

# ÉTAT DES SERVICES ET DES BESOINS EN ITINÉRANCE POUR LE TERRITOIRE DE GRANBY

Version préliminaire

produit par Guy Vermette, consultant  
pour l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie

mai 2011

**NOTE AU LECTEUR :** Il est important de noter que le présent document est un des chapitres constituant l'état des services et des besoins en itinérance à l'ensemble de la Montérégie qui est présentement en production suite à la passation d'un questionnaire produit à cette fin. Le rapport complet comportera également l'état des services et des besoins des autres territoires de la région ainsi que l'introduction, la mise en contexte, la méthodologie, les grands constats à l'ensemble de la région, la conclusion, les références ainsi que les annexes.

N.B. le terme « organisme » est utilisé comme générique essentiellement pour alléger le texte. Le lecteur comprendra qu'il renvoie tant à des organismes communautaires qu'à des établissements publics. Lorsque requis, ces organismes sont identifiés plus distinctement.

## Contenu

Section 1 : Profil des organismes répondants	1
Les effectifs	1
Section 2 : Les personnes desservies	3
Le nombre	3
Le sexe et l'âge	4
La provenance	5
Les principaux problèmes vécus	5
D'autres problèmes vécus	8
Les particularités locales dans la façon que se vit une situation d'itinérance	10
Les problèmes qui ne sont pas adressés sur le territoire	11
Section 3 : Les services offerts	12
Les services avec hébergement	12
Les services externes	14
Section 4 : Le réseautage entre les partenaires	18
La connaissance des partenaires	18
L'engagement des partenaires	18
Les structures participatives	21
Section 5 : Les besoins au niveau de l'offre de service dans le territoire de Granby	23
Les priorités perçues	24
Les besoins de révision de services existants	26
Les opportunités	27
Les obstacles à l'amélioration de l'offre de service	28
Commentaires généraux quant à l'état des services et des besoins	29
Annexe 1 : Inventaire des services externes offerts par les organismes répondants	

## Section 1 : Profil des organismes répondants

Seize représentants d'organisme ont complété le questionnaire. Treize d'entre eux ont pignon sur rue à Granby. Il s'agit de :

- ACEF Montérégie-Est
- Alpha Haute-Yamaska inc
- Alternative en santé mentale L'Autre Versant
- Auberge Sous Mon Toit
- Collectif de Défense des droits de la Montérégie
- CSSS de la Haute-Yamaska (3 répondants : urgence psychiatrique ; Service Accueil, analyse, orientation, référence en psychosocial et garde psychosociale ; Suivi intensif dans le milieu — SIM)
- M.H.P.D. Le Passant
- Maison d'hébergement R.S.S.M. — Maison Arc-en-ciel
- Maison des jeunes La Barak
- Société canadienne de la sclérose en plaques
- Transition pour elles

Et trois autres organismes sont situés à Cowansville (Maison d'hébergement Jeunesse Espace Vivant Living Room), à Roxton Falls (Maison Jeunesse l'Oxy-Bulle) et à Waterloo (Centre d'action bénévole de Waterloo).

Ces trois derniers répondants sont intégrés à l'analyse de l'état des services et des besoins de Granby étant à proximité de ce dernier centre urbain. L'analyse conduite dans le présent rapport portera cependant une attention à la façon que se vit l'itinérance dans une localité à moindre grande densité de population.

### ➤ Les effectifs

Quatorze des 16 répondants ont précisé que leur organisme avait plus de 10 ans d'existence avec une moyenne de 23,5 ans. Ce constat illustre un très bon enracinement de la part de ces organismes dans le territoire de Granby.

La Maison d'Hébergement Jeunesse Espace Vivant Living Room de Cowansville et la Maison Jeunesse l'Oxy-Bulle de Roxton Falls dispensent leurs services depuis 5 ans ou moins illustrant probablement l'amorce d'un service visant à répondre à un besoin qui était peu ou pas comblé sur leur territoire respectif.

À l'ensemble des organismes répondants, 116 personnes y occupent un emploi à temps plein et 36 à temps partiel. Un peu plus du tiers de tous ces effectifs (27,6%) travaille dans l'un ou l'autre

des trois programmes du CSSS de la Haute-Yamaska. Tous les employés à temps partiel se retrouvent dans des organismes communautaires.

À l'ensemble des organismes répondants, l'ancienneté moyenne des employés est de 8 ans. Cette moyenne est cependant ramenée à 5,8 ans si on réfère essentiellement aux organismes communautaires. Cependant, trois organismes communautaires se démarquent avec des employés présentant plus d'ancienneté, soit de 10 à 14 ans (Alpha Haute-Yamaska, Alternative en santé mentale L'Autre Versant et Centre d'action bénévole de Waterloo). De leur côté, les employés des trois programmes du CSSS de la Haute-Yamaska ont une ancienneté moyenne de 17,6 ans.

Nous ne disposons pas de données pour faire le lien entre le mouvement des effectifs et le développement de l'expertise sachant qu'un employé peut développer cette dernière à travers une succession d'emplois. Chaque mouvement de personnel, et particulièrement dans les organismes disposant de très peu d'effectifs, représente des défis importants sur les plans du maintien de l'expertise, la sauvegarde de la culture organisationnelle et le respect de la mission.

En terme de défi, il est à noter que trois des organismes répondants ont un seul employé à temps plein (Collectif de Défense des Droits de la Montérégie, Société canadienne de la sclérose en plaques et Maison jeunesse L'Oxy-Bulle de Roxton). Il en découle une pression accrue sur les personnes occupant ces postes sur le plan de pérennité de l'engagement de l'organisme à déployer les actions requises dans le cadre de leur mission respective.

### L'engagement de bénévoles

Huit des 13 répondants d'organismes communautaires précisent la présence d'un total de 516 bénévoles impliqués dans leurs activités au cours des 12 derniers mois. Quatre d'entre eux disposent sur une base régulière d'un à 11 bénévoles. Leurs tâches réfèrent à l'entretien et l'aide à la cuisine (Le Passant); divers travaux manuels et de réparation (Transition pour elles); la participation à des comités de réflexion ou d'action (Collectif de défense des Droits de la Montérégie); les campagnes de financement, la conduite d'ateliers et le transport (Maison d'hébergement Jeunesse Espace Vivant Living Room de Cowansville).

Les quatre autres de ces organismes ont disposé de 87 à 200 bénévoles au cours de la dernière année. Pour Alpha Haute-Yamaska, l'engagement de leurs 87 bénévoles porte principalement sur l'enseignement individuel (3h/s) à partir d'un jumelage apprenant/bénévole. De son côté, l'Auberge Sous Mon Toit a bénéficié de l'implication de 4 stagiaires, de 16 travaux compensatoires ainsi que de 91 bénévoles. Toutes ces personnes assument un travail colossal dans l'organisme à travers une variété d'activités (ex. : préparation et participation aux activités socioculturelles et à des événements sociaux tels que La Nuit des Sans-Abri et la soirée cinéma de Centraide; accompagnement; aide à la cuisine; entretien des locaux; accueil; transmission

des appels téléphoniques). Pour le Centre d'action bénévole de Waterloo, les bénévoles sont au cœur de l'organisation. Au nombre de 112, ils offrent les services à la communauté et sans leur contribution le centre n'existerait pas.

De leur côté, aucun des trois programmes du CSSS de la Haute-Yamaska dispose de bénévoles dans leur programmation.

L'ensemble de tous ces effectifs bénévoles illustre la force de solidarité qui agit dans la communauté de Granby et de ces environs. Cette contribution s'exprime en terme de gratuité et de gracieuseté par des personnes qui veulent donner du sens à leur engagement social, hors du marché du travail, et ainsi contribuer à se rendre utile à une cause de leur choix.

## Section 2 : Les personnes desservies

Douze des 16 organismes répondants ont chiffré à 4 179 le nombre de personnes différentes qui ont fréquenté leurs services au cours des 12 derniers mois. Ces personnes sont cependant susceptibles d'avoir utilisé les services de plus d'un organisme. Une telle perspective est d'autant plus plausible que le recours à plus d'un organisme du milieu risque d'augmenter selon le degré de pauvreté, de santé et de détresse de la population.

