire. Voici ma littérature. Voici ce que le médecin me conseille pour répondre à mon anxiété. Vous pouvez les prendre. Voici un descriptif du vécu quotidien de la pauvreté des femmes.

Merci, M. le Président, membres du conseil, de nous recevoir aujourd'hui. Nous utilisons le temps des témoignages pour une bonne raison: nous portons aujourd'hui la voix des femmes. Le 7 octobre dernier, 37 femmes de l'Antre-Hulloises, centre de femmes, incluant les membres de notre C.A. et membres d'organismes communautaires, se sont réunies dans le cadre de la Journée nationale des centres de femmes. L'Antre-Hulloises, centre de femmes oeuvrant auprès des femmes en réponse aux réalités urbaines de l'Outaouais, membre du groupe de L'R des centres de femmes, qui compte à ce jour 101 centres de femmes sur la province de Québec, centre de femmes qui intervient sur trois axes, dont le service individuel, les activités éducatives, l'action collective, centre de femmes, centre de jour polyvalent, intervention globale au niveau des femmes, celles-ci vues de façon globale et non pas comme une problématique, nous accueillons les femmes de tous âges, de toutes les classes sociales.

Donc, moi, Stéphanie Legros, travailleuse à l'Antre-Hulloises, on m'a désignée aujourd'hui comme porte-parole, porte-parole de la voix des femmes qui, le 7 octobre dernier, avaient un thème très spécial pour la journée nationale. Le thème était au rendezvous: La pauvreté: un enfer privé, une affaire publique. 37 femmes se sont réunies pour en discuter, et aujourd'hui je porte leurs témoignages, des témoignages de leurs réalités de pauvreté au quotidien, pauvreté des femmes qui n'est pas seulement économique, qui est souvent cachée, clandestine mais certainement très présente.

# ● (18 h 30) ●

Alors, les femmes désirent vous témoigner de leur isolement, leur absence de soutien social et familial, principalement lorsqu'elles sont monoparentales. Elle veulent vous dire que le salaire minimum qu'elles gagnent est nettement insuffisant pour combler les besoins de base. Elles veulent vous dire le casse-tête et le labyrinthe infernal qu'elles font face lorsqu'elles doivent s'adresser aux services publics tels l'assurance chômage, l'aide sociale et l'accès au logement; de la honte qu'elles vivent quotidiennement face à leurs enfants, face à leurs familles lorsqu'elles ne peuvent répondre adéquatement à leurs besoins; des risques de

perdre leur emploi lorsqu'elles sont sollicitées à prendre des journées de congé pour prendre soin de leurs enfants, de leurs familles, de leurs parents; de l'insécurité engendrée par la crainte de la vieillesse, pour celles-ci... est souvent comprise comme un synonyme de vulnérabilité et de misère; du peu de ressources qui prennent en compte leurs réalités comme femmes, comme mères, comme filles, comme femmes victimes de violence, comme filles victimes d'inceste et d'abus; de la peur qu'à tous les jours un pépin pourrait leur tomber sur la tête, car aucun dégât, aucun bris dans le logement, aucun problème de santé ne peut être géré et envisageable; des choix déchirants lorsqu'elles doivent prioriser soit les factures ou les achats d'aliments à l'épicerie; témoigner de l'insalubrité de leurs logements, de leurs taudis et des problèmes de santé qui en découlent; de la perte de leur réseau social et familial lorsqu'elles vivent un divorce, une séparation; de la perte de leur réseau social et familial lorsqu'elles sont atteintes de problématique de santé mentale; de la perte de leur réseau social et familial lorsqu'elles sont victimes de violence.

Les femmes, lorsqu'elles arrivent à L'Antre-Hulloise, en plus de se sentir démunies de solutions et d'espoir, arrivent souvent en colère, car, elles ont beau faire des pieds et des mains, les femmes rencontrent des injustices lorsqu'elles s'adressent aux services publics et aux programmes sociaux, parce qu'elles vivent un manque d'accessibilité aux places en CPE, parce qu'elles manquent d'accessibilité aux logements sociaux, parce qu'elles manquent d'accessibilité à l'aide psychologique gratuite. Elles rencontrent des difficultés, lorsqu'elles viennent de milieux ruraux, à se déplacer, par soit un manque de transport soit par l'iniquité des ressources dans les milieux; de la frustration face au coût des frais des médicaments, de la frustration face aux difficultés à l'insertion au marché du travail; un manque de médecins de famille, ce qui est vital pour la prévention de la santé des femmes; de la colère face aux prestations de l'aide sociale qui n'augmentent pas au même rythme que le coût de la vie, que le coût de l'électricité, que le coût du transport; de la honte qu'elles vivent lorsqu'elles doivent fréquenter les ressources d'urgence afin de survivre. Un très bref résumé, un très bref portrait pour de si grandes

Pour les femmes, il est important aujourd'hui de vous témoigner de leur fragilité, de leur vulnérabilité et de leur détresse. Lors des témoignages reçus lors de cette journée, une constance s'est dessinée à travers les parcours de la vie des femmes: trop souvent, à la suite d'un divorce, d'une séparation, la vie des femmes bascule complètement. Ces changements se répercutent dans toutes les sphères de leur vie. Un impact sera vécu sur le plan physique, mental, qui influencera leur rapport au travail, leurs responsabilités face aux enfants, et vice versa. Faute de moyens et de ressources, elles ne peuvent contrer l'effet domino qui mène à la pauvreté, devenant ainsi un préalable important à l'itinérance des femmes.

C'est pourquoi L'R des centres de femmes ainsi que les centres de femmes du Québec ont fait de la lutte à la pauvreté et à l'appauvrissement des femmes une de leurs priorités et revendiquent un revenu décent de même que des services publics et des programmes sociaux universels. Bien plus qu'une affaire privée, la pauvreté est avant tout une affaire publique. Même si, aujourd'hui, nous voulions seulement témoigner des vécus des femmes, nos revendications, il va aller aussi de souligner l'importance de mener des actions. Une politique en itinérance, certes, mais également l'appui de la part de la commission ici présente envers les autres politiques et les autres mouvements mis en place: la loi contre la pauvreté, la revendication de la Charte mondiale des femmes, le PIDESC, pour ne nommer que ceux-ci.

Nous sommes également solidaires dans la reconnaissance du sous-financement des organismes communautaires et dont l'accompagnement des personnes fragilisées devrait être reconnu comme un service essentiel. Merci beaucoup.

Le Président (M. Kelley): Donald. Donald est le deuxième témoin.

Donald: Bonjour à tous.

Le Président (M. Kelley): Bonjour, Donald.

**Donald:** Mon intervention va être beaucoup plus brève. Je suis d'abord ici parce que je suis un dépendant à la toxicomanie. Je suis aussi ici parce que je suis bénéficiaire de services de la part du Gîte Ami, de la Soupe populaire et de CIPTO.

Je voudrais témoigner aussi du manque flagrant de ressources du point de vue de la toxicomanie, en Outaouais. Ça fait 30 ans qu'on parle d'avoir un «detox» en Outaouais; on n'en a pas encore. Récemment, j'ai été obligé d'aller dans un «detox» à Ottawa, en anglais. Je pense qu'il est temps que le gouvernement mette la ressource nécessaire de ce point de vue là. Et, comme le disait M. Séguin, c'est nécessaire aussi qu'il y ait un suivi, pas seulement qu'un «detox», mais un centre où les gens qui ont fait un certain cheminement puissent se retrouver dans un milieu sécuritaire où ils puissent continuer leur cheminement pour... enfin ne pas revenir à la dépendance, ne pas revenir dans la rue. C'est à peu près tout ce que j'avais à dire. Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, Donald, c'est... Les membres de la commission vont prendre note. Troisièmement, j'ai Philippe Last, qui va être le dernier — sans jeu de mots.

M. Last (Philippe): Bonjour. O.K. Bien, moi, pour faire un petit résumé, parce que je crois qu'on n'a rien que cinq minutes... Moi, écoutez, j'ai des hautes études: j'ai trois ans de cégep puis j'ai quatre ans au collège de Rosemont. J'ai été thanatologue pendant six ans de temps. Je suis père de sept enfants. Disons que, depuis 2000, j'ai passé au feu, à Chénéville. Ma fille a une malformation cardiaque très rare, ça coûte les yeux de la tête. Ensuite, j'ai déménagé à Buckingham suite au feu; je me suis fait évincer suite à l'opération de ma fille. Quand j'étais revenu, je n'avais plus de ménage. J'ai passé... Au mois de novembre, l'année passée, j'ai passé le mois au complet à coucher dans une voiture avec ma conjointe. Disons que ce n'est pas évident non plus.

Suite à ça, ma fille s'est fait opérer pour sa deuxième opération. Disons qu'on essaie de trouver de l'aide ici, dans l'Outaouais, mais disons que ce n'est pas toujours évident, parce que c'est... très souvent, ce n'est pas annoncé, ce n'est pas... ce n'est même pas publié dans les livres. Ça fait qu'on n'a aucune place pour... comment je pourrais dire, pour essayer de trouver de l'aide.

Moi, j'ai eu la chance de rencontrer quelqu'un qui m'a suggéré d'appeler Les Oeuvres Isidore-Ostiguy. Ça faisait... on commençait le mois de décembre, dans le fond. Puis ils ont réussi à me trouver un logement. Suite à ça, ils m'ont trouvé du ménage. Dans le moment, écoutez, j'ai fait mon troisième infarctus. Je suis rendu que j'ai perdu mes enfants avec la DPJ parce que j'ai passé un mois à coucher dans une voiture. Disons que, là, je reçois de l'aide sociale, je reçois 800 \$ par mois. J'ai des médicaments qu'il faut... moi, il faut que je paie. Et j'ai un logement à payer. J'ai le transport pour voir mes enfants à chaque fin de semaine. Ensuite, sept enfants à nourrir, ce n'est pas évident non plus.

Disons que... comment je pourrais bien vous expliquer... C'est qu'on essaie de trouver de l'aide bien des fois, mais on est mal dirigés certaines fois, parce qu'il y a des manques de ressources un peu partout, que ce soit... À la Soupe populaire, j'y ai déjà été, très souvent même, pendant un mois de temps, puis bien des fois ils ne savent pas où te diriger pour t'aider. Ça fait que, moi, en tout cas, c'est une chose que je déplore, parce qu'il y a de l'aide, mais, je vous dirais, 60 % du monde que j'ai rencontré ne savent pas où aller pour essayer de trouver l'aide qu'ils ont besoin, là. Ça fait que, moi, c'était ça.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, Philippe. Et, je pense, c'est la preuve que souvent ce n'est pas juste un incident, c'est une série d'incidents, c'est la complexité des problèmes qui amène les familles dans une très grande détresse. Alors, merci beaucoup pour un aide-mémoire, si vous voulez, aux membres de la commission, de la détresse qui arrive, les complications dans la vie, qui causent des problèmes trop souvent. Alors, merci beaucoup pour votre témoignage.

On va suspendre quelques instants, et j'invite l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais de prendre place.

(Suspension de la séance à 18 h 40)

(Reprise à 18 h 47)

Le Président (M. Kelley): Alors, notre marathon en Outaouais continue. Nous avons eu une journée bien remplie des commentaires des regroupements communautaires. C'était vraiment enrichissant. Maintenant, l'agence a accepté de devancer sa... plutôt que d'attendre à 20 heures, de venir ici témoigner. Alors, merci beaucoup pour votre compréhension. Mais, comme je vous dis, certains députés doivent prendre la route ce soir pour retourner vers Québec, alors ça va nous aider un petit peu, y compris le président, qui est parmi ceux qui

doivent aller à Québec, demain matin, tôt. Alors, je vais aller à Montréal, ce soir, et continuer après. Alors, mon intérêt est sur la table, la transparence et l'imputabilité sont respectées.

Alors, sans plus tarder, je vais céder la parole à M. Guy Morissette, président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais.

### Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (ASSS-Outaouais)

M. Morissette (Guy): M. le Président de la commission, Mmes, MM. les députés, je dois d'abord vous dire que je suis accompagné de M. Christian Gagné, directeur de l'organisation des services à l'agence de la santé et des services sociaux.

Permettez-moi tout d'abord de vous accueillir à mon tour en Outaouais et de vous remercier de l'occasion que vous nous donnez de vous faire part de la réalité de l'itinérance dans notre région. Je ne compte pas refaire avec vous, en cette fin de journée, le portrait détaillé de l'itinérance en Outaouais. Notre mémoire en traite. Et surtout j'espère que les groupes qui ont comparu devant vous, aujourd'hui, vous ont dépeint la réalité vécue concrètement sur le terrain, une réalité complexe, changeante, où les demandes de services sont en croissance.

Je noterais cependant que notre région retient de l'itinérance une définition plus large que celle proposée par le cadre de référence du ministère de la Santé et des Services sociaux. L'itinérance réfère, pour nous, à une personne ou une famille à faibles revenus 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. Cette définition nous permet d'inclure la prévention de l'itinérance et de traiter de la problématique tant au niveau des individus que des familles.

Avec la permission de la commission, je souhaiterais vous déposer une série de trois études, réalisées en 2003 par la régie régionale du temps avec ses partenaires, qui dresse un portrait de la problématique de l'itinérance dans notre région. Ces trois études pourront, je le crois, vous permettre d'approfondir votre compréhension du phénomène de l'itinérance en Outaouais. Je pourrai vous le déposer après mon introduction.

# Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup.

M. Morissette (Guy): Notre connaissance du phénomène de l'itinérance devra cependant se raffiner, et nous comptons poursuivre nos efforts en ce sens. Et j'insiste aussi que l'itinérance, bien qu'un phénomène plus visible dans le milieu urbain, concerne aussi nos secteurs ruraux, qui abritent aussi des secteurs de pauvreté très significatifs.

• (18 h 50) •

Je me permettrais cependant de faire ressortir une particularité à notre région, soit sa situation frontalière. Bien que cette caractéristique influence l'ensemble de la consommation de services de santé par notre population, elle s'avère singulièrement pertinente quand on parle d'itinérance. Quand on veut comprendre les habitudes de consommation de services des personnes itinérantes, quand on veut organiser une offre de services et la financer chez nous, on doit le faire dans une logique d'une agglomération urbaine de plus de 1 million d'habitants de deux centres-villes juxtaposés, Gatineau et Ottawa, qui ne constituent qu'un seul et même milieu urbain pour les personnes itinérantes. Le visage de l'itinérance en Outaouais tient beaucoup, quant à sa forme et à sa complexité, aux réalités vécues dans les grands centres urbains comme Montréal ou Ouébec.

Une personne itinérante n'est pas très influencée par nos frontières politiques et administratives, et on le comprend. Elle se rendra là où elle peut obtenir des services qui lui conviennent le mieux, indépendamment qu'elle ait à traverser un pont. Cela pose un défi évident en termes de coordination de services.

Avant de passer aux principaux défis que notre région doit relever, je me dois quand même de vous souligner le chemin qu'a parcouru le dossier de l'itinérance depuis quelques années en Outaouais. Vous l'avez sans doute déjà constaté vous-mêmes, mais notre région est privilégiée et peut compter sur un secteur communautaire dynamique et mobilisé, notamment dans le secteur de la lutte à l'itinérance et à l'exclusion sociale. L'agence finance 33 organismes communautaires qui oeuvrent dans ce secteur et qui se partagent une enveloppe annuelle de 6,4 millions de dollars. Ce dynamisme a produit quelques belles réalisations. Je pense notamment à la tenue d'un colloque provincial sur l'itinérance, à Gatineau, en février 2005, intitulé La rue, s'y rendre, y vivre et s'en sortir, qui fut l'occasion d'une impressionnante mobilisation du milieu. Je pense aussi au démarrage des activités de l'organisme Moisson Outaouais, qui profite maintenant d'un soutien financier de notre agence.

On peut aussi souligner la création d'une table de partenaires, qui est devenue le CRIO, ou la réalisation, depuis 2001, de trois plans d'action concertés en itinérance conçus avec les organismes communautaires. Ces plans d'action furent le moment d'échanger sur les besoins de services en matière de lutte à l'itinérance et de faire le point sur l'avancée des travaux. Plusieurs organismes ont été consolidés, comme, par exemple, Le Gîte Ami, qui a vécu une crise importante il y a quelques années. Une table de partenaires a assuré le maintien du Gîte Ami, de nouvelles installations ont été construites et le financement de l'organisme a été doublé. Le financement d'organismes en soutien communautaire en logement social comme Mon Chez-Nous, les oeuvres Isidore-Ostiguy et le Centre Kogaluk a été bonifié, tout comme celui des organismes La Manne de L'Île ou l'Entraide familiale de l'Outaouais. Au-delà du chemin parcouru, il reste cependant beaucoup à faire.

J'aimerais maintenant partager avec vous certaines pistes de solution abordées dans notre mémoire qui permettraient de faire progresser l'offre de service aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance et, par le fait même, amélioreraient leurs conditions de vie. Certaines de ces pistes de solution relèvent directement de notre agence, mais d'autres

interpellent l'ensemble des partenaires qui oeuvrent dans la lutte à l'itinérance. Certaines sont liées à des enjeux de financement, et d'autres, à des enjeux d'organisation de services.

Parlons d'abord de financement. Je ne vous apprends rien en vous disant que les besoins de services identifiés par nos organismes communautaires dans l'ensemble, mais tout particulièrement en itinérance, dépassent les ressources humaines et financières dont ils disposent. L'agence reconnaît cette situation. Voilà pourquoi notre conseil d'administration adoptait, en 2007, le cadre de référence, de relation et de financement pour les organismes communautaires de l'Outaouais. Ce cadre a été conçu avec la Table régionale des organismes communautaires de l'Outaouais, qui fut un partenaire primordial dans cette démarche. Le conseil d'administration de la TROCAO a d'ailleurs appuyé le cadre par une résolution unanime. Ce nouveau cadre prévoit notamment deux choses, d'abord de consacrer, chaque année, aux organismes communautaires financés dans le cadre de notre programme de soutien communautaire, le PSOC, un montant représentant 10 % des budgets de développement qui ne sont pas ciblés directement par des orientations du ministère. D'autre part, ce cadre prévoit ce que nous appelons une démarche identitaire, par laquelle chaque organisme doit nous soumettre une évaluation de ses besoins financiers en fonction de son offre de services actuelle. C'est sur la base de cette évaluation analysée par notre agence que le niveau de rehaussement budgétaire de chaque organisme sera établi. C'est sur la base de cette évaluation que nous pourrons, par exemple, évaluer précisément les besoins financiers des organismes communautaires qui oeuvrent dans le domaine de la lutte à l'itinérance.

La démarche doit être complétée d'ici la fin de l'année. Les choix budgétaires faits dans le cadre de l'enveloppe PSOC verront à prioriser les organismes dont le financement s'éloigne le plus de leurs besoins financiers identifiés. Il est trop tôt pour évaluer précisément le manque à gagner exact des organismes que nous finançons, mais nous espérons des résultats sous peu.

Toujours sur le plan financier mais, cette fois-ci, dans le cadre d'un programme qui ne relève pas de notre agence, il nous apparaît important de bonifier l'enveloppe IPLI en tenant compte des besoins particuliers de la population de l'Outaouais qui vit dans une zone urbaine de plus de 1 million d'habitants. La contribution de l'IPLI en Outaouais ne tient pas compte de la complexité du phénomène de l'itinérance dans notre région. Gatineau est considérée comme une agglomération de 225 000 habitants plutôt que comme partie intégrante d'un milieu urbain de plus de 1 million d'habitants. Cette situation fait selon nous que le financement de la région sous IPLI, même de manière relative, n'est pas à la hauteur des problématiques que nous vivons vraiment.

Parlons maintenant d'organisation de services. Un nombre impressionnant de partenaires interviennent dans la lutte à l'itinérance. Définir et convenir d'un continuum de services clair, efficace et rigoureux représente un défi de taille. Pour mieux organiser et coordonner le travail de l'ensemble des partenaires impliqués dans la lutte à l'itinérance, nous fondons beaucoup d'espoir sur l'élaboration et la mise en oeuvre des projets cliniques de nos centres de santé et de services sociaux. Le CSSS de Gatineau, directement interpellé par la problématique de l'itinérance, a d'ailleurs lancé, la semaine dernière, la démarche qui va conduire à l'élaboration de ses projets cliniques.

Nous souhaitons que nos CSSS tiennent compte des besoins spécifiques de la population itinérante et à risque d'itinérance lors de l'élaboration des projets cliniques de manière à distinguer l'offre de services aux personnes itinérantes en spécifiant les responsabilités respectives du secteur communautaire, des services de première et de deuxième ligne et des autres partenaires. Les problématiques associées à l'itinérance doivent être intégrées dans les programmes, services, afin de permettre une adaptation des services aux besoins de ces personnes.

Mais, au-delà des travaux de nos CSSS, il est primordial d'accentuer l'action intersectorielle matière de lutte à l'itinérance en regroupant les différents partenaires impliqués, dont notamment la ville de Gatineau, le milieu de l'éducation, de l'emploi, de la justice et d'autres. Un de nos souhaits est de voir à la création d'une table régionale de concertation intersectorielle qui regroupe les principaux acteurs pouvant influencer la lutte à l'itinérance. Les rencontres des représentants des différents milieux permettraient de développer une vision commune, d'échanger sur les pratiques respectives et développer un plan d'action intersectoriel régional de lutte à l'itinérance. Ces échanges permettraient également de clarifier les rôles et responsabilités des partenaires concernés par la lutte à l'itinérance. Elles pourraient aussi favoriser les liens entre les intervenants de Gatineau et Ottawa qui travaillent auprès des mêmes personnes.

Dans le même ordre d'idées, nous estimons important de soutenir le déploiement de l'approche territoriale intégrée de lutte à la pauvreté afin d'agir efficacement sur les facteurs associés à l'itinérance, et ce, avec des partenaires que sont la Conférence régionale des élus de l'Outaouais et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. L'agence préconise également la consolidation des initiatives et des projets prometteurs et novateurs mis en place dans la région, tels que l'Équipe Images du CSSS de Gatineau, le Comité des intervenants du centre-ville et d'autres. Il importe aussi de développer auprès des intervenants du réseau communautaire et du réseau public des compétences interdisciplinaires pour mieux intervenir auprès des personnes itinérantes et à risque d'itinérance. Des formations spécifiques en santé mentale, toxicomanie et situations de crise auprès des personnes itinérantes devraient être priorisées.

#### • (19 heures) •

Des programmes ou des projets spécifiquement dédiés à la réinsertion sociale des personnes itinérantes et à risque d'itinérance devront être développés afin de permettre de briser le cycle de l'itinérance ou de la pauvreté. Certains existent déjà dans notre région, comme le projet Qualification des jeunes, le projet Belvédère — vous avez entendu parler — mais d'autres initiatives du genre devront être soutenues pour favoriser la réinsertion.

Enfin, notre agence estime primordial de favoriser le développement de logements sociaux, notamment en appuyant la ville de Gatineau dans ses démarches pour devenir ville mandataire auprès de la SHQ. Le développement de logements sociaux permet de travailler en amont et en aval de l'itinérance, compte tenu que l'accessibilité au logement abordable permet une stabilité résidentielle aux personnes et familles démunies et favorise la gestion de leur budget.

Voilà donc les grandes lignes des préoccupations que notre agence souhaite vous communiquer. En résumé, je vous dirais que l'itinérance est une problématique complexe, que l'Outaouais est une région complexe, et les besoins sont immenses. Mais la tenue de cette commission sera sûrement l'occasion pour tous ceux qui oeuvrent dans la lutte à l'itinérance de réitérer notre engagement collectif à soutenir les personnes parmi les plus fragilisées de notre société. Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Je suis maintenant à ouvrir la période d'échange avec les membres de la commission, avec Mme la députée de Gatineau.

Mme Vallée: Alors, merci beaucoup, messieurs. Bonjour. On vous revoit pour une deuxième fois cette année. On vous a vus dans le cadre de notre mandat de surveillance, en janvier dernier, et on vous revoit aujourd'hui dans le cadre de ce mandat d'initiative.