Dans la présente section seront traités les données relatives à une franche de la clientèle des organismes qui présente une situation d'itinérance ou à risque de s'y retrouver. Ces données portent sur le nombre, le sexe et l'âge, les problèmes vécus et rencontrés par les organismes, les particularités locales dans la façon que se vit cette réalité ainsi que sur les problèmes qui ne sont pas adressés et qui devraient l'être.

### ➤ Le nombre

Parmi les 12 organismes qui ont fourni des données chiffrées, la proportion des personnes qui présentent une situation d'itinérance varie de 0% à 68%. Deux organismes se démarquent avec des proportions plus élevées, soit Le Passant (49%) et l'Auberge Sous Mon Toit (69%). Comme nous le verrons plus bas, la clientèle de ces deux organismes provient dans une grande proportion de l'extérieur du territoire de Granby. Pour les autres répondants, **la proportion moyenne de la clientèle en situation d'itinérance se situe à 5,8%**. Les 4 répondants, n'ayant pas chiffré le nombre de personnes différentes qui ont fréquenté leur service au cours de la dernière année, ont quand même estimé la proportion d'entre elles qui présentent une telle situation d'itinérance. Cette proportion varie de 0 à 20%.

Si on s'attarde exclusivement sur les données du Service Accueil, analyse et orientation du CSSS de la Haute-Yamaska qui représente une porte d'entrée dans le réseau de la santé et des services sociaux, on constate que sur 1 500 personnes différentes accueillies au cours des 12 derniers mois, **il est estimé que 15 personnes (1%) présentaient une situation d'itinérance et 75 (5%) personnes étaient considérées comme étant à risque d'itinérance.**

Certains pourront argumenter que les personnes en situation d'itinérance se retrouvent davantage à l'urgence d'un hôpital plutôt que dans le service d'accueil d'un CLSC et conséquemment le nombre de ces personnes serait plus élevé. À cet effet, les données transmises par l'urgence psychiatrique de l'hôpital de Granby montrent que sur 800 présences à l'urgence au cours des 12 derniers mois, **le nombre des personnes en situation d'itinérance était estimé entre 5 et 10%, soit entre 40 et 80 personnes.** Le nombre de personnes différentes n'a cependant pas été fourni ce qui ne permet pas d'apprécier la présence répétée de certaines de ces personnes et convenir conséquemment d'une estimation plus précise.

Tous les répondants ont estimé parmi leur clientèle la proportion de personnes qui présentent une situation à risque d'itinérance. **Cette proportion moyenne est de 20%.** Cinq organismes fixent cette moyenne au tiers ou plus des personnes qu'ils desservent (Auberge sous Mon Toit : 32%; Maison d'hébergement Jeunesse Espace Vivant Living Room : 33%; Maison des jeunes La Barak de Granby : 40%; Le Passant : 51%; Collectif de Défense des Droits de la Montérégie : 100%. Il est à noter que pour le programme SIM du CSSS de la Haute-Yamaska, cette estimation est fixée à 20%, soit 22 personnes pour les 12 derniers mois.

Les chiffres rendus disponibles ne permettent pas d'avoir une estimation totale et valide du nombre de personnes en situation d'itinérance. Cet exercice de dénombrement représente un défi considérable à relever et demanderait une étude spécifique. Quant au nombre de personnes à risque d'être en situation d'itinérance, la représentation que chacun des répondants se fait de ce risque peut être très différente rendant encore moins valide les estimations avancées. Ces estimations reposent sur des perceptions d'une réalité vécue au quotidien pour laquelle les répondants sont à même cependant de porter un jugement de la condition de vie et de vulnérabilité des personnes desservies. Ces estimations ne sont donc pas sans fondements. De disposer d'estimation donne un ordre de grandeur et est déjà mieux qu'aucune donnée pour un phénomène qui a tendance socialement à ne pas être exposé.

## ➤ Le sexe et l'âge

Quatorze des 16 répondants ont donné des indications quant à l'estimation du sexe de la clientèle à l'étude. Si on s'attarde sur les organismes qui ont chiffré cette clientèle, les hommes se retrouvent dans une proportion de 73,8% et les femmes de 26,2%. Il est important de noter

que trois organismes ne desservent que des hommes (Le Passant; L'Auberge Sous Mon Toit) ou des femmes (Transition pour elles).

Deux organismes répondants desservent essentiellement des jeunes de moins de 18 ans (Maison d'hébergement Jeunesse Espace Vivant Living Room de Cowansville et Maison Jeunesse L'Oxy-Bulle de Roxton). Onze autres organismes ont fourni des données de l'âge des personnes à l'étude. Cet âge moyen se répartit dans les proportions suivantes :

**Tableau 1**

Moins de 18 ans	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
,6	29,2	22,5	27,6	18,7	1,4

### ➤ La provenance

Pour treize des répondants qui ont identifié la provenance de la clientèle à l'étude, cette dernière provient de leur territoire local dans une proportion de 82%; 9,9% d'un autre territoire de la Montérégie et 8,1% de l'extérieur de la Montérégie ou d'une provenance inconnue. Le fait que la très grande proportion de clientèle soit en provenance du territoire local témoigne d'une réalité propre à la région de Granby.

Trois organismes accueillent des personnes en provenance de l'extérieur du territoire local et même d'autres régions dans des proportions importantes. Il s'agit du Passant (46%), de la Maison d'hébergement Jeunesse Espace Vivant Living Room (53%) et de l'Auberge sous Mon Toit (70,2%).

### ➤ Les principaux problèmes vécus

Les répondants étaient invités à fournir des indications concernant la nature des problèmes vécus par les personnes à l'étude qu'ils desservent. Les principaux problèmes qui ont été identifiés sont les suivants :

### L'instabilité du logement

Une des principales caractéristiques de l'itinérance est le fait que la personne se retrouve sans lieu où résider pour y être bien chez soi. L'instabilité du milieu de vie met également la personne à risque de se retrouver dans cette situation d'itinérance. Cette instabilité du logement est tributaire de nombreux autres problèmes dont les principaux sont abordés dans la présente section.

Plusieurs répondants ont tenu à caractériser cette instabilité du logement. Les coûts des logements sont perçus comme étant trop dispendieux pour les personnes vivant de la sécurité du revenu. Plusieurs de ces logements sont mal entretenus et se retrouvent dans un état d'insalubrité. Ces conditions accentuent les déménagements fréquents, les personnes espérant chaque fois trouver mieux et moins cher. Lorsqu'elles se retrouvent sans logement, ces personnes tentent d'utiliser plusieurs ressources (refuges, gîtes, hébergement, entourage).

Deux organismes (Le Passant et Auberge Sous Mon Toit) considère que la totalité de la clientèle qu'ils desservent est en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

Huit des 16 répondants qui ont fourni des chiffres sur cette variable estiment que la clientèle à l'étude présente une instabilité du logement dans une proportion d'au moins 61%. Trois de ces organismes qualifient la situation de sans logement chez leur clientèle dans les mêmes proportions (Le Passant; Transition pour elles; Services Accueil, analyse, orientation du CSSS de la Haute-Yamaska). Ces résultats sont en apparence incongrus car ils devraient donner 100% en les additionnant. Une personne ne peut être sans logement et en même temps en instabilité de logement. À moins que la précarité de logement soit tellement grande qu'une franche de ces personnes se retrouve à alterner de manière répétée entre ces deux situations.

À l'exception de ces trois organismes, un seul autre organisme estime qu'une partie significative de la clientèle à l'étude qu'il dessert se retrouve sans logement. Il situe cette proportion entre 21% et 40% (Maison des jeunes La Barak). Dix autres organismes situent cette proportion entre 0% et 20%.

### La pauvreté

La pauvreté est très largement associée à la condition de vie des personnes à l'étude. Les montants accordés par la sécurité du revenu sont perçus comme contribuant à maintenir les gens dans la pauvreté extrême. Ces montants sont bien inférieurs au taux minimal fixé pour convenir d'un seuil de pauvreté. On parle ici d'une réelle indigence qui rend les fins de mois extrêmement difficiles.