Vous avez soulevé un élément, M. Morissette, quant à l'importance de développer des liens entre les intervenants régionaux, les intervenants de l'Outaouais québécois et les intervenants de l'Outaouais d'Ottawa, finalement, de la rive ontarienne, compte tenu que l'itinérance n'a pas de frontière. Actuellement, à votre connaissance, est-ce qu'il existe certains liens, tant du côté de la santé que d'autres initiatives, là, qui ont été initiés, là, depuis les dernières années?

M. Morissette (Guy) : À ma connaissance, il n'y en a pas directement liés.

**Mme Vallée:** D'accord. Et qu'est-ce qui fait qu'il n'y a pas cette communication-là actuellement, là?

M. Morissette (Guy): C'est peut-être la question de la problématique en général de deux réseaux de santé et de services sociaux qui se côtoient et qui ont un langage différent, qui ont des procédures différentes et qui font qu'on travaille beaucoup, je dirais, auprès d'individus, de situations x, et on ne parle pas dans l'ensemble au niveau de l'organisation de services.

**Mme Vallée:** Qu'est-ce que ça prendrait pour être à même d'aller de l'avant, de soutenir cette recommandation-là et de la mettre en oeuvre?

M. Morissette (Guy): Bien, il faut reconnaître qu'il y a un besoin, qu'il y a un besoin de le faire et qu'on est gagnants de le faire, que l'organisation de services qui va être donnée aux gens qui sont itinérants ou à risque d'itinérance... vont bénéficier d'une

organisation de services qui tient compte de cet élément de frontalité là.

Mme Vallée: D'accord. Avant de céder la parole à ma collègue, j'aimerais vous demander... On a entendu ici, aujourd'hui, plusieurs... Bon, il y a eu plusieurs commentaires à l'égard du financement de l'agence, à l'égard de l'existence ou de l'inexistence de certains programmes. Il y a un besoin qui semble assez criant ici, en Outaouais, c'est les problèmes, tout ce qui a trait à la désintoxication, les services et les ressources en désintoxication. On a tout à l'heure, juste avant votre présentation, quelqu'un qui est venu nous faire part de sa propre problématique et de la difficulté qu'il avait eue à obtenir un service de désintoxication régional. Je sais qu'il y a des projets pilotes qui existent actuellement au Québec pour les situations d'urgence. Dans un premier temps, pourriez-vous nous faire part du projet actuellement qui existe entre les urgences de Hull et les centres de désintoxication pour tenter de diriger les gens vers les services de première ligne ou les services d'urgence?

M. Morissette (Guy): Tout à fait. Nous reconnaissons... Dans l'Outaouais, le réseau de la santé et services sociaux reconnaît qu'il y avait un besoin à cet égard-là. Nous avons actuellement un projet pilote qui ne touche pas seulement que l'urgence de l'Hôpital de Hull mais qui touche un certain nombre de salles d'urgence, qui établit un lien entre la salle d'urgence et le centre de désintoxication, le Centre Jelinek. Et on a consenti, à titre de projet pilote, des ressources financières qui vont permettre justement de favoriser ce lienlà. On le fait à titre de projet pilote pour nous permettre de voir comment on peut mieux arrimer les services, qu'est-ce que ça donne et quelles sont les forces et les faiblesses d'un tel système.

Alors, nous sommes en implantation actuellement de ce système-là et on suit ça de très près, étant donné qu'on sait déjà qu'il va y avoir des bénéfices à très court terme de cette mesure-là. Mais il y a un projet pilote en cours, et notre objectif, c'est, dès l'année prochaine, de... à la lumière de ce qu'on va voir comme bonification qu'on peut y faire, l'étendre à l'ensemble de la région et de faire en sorte que ce soit une mesure récurrente qui est intégrée, là, à l'offre de services.

Mme Vallée: Merci.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Hull.

Mme Gaudreault: Bon, alors, bonsoir. On a beaucoup entendu parler, au cours des présentations d'aujourd'hui, des problèmes de financement criants. Il y a certains organismes qui nous ont dit que la survie de l'organisme est menacée. Et je voulais savoir, le fameux 10 % des budgets de développement qui sera injecté, est-ce que c'est déjà en...

M. Morissette (Guy): Oui.

Mme Gaudreault: Alors, ça va...

M. Morissette (Guy): Tout à fait. Vous savez, l'année passée, notre conseil d'administration a adopté un cadre de référence, et, comme je le disais dans l'introduction, ce cadre de référence là faisait suite à des travaux qui ont eu cours avec la TROCAO et qui, avec le milieu communautaire, visaient à identifier, à dresser la question du financement. Et ce que ça nous a permis de faire, c'est qu'on a établi qu'on devait faire une démarche identitaire pour nous permettre de voir quels étaient les besoins de l'ensemble.

Vous savez, on finance, tu sais, 136 organismes communautaires, ce qui nous permet de pouvoir voir quels sont leurs besoins en fonction de leurs missions actuelles et de voir l'écart entre ce qu'ils reçoivent comme financement et ce qu'ils auraient besoin pour répondre à leurs missions, actuellement. Et, à partir de ça, on va faire des constats et... Mais ce qu'il est important de réaliser, c'est que ce cadre de référence là a été adopté suite évidemment à des travaux, et la TROCAO avait adopté, par résolution unanime, disons, l'élaboration de ce cadre de référence là, la démarche identitaire. Le 10 % fait partie, disons, du cadre de référence. Alors, pour nous, c'était un geste significatif qui démontrait le besoin de financement et comment le regarder avec le milieu communautaire.

Mme Gaudreault: Juste pour le bénéfice des gens qui sont ici, là, la TROCAO, c'est la Table...

M. Morissette (Guy): ...régionale des organismes communautaires de l'Outaouais. Alors, c'est le regroupement de l'ensemble des organismes communautaires et c'est notre interlocuteur privilégié, avec qui on discute de ces éléments-là.

**Mme Gaudreault:** Et la CRIO, par rapport à la TROCAO?

M. Morissette (Guy): La CRIO, c'est le...

Mme Gaudreault: Le CRIO.

M. Morissette (Guy): ... c'est le rassemblement de 33 organismes communautaires — peut-être 32 ou 33, mais je suis à peu près convaincu que c'est 33 — qui sont, disons... dont les activités touchent la lutte contre l'itinérance. Alors, c'est un rassemblement, c'est un... je ne dirais pas nécessairement un sous-groupe, mais ce sont des organismes qui font partie de l'ensemble des organismes communautaires, donc de la TROCAO, mais qui ont comme, tu sais, activité principale, mission principale, de toucher la lutte à l'itinérance.

Mme Vallée: Merci.

Le Président (M. Kelley): Ça va? M. le député de Nicolet-Yamaska.

M. Dorion: Bonjour. Merci, M. Morissette, de la présentation de votre mémoire. Nous avons entendu, tout au long de la journée, un manque flagrant de financement au niveau des ressources communautaires. Je reprenais un peu le sommaire que vous avez fait sur le mémoire, et, dans les pistes de solutions envisageables, au huitième point, c'est marqué: «Consolider le financement des organismes communautaires selon le cadre de référence». On le mentionne au huitième point, puis, moi, ce que j'ai entendu dans votre région aujourd'hui, c'est qu'il y a plusieurs ressources qui à peine vont arriver à maintenir leurs services d'ici le mois de novembre, d'autres dans le mois de... Vous allez avoir une grosse année devant vous, M. Morissette, là! Moi, le constat que je fais de votre région, c'est celui-là, là. Vous parlez de continuum de services. Comment peuton assurer un continuum de services si on n'est pas capable de maintenir ceux qui sont déjà actuellement en région et implantés en région?

M. Morissette (Guy): Quand vous donnez à 136 organismes communautaires un certain... des subventions, des montants d'argent, il est évident qu'il y a des situations qui peuvent survenir en cours d'année. Nous avons un mécanisme qui nous permet de voir avec les organismes en difficulté des ajustements au niveau de leurs services, au niveau du financement, en fonction des difficultés qui sont vécues. Et, les organismes auxquels je pense que vous faites référence, on est déjà avec eux depuis déjà plusieurs semaines, plusieurs mois pour certains, à voir quelles sont leurs difficultés et qu'est-ce qu'on est capables de faire, comme je vous disais, autant en termes de services qu'en termes de financement, ce qu'on est capables de faire pour soutenir leurs activités.

#### ● (19 h 10) ●

Ce qu'on fait référence au niveau du cadre, O.K., c'est une démarche qui n'est pas une démarche d'urgence. C'est une démarche qui est structurante, qui va nous permettre justement d'établir c'est quoi, le besoin de financement, de travailler avec le regroupement des organismes communautaires et de voir comment on convient avec eux du rehaussement du plancher de... Alors, nous...

**M. Dorion:** Mais, fâchez-vous pas, M. Morissette, moi, je fais simplement vous poser que...

#### M. Morissette (Guy): ...je suis convaincu.

- M. Dorion: ...au huitième oui; au huitième point, c'est indiqué, là, le financement des organismes. Moi, tout au long de la journée, M. Morissette, là, puis je ne pense pas avoir rêvé, ce que j'ai entendu, c'est une détresse de la part du milieu, un manque de financement accru, là. Ça vient au huitième point. Le temps que vous allez élaborer l'ensemble des points avant le financement, là, je vous dirais qu'il y a la moitié des organismes qui vont mourir, dans votre région.
- M. Morissette (Guy): Tout à fait. Nous ne pouvons pas...
- M. Dorion: Moi, quand je prends tout le temps que ça peut demander et exiger de la part du ministère de mettre toutes en place les recommandations dont vous faites, lorsque vous arrivez au financement, il va vous en manquer, des ressources, là.

- M. Morissette (Guy): ...que le financement d'urgence viendrait au huitième rang. Comme je vous dis...
  - M. Dorion: C'est... C'est... Monsieur...
- M. Morissette (Guy): Ce n'est pas par ordre prioritaire. Nous avons listé ce qu'on devait faire. Ça, c'est une démarche structurante qui, oui, c'est vrai, a des visées à moyen et long terme. Pour le financement d'urgence, les situations difficiles, on est déjà avec ces organismes-là à voir ce qu'on peut faire, et le financement, s'il y a du financement qui doit accompagner les solutions, bien il va accompagner les solutions.
- **M. Dorion:** Il y a des gens, M. Morissette, des organismes qui nous ont été entendus, et probablement, j'imagine, que vous les avez en tête, là, vous les avez devinés.
- M. Morissette (Guy): Non, non, je ne les ai pas seulement en tête, je les entends, moi aussi, quotidiennement, alors...
- M. Dorion: On parle de novembre, décembre, on est dans le mois d'octobre, on est à un mois, un mois et demi près d'un ultimatum, sans avoir de nouvelles. Comment pensez-vous que ces gens-là peuvent travailler? Et je pense que le travail qu'ils font, là, je veux dire, je pense qu'il correspond, et de un, à un besoin de votre région, là, puis...
- M. Morissette (Guy): On est d'accord là-dessus, M. Dorion.
- M. Dorion: O.K. Et je ne comprends pas comment qu'une agence de santé peut, à un mois, laisser des gens dans une attente et une incertitude. Et ça, là-dedans, il y a les besoins de ces ressources-là, mais je ne parle pas juste de besoins, je parle de l'ensemble de tous les gens qui sont dévoués auprès de ces... qui sont impliqués dans les services qui sont dispensés. Par curiosité, quel est le budget annuel de votre agence?
  - M. Morissette (Guy): Il est 581 millions.
- M. Dorion: 581 millions. Sur le 581 millions, quel est, en pourcentage, le montant attribué au support de vos 136 organismes?
- M. Morissette (Guy): 1,11 %. Je vous ai dit 6 440 000 \$.
- M. Dorion: J'ai entendu «concertation». M. Morissette, j'ai une question à vous poser. On est en 2008. J'imagine que ces besoins-là n'ont pas été criés, de la part de l'ensemble de ces organismes-là, juste à l'arrivée d'une commission parlementaire portant sur l'itinérance. J'imagine que ce portrait-là est le portrait de 2005, 2006, 2007, et que là on est en 2008, où la situation est devenue de plus en plus aggravante.

- M. Morissette (Guy): Nous avons un cadre de référence qui va permettre de pouvoir objectiver les besoins de financement de ces organismes-là, et nous allons convenir... Nous travaillons avec eux. D'ici le mois de décembre, on va savoir... cette démarche identitaire là va nous donner la hauteur du besoin qu'ils ont, et, à partir de là, on va convenir avec eux d'un plan de rehaussement avec ce qu'on a comme moyens.
- **M. Dorion:** La question, M. Morissette: Entre un cadre de référence et une réalité de terrain, y a-t-il une différence?
- M. Morissette (Guy): Écoutez, si vous le travaillez...
- **M. Dorion:** Non, je vous pose la question: Entre un cadre de référence qui est inscrit dans un document et une réalité sur le terrain, y a-t-il une différence?
  - M. Morissette (Guy): Moi, je vous dirai non.
  - M. Dorion: Merci.
- Le Président (M. Kelley): Juste pour clarifier, avant de céder la parole, quand vous avez parlé du budget du SOC, c'était la partie dévouée aux organismes qui travaillent dans l'itinérance.
- M. Morissette (Guy): Non. Je vous ai parlé... M. Dorion m'a demandé la question des organismes communautaires. Je comprenais que c'étaient les 136 organismes et je vous répondais en disant que le 6 440 000 \$, c'est pour l'ensemble des...
- Le Président (M. Kelley): O.K., merci beaucoup. Mme la députée de Crémazie.

Mme Lapointe (Crémazie): Bonjour, messieurs. Merci de votre présence. Merci de votre présence. Vous avez été largement mentionnés toute la journée, je ne sais pas si les oreilles vous ont bourdonné.

Mon collègue a parlé du problème criant qu'on a découvert ici, le sous-financement chronique d'organismes communautaires. On nous a aussi parlé d'augmentation des besoins, d'augmentation de la clientèle, entre guillemets, en termes de pauvreté et d'itinérance. On nous a aussi parlé de changements au niveau des personnes ressources à l'agence qui travaillent avec le milieu communautaire, dans la dernière année et demie. Bon. On nous a aussi beaucoup parlé d'un modèle d'organisation des services qui a été fait conjointement avec les organismes communautaires, le CRIO et vousmêmes — vous en parlez d'ailleurs dans votre mémoire mais il n'est pas appliqué. Tout le monde nous a demandé aujourd'hui, nous a dit que ce serait fondamental que ce soit mis à jour, que ce soit actualisé - parce que ça date de quelques années, il semble que ça a été relégué ou en tout cas... pas tabletté, là, je n'aime pas ce mot-là, mais... - et que ce soit mis en oeuvre. Et vous parlez, dans l'une de vos priorités, de prévenir l'émergence de l'itinérance.

Alors, comment on peut concilier tout ça? Vous aviez un plan d'action, et votre priorité, c'est de prévenir.

Alors, est-ce que vous avez l'intention de l'actualiser, ce plan d'action, et de le mettre en oeuvre?

M. Morissette (Guy): Ce modèle d'organisation découlait des trois études, et, bon, il y avait le modèle qui avait été élaboré. En même temps, il y avait eu la création, dans le réseau de la santé et des services sociaux, la création des centres de santé et services sociaux, les réseaux locaux de services. Et il n'existe pas un programme-services, si on veut, itinérance, et pour nous ça devait être intégré aux activités des projets cliniques des CSSS.

Oui, il y a eu du retard dans la région d'Outaouais, pour certains CSSS, dans l'élaboration de leurs projets cliniques. Et, nous, ce qu'on s'attendait, c'est que ce modèle d'organisation de services là, qui a été, disons, commencé à être réfléchi, si vous voulez, en 2002-2003 à la lumière des études, avec la transformation du réseau, faisait en sorte qu'il était évident que ça devait être repris par les CSSS. Or, le modèle d'organisation a quand même servi aux plans de financement, tu sais, IPLI, les différentes, je vous dirais, les différentes vagues de financement qui se présentaient. Alors, on s'est servis quand même, à partir des études puis du modèle d'organisation, on s'est servis des données qu'on avait, qui nous permettaient de voir quels étaient les besoins, tout ça.

Et en même temps on voulait faire le parallèle avec le développement des projets cliniques des CSSS. Et c'est ce qui se fait actuellement, on encourage beaucoup nos CSSS à intégrer... L'itinérance, ça ne se retrouve pas dans un programme, ça se retrouve dans l'ensemble des programmes-services, et c'est ce qui doit se faire. On vous disait que le CSSS de Gatineau, par exemple, avait lancé le projet la semaine passée. Or, ça va s'intégrer, ce modèle d'organisation là, à cet égard-là.

Mme Lapointe (Crémazie): Alors, écoutez, c'est quand même... on a vu, depuis le début des commissions, tous les organismes communautaires, tous les regroupements nous disent qu'ils ont besoin davantage de financement, mais jamais d'une façon aussi criante qu'ici. Est-ce que l'agence avait d'autres priorités, d'autres urgences à régler pour que la situation devienne à ce point...

• (19 h 20) •

M. Morissette (Guv): Le modèle d'organisation qui était développé et le financement, c'est deux choses, oui, reliées à certains égards, mais pas nécessairement. Ca n'a pas... Il y a eu une croissance des budgets au niveau du PSOC. Au niveau des organismes de lutte à l'itinérance, on a progressé avec les années. Alors, ca n'a pas empêché qu'on investisse, qu'on consente des sommes. Au niveau de l'organisation de services, le modèle d'organisation dont vous faites référence, tout à fait, on est d'accord qu'on a des croûtes à manger à cet égard-là. On travaille avec l'ensemble, je veux dire, du réseau de la santé et de services sociaux et en même temps avec l'ensemble des partenaires à cet égard-là, et on vous dit qu'on a des défis particuliers ici, en Outaouais, où, pour nous, les sommes qui sont consenties selon, par exemple, le programme IPLI maintenant ne reflètent pas la réalité de nos besoins, on est d'accord avec vous.

Mme Lapointe (Crémazie): Oui, ça, c'est clair que le programme IPLI, là, doit être plus substantiel. Mais l'augmentation en fait, depuis quelques années, qui a été donnée, si vous voulez, aux organismes communautaires en itinérance serait de quel ordre?

M. Morissette (Guy): Écoutez, je voudrais juste justement demander, M. le Président, de revenir sur les chiffres parce que je vous ai induits en erreur. Quand je vous ai dit... L'argent qu'on donne aux organismes communautaires, c'est 23,5 millions, pour l'ensemble des 136. Je m'excuse, je me suis trompé dans mes chiffres. Alors, c'est 23,5 millions, ça correspond à 4 % de notre budget. Et, pour les organismes de lutte à l'itinérance, O.K., quand on les regroupe puis qu'on les identifie, c'est le 6,4 millions, c'est le 1 %. Ça représente aussi 27,5 % du montant qu'on donne au PSOC, O.K., je veux dire, aux organismes du PSOC. Alors, je m'excuse, là, de vous avoir induits en erreur à cet égard-là, je me suis trompé.

Mme Lapointe (Crémazie): Très bien. Mais l'augmentation depuis trois ans, depuis quatre ans, depuis cinq ans, c'est de l'ordre de quoi? Parce qu'il semble bien, là, que...

M. Morissette (Guy): ...je vais demander à M. Gagné de vous dire le montant.

M. Gagné (Christian): En fait, les sommes consenties à l'itinérance ont été, si je prends les sommes versées aux organismes, ont été triplées depuis trois ans. Évidemment, c'est un défi. On aurait pu les quintupler puis les multiplier par 12, mais, de par les ressources régionales, on les a triplées. Donc, c'est de l'ordre de 1,5 million, plus... Ça, c'est directement par le PSOC, mais toutes les sommes aussi qui entrent par le volet d'IPLI et autres intégrations d'argent, on les additionne, pour faire le 6 millions.

Mme Lapointe (Crémazie): Monsieur... Martin. Merci, monsieur...

M. Lemay: Oui. Merci. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Kelley): M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques.

M. Lemay: Oui. Merci. Alors, bonsoir, messieurs. Effectivement, les agences, partout, si ca peut vous consoler, sont prises à partie un peu, dans le bon sens du terme, là, je pense, et sont prises à partie par nous par la suite. Mais, par rapport à Montréal, c'est une bonne discussion douce qu'on a à l'heure actuelle. Et je trouve ça de valeur, mais c'est vos priorités, puis c'est tout à fait légitime pour vous. Mais je l'ai, moi, L'organisation des services... C'est un très bon document, et, ce matin, quand on nous a informés de ça, je ne le croyais pas. Une agence qui a fait un document sur l'itinérance? Je ne le croyais pas. Moi aussi, comme ma collègue, je suis un peu déçu que malheureusement vous avez choisi de ne peut-être pas l'appliquer. Parce qu'un des problèmes qu'il y a... Vous parlez des... Il y a les priorités ministérielles, il y a les couloirs de services. C'est justement ça, le problème, c'est que tout est coupé au couteau, puis, à un moment donné, il n'y a plus personne qui s'y retrouve, dans tout ça.

Et je cite le mémoire, parce que les gens qui l'ont fait ont eu un certain courage de reconnaître leurs propres limites, et ça, ça demande quand même beaucoup de courage, et je vous le cite, à la page 8: «...certains établissements du réseau qui sont peu outillés pour intervenir auprès des personnes ayant plusieurs difficultés.» Ça, on l'entend aussi de tous les groupes, que les itinérants qui ont plusieurs difficultés, ils ne cadrent pas dans vos petites fiches, bien souvent. Ils cadrent dans bien des petites fiches, puis là tout le monde vient mêlé, là, puis ils ne savent plus quoi faire avec parce que ça ne rentre plus dans les petites fiches de l'agence et du CSSS.

Une autre citation, M. le Président — je vais terminer là-dessus — page 11, et celle-là, là, ça m'a fait tellement de bien de lire ça, et je cite: «...manquement — et c'est un euphémisme, quant à moi, parce que c'est un scandale national, pas juste ici, au Québec au complet; manquement — dans le suivi de la réinsertion des personnes ayant reçu leur congé d'institution.» La fameuse désins! C'est la première fois que je vois un organisme public l'avouer, de dire: On n'a peut-être pas donné les ressources aux bons endroits pour aider les gens.

Bref, ma question: D'après vous, pour ce qui est de votre territoire, là, évidemment — et vous faites avec les décisions qui ont été prises il y a 20 ans, là, on s'entend là-dessus. La désins, là, ça n'a pas été décidé avant-hier, ça a été décidé il y a très, très longtemps - avez-vous une petite idée du nombre de personnes? En fin de compte, je vais vous poser une question bête: Est-ce qu'il y a quelqu'un chez vous qui a la trace de ces gens-là? Est-ce qu'ils sont laissés à euxmêmes en pleine rue? Est-ce qu'ils sont rendus peut-être à Montréal, peut-être à Québec, peut-être ailleurs? Est-ce qu'il y a quelqu'un chez vous qui a gardé un suivi avec ces gens-là qui très souvent étaient très malades, devaient être médicamentés, mais ils ne l'ont pas été parce qu'évidemment ils sont un peu désorganisés, alors, à un moment donné, ils sont... Avez-vous une étude làdessus pour votre région à vous? La désins, sur 20 ans, là, qu'est-ce que ça a donné, exactement?

M. Morissette (Guy): Il y a plusieurs instances, organisations, études qui ont été faites au cours des années, qui traitent des segments, des parties de ce phénomène qu'on connaît bien puis qu'on reconnaît que ça n'aide pas du tout l'organisation de services. Ce qu'on peut dire, on est capables, quand on regarde avec nos organismes communautaires, on est capables de savoir le nombre de services qui sont donnés. Sachant très bien... Puis je suis arrivé un petit peu avant, là, la comparution puis j'entendais des gens qui disaient: Je reçois des services...

**M.** Lemay: La comparution, n'exagérez pas, ce n'est pas si pire que ça, quand même!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Morissette (Guy): Ah! Merci!