Neuf des 14 organismes qui se sont prononcé sur les problèmes vécus par la clientèle à l'étude estiment que 81% et plus de ces personnes vivent un problème de pauvreté alors que trois autres situent cette proportion entre 61% et 80%.

Aucun indicateur a été fourni aux répondants pour convenir de ce qu'ils qualifiaient de condition de pauvreté. Cependant, les données relatives à la situation de sans emploi nous fournissent certaines indications. En effet, 11 des répondants estiment qu'au moins 61% des personnes à l'étude n'ont pas d'emploi. Huit d'entre eux situent même cette proportion à 81% et plus. Toutes ces personnes sans emploi se retrouvent dans une condition de très grande précarité pour défrayer les coûts des besoins de première nécessité (se loger, se nourrir, se vêtir et se déplacer). On ne peut s'étonner alors que ces personnes soient si nombreuses à vivre une instabilité du logement n'ayant alors comme seule entrée d'argent le chèque mensuel de la sécurité du revenu. Les risques d'être évincées de leur logement, faute d'en assumer le paiement, sont alors plus grands. Sortir d'une telle condition est un défi en terme de capacité de se trouver et de maintenir un emploi.

### L'isolement social

L'isolement social est souvent associé à la pauvreté et à une situation de sans emploi. Cette condition conduit à une exclusion sociale. Neuf répondants estiment que la clientèle à l'étude présente un problème d'isolement social. Pour six d'entre eux, cette proportion est estimée à 81% et plus. Les personnes à l'étude ont souvent « brûlé » leur réseau. Pour les jeunes de la rue, le désengagement des parents est souvent observé. Ce qui les laisse encore plus démunies et sujettes à prendre les moyens du bord pour être capables de subvenir à leurs besoins.

### Les toxicomanies

Neuf des répondants qui ont fourni des indications concernant la nature des problèmes vécus par les personnes à l'étude constatent chez ces dernières des problèmes de toxicomanie dans une proportion de 61% ou plus. Pour quatre d'entre eux, cette proportion est estimée à 81% et plus. Les problèmes de toxicomanie tournent autour de trois principales substances (pot, alcool et speed). De plus, des consommateurs réguliers peuvent avoir des problèmes à cause de leur consommation abusive (i.e. absentéisme au travail, vente, etc.). Il est également noté par un répondant la présence de problèmes de jeu compulsif. Bien que moins fréquent, ce type de problème peut être dramatique sur le plan financier pouvant entraîner une cascade de ruptures dont la perte de son lieu d'habitation. Il est noté que les problèmes de toxicomanie chez les jeunes sont souvent l'élément déclencheur des difficultés avec les parents.

### Les troubles de santé mentale

Perçues comme étant de plus en plus fréquentes, les personnes qui présentent un trouble de santé mentale vivent de l'isolement social, la pauvreté et le passage récurrent dans les systèmes sociaux : l'urgence du CH, la justice et les organismes communautaires. Elles vivent beaucoup de préjugés et ont des difficultés d'intégration sociale. Elles s'inscrivent dans un cercle infernal où des déterminants, tel la pauvreté, deviennent tour à tour des causes et des conséquences de leur désœuvrement et de leur détresse.

Six répondants perçoivent la présence de problèmes de santé mentale dans des proportions similaires aux problèmes de toxicomanie. Ce constat témoigne d'une forte concomitance de trouble de santé mentale et de toxicomanie chez les personnes à l'étude. Cette concomitance est de 61% à 80% pour les services Accueil, analyse, orientation du CSSS de la Haute-Yamaska et de 81% à 100% pour son service de suivi intensif dans le milieu (SIM). Il est à noter qu'au service d'urgence psychiatrique de l'hôpital de Granby, l'estimation de problème de santé mentale chez la clientèle à l'étude est moins élevée que celle des problèmes de toxicomanie. Les autres organismes qui perçoivent une forte concomitance de ces troubles chez leur clientèle sont Le Passant, Transition pour elles; Auberge Sous Mon Toit et la Maison des jeunes La Barak.

Ce constat de forte concomitance pose un défi encore plus grand pour les personnes qui veulent se trouver ou maintenir un emploi leur permettant de subvenir davantage à leurs besoins. Il est souligné que les propriétaires et les employeurs refusent souvent des personnes ayant une problématique en santé mentale réduisant conséquemment les possibilités pour ces personnes de se trouver un emploi et un logement.

### ➤ **D'autres problèmes vécus**

Bien qu'identifiés comme étant moins fréquents, d'autres problèmes méritent d'être soulignés sachant qu'ils caractérisent également certaines des personnes à l'étude et contribuent à fragiliser davantage leur fonctionnement personnel et social. Ces autres problèmes sont les suivants :

### La surmédicalisation

Cinq répondants estiment que la surmédicalisation serait présente chez les personnes à l'étude dans une proportion variant de 21% à 60% et trois autres entre 0 et 20%. Cinq autres répondants ont précisé en avoir aucune idée, n'excluant pas ainsi la possibilité qu'un tel problème soit présent chez cette clientèle.

### Les problèmes de santé physique

Cinq répondants ont fourni une estimation de la présence de problèmes chroniques de santé physique dans une proportion variant de 21% à 80% et trois autres dans une proportion de 0% à 20%. C'est au service SIM du CSSS de la Haute-Yamaska ainsi qu'à la Maison des jeunes La Barak que cette proportion est estimée comme étant la plus élevée (61% à 80%). Il n'est pas surprenant qu'il en soit ainsi pour le SIM compte tenu de la sévérité des problèmes vécus par la clientèle d'un tel service. Il en est autrement pour la Maison des jeunes chez lesquels il est très précoce de parler de problèmes de santé chronique. Les deux mêmes répondants ont estimé la présence de problèmes aigus de santé physique dans une proportion de 21% à 40% et cinq autres ont estimé cette proportion entre 0% et 20%.

### La récurrence en salle d'urgence

Le service Accueil, analyse, orientation du CSSS de la Haute-Yamaska et la Maison des jeunes La Barak estiment que la clientèle à l'étude qu'il desservent vit une récurrence en salle d'urgence dans une proportion respective de 81% à 100% et de 61% à 80%. Il est à noter que l'urgence psychiatrique ainsi que le SIM du même CSSS estiment cette récurrence entre 0% et 20% à l'instar de quatre autres organismes.

### La violence

La violence est une autre manifestation fréquemment observée chez les personnes à l'étude. Sept des répondants perçoivent que cette violence est présente dans une proportion de 21% à 60%. Pour trois d'entre eux, la proportion est estimée entre 41% et 60% (Maison d'Hébergement Jeunesse Espace Vivant Living Room, Urgence psychiatrique du CSSS de la Haute-Yamaska et Maison des jeunes La Barak).

### Les problèmes de charge parentale

Deux organismes identifient dans une proportion de 61% à 80% des problèmes de charge parentale chez les personnes à l'étude à qui ils viennent en aide (Maison d'Hébergement Jeunesse Espace Vivant Living Room et Maison des jeunes La Barak). Plusieurs adolescents vivent des périodes de tension à la maison avec leurs parents. Il arrive parfois qu'ils se voient

menacés de se faire jeter dehors si une problématique ou un comportement ne change pas. S'il est mis dehors, le jeune se retrouve à errer d'un appartement à un autre puisque généralement il ne paie rien faute de revenu.

### Les problèmes avec la justice

Neuf des répondants considèrent que les personnes à l'étude vivent des problèmes avec la justice dans une proportion qu'ils estiment entre 21% et 80%. Trois d'entre eux situent cette proportion entre 61% et 80% (Le Passant; Transition pour elles, Maison des jeunes La Barak).

Il est noté que les personnes à l'étude se retrouvent souvent dans des logements où la cohabitation s'avère difficile. Il s'en suit des difficultés de composer avec des chicanes de voisinage qui souvent vont mener à une judiciarisation.