M. Lemay: Quand même!

**M. Morissette (Guy):** Ah là là, vous me rassurez! Alors, devant... Ou je peux vous parler de mon témoignage.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Morissette (Guy): J'entendais les gens qui disaient: Je reçois des services de La Manne, tu sais, du Gîte, tout ça. On sait le nombre de services qui sont donnés par les organismes communautaires, mais, non, on n'a pas la trace de chacun de ces individus-là. On sait que ces gens-là, par exemple, se retrouvent dans les institutions, dans les établissements de santé, puis ils reçoivent certains services.

Pour nous, de savoir le nombre exact, peut-être qu'on doit se poser des questions puis se dire: C'est beaucoup plus la fluidité, le cheminement du patient, ce qu'on appelle, dans notre jargon, la trajectoire de services. Je pense que c'est sur ça qu'il faut travailler, puis là on va peut-être mieux connaître notre phénomène. On le dit, on le dit dans notre mémoire puis on le dit dans les recommandations, on a des croûtes... il faut comprendre encore mieux le phénomène. Il faut travailler avec le milieu, il faut travailler avec les organismes, il faut travailler avec les établissements en intersectoriel pour mieux comprendre ça. Ce n'est pas facile de placer une étiquette à une personne puis qui la suit partout où est-ce qu'elle va se retrouver. Mais on sait que, si on travaille - comme je vous disais, je reviens - en intersectoriel sur la trajectoire de services, on va avoir amélioré la situation, on en est convaincus.

- M. Lemay: Merci de votre patience, M. le Président.
- **M. Morissette (Guy):** Je ne suis pas fâché, hein? Je ne suis pas fâché encore.
- M. Lemay: Non, non. Non, non, non, on est passionnés par nos sujets.
- Le Président (M. Kelley): Sur ce, merci beaucoup pour cet aperçu des activités de l'agence. Et encore une fois, pour votre disponibilité, M. Morissette, M. Gagné, merci beaucoup.

Et je vais suspendre quelques instants et demander le dernier témoin, le Centre de santé et services sociaux de Gatineau, de prendre place.

(Suspension de la séance à 19 h 28)

(Reprise à 19 h 40)

Le Président (M. Kelley): Alors, si tout le monde peut prendre place, s'il vous plaît. Et encore une fois, pour notre prochain témoin, merci beaucoup pour votre compréhension, votre flexibilité. On voulait avancer. Alors, nous autres, on a l'accès aux petites choses à manger à nos tables. Il faut nous excuser, mais on veut mettre fin à la soirée un petit peu plus tôt pour ceux qui doivent voyager ce soir. Alors, merci beaucoup pour votre compréhension.

Sans plus tarder, je vais céder la parole à M. Serge Dutrisac, si j'ai bien compris, du Centre de santé et de services sociaux de Gatineau.

# Centre de santé et de services sociaux de Gatineau (CSSSG)

M. Dutrisac (Serge): Alors, bonsoir. Distingués membres de la commission, partenaires, collaborateurs, mesdames et messieurs, bonsoir. Sans plus tarder, j'aimerais vous présenter les gens qui m'accompagnent. À ma droite, il y a Mme Constance Allain, qui est organisatrice communautaire. À ma gauche, il y a Line Létourneau et Mme Nadine Teasdale, qui sont du groupe IMAGES du CSSS de Gatineau.

Dans un premier temps, nous remercions la commission d'avoir retenu la région de l'Outaouais comme région témoin de sa consultation dans un dossier aussi important que celui de l'itinérance. C'est avec enthousiasme que l'équipe du CSSS qui oeuvre auprès des personnes itinérantes sur le territoire urbain de Gatineau vient vous présenter certains éléments clés de son mémoire déposé au début du mois d'octobre.

Afin d'alléger notre présentation, nous n'aborderons pas les dimensions liées au profil sociodémographique, que notre mémoire illustre en abondance, et nous concentrerons plutôt notre exposé sur les trois volets suivants. Dans un premier temps, nous aimerions vous présenter une trajectoire de services faite par l'équipe IMAGES, dans laquelle ils sont intervenus. Dans un deuxième temps, nous aimerions vous exposer les résultats de la contribution, du rôle de l'organisation communautaire au profit de la concertation dans un secteur d'activité comme celui de l'itinérance. Et, en troisième lieu, une présentation sommaire de nos recommandations. Alors, je cède la parole à Mme Line Létourneau.

Mme Létourneau (Line): Bonsoir. Donc, l'équipe IMAGES est composée — c'est une petite équipe; est composée — d'une technicienne en travail social, qui est moi-même, d'une agente de relations humaines, Nadine Teasdale, et de Constance Allain, qui est organisatrice communautaire. Donc, IMAGES a été choisi, le nom le dit, c'est Inventons pour Mieux Agir en Exclusion Sociale. Cette équipe fut mise sur pied en 1996 pour combler un manque dans l'accès aux services par les personnes vivant en situation d'exclusion sociale. Cette équipe... il y a quatre équipes au Québec. Alors, il y a Montréal, Laval, Sherbrooke et nous, à Gatineau. Alors, nous nous rencontrons une fois l'an pour partager nos expériences, pour développer notre analyse sociale du phénomène et s'outiller davantage. En ce moment, on a une implication du CRI, le Collectif de recherche en itinérance, sur un projet de recherche sur les pratiques probantes en itinérance, en Outaouais. Alors, c'est un projet de recherche par le Collectif de... le CRIO... pas le CRIO, mais le CRI, pardon.

Mme Teasdale (Nadine): Alors, plus concrètement, ce qu'on fait comme travail au quotidien, ça se traduit par des accompagnements. On accompagne les personnes qui vivent soit en situation d'itinérance ou qui sont à risque de l'être, on les accompagne pour des rendez-vous médicaux, dans des démarches auprès des centres locaux d'emploi pour l'obtention d'un revenu, on

les accompagne à l'OMH, par exemple, dans les demandes de logements sociaux, on les accompagne dans leurs démarches de recherche de logement ou vers d'autres organismes communautaires qui pourraient répondre à leurs besoins. On fait différentes démarches psychosociales avec eux, que ce soit l'obtention de cartes d'identité, de la carte de la Régie de l'assurance maladie du Québec, par exemple. On offre un soutien psychosocial aussi de façon ponctuelle.

Le but de l'équipe IMAGES en fait, c'est de créer des ponts entre les gens de la rue, qui vivent en situation d'itinérance ou qui sont à risque de l'être, de créer des ponts vers les services du CSSS de Gatineau, que ce soit le service médical, service infirmier, service de santé mentale. Le plus possible, on essaie d'évaluer leur situation, leurs besoins, en vue de les référer vers une prise en charge des différents programmes, services du CSSS.

On essaie d'intervenir en essayant de favoriser le plus possible l'«empowerment» des personnes, c'està-dire une prise en charge de leur propre vie. Donc, on ne fait pas pour eux, on fait avec eux. Le plus possible, c'est ce qu'on essaie de viser. Évidemment, on essaie d'aller au rythme de la personne, dans nos démarches.

On a un travail très important en partenariat avec les différents organismes communautaires que vous avez entendus aujourd'hui. Par exemple, on se déplace, un avant-midi par semaine, à la Soupe populaire pour essayer de créer des ponts avec les gens qui reçoivent des services là, essayer de créer des liens de confiance tranquillement pas vite pour les amener vers les services du CSSS, donc une approche de repérage actif, là, de «reaching-out». Également, ça se fait au Gîte Ami, on y va une soirée par semaine pour essayer de repérer un peu les nouveaux arrivants, si on veut, pour tout de suite essayer d'intervenir avec eux, voir c'est quoi, leurs besoins, entamer des démarches avec eux.

On va aussi... On offre du support et une présence à La Manne de L'Île, le service de dépannage, étant donné qu'il y a une nouvelle intervenante qui est en poste, on essaie un peu de la supporter dans ses nouvelles fonctions, dans le but de mieux référer les gens vers les services, et on accompagne les bénévoles qui s'occupent du groupe L'entre'amis, qui font la gestion de budgets des personnes qui sont à risque de l'être. Donc, on travaille un petit peu en prévention de l'itinérance, parce qu'eux autres s'occupent de payer, par exemple, le logement de la personne et les différentes factures.

Et enfin on participe, aux deux semaines, à un comité centre-ville, les intervenants du centre-ville. Y participent le BRAS, le Bureau régional d'Action Sida, le CIPTO, la Soupe populaire, La Manne de L'Île, le Centre hospitalier Pierre-Janet, Vallée jeunesse, tout récemment Le Gîte Ami. Ces rencontres-là ont pour but de ne pas dédoubler les services qu'on offre aux personnes vivant en situation d'exclusion sociale. On essaie de se concerter ensemble, voir c'est quoi, nos meilleures interventions qu'on pourrait mettre en place, également de se donner un peu le pouls de ce qui se vit dans chaque organisme, puis de travailler ensemble à améliorer les conditions de vie des personnes qui fréquentent ces organismes-là.

Mme Allain (Constance): Pour la portion organisation communautaire, alors je vais essayer de ne

pas prendre trop de place. Donc, peut-être rapidement vous indiquer que l'organisation communautaire dans un CSSSG, ça comprend toute une équipe de travail. Maintenant, on est associés davantage à une équipe rattachée à la Santé publique. Avant, c'était différent, avant que la réorganisation du CSSSG soit complétée, on était davantage attachés à des secteurs, d'où vient le fait que l'organisation communautaire plus spécifique en adultes était davantage associée à l'équipe IMAGES.

Alors, l'organisation communautaire, qu'est-ce que c'est, qu'est-ce que ça mange en hiver, comme on dit? En fait, ce sont des travailleurs, travailleuses qui se mobilisent à travailler spécifiquement au niveau de la communauté, de tenter de mobiliser la communauté et de soutenir aussi la communauté, parce que ce n'est pas juste nous qui allons la chercher, mais la communauté aussi très souvent interpelle le CSSSG pour développer des modèles de réorganisation plus structurelle. Alors, l'organisation communautaire, en fait on devient des personnes-ressources pour l'ensemble du milieu à cet égard-là.

Dans ce sens-là, au niveau de mon intervention plus spécifique dans l'équipe IMAGES, alors IMAGES, je trouvais que c'était un beau mot, quand on m'a intégrée dans l'équipe, parce que ça fait référence à qu'est-ce qu'on voit, à l'image qu'on a des personnes, des gens, donc le regard qu'on porte sur eux. Et donc, tout en la définissant, je vous interpelle en disant justement... aujourd'hui, on a parlé de regards qu'on porte sur les personnes qui sont vulnérables et qui sont en situation d'itinérance. Alors, il est évident qu'on parle de regarder, dans une approche globale, comment on peut développer le développement social d'une façon plus équitable et durable, dans le sens aussi de la mobilisation des communautés et de faire vivre pleinement la citoyenneté des gens.

On travaille aussi à consolider les organismes. Donc ça, c'est un élément important. L'organisation communautaire sert aussi à ce que les organismes qui justement ont à faire face à différentes difficultés ou même à se bâtir, parce que, bon, on n'a pas toutes les expertises en place, peuvent avoir recours à nous. Aujourd'hui, vous avez eu un petit peu un exemple du type d'accompagnement qu'on peut faire avec un organisme, lorsque j'ai accompagné La Manne de L'Île. Mais c'est sûr que c'est à la demande des organismes, ici aussi, selon leurs besoins qui sont définis. On regarde, tant au niveau du conseil d'administration qu'au niveau des intervenants, qu'au niveau des directions, comment on peut les soutenir dans la mise en place de leurs ressources puis surtout de consolider les énergies, les ressources qu'ils ont et favoriser le développement d'expertise.

### ● (19 h 50) ●

Ensuite, c'est certain qu'on tente à travailler sur des éléments plus structurants, donc on tente d'aller chercher dans la communauté une mobilisation qui touche tous les secteurs, au niveau d'un développement plus soit à la ville ou soit certains secteurs éducation ou secteurs santé, donc on tente d'aller chercher des mesures structurantes. À ce niveau-là, on recherche souvent à soutenir des grands projets qui vont faire en sorte qu'on va travailler à qualifier davantage et à améliorer la santé des personnes et de la communauté.

Plus concrètement, aussi on a participé et on participe encore aux travaux du CRIO. Donc, plus

particulièrement l'année qu'on vient de vivre, le CRIO était dans une période où il y avait une grande mobilisation, il y avait un désir de devenir un organisme autonome, et tout ça, donc on a contribué à travailler avec eux dans ce sens-là. Et vous avez vu aujourd'hui le reflet de toute leur force et de toute leur capacité de se concerter dans la mobilisation, particulièrement au niveau du financement. Donc, on est là pour les accompagner aussi dans cette dimension.

En fait, je vais terminer, parce que je ne veux pas trop couvrir de choses, sur un principe qui est souvent interpellé par M. Réal Boisvert — peut-être que vous le comnaissez en termes de chercheur au niveau du développement social; alors: «L'organisation communautaire est là pour mettre l'intelligence collective au service de la communauté.» Merci.

M. Dutrisac (Serge): En terminant, la synthèse de nos recommandations, nos défis. Alors, des services adaptés accessibles et continus. Pour ce faire, on souhaite développer des ententes de service intra, extra-muros pour répondre davantage aux besoins médicaux et psychosociaux d'une clientèle dite vulnérable. À titre d'exemple, on est actuellement à travailler une entente de trajectoire de services entre une organisation communautaire et la clientèle qui se présente en milieu hospitalier pour des services post-opératoires, postchirurgicaux. Nous sommes à y travailler actuellement.

M. Morissette, un peu plus tôt, faisait référence à l'urgence de l'Hôpital de Hull et l'urgence de l'Hôpital de Gatineau, entre une liaison d'un intervenant psychosocial et la clientèle qui se présente en situation de toxicité, en lien avec le Centre Jelinek. Nous avons reçu récemment une demande du réseau communautaire d'ajouter des ressources infirmières pour assurer une forme de nursing, des soins de santé pour cette clientèle-là. Il y aura un dépôt de projet pilote à l'agence, qui risque d'être bien accueilli prochainement.

Ensuite, on fait référence à de la formation adéquate, croissance de la qualité, une approche multisectorielle, des approches de type «case management», des approches dites plus cliniques; se préoccuper davantage des personnes qui vivent des doubles problématiques, par exemple, de santé mentale et de toxicomanie, en matière d'accessibilité aux services; développer des modes d'intervention concertée, s'assurer d'une liaison efficace entre le modèle psychiatrique et le réseau communautaire dans les processus de transition de sortie de l'hôpital.

Le deuxième défi, c'est l'arrimage entre le milieu communautaire et institutionnel. Pour ce faire, favoriser une collaboration interministérielle. Actuellement, nous sommes à travailler également à un projet pilote sur la notion des dossiers engagements justice avec le ministère de la Justice.

Troisième défi, besoins et contexte particuliers en Outaouais. Je pense que ça a été nommé à de nombreuses reprises aujourd'hui, c'est une région frontalière métropolitaine avec ses aléas. Développer des outils d'intervention face aux nouvelles clientèles en émergence — nous sommes en observation des données; systématiser notre collaboration avec notre partenaire municipal dans le dossier de l'itinérance afin de se doter d'outils communs de concertation; favoriser des mesures afin que les organismes communautaires actifs en matière

d'itinérance reçoivent le niveau de subvention adéquat à la réalisation de leur mission.

Quelques pistes d'action structurantes. Pour y arriver, on pense qu'il faut agir sur les déterminants de la santé. Qu'est-ce que c'est, les déterminants de la santé? C'est d'avoir accès à un revenu qui peut être décent pour pouvoir répondre à ses besoins de base, c'est d'avoir accès à un logement adéquat, c'est d'avoir accès à des programmes de scolarisation adaptés, c'est d'avoir accès à des programmes d'employabilité adaptés, c'est de développer davantage des stratégies de prévention et de promotion sociale auprès des jeunes — on vous en a parlé, je pense, à quelques reprises — et des familles en difficulté soit par le biais scolaire, d'intervention de quartier dans les maisons de jeunes, dans les centres de réadaptation. Ce sont des éléments qui à notre avis sont à consolider.

Et, en dernier lieu et non pas la dernière, le phénomène de l'itinérance, à notre avis, peut se mobiliser par l'établissement d'une politique en matière de lutte sous un angle multisectoriel et interministériel, ministères du Revenu, de l'Emploi, Logement, Justice, Éducation, Santé; mise en place d'une politique par la concrétisation d'un plan d'action intersectoriel; faciliter des ententes formalisées entre le ministère de la Santé et ses vis-à-vis, par exemple, par les projets cliniques — M. Morissette en faisait état il y a quelques instants. Un repère qu'on a, au Québec, pour l'établissement d'une politique en ce sens-là, 1989, la politique de santé mentale. Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, M. Dutrisac. Je suis prêt maintenant d'ouvrir l'échange avec les membres de la commission en cédant la parole à Mme la députée de Hull.

**Mme Gaudreault:** Alors, bonsoir. Vous êtes les petits derniers de la journée, qui a été riche en présentations, et la vôtre n'y fait pas faux bond.

J'aimerais vous parler de vos accompagnements dans les divers services gouvernementaux, services publics. Quel est l'accueil que vous recevez par rapport aux gens, là, qui travaillent dans les différents ministères, avant que la mise en place d'une éventuelle politique soit actualisée, là, avant que tout ça soit sur place? Vous avez en ce moment à transiger avec ces travailleurs-là, je voudrais savoir quel est votre accueil et puis si vous avez, dans vos cartons, développé des outils d'intervention, là, mais auprès des différents travailleurs dans les institutions publiques. Je pense, bon, si vous arrivez à l'urgence, là, est-ce que... Mais là vous êtes le CSSSG, là, mais vous arrivez aussi au bureau d'aide sociale, vous accompagnez quelqu'un à l'aide juridique. Quel est l'accueil que vous recevez habituellement, là, de tous ces partenaires?

Mme Létourneau (Line): En fait, il ne faut pas se le cacher, c'est difficile avec le centre local d'emploi, alors on fonctionne par rendez-vous. On fonctionne comme tout le monde aussi, il faut se prendre un petit numéro et attendre, comme tout le monde, pour pouvoir rencontrer un agent. Mais il faut accompagner les gens, parce que souvent cette clientèle-là, ils ne vont pas... quand ils ont des rendez-vous, ils n'y vont pas, alors on... C'est sûr que c'est du temps à mettre, mais l'accompagnement

fait que c'est un succès par la suite, c'est que la personne va finalement avoir son chèque, et on va pouvoir lui trouver un logement par la suite. Alors, c'est vraiment payant, l'accompagnement. Même si ça prend du temps, il faut le faire.

On parvient à développer des liens, sauf qu'il y a un roulement de personnel, et c'est à recommencer régulièrement. C'est le problème. Mais en ce moment ils ont un département où est-ce que... C'est à Gatineau, le centre local d'emploi du secteur Gatineau, où est-ce qu'ils ont tous les dossiers avec les contraintes sévères. Alors, on n'a aucun lien avec ces intervenants-là. Alors, c'est à recommencer, il va falloir aller les voir, les rencontrer. Mais c'est comme ça. C'est d'aller voir les intervenants, de les rencontrer, de leur parler de notre programme, et, ensuite de ça, ça va bien, habituellement.

Mme Teasdale (Nadine): On le fait, même, à l'intérieur même du CSSS de Gatineau. On est allés rencontrer les intervenants aux urgences. On a déjà eu des problèmes... Bien, des problèmes, des petites difficultés, disons, avec des intervenants de l'urgence, ici, à Gatineau, à l'Hôpital de Gatineau. On s'est déplacés, on est allés expliquer un peu c'est quoi, notre rôle, qu'est-ce qu'on fait en tant qu'équipe qui travaille en itinérance. On a fait la même chose avec l'équipe de santé mentale à l'intérieur même de nos murs. Donc, c'est un peu de défaire les préjugés sur ce qu'on fait. C'est un peu expliquer en détail c'est quoi, notre rôle, notre... On est juste une et demie, Line est à deux jours, je suis à temps plein, donc ce n'est pas beaucoup. Des fois, on se sent comme un peu le département des miracles, là, à l'intérieur même du CSSS. Donc, c'est un peu démystifier notre rôle puis faire connaître un peu ce qu'on peut faire, ce qu'on peut accomplir en collaboration, là, c'est essayer de...

Mme Létourneau (Line): Et c'est d'accompagner les gens vers les services existants et non d'offrir des services à part. C'est vraiment de les intégrer aux services existants, les accompagner.

Mme Gaudreault: Oui, c'est important. Parce que vous avez mentionné tout à l'heure le regard que l'on pose sur ces gens-là, les personnes... votre clientèle. Et puis il y a beaucoup, beaucoup de conscientisation à faire auprès de la population. Vous, vous êtes des experts, vous les côtoyez à chaque jour, mais M. et Mme Toutle-monde ne comprennent pas toute la complexité de ce phénomène-là et des gens qui sont aux prises avec l'itinérance.

Je voulais aussi ramener par rapport, aussi, à la perception. Vous faites de la médiation avec des commerçants, tout ça. Comment ça se passe? Et puis on en a parlé à Montréal, il y a des gens qui nous présentaient, là, ce désir d'implanter plus de services de médiation ou d'initiatives. Comment ça se passe avec vous? Vous êtes juste une et demie, comme vous l'avez dit, là. Quel est le volet, là, le temps que vous accordez à ces services de médiation?

# • (20 heures) •

Mme Teasdale (Nadine): C'est plutôt sous forme ponctuelle, c'est quand on a le temps de faire des tournées de milieux, on a cette priorité-là d'aller voir les commerçants. Il y a comme une rue près du CLSC, la rue Eddy, où les commerçants ont souvent affaire avec

soit les travailleuses du sexe ou des problématiques de violence, de vol, tout ça. Bon. C'est d'essayer de... C'est en ponctuel, on va voir un peu c'est quoi, le pouls de la rue. S'ils vivent des difficultés, bien c'est d'essayer de voir, de leur donner des outils, un petit peu vite fait, là, mais de les sensibiliser à la problématique.

Avec les propriétaires, bien ça aussi, souvent c'est en ponctuel. On reçoit des appels via l'accueil social ou ils nous appellent directement. Il y a des liens qui ont été créés; donc, quand les propriétaires ont de la difficulté avec des locataires, bien c'est d'aller les rencontrer, de se déplacer sur place, dans les maisons de chambres. On y va à deux, puis essayer de voir qu'est-ce qu'il est possible de faire, de faire des ententes en présence du propriétaire, bon, qu'est-ce qu'on peut mettre en place, à ce moment-là, pour essayer que la personne garde son logement puis ne se retrouve pas encore en situation d'échec puis de retour à la case départ, sans logement.

#### Mme Gaudreault: Merci.

Le Président (M. Kelley): Mme la députée de Gatineau.

Mme Vallée: Alors, bonsoir. Dans le cadre de votre processus d'accompagnement, est-ce que vous avez élaboré également des liens avec les organismes qui sont de l'autre côté de la rivière? Parce qu'on écoutait tout à l'heure Dr Morissette qui parlait de l'importance, dans le contexte très particulier de notre région, d'aller au-delà des frontières et d'établir des liens aussi avec les intervenants qui ont à interagir avec la clientèle de l'autre côté des ponts. Est-ce que, vous, dans le cadre de vos démarches, vous avez été appelés à établir des liens comme ça?

Mme Létourneau (Line): Moi, je suis à l'équipe IMAGES depuis le tout début, alors ça m'est arrivé à quatre ou cinq reprises d'aller dans les équipes, d'aller vérifier ce qu'ils avaient, comment ça se passait là-bas. Alors, oui, ça s'est fait. Mais ça change d'intervenant régulièrement, alors on n'a jamais la même personne au bout de la ligne. C'est plus difficile.

Mme Vallée: Mais comment se fait... Bon, évidemment, je comprends, le changement d'intervenants, vous l'avez également au niveau des différents ministères, là. Le roulement de personnel, c'est une problématique parce que c'est tout à recommencer. Mais ma question: Comment était la réception lorsque vous avez à traiter avec des organismes qui sont du côté ontarien? Quelle est la réception face aux besoins, quelle est la réception face... Quel type de collaboration avez-vous? Est-ce que c'est difficile? Est-ce que la collaboration se fait bien?