### Les problèmes en lien à l'utilisation des espaces publics

Six des répondants n'ont aucune idée de la présence de problèmes en lien à l'utilisation des espaces publics sur le territoire de Granby. Six autres estiment que ce type de problème se présente dans une proportion entre 0% et 20% chez les personnes à l'étude. Un organisme se démarque en fixant cette proportion entre 21% et 40% (Maison Jeunesse l'Oxy-Bulle de Roxton).

### Autres problèmes

Sans disposer de chiffre, il a été aussi souligné des problèmes de transition (ex. : déménagement de ville, relocalisation suite à un sinistre, sortie d'institution, rupture amoureuse) qui fragilisent des personnes sur le plan de leur fonctionnement personnel et social. Les difficultés vécues lors de ces transitions peuvent les mettre davantage à risque de se retrouver momentanément en situation d'itinérance.

## ➤ Les particularités locales dans la façon que se vit une situation d'itinérance

Dix répondants ont signifié qu'il y avait des particularités locales dans la façon que se vit une situation d'itinérance à Granby, Cowansville, Waterloo ou Roxton Falls. Ces particularités sont les suivantes :

- L'itinérance dans les villes moins peuplées se traduit par des logements insalubres et des déménagements fréquents.

- L'errance est un phénomène beaucoup plus présent que l'itinérance dans un parc ou un endroit désaffecté. La personne habite chez l'un et chez l'autre ou reste dans une relation abusive pour ne pas être mise à la rue. L'exclusion sociale est plus marquée et plus explicite dans une petite localité.
- Les personnes qui se retrouvent en situation d'itinérance fréquentent beaucoup les organismes d'hébergement, parfois sous de faux prétextes pour « rentrer » dans les critères des organismes afin d'avoir un lieu pour dormir.
- Le territoire de Granby est un milieu où la pauvreté est très présente et cela d'une génération à l'autre. Il est dit que le milieu en est à la 3e génération qui vit d'aide sociale. Selon Statistiques Canada, en date de 2006, c'est à Warden (54%), Waterloo (60%) et Granby (60%) que la proportion d'individus en emploi (taux d'emploi) est le plus faible parmi les municipalités de la MRC.
- Les personnes à l'étude ont très fréquemment des problématiques multiples. Il est observé une augmentation des problèmes de toxicomanie, de santé mentale et d'ITSS. Certaines personnes présentent le syndrome de Diogène, soit un trouble du comportement conduisant à des conditions de vie insalubres en accumulant de manière excessive, désordonnée et souvent non hygiénique toutes sortes de produits. Ce genre de situation fait figure et, lorsque médiatisé, contribue à nourrir les préjugés à l'endroit des plus démunis.
- Après l'épuisement de leur milieu, les jeunes adultes à risque d'itinérance en viennent parfois à quitter le territoire pour se déplacer vers des grands centres urbains. À l'inverse, il est aussi observé que des personnes migrent d'une grande ville vers de petites villes en pensant avoir plus de services. Ce qui ne s'avère pas le cas. La réalité qu'elles découvrent est alors un manque de transport et d'emplois ainsi qu'un contexte de plus grande pauvreté sans disposer bien souvent des différents services dont disposent les grandes villes.

### ➤ Les problèmes qui ne sont pas adressés sur le territoire

Certains problèmes vécus par les personnes à l'étude ont été identifiés comme étant pas ou si peu adressés dans le territoire de Granby. Ces problèmes sont les suivants :

- La perception que l'itinérance n'existe pas en région et qu'il n'y a rien à faire parce que ces personnes sont peu nombreuses. Il y a également une non reconnaissance des problèmes que génèrent l'analphabetisme et la sous scolarisation.

- Les femmes à risque ou vivant une situation d'itinérance, particulièrement celles qui sont mères de jeunes enfants; les personnes de communautés autochtones ainsi que les jeunes qui sont en situation de crise dont particulièrement ceux qui vivent un premier épisode psychotique.
- Les problèmes chroniques de santé physique (ex. diabète, cirrhose); les problèmes aigus de santé physique (ex. : infection, fracture, blessure) ainsi que la récurrence en salle d'urgence sans suivi qui contribuent à une détérioration de la condition de ces personnes. Ces dernières sont alors à risque de surmédicalisation dans le sens que les réponses passent essentiellement par la prescription et des solutions ponctuelles et répétées pour apaiser les symptômes.
- Les services de transport publics sont pratiquement inexistant. Les déplacements des personnes les plus démunies représentent un réel problème. Ce qui occasionne des répercussions, notamment au niveau de la recherche d'emploi.
- Parfois, les organismes qui offrent de l'hébergement se sentent démunis lorsqu'un individu ou une famille ont un animal de compagnie duquel ils ne veulent pas se séparer.
- L'utilisation des espaces publics (ex. : trottoirs, parcs).

### Section 3 : Les services offerts

La présente section s'attarde sur les services offerts tels qu'identifiés par les répondants. Ce tableau s'avère nécessairement limité. Les services rapportés le sont seulement en lien aux personnes à l'étude soit celles qui sont en situation d'itinérance ou à risque de s'y retrouver. Cet état de situation est aussi limité compte tenu que le questionnaire n'a pas été complété par l'ensemble des partenaires invités à le faire.

Les services offerts par les organismes répondants sont répartis en services avec un hébergement ainsi qu'en services dispensés sur une base externe dans un point de service ou dans la communauté.

#### ➤ Les services avec hébergement

Cinq des 16 répondants ont répondu que leur organisme offrait un hébergement. Le tableau qui suit présente le type d'hébergement offert avec le nombre de lits et le taux d'occupation pour les derniers 12 mois. Il s'agit de **66 lits** répartis auprès de populations adultes et jeunes : **38 sont**

utilisés aux fins de transition; 19 lits comme accueil de nuit ou refuge d'urgence et 9 comme chambres.

**Tableau 2**

Organisme	Type de service	Nombre de lits	Taux d'occupation
M.H.P.D. Le Passant	Accueil de nuit ou refuge d'urgence	17	91%
Transition pour elles	Transition avec hébergement	8	Près de 100%
	Accueil de nuit ou refuge d'urgence	1	,5%
Maison d'Hébergement Jeunesse Espace Vivant Living Room	Accueil de nuit ou refuge d'urgence	1	15%
	chambre	9	68%
Maison d'hébergement R.S.S.M. (Maison Arc-en-Ciel)	Transition avec hébergement	6	73%
	• avec entente de service avec l'hôpital	4	83%
Auberge Sous Mon Toit	Transition avec hébergement	13	100%
	• Avec entente de services avec les services correctionnels	7	60%

*Critères d'accès à l'hébergement*

Les cinq organismes qui offrent des services avec hébergement ont des critères d'accès. Ces critères comportent pour chacun d'eux un volet motivation et disposition formulé différemment : volonté de s'aider et de se conformer aux règlements de la maison; capacité d'autonomie et de respect; faire sa demande d'admission sur une base volontaire et ne pas avoir besoin de surveillance médicale ou de soins spécialisés; avoir une motivation au changement et à s'engager dans un programme; avoir la motivation de reprendre sa vie en main. Les autres critères d'accès réfèrent à l'âge, la provenance; l'autorisation des parents (pour les mineurs) ou la capacité de payer.

Deux de ces organismes offrent quelques-uns de leurs lits par entente de services avec l'hôpital (Maison l'Arc-en-Ciel) ou les services correctionnels (Auberge Sous Mon Toit).

### Critères d'exclusion

Au-delà du respect des critères d'accès, certains critères d'exclusion sont expressément identifiés. La référence à des critères d'exclusion n'est pas le propre seulement des organismes qui offrent de l'hébergement. Trois autres organismes s'en réclament également dans le cadre de leurs activités externes (Collectif de Défense des Droits de la Montérégie, Alpha Haute-Yamaska inc, Alternative en santé mentale l'Autre Versant).

L'ensemble de ces critères d'exclusion réfère au fait d'être jugée comme étant dangereuse pour soi ou pour autrui; de manifester des comportements psychologiques à risque de désorganisation; d'avoir des antécédents de forte déviance, de violence verbale ou physique; d'être en état d'intoxication ou présenter une toxicomanie trop grande mettant la personne dans un état persistant et accablant; de présenter des problèmes bio-neurologiques, de déficience intellectuelle ou de handicap physique.

### ➤ Les services externes

Les répondants avaient à identifier la nature des services qu'ils offrent au-delà d'un cadre d'hébergement et susceptibles d'être utilisés par les personnes en situation d'itinérance ou à risque de s'y retrouver. Ces services sont les suivants et on en retrouve une synthèse à l'annexe 1:

#### Service alimentaire

Pour les cinq organismes qui offrent de l'hébergement, les repas sont inclus dans le cadre d'un service de salle à manger. Deux autres organismes (Alpha Haute-Yamaska et Alternative en santé mentale L'autre Versant) offrent également un service de salle à manger. Pour L'Autre Versant, il s'agit d'un de leurs services qui caractérisent le plus l'organisme. Il prend la forme d'un Casse-croûte et de soupes repas tous les midis ainsi que de soupes communautaires et de cuisines collectives une fois la semaine.

De plus, deux autres organismes répondants disent offrir un service de comptoir alimentaire (Maison Arc-en-Ciel et le Centre d'action bénévole de Waterloo). Le premier le fait dans le cadre de son centre de jour. Pour le Centre d'action bénévole de Waterloo, l'aide alimentaire est perçue comme étant la porte d'entrée pour les gens dans le besoin (288 adultes ou enfants ont reçu un dépannage alimentaire en 2010-11). Il est souligné que lorsque ce besoin n'est pas satisfait, il est plus difficile pour une personne d'être réceptive à recevoir d'autres types de service. Un tel service peut être perçu comme étant curatif pour les adultes les plus démunis.

Cependant, il peut aussi être perçu comme préventif pour les enfants qui en bénéficient. Le club des Petits Déjeuners en est une belle illustration.

Le Centre d'action bénévole de Waterloo organise également depuis quelques mois, la Chaudrée du CAB, une activité d'éducation alimentaire qui vise la responsabilisation des participants. Ces derniers sont des gens prestataires d'aide sociale qui s'impliquent activement dans le triage de fruits et légumes.

### Centre de jour

Quatre des 16 organismes répondants offrent des activités dans le cadre d'un centre de jour (Maison l'Arc-en-Ciel; Alpha Haute-Yamaska; Alternative en santé mentale L'Autre Versant et Maison Jeunesse l'Oxy-Bulle de Roxton). Le Centre de jour de la maison L'Arc-en-ciel est au cœur de sa programmation. Cette dernière s'échelonne du lundi au vendredi et comporte des activités portant sur le développement des habiletés de base, la connaissance de soi, la créativité, la relaxation, et le plein air.

Pour l'Autre Versant, leur centre de jour est un lieu de ressourcement qui s'anime autour d'activités telles que des ateliers d'art, des sorties, des camps mais aussi des possibilités d'écoute, de support, d'accompagnement et de référence. De son côté, le centre de jour de la Maison jeunesse l'Oxy-Bulle de Roxton est ouvert en soirée.

### Comptoir vestimentaire

Trois organismes disent offrir un service de comptoir vestimentaire ou de friperie. Il s'agit de Transition pour elles, Auberge sous mon Toit et d'Alternative en santé mentale L'Autre Versant.

### Planification budgétaire

La planification budgétaire est un service très fréquemment offert. Onze des 16 organismes répondants intègrent un service de planification budgétaire pour les personnes à qui ils viennent en aide. Ce besoin de service est compréhensible dans la mesure que la pauvreté est une des principales caractéristiques des personnes desservies par ces organismes. La moindre difficulté à planifier et à gérer son maigre revenu peut avoir des conséquences néfastes dans le paiement de factures courantes (ex. : électricité, téléphone), l'achat de nourriture et le paiement du loyer.

### Aide juridique

Deux organismes rendent possible le recours à l'aide juridique à leur clientèle (Collectif de défense des Droits de la Montérégie et Alternative en santé mentale L'Autre Versant). Pour le premier, ce type de service s'inscrit dans sa mission de défense des droits des citoyens. De son

côté, la Maison d'Hébergement Jeunesse Espace Vivant Living Room rend disponible un service de médiation familiale pour éviter de judiciaireiser certaines situations de conflits familiaux.

### Intervention de crise

Dix des organismes répondants disent offrir de l'intervention de crise. Il s'agit de 4 des 5 organismes offrant de l'hébergement, les trois services du CSSS de la Haute-Yamaska; Alternative en santé mentale L'Autre Versant, la Maison des jeunes La Barak et la Maison Jeunesse L'Oxy-Bulle de Roxton Falls.

Seulement deux d'entre eux identifient cependant ce service parmi ceux qui les caractérisent le plus (Le Passant et la maison Jeunesse L'Oxy-Bulle) illustrant peut-être ainsi la sévérité des problèmes vécus par les personnes qu'ils aident et les risques de désorganisation ou de débordement dans les agirs.

### Services médicaux ou infirmiers

L'Urgence psychiatrique et le Suivi intensif dans le milieu — SIM du CSSS de la Haute-Yamaska sont les seuls qui offrent des services médicaux. Ces deux mêmes services offrent aussi des soins infirmiers. La Maison L'Arc-en-ciel est le seul autre organisme qui offre également des soins infirmiers.

### Service externe de réadaptation

Deux organismes offrent des services externes de réadaptation. Il s'agit du Suivi intensif dans le milieu du CSSS de la Haute-Yamaska et d'Alternative en santé mentale L'Autre Versant. Ce dernier offre dans sa programmation un groupe thérapeutique dans le cadre du Suivi d'intensité variable (SIV).

### Suivi psychosocial

Du suivi psychosocial est offert par six organismes (Le Passant; Maison d'hébergement Jeunesse Espace Vivant Living Room de Roxton; l'Accueil, analyse et orientation ainsi que le SIM du CSSS de la Haute-Yamaska; la maison l'Arc-en-Ciel et Alternative en santé mentale L'Autre-Versant). Pour les organismes qui offrent de l'hébergement ce suivi s'inscrit dans un contexte de post-hébergement.

Ce suivi est individualisé et habituellement dispensé par un même intervenant susceptible d'assumer une fonction pivot. Il vise habituellement à favoriser ou à consolider les apprentissages et la mise à profit des ressources de la personne et celles de son milieu en vie, d'accroître son pouvoir et d'améliorer son fonctionnement et sa qualité de vie. Pour une clientèle présentant une plus grande vulnérabilité ou détresse, le suivi est alors davantage orienté vers

une réduction des méfaits ou une stabilisation du fonctionnement, question de contribuer à éviter que la personne se désorganise, se détériore davantage et se retrouve en salle d'urgence ou en situation de désœuvrement.

Pour les organismes offrant de l'hébergement et qui oeuvrent auprès de jeunes, le suivi consiste souvent à contribuer à rétablir un environnement plus propice à l'amélioration des rapports familiaux et à faciliter le contact entre jeunes en démarche pour travailler à leur éviter d'autre séjour.

### Accompagnement à la référence

L'accompagnement à la référence est offert par la très grande majorité des organismes répondants (14/16). Il s'agit de référence vers des ressources très variées en lien à la santé, au revenu, à l'emploi et à la justice après avoir convenu du besoin à satisfaire chez la personne. Cet accompagnement peut donner lieu à un support pour faciliter l'obtention, la compréhension, la complétion ou la traduction de formulaires ou de documents d'information.

Cet accompagnement dans la référence et la concertation entre partenaires sont jugés essentiels pour mieux venir en aide aux personnes desservies. Ce constat annonce les rapports de collaboration qui seront présentés à la prochaine section.

### Accompagnement à la prise en charge

Neuf organismes disent accompagner leur clientèle dans leur démarche de prise en charge. Il s'agit d'un accompagnement très concret dans la conduite de nombreuses activités de la vie quotidienne. Il peut s'agir de stimuler l'hygiène personnelle; le lavage de ses effets personnels; la propreté des lieux ainsi que la capacité de se faire à manger, de bien gérer ses revenus et ses dépenses; de respecter un horaire ou des rendez-vous; de respecter des règles de vie et autrui. Cet accompagnement se fait dans une perspective d'appropriation du pouvoir de la personne sur sa vie.