Mme Létourneau (Line): Non, ce n'est pas difficile. Parce qu'on s'inquiétait, à un moment donné, d'un itinérant qui était à la rue, on voulait savoir s'il était bien, tout ça. On l'a suivi, on a vérifié pour voir si ses besoins de base étaient comblés, tout ça. Et on est allés visiter plusieurs organismes, et on a eu une bonne collaboration, et on s'est assurés que la personne n'était pas dehors et qu'il y avait les services qu'il fallait pour lui. On a eu une bonne collaboration.

**Mme Vallée:** Donc, je comprends que votre expertise pourrait être mise à contribution dans le cadre des projets de l'agence. J'avais une dernière question. Parce que vous avez... On a parlé...

Des voix: ...

Mme Vallée: Chers collègues...

Des voix: ...

Mme Vallée: Ça va. On a parlé, tout au long de la journée, de... On lance, comme ça, le besoin de la mise en place d'une politique sur l'itinérance. Il y a eu un cadre de référence qui a été lancé en septembre dernier. Puis le cadre de référence sur l'itinérance — et je suis persuadée que vous avez eu la chance de le regarder — dresse des préoccupations, dresse des grandes pistes de réflexion et vise également la mise en place d'un plan d'action interministériel qui justement impliquerait non seulement le ministère de la Santé et des Services sociaux, mais l'ensemble des ministères qui sont appelés à oeuvrer de près ou de loin avec la clientèle itinérante.

Parce qu'on ne se le cachera pas, là, c'est le ministère de l'Éducation, c'est la formation de ces gens-là, c'est le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, c'est les Affaires municipales, parce que, bon, le logement social, ce n'est pas... C'est un autre silo.

Alors, j'aimerais vous entendre. Est-ce que cette démarche-là ne répond pas justement à votre pré-occupation de défaire les murs entre justement les différents ministères, et avoir une approche plus globale de la problématique, une approche transversale — pour prendre un terme de fonctionnaire, je m'excuse — de la problématique de l'itinérance? Est-ce que cette démarche-là en soi n'est pas déjà un bon pas dans la bonne direction?

M. Dutrisac (Serge): On fait un bon pas, à notre avis. Toutefois, ce que ça amène, je pense, de plus, c'est l'identification des besoins prioritaires, campée derrière le développement d'une gamme de services essentiels, et tout ça. Donc, c'est un ajout, je dirais, là, qu'une politique peut apporter.

Mme Vallée: Merci.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. M. le député de Nicolet-Yamaska.

M. Dorion: Merci, M. le Président. Alors, merci pour la présentation de votre mémoire. J'essayais de faire le parcours, parce que je n'ai malheureusement pas pu lire la totalité du mémoire, en tout cas, du moins en diagonale. IMAGES a été... cette initiative-là a été fondée quand? Parce que c'est un... ce que j'ai pu comprendre, c'est...

#### M. Dutrisac (Serge): C'est en 1996.

M. Dorion: C'est en 1996. Dans le fond, c'est la suite... IMAGES, dans le fond, c'était la suite du comité multidisciplinaire qui avait été... c'est la suite de ça, là. C'est à la page 11, là. Ah non! 87. Attendez deux petites secondes. Où est-ce que j'ai vu ça? Équipe IMAGES,

O.K., 1996, une équipe multidisciplinaire ayant pour but d'intervenir en exclusion, c'était ça.

M. Dutrisac (Serge): 1996, oui.

**M. Dorion:** Oui. Alors, l'objectif en soi, annuellement, ça vous amène à aider au niveau des différents parcours que les gens dans le besoin ont en moyenne... de combien annuellement? Combien de personnes font appel à cette équipe, à votre équipe?

Mme Teasdale (Nadine): Récemment, j'ai eu à faire un bilan, depuis que je suis en poste. Ça fait un an... un petit peu plus qu'un an et demi que je suis en poste, puis j'ai rencontré au-dessus de 100 personnes, là, que ce soit juste donner une référence quand je suis en présence à La Manne de L'Île ou à la Soupe populaire ou au Gîte Ami, mais c'est... Des interventions comme telles, ça touche au-dessus de 100 personnes, puis ça, ça va de quelqu'un qu'on a rencontré, en créant un petit lien, jusqu'à la réinsertion en logement. Donc, c'est assez vaste, là, mais c'est à peu près ça.

M. Dorion: Au niveau du financement de ce projet-là, est-ce que c'est un financement qui est pris à même le fonds ou les fonds de roulement du CSSS ou c'est un financement qui...

**M. Dutrisac (Serge):** Au registre des postes. C'est au registre des postes.

**M. Dorion:** C'est au registre des postes. Donc, ce n'est pas un supplément de financement, exemple, qui proviendrait de l'agence de santé, qui est redonné au CSSS, là. O.K.

Et, grosso modo, quand vous prenez simplement le volet IMAGES, ça représente un budget annuel de combien? Bonne question!

M. Dutrisac (Serge): Non, c'est nos ressources.

Une voix: ...

M. Dorion: Pardon? Je n'ai pas...

**M. Dutrisac (Serge):** Nos deux ressources sont présentes, donc ça représente un budget d'environ 75 000, 80 000, 85 000.

M. Dorion: O.K. Parce que j'entendais... et c'est un questionnement que je me posais parce que j'ai entendu plusieurs organismes aujourd'hui nous décrire les services qu'ils offrent, puis vous m'avez mentionné... lors de votre allocution, vous avez parlé que vous veilliez à ne pas dédoubler les services. Ça fait que, là, bien je me dis: Comment? Puis je regardais ce qui se faisait déjà dans le milieu communautaire puis ce que vous faites comme services, et c'est un peu ce que j'ai retrouvé dans le milieu communautaire.

Mme Teasdale (Nadine): Quand je parlais de dédoubler les services, c'est auprès de la personne. Donc, souvent on se rend compte que M. X, il va demander, mettons, à l'intervenant de la Soupe, à l'intervenant du Gîte, à l'intervenant du CIPTO, à moi-même

de faire une recherche de logement. Mais là on est quatre têtes, quatre, cinq têtes à s'occuper de la même problématique. Donc, c'est juste de diriger la personne au bon endroit, vers la bonne ressource qui peut répondre à son besoin, au lieu qu'on soit plusieurs à travailler chacun de notre côté à la même chose, à répondre aux besoins de la personne. C'est un peu de concerter nos interventions.

M. Dorion: ...plus par rapport à la personne demandante qu'entre les... O.K. Vous avez mentionné également que vous avez, dans les services que vous disposez aux gens, l'accompagnement dans les différents... bon, que ce soit au niveau du centre hospitalier, que ce soit au niveau d'Emploi et Solidarité sociale... vous avez parlé d'Emploi et Solidarité sociale. Mais, je veux dire, quand vous accompagnez ces personnes-là, vous les accompagnez de a à z, c'est-à-dire que vous prenez la prise de rendez-vous avec eux, et ta, ta, mais vous faites partie intégrante des démarches avec les agents, aussi, qui travaillent au sein de ces différents ministères là, entre autres Emploi et Solidarité sociale. Est-ce que c'est une démarche relativement simple ou il y a des difficultés que vous rencontrez? Et, si vous en rencontrez, j'aimerais que vous me nommiez des exemples. Vous me faites signe que oui, là, mais...

• (20 h 10) •

Mme Teasdale (Nadine): Par où on commence?

**M. Dorion:** Je ne peux pas vous les faire dire, moi, je veux les entendre.

Mme Létourneau (Line): Bien, il faut se discipliner à faire signer des autorisations et qu'on puisse se parler. Alors ça, ça a été un premier problème, on ne pouvait pas... ils ne pouvaient jamais nous donner d'information. Alors, se discipliner à leur faire signer les autorisations. La difficulté qu'on... Moi, je pense que dernièrement ça s'est beaucoup amélioré, là, les...

Mme Teasdale (Nadine): Bien, souvent notre rôle aussi, c'est d'expliquer. Souvent, ils reçoivent des lettres puis ils ne comprennent pas la teneur — même, moi-même, des fois il faut que je m'y reprenne à deux, trois fois pour comprendre ce qui est écrit dans la... ce que l'aide sociale demande à la personne — c'est un peu de: Bon, bien, regarde, viens t'asseoir, on va appeler ensemble, je vais être à côté de toi, ou, au pire aller, je vais parler à l'agente puis je vais pouvoir t'expliquer qu'est-ce qu'il en est, qu'est-ce que tu dois faire.

Donc, c'est... des fois, c'est sûr, ils ne comprennent pas la réalité des personnes qu'on aide, là. Par exemple, récemment, un exemple concret: on a eu un client, au CLSC, qui doit aller... qui doit recevoir une neurochirurgie à Québec. C'est l'aide sociale qui doit payer son transport. Ça fait plusieurs fois qu'il reçoit... C'est très, très précis comme chirurgie. Avant, il devait aller à Toronto, c'est l'aide sociale qui défrayait son transport. Ça fait plusieurs fois qu'il doit aller... Il a dû aller plusieurs fois à Toronto, cette fois-ci, c'est à Québec, et l'agente d'aide sociale nous redemande encore les mêmes démarches, des preuves que monsieur doit y aller, est allé, tout ça, des preuves de combien coûte

le transport. Et c'est tout le temps à recommencer, pourtant ça fait plusieurs années et plusieurs fois que cette démarche-là est faite.

Mais, c'est sûr, l'agente a changé au fil des années, ce n'est pas la même agente, donc c'est souvent des... Ça, c'est une difficulté que je peux nommer, là, qui me vient en tête parce que je suis en train de travailler là-dedans, donc... C'est le genre de difficulté qu'on a, là, que souvent ça fonctionne par formulaires, des formulaires, untel pour telle problématique, telle dépense. Bien, c'est d'accompagner la personne à... Bon, bien, on va le remplir ensemble.

M. Dorion: On a, durant cette commission, entendu souvent le mot «concertation». Mais, des gens du réseau public — parce que, moi, je vous considère, moi, le CSSS, là, c'est le réseau public. Ça fait que, entre un réseau public puis un autre réseau public, je veux dire, il n'y aurait pas une possibilité de rencontrer ces personnes-là pour... Et dans le fond tout ce qu'on souhaite pour ces personnes-là, c'est améliorer, régler, stabiliser leur situation.

Mme Teasdale (Nadine): Je pense que ça a déjà été fait dans le passé, qu'on a... l'équipe IMAGES est allée rencontrer l'équipe du centre local d'emploi à Hull. Mais, comme Line le disait, c'est toujours à recommencer parce qu'il y a un roulement de personnel, ce n'est jamais les mêmes personnes qui restent. Donc, c'est toujours à recommencer, là, il faudrait se prendre aux six mois, aller faire une miniformation, disons, auprès des... une sensibilisation auprès des agents du bureau de Hull. Puis, maintenant, en plus, une autre difficulté qu'on a, c'est que le service à la clientèle est centralisé. Puis souvent on fait affaire à des gens qui sont soit à Québec, soit même en Gaspésie, le centre de service à la clientèle, donc ils ne connaissent pas du tout la réalité des personnes qu'ils ont au bout du fil. Donc, ça aussi, c'est presque impensable... bien pas impensable, mais ça augmente le niveau de difficulté, disons, pour sensibiliser les agents d'aide sociale.

**M. Dorion:** Allez-y, oui.

Mme Létourneau (Line): Eux, les agents d'aide sociale, c'est des personnes qui... c'est souvent des gens qui ont étudié en administration, ils travaillent avec la loi. Alors, c'est vraiment... ils vont «by the book», avec la loi, c'est ça. Alors, ils ne sont pas flexibles beaucoup.

M. Dorion: Mais, entre établissements publics, là... je veux dire, je peux comprendre si une personne étrangère accompagne une personne, là, mais, si un travailleur social ou quelqu'un du... qui appartient au réseau puis qui est en établissement public accompagne une personne qui a besoin d'accompagnement puis qui vit des difficultés...

# Mme Létourneau (Line): On y parvient.

**M. Dorion:** Non, non, j'ai... Oui, mais, à force de se battre, là, je veux dire... Puis, moi, ce que je retiens aussi du milieu communautaire, c'est: on passe plus de temps à se battre, malheureusement, que de...