### Groupe d'entraide

Alternative en santé mentale L'Autre Versant est le seul organisme répondant qui identifie la tenue d'un groupe d'entraide dans le cadre de sa programmation (Café Tournesol).

### Travail de milieu ou de rue et équipe volante sur le terrain

Deux organismes répondants (SIM du CSSS de la Haute Yamaska et la Maison des jeunes La Barak) offrent un travail de rue. Le premier de ces services ainsi que le service Accueil, analyse et orientation du CSSS de la Haute Yamaska offrent également un service d'équipe volante sur le terrain.

### Activité de prévention et d'éducation

Neuf des 16 répondants dispensent des activités de prévention et d'éducation sur des thèmes très variés particulièrement en lien à la santé physique et mentale et le fonctionnement personnel et social.

Il est à noter que pour le Collectif de défenses des droits de la Montérégie, ce type d'activité intègre l'éducation populaire à la culture des droits. Il en est de même pour la Société canadienne de la sclérose en plaques (section Granby) qui plus spécifiquement défend et fait la promotion des droits des personnes atteintes de sclérose en plaques.

## **Section 4 : Le réseautage entre les partenaires**

Le réseautage entre les partenaires aborde le niveau de connaissance des partenaires, l'engagement de ces derniers ainsi que la présence et l'utilité des structures participatives mises en place sur le plan local ou régional.

### ➤ La connaissance des partenaires

Les répondants avaient à se positionner sur leur niveau de connaissance des différents partenaires (sectoriels et intersectoriels) du territoire desservi sur une échelle allant de très faible (1) à excellente (5). À l'exception d'un organisme, **tous se sont positionnés sur ce point en situation leur connaissance des différents partenaires entre bonne et très bonne (3,33)**. Il est important de souligner que cette connaissance des partenaires est un préalable à un travail de concertation.

### ➤ L'engagement des partenaires

Au delà de ce niveau de connaissance, 15 des 16 répondants se sont également prononcés sur le niveau d'engagement de leurs partenaires dans la lutte pour contrer l'itinérance dans le territoire qu'ils desservent. Le niveau d'engagement se distribue sur une échelle de très faible (1) à très élevé (5). Les données présentées dans le tableau 3 sont des moyennes. Dans les faits, cette appréciation de l'engagement de chacun est variable d'un répondant à l'autre. Ces différences sont compréhensibles dans la mesure que le développement des collaborations est propre à chacun selon les missions respectives, les personnes en place, les antécédents de collaboration et les opportunités.

Ce tableau donne quand même une certaine indication du niveau global d'engagement perçu. Les organismes communautaires sont perçus comme étant les plus engagés (3,87) dans cet effort de lutte pour contrer l'itinérance à Granby et dans d'autres localités avoisinantes. Ces organismes communautaires sont suivis par l'engagement du CSSS du territoire local (2,93) ainsi que du Centre de prévention du suicide (2,86). Par ailleurs, on constate qu'à l'exception des policiers (2,64) et du secteur de l'éducation (2,14) les partenaires intersectoriels sont perçus comme étant les moins engagés (1,80 à 1,67) dans cette lutte pour contrer l'itinérance.

**Tableau 3**

Partenaire	Niveau d'engagement	Partenaire	Niveau d'engagement
Organismes communautaires :	3,87	Centre de réadaptation en toxicomanie :	2,47
Centre de crise :	3,08	Secteur de l'éducation :	2,14
CSSS :	2,93	Services d'urgence en hôpital :	2,00
Centre de prévention du suicide :	2,86	Secteur du logement :	1,80
Policiers :	2,64	Secteur de l'emploi :	1,73
Centre jeunesse :	2,58	Secteur de la justice :	1,69
Municipalité :	2,53	Secteur du revenu :	1,67
Ambulanciers :	2,50		

De manière générale, le tableau 3 nous indique que l'engagement de l'ensemble des partenaires pourrait être accru compte tenu que les moyennes se situent, à l'exception des organismes communautaires, autour des niveaux faible et moyen.

En lien à cet engagement, les répondants avaient à qualifier, sur une échelle de 0 à 3, le niveau de concertation sur le terrain entre les différents partenaires (sectoriels et intersectoriels) qui interviennent auprès des personnes présentant ou à risque de présenter une situation d'itinérance : 0 étant pas développée et 3 très développée. **Le niveau de concertation de l'ensemble des partenaires est perçu comme moyennement développé (2,07)**. La distribution des prises de position des répondants nous montre cependant un tableau très diversifié : 5 répondants perçoivent cette concertation comme étant très développée; 6 comme moyennement développée et 4 comme peu développée. À la lumière de ces résultats, la concertation semble être davantage l'affaire de certains partenaires qui ont appris à travailler davantage en collaboration avec un nombre restreint de partenaires.

### Les collaborations davantage déployées

L'investigation conduite a permis de circonscrire les collaborations davantage déployées entre les partenaires pour tenter de répondre aux besoins des personnes présentant ou à risque de présenter une situation d'itinérance. Quinze répondants se sont prononcés sur le sujet avec la possibilité que chacun identifie jusqu'à trois partenaires. Les répondants ont ainsi identifié un total de 28 partenaires avec lesquels une collaboration plus étroite était déployée. Chaque partenaire a développé en moyenne une collaboration plus étroite avec près de deux autres partenaires. Les organismes communautaires sont identifiés à 16 reprises et le CSSS à six reprises. Le secteur municipal et le milieu scolaire sont identifiés deux fois. Puis le centre de réadaptation en dépendance Le Virage et les policiers le sont à une reprise.

Ces collaborations sont entretenues selon les besoins d'information, de référence et d'accompagnement en mettant à profit la contribution de chacun pour mieux répondre aux besoins des personnes à l'étude.

Une belle collaboration est notée entre les organismes qui s'investissent pour contrer l'itinérance. Deux des répondants ont identifié le Groupe Action Solutions Pauvreté (GASP) comme instance de concertation pour susciter cette collaboration entre les partenaires. Cette instance sera discutée dans la prochaine section. Une nuit des sans-abri s'organise depuis 8 ans à Granby et depuis 3 ans à Cowansville. De plus, il est noté les efforts déployés pour mettre en place un centre de crise intégré grâce à la collaboration des partenaires concernés (policiers, ambulanciers, urgence, centre de prévention du suicide).

### Les collaborations à développer davantage

Les répondants avaient également à identifier les partenaires avec lesquels ils souhaitent développer davantage de collaboration pour améliorer l'offre de service auprès des personnes présentant ou à risque de présenter une situation d'itinérance, avec la possibilité encore une fois d'en identifier un maximum de trois chacun.

Onze des répondants ont fourni des indications à cet effet en identifiant un total de 26 partenaires, soit une moyenne d'un peu plus de 2 partenaires par répondant. Le CSSS est identifié 5 fois; le secteur de l'éducation 4 fois et le CRD Le Virage et les organismes communautaires le sont 3 fois. Les secteurs du logement, de l'emploi, du revenu et de la justice ainsi que les ambulanciers le sont tous à deux reprises. Finalement, le Centre jeunesse, le secteur municipal et les policiers le sont une fois chacun.

Cette identification des collaborations à développer davantage interpelle ainsi l'ensemble des partenaires. D'une part, elle illustre un besoin d'intensifier les collaborations avec certains partenaires déjà passablement investis (CSSS et organismes communautaires). D'autre part, elle témoigne d'un besoin de mobilisation d'autres partenaires jusqu'à présent peu ou pas investi dans les efforts de venir en aide aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de s'y retrouver.

Ce besoin de collaboration accrue porte sur le désir d'une meilleure connaissance réciproque des services et un meilleur respect des missions de chacun; une plus grande accessibilité avec des délais d'attente diminués et des évaluations plus complètes pour convenir de la condition des personnes; des références plus fréquentes; une plus grande complémentarité des services en évitant les doublons; un meilleur suivi des dossiers et une plus grande transmission des informations; une meilleure coordination ainsi que de nouvelles perspectives d'intervention ou de soutien. Toutes ces attentes de collaboration sont partagées dans le but de mieux desservir les personnes à l'étude en favorisant leur fonctionnement personnel, leur prise d'autonomie et leur insertion sociale. Le niveau de concertation moyen identifié précédemment témoigne de ce besoin d'investir dans les collaborations à développer davantage sachant que chaque organisme dispose déjà d'assises avec certains partenaires du territoire.

### ➤ Les structures participatives

Dix des 16 répondants ont signifié qu'il y avait une structure participative sur leur territoire qui réunit les principaux partenaires concernés pour aborder les besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être ainsi que les moyens d'y répondre. Pour neuf d'entre eux, tous localisés à Granby, la structure participe à laquelle ils réfèrent est le Groupe Actions Solutions Pauvreté (GASP). Ce dernier mobilise les partenaires autour d'actions concrètes pour lutter contre la pauvreté et des situations de désœuvrement qui en découlent, tel l'itinérance. De plus, cette instance de concertation est reconnue auprès de la communauté d'affaire, politique et sociale de Granby.

#### Les avantages perçus

Ces dix mêmes répondants ont tous identifiés des avantages au GASP. Les avantages perçus réfèrent au fait d'être mis au courant de certaines problématiques vécues et d'être en lien avec la réalité de la région; de permettre à chacun de mieux connaître la nature des services offerts par les organismes membres et de mieux s'utiliser mutuellement; de servir de levier et de concertation à de nouveaux projets et se donner du pouvoir d'agir localement; de favoriser la connaissance et les échanges sur les enjeux sociaux entre les ressources communautaires de la région et certains décideurs politiques, éducatifs et sociaux; de favoriser l'organisation

d'activités telles la Nuit des sans-abri et la Journée d'élimination de la pauvreté et finalement d'assurer une représentation territoriale au Réseau Solidarité Itinérance Québec (RSIQ).

Bien qu'il n'ait pas été mentionné par les répondants, il est important de noter l'engagement, depuis plus de dix ans, de la Corporation de développement communautaire (CDC) de la Haute-Yamaska. Cette dernière a contribué à la concertation et le partage d'expertises entre les ressources pour le mieux être des individus et de la collectivité. Plusieurs des organismes répondants font partie de la CDC de la Haute-Yamaska.

### Les améliorations souhaitées

Huit répondants ont identifié des améliorations qu'ils souhaitaient voir apporter au niveau du fonctionnement et de la portée du Groupe Actions Solutions Pauvreté (GASP). Ces améliorations portent sur une représentation de tous les organismes concernés par l'itinérance; obtenir un financement permettant d'assurer la permanence de cette structure participative; de mieux diffuser l'information qui s'y partage; d'éviter davantage les doublons face à une clientèle qui sait très bien magasiner ses services; d'apporter des solutions pour mieux gérer les questions de confidentialité; de disposer d'un meilleur financement de l'aide alimentaire ainsi que d'autres actions choisies par les membres du GASP.

### Le Comité régional en itinérance de la Montérégie (CRIM)

En complément, les répondants avaient à identifier les avantages ou bénéfices ainsi que les améliorations souhaitées qu'ils associaient au CRIM. Huit des 16 répondants ont exprimé un point de vue sur le sujet, dont trois pour signifier qu'ils ne connaissaient pas ce comité. Les avantages associés au CRIM sont relatifs aux faits de disposer d'une instance régionale qui se préoccupe spécifiquement d'itinérance; d'y voir représenter toutes les sous-régions de la Montérégie ainsi qu'une instance de Services Canada dans le cadre de l'Initiative de partenariat de lutte à l'itinérance (IPLI); de permettre une plus grande compréhension de la réalité de chaque sous-région et d'en dresser un portrait régional et finalement de disposer d'enjeux sociaux aux niveaux des différentes instances décisionnelles.

Deux améliorations à apporter au CRIM ont été identifiées. La première porte sur le besoin que le CRIM initie un processus de mise à jour et de clarification de son mandat face à d'autres instances (ex. : RSIQ, RMTTP ou autres comités œuvrant auprès des personnes itinérantes) en vue qu'il puisse obtenir une reconnaissance du milieu à l'effet d'être une instance incontournable en matière d'itinérance et disposant d'un pouvoir de recommandation. La deuxième porte simplement sur le fait de pouvoir disposer de bulletins périodiques d'information.

## Section 5 : Les besoins au niveau de l'offre de service dans le territoire de Granby

La très grande majorité des répondants (14/16) se sont prononcés sur les besoins d'amélioration au niveau de l'offre de service dans leur territoire auprès des personnes présentant ou à risque de présenter une situation d'itinérance. Ils pouvaient pondérer ce besoin d'amélioration sur une échelle allant de aucun (0) à très élevé (5).

Suite à la compilation des données, le tableau 4 montre que deux éléments sont perçus par les répondants comme ayant un besoin d'amélioration allant d'élevé (4) à très élevé (5). Il s'agit en premier lieu du besoin de consolidation des services existants grâce à un financement récurrent (4,64) puis d'un besoin de disposer davantage de logements sociaux (4,00). S'en suivent les besoins de disposer davantage des services d'un médecin (3,86) ainsi que de lieux de transition avec hébergement (3,71).

**Tableau 4**

Nature des services	Pondération
Consolidation des services existants grâce à un financement récurrent :	4,64
Logement social :	4,00
Services d'un médecin :	3,86
Transition avec hébergement:	3,71
Accueil de nuit ou refuge d'urgence :	3,57
Dégrisement avec hébergement :	3,54
Intervention de crise :	3,50
Services externes en psychiatrie :	3,46
Désintoxication avec hébergement:	3,43
Unité courte durée (santé mentale):	3,38
Travail de rue :	3,29
Activité de prévention et d'éducation :	3,20
Services externes en toxicomanie:	3,14
Services infirmiers :	3,08
Réadaptation interne en toxicomanie:	3,07
Équipe volante sur le terrain :	3,00
Accompagnement à la prise en charge dans les activités quotidiennes :	2,93
Accompagnement à la scolarisation :	2,93
Groupe d'entraide :	2,92
Salle à manger :	2,86
Chambre :	2,85
Accompagnement à la recherche de logement :	2,80

Nature des services (suite)	Pondération
Accompagnement à l'emploi :	2,73
Comptoir alimentaire :	2,71
Accompagnement à la référence :	2,57
Aide juridique :	2,57
Centre de jour :	2,53
Planification budgétaire :	2,29
Vestiaire ou friperie :	1,92

### ➤ Les priorités perçues

Parmi les services pour lesquels les répondants avaient identifié un besoin d'amélioration élevé (4) ou très élevé (5), il leur a été demandé de préciser ceux qu'ils prioriseraient. La très grande majorité des répondants (14/16) se sont prêtés à cet exercice en identifiant pas plus que trois priorités. Il s'en dégage 35 choix pour une moyenne de 2,5 priorités par répondants.

Le tableau 5 présente les besoins d'amélioration jugés comme étant prioritaires en identifiant le nombre de répondants à chacun. On y observe que la consolidation des services existants grâce à un financement récurrent se démarque largement des autres besoins identifiés. Huit des 14 répondants l'ont identifié comme étant une priorité.

**Tableau 5**

Services dont les besoins d'amélioration sont perçus comme étant prioritaires	Nb de répondants
Consolidation des services existants grâce à un financement récurrent :	8
Services d'un médecin :	4
Accueil de nuit ou refuge d'urgence :	4
Dégrisement avec hébergement :	3
Services externes en psychiatrie :	3
Logement social :	2
Transition avec hébergement:	2
Désintoxication avec hébergement:	2
Travail de rue :	2
Intervention de crise :	1
Services externes en toxicomanie:	1
Réadaptation interne en toxicomanie:	1
Comptoir alimentaire :	1
Centre de jour :	1

Ce besoin renvoie à une prise de position de répondants très critiques face à la nature même du cadre financier mis en place pour lutter contre l'itinérance. Plusieurs organismes du territoire ont ainsi bénéficié des opportunités de financement pour ouvrir des postes et engager du personnel pour bonifier leur offre de service et ainsi mieux répondre aux nombreux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de s'y retrouver. Une étude récente a montré cependant que l'obtention de sources de financement alternatives et récurrentes étaient très peu fréquentes malgré de nombreux efforts pour en obtenir (Vermette, 2011).