**Mme Allain (Constance):** Mais je crois qu'il faut être fait fort pour travailler en itinérance.

# Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup.

Mme Allain (Constance): ...ajouter une chose, c'est que c'est intéressant, ce que vous apportez, parce que c'est notre difficulté au quotidien. Alors, effectivement, on ne peut pas dire qu'on a plus de pouvoirs parce qu'on est dans un secteur public, par exemple par rapport à un autre secteur. Il y a les lois qui régissent les frontières, et il faut travailler comme «advocacy», hein? Donc, très souvent l'équipe doit indiquer à l'agent le droit qui est écrit dans la loi, de sa loi qu'il gère. Donc, que la personne, là, elle a droit à ça, parce qu'il y a une notion, encore là, de préjugé importante, c'est qu'il faut la mériter, cette aide-là, hein, dans notre société. Il faut prouver vraiment qu'on en a vraiment besoin. Il faut être un pauvre méritant pour avoir l'aide sociale. Donc, ça fait en sorte qu'on devient aussi des «advocacies». Donc, oui, effectivement ce n'est pas si fluide que ça, les rapports. Mais ça, on pourrait en parler longtemps. Parce que, là, on parle de ministères, puis je pense que vous êtes tous au fait de ça, entre ministères. Donc... Mais c'est le souhait, à travers la politique, de peutêtre favoriser, faciliter des rencontres plus formelles, parce que l'informel peut fonctionner, mais parce que les gens changent, l'informel ne fonctionne plus. Il va falloir aller vers des solutions plus formelles.

#### Le Président (M. Kelley): ...en quelques mots.

M. Dutrisac (Serge): Et en ajout à ça, c'est une des visées des projets cliniques, dans la création de son réseau local, c'est aussi de travailler en étroite collaboration avec les différents ministères pour travailler des leviers, des plateformes de discussion entre... C'est un processus.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup. Mme la députée de Crémazie.

Mme Lapointe (Crémazie): Bonjour. Merci de votre présentation. À la page 23, je pense que vous indiquez bien que la pauvreté est un facteur fondamental, hein, qui influence la santé des gens et puis que beaucoup de problèmes, de maladies, de problèmes en découlent.

Et vous faites quatre constats. Puis je pense que c'est important de les rappeler parce qu'ils sont très, très proches de ce qu'on nous a dit, de tout ce que les organismes communautaires nous ont dit aujourd'hui: augmentation du nombre de demandes d'aide; alourdissement et plus de complexité dans les problématiques; le dépannage s'en va vers la permanence du besoin, de plus en plus; et les causes structurelles, selon vous, c'est l'emploi, l'éducation, la baisse des revenus puis le logement.

Et je regarde votre tableau que vous avez à la fin, en annexe II. Et vous nous donnez un exemple de votre intervention, équipe IMAGES, que je salue d'ailleurs. Et je regarde ça, là, vous référez — on n'aime pas le terme — vous accompagnez la personne vers les différents organismes communautaires, vers les services gouvernementaux. Vous avez parlé d'une centaine de

personnes. Vous êtes deux personnes et demie, est-ce que je me trompe en ayant l'impression qu'il n'y a pas juste les organismes communautaires qui sont sous-financés, dans l'Outaouais, et que votre équipe aussi a un tout petit revenu?

M. Dutrisac (Serge): C'est un et demi.

Mme Lapointe (Crémazie): C'est une personne et demie?

#### M. Dutrisac (Serge): Oui.

Mme Lapointe (Crémazie): Oh là là! Même si on doublait les ressources, ce serait encore... ce serait encore très petit. Ma question: Comment voyez-vous qu'on peut améliorer ce service-là aux personnes, votre équipe, avec tous les organismes communautaires? Comment vous voyez ça? Si vous aviez une recommandation, une seule qu'on pourrait faire... une proposition à faire, quelle serait-elle?

M. Dutrisac (Serge): Je ne sais pas si on peut en arriver à une seule, mais un élément qui revient continuellement, c'est, plus les profils clientèles sont complexes, plus ça nécessite un encadrement et un accompagnement serrés. Donc, la voie de l'accompagnement communautaire, de ce qu'on appelle du «case management», est pour nous une des solutions, pas la seule, mais une des solutions.

Le Président (M. Kelley): M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques.

● (20 h 20) ●

M. Lemay: Merci, M. le Président. Alors, mesdames monsieur, merci d'avoir le courage de finir, aussi, parce qu'on est bien réchauffés.

La page 19 de votre mémoire, deuxième paragraphe. Et encore là je le dis, M. le Président, à tous les gens, c'est vraiment... ce n'est pas du tout une question piège, on essaie de comprendre les choses, surtout on essaie de comprendre les systèmes publics, là, comment ils fonctionnent à l'interne. Et je cite, M. le Président: «Le développement de programmes spécifiques répondant aux cas de double problématique, en particulier ceux associant troubles de santé mentale et toxicomanie, ce qui n'en exclut pas d'autres non plus, devrait être priorisé.» On l'entend beaucoup et on l'entend également des gens qui travaillent dans le service public. On a rencontré l'équipe itinérante du CSSS Jeanne-Mance, là, qui sont une grosse équipe, puis même encore ils devraient tripler, considérant les besoins qui sont les leurs.

Donc... Pourquoi ça ne se fait pas? Question bien simple. Santé mentale, toxicomanie et probablement d'autres problématiques aussi, là, violence conjugale dans le cas de certaines femmes, passé de violence. On l'a vu aujourd'hui, là, des tous jeunes de 12, 13, 14 ans qui se retrouvent... pas à la DPJ, dans un organisme communautaire. Qu'est-ce qui empêche... Et là je suis conscient qu'Emploi et Solidarité sociale, c'est gros, c'est normé à 100 % pratiquement, ce qui normalement ne devrait pas enlever le jugement et le coeur, par ailleurs. Mais ça, on verra, avec ce ministère-là, en temps et lieu.

On comprend que ce n'est peut-être pas simple de faire les passerelles, mais ce qu'on comprend depuis le début de nos travaux, c'est que les passerelles, dans un ministère, ne se font pas. Dans un ministère, dans une agence, ce n'est pas possible de passer à travers le silo. Alors, vous dites «devrait être priorisé». Ça, ca veut dire que ce n'est pas fait; «devrait», ça veut dire qu'on n'est pas sûr que ça va se faire. Pourquoi ça ne se fait pas? Je ne vous dis pas de virer le ministère à l'envers au complet, mais pourquoi ca ne se fait pas?

- M. Dutrisac (Serge): En tout cas, un bout de réponse, c'est que la hiérarchisation des services, quand on passe d'une culture de services-programmes vers une hiérarchisation des services première, deuxième et troisième lignes, ce qui a généré la création des CSSS en 2004, c'est un virage important dans l'organisation du réseau. Donc, je pense que...
- M. Lemay: À un moment donné, c'est parce que ça vire, là, on le sait, là. Mais, à un moment donné, il va falloir que...
- M. Dutrisac (Serge): C'est ça. Alors, la mise en place de la première ligne de ces projets cliniques, c'est ça que ça vise à répondre.

M. Lemay: ...2004.

- M. Dutrisac (Serge): Le CSSS de Gatineau, c'est une grosse organisation, monsieur.
- M. Lemay: Non, non, non, écoutez, regardez, comprenez-moi bien, là. L'objectif, c'est de comprendre, l'objectif, c'est de comprendre. On le sait, que vous avez des empêchements budgétaires, puis indépendamment des partis, puis tout. C'est comme ça, ça fait des années. Des empêchements budgétaires, des empêchements réglementaires, vous avez toutes sortes de choses à gérer qui rendent le travail compliqué. Mais on se dit, dans ce cas-là, puis très souvent d'ailleurs, les services publics et c'est malheureux de le dire, mais je pense qu'il faut en être conscients, puis, à un moment donné, il va falloir le dire, c'était même écrit noir sur blanc dans un autre document tantôt; les services publics euxmêmes foutent le monde à la rue.

Donc, si un ministère, une agence et le ou les CSSS ne sont pas capables eux-mêmes, dans leur propre... de se créer des passerelles pour pouvoir mieux accueillir les gens qui en ont besoin, on part de loin, là. Et ce n'est pas de votre faute, là. Ce n'est pas de votre faute. À Montréal, on a eu les mêmes discussions, à Trois-Rivières, on a eu les mêmes discussions, donc ça fait partie de notre réflexion comme commission, aussi, là.

M. Dutrisac (Serge): Mais en même temps, comme M. Morissette disait tantôt, le CSSS de Gatineau a lancé, la semaine passée, huit projets cliniques pour la prochaine année, 2008-2009. Donc, pour arriver avec la mise en place de plans d'action pour les huit en juin 2009, ces huit plans d'action là doivent interpeller ses propres ressources à l'interne, ses ressources, ses partenaires à l'externe et les partenaires interministériels, intersectoriels.

Alors, c'est des processus qui sont en branle, qui commencent en novembre. Les premières rencontres commencent en novembre. Les partenaires commencent à être sollicités pour contribuer à cette réflexion-là, à cette analyse-là, et c'est comme ça, parce que ce n'est pas là qu'on va arriver à développer des mécanismes, et des ententes, et des corridors.

M. Lemay: Mais je veux être clair. Permettez-moi de terminer là-dessus, là. Je pense que c'est un défi qu'on a tous, là. On reçoit, à la fin du mois, tous les ministères, ministère de la Santé, Emploi et Solidarité, Justice, et tout, et ça devrait être agréable autant que ça l'est actuellement, mais, à un moment donné, on a des comptes à rendre. Les services publics foutent le monde à la rue depuis une trentaine d'années. On a tous, autant qu'on est, des comptes à rendre là-dessus, parce que c'est les plus faibles d'entre nous qui sont sur les trottoirs, puis là ils sont poignés dans une espèce de... dans des silos, puis... et c'est de notre faute à tous, là, à tous, tous, tous autant qu'on est. Merci, M. le Président, de votre patience.

Le Président (M. Kelley): Merci beaucoup, M. le député. Sur ça, quelques remerciements avant d'ajourner nos travaux. Premièrement, merci beaucoup à M. Dutrisac et votre équipe. Et d'une façon plus générale, merci beaucoup à la région de l'Outaouais. Nous avons fait un bon choix de venir ici. Nous avons entendu 16 groupes dans notre marathon, aujourd'hui, alors c'est très impressionnant, la qualité des mémoires, les commentaires que nous avons recus ici.

Mais une commission ne se déplace pas seule, ça prend des personnes pour le faire. Je pense à nos techniciens du son, à Christian Croft et à Joël Guy, qui sont ici. Merci beaucoup. Ça prend nos recherchistes de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale, M. Nadeau, Mme Bergeron, qui un jour doivent écrire un rapport basé sur nos expériences. Alors ça, ce n'est pas évident. Également, la secrétaire, Mme Laplante, Christina et Claire, qui sont avec nous autres. Les recherchistes des trois formations politiques et le cabinet du ministre Bolduc, qui sont avec nous autres aussi. Et finalement Éric Bédard qui a assuré la sécurité.

Mais je veux juste un remerciement tout spécial à trois personnes, à François, Donald et Philippe, qui ont pris la peine de prendre la parole aujourd'hui. Je dis toujours: On a notre discours sur les structures et sur les toujours: On a notre discours sur les structures et sur les grands mots. Ils sont très importants, je ne le nie pas. Mais avant tout nous nous sommes déplacés comme commission, nous avons choisi la question de l'itinérance, parce qu'il y a les histoires, il y a les réalités que ces hommes ont confrontées, et ces femmes, à travers le Québec. Tout notre travail, c'est d'améliorer les conditions de vie de ces personnes, améliorer la qualité des services qu'on peut offrir à ces personnes. Alors, merci à ces personnes qui ont témoigné aujourd'hui, parce que c'est vraiment pour vous autres qu'on veut travailler et améliorer des choses.

Sur ça, je vais ajourner nos travaux au 22 octobre prochain, à 9 h 30 le matin, à la salle Louis-Joseph-Papineau de l'hôtel du Parlement. Merci beaucoup et bonne route à la maison, ce soir.

(Fin de la séance à 20 h 28)