Il y a une certaine reconnaissance du besoin d'avoir un équilibre entre le financement de projets ponctuels et celui de services à consolider qui répondent à des besoins. Ces derniers services requièrent un financement récurrent pour continuer à offrir le même service à la clientèle mais aussi pour faciliter la rétention des effectifs suite à une stabilisation du cadre de financement. Par ailleurs, plusieurs répondants font état d'une demande de services qui justifierait l'embauche de nouveaux intervenants.

Sauf exception tous les autres besoins perçus par les répondants comme étant prioritaires s'avèrent cohérents avec les besoins d'amélioration identifiés au tableau 4. Seul le logement social se démarque comme ayant été identifié comme un besoin d'amélioration élevé (4,00) par l'ensemble des répondants alors que seulement deux d'entre eux l'identifient dans leur priorité au tableau 5. Ces autres besoins jugés prioritaires sont présentés de la façon suivante :

- Il y a un manque criant de médecins de famille pour une clientèle souvent orpheline, mais aussi de médecins psychiatres pour mieux adresser la problématique santé mentale auprès des personnes les plus vulnérables.
- Il y a un besoin de disposer de lits d'accueil de nuit ou de refuge d'urgence. Il s'agit d'une importante préoccupation à Granby. Ce type de ressource est perçu comme étant une réponse à des situations de débordement dans des organismes dont la mission est toute autre (ex. : urgence de l'hôpital). Il y a donc un besoin de faciliter l'accès à ce type de service qui est aussi associé à un besoin de lits de dégrisement ainsi que de lits de désintoxication avec hébergement pour les personnes qui accepteraient de cesser leur consommation.
- Pour ce qui est des services externes en toxicomanie, il s'agit d'un besoin de mettre en place une équipe d'intervention (i.e. équipe de liaison spécialisée en dépendance à l'urgence de l'hôpital) qui permettrait de contribuer à désencombrer l'urgence et d'orienter la clientèle détectée vers des services qui correspondent davantage à leurs besoins. Il y aurait aussi un besoin de service pour mieux desservir une clientèle qui présente une concomitance de troubles (i.e. trouble de personnalité et dépendance);

- Le centre de prévention du suicide devrait être transformé en véritable centre de crise;
- Il y a un besoin d'une ressource spécialisée avec du personnel formé 24/7 afin de favoriser le rétablissement;
- Pour ce qui est de la transition avec hébergement, l'absence d'appartements supervisés offre peu d'alternatives pour se remettre sur « le bon chemin » principalement pour les jeunes. Il y aurait un manque flagrant de ressources d'hébergement dans la région de Granby;
- Il y a un manque de logements sociaux et il y aurait besoin de développer des OSBL en habitation;
- Pour les jeunes, il y a un besoin de travail de milieu et de rue afin d'aider les plus vulnérables qui n'ont pas accès aux maisons de jeunes;
- À Waterloo, faute de ressources (humaines et financières) il n'y a pas de service de soupe populaire malgré la forte demande. D'autres petits services sont offerts en parallèle (ex. La Chaudière du CAB) mais la réponse aux besoins demeure difficile.

### ➤ Le besoin de révision de services existants

Les répondants étaient appelés à identifier des services existants dans le territoire qu'ils desservent et qu'il serait peut-être souhaitable de réviser en lien à la pertinence, au dédoublement ou à un autre motif.

Six des 16 répondants ont signifié l'existence d'un tel besoin de révision. Sauf exception, ces répondants ont identifié la nature de ce besoin qui se présente comme suit :

- De façon générale, plusieurs organismes d'hébergement (i.e. refuge, maison de femmes, santé mentale, hébergement en réinsertion sociale, maison de transition) fonctionnent relativement en silo et auraient avantage de travailler en complémentarité. De plus, la situation donne lieu à une iniquité en termes de quantité et de qualité de service dont le partage des mandats et des responsabilités pourrait être à revoir. À titre d'exemple, il est difficile pour un refuge (urgence psychosociale) de concevoir héberger une grande quantité de personnes avec des problèmes de désorganisation et parfois très lourds sachant que le budget est inférieur à une autre ressource qui a moins de lits et dont les usagers fonctionnent relativement bien. Certaines ressources qui s'occupent de maladies physiques (i.e. sclérose en plaques, diabète, handicapé physique, etc.) pourraient être regroupées sous une

appellation «Maladies diverses». Par ailleurs, il y a un constat général que les organismes pour les femmes sont mieux financés.

- Le Passant et la Halte-crise pourraient revoir leur fonctionnement pour être en mesure d'accueillir des personnes en besoin de dégrisement sans nécessairement avoir besoin de désintoxication.
- Il y aurait un besoin que le Centre de prévention du suicide se transforme en centre de crise permettant d'accueillir toutes formes de crise psychosociale.
- Il y a une difficulté de savoir qui fait quoi dans l'aide alimentaire. Il y aurait un besoin de clarifier les rôles et responsabilités de chacun. De manière plus spécifique, il y aurait avantage à regarder de plus près les organismes qui n'offrent que des cuisines collectives pour éviter les doublons. Est-ce que les cuisines pourraient être offertes par d'autres organismes du milieu qui ont déjà des structures et qui dans certains cas en font déjà.

### ➤ Les opportunités

Quatorze des 16 répondants se sont prononcés à savoir s'il y avait présentement un contexte d'opportunité dans la sous-région de Granby pour améliorer l'offre de service pour les personnes présentant ou à risque de présenter une situation d'itinérance. Sept de ces répondants ont répondu dans l'affirmative en identifiant les opportunités suivantes :

- La Ville de Granby a grandement aidé à divers niveaux dans les dernières années. Un financement récurrent de sa part ne peut cependant être envisagé pour l'instant. Le CRE est une source potentielle de financement mais encore une fois pour des projets non récurrents. Certains commerces comprennent le contexte financier dans lequel se retrouvent les organismes communautaires. Ils représentent de façon ponctuelle une source de dons de toutes sortes.
- Il existe quelques projets sur le territoire pour des logements sociaux sans supervision et d'autres à venir portant sur des appartements supervisés. Peut-être que le contexte est favorable pour améliorer certains services pour les personnes les plus démunies. De plus, les travaux de modernisation qui s'achèvent à l'hôpital Brome-Missisquoi Perkins comportent peut-être une opportunité de faire une percée dans l'amélioration des services aux plus démunies.
- La présence d'une table de concertation intersectorielle, le GASP, regroupe autant des organismes communautaires que des ressources institutionnelles. Il est

important d'appuyer la mobilisation de ces partenaires pour consolider des projets et les soutenir à long terme pour venir en aide aux personnes qui n'utilisent pas, pour différentes raisons, les services déjà offerts (ex. : projet Azimut).

- Les organismes d'aide alimentaire du territoire occupent un positionnement déterminant dans l'offre de service auprès des personnes les plus démunies répondant quotidiennement à un besoin fondamental qui est celui de se nourrir. Il s'agit d'une opportunité qui pourrait être mise davantage à profit. Des liens y sont créés, un soutien leur est offert pour les aider à boucler leur fin de mois. Le contact est maintenu et un lien de confiance se crée permettant d'espérer que la personne aille plus loin dans sa démarche de prise en charge.
- Dans les petites localités environnantes de Granby, la concertation est facile et efficace entre personnes qui se connaissent très bien. Le service de travail de rue et de milieu est particulièrement indiqué dans ce type d'environnement, particulièrement pour les personnes les plus démunies de tout âge.

### ➤ Les obstacles à l'amélioration de l'offre de service

Douze des 16 répondants ont identifié des obstacles à l'amélioration de l'offre de service pour venir en aide aux personnes en situation d'itinérance ou à risque d'y être dans le territoire de Granby. Ces obstacles sont les suivants :

- Les préjugés et le manque d'information font en sorte que de nombreuses personnes croient que l'itinérance n'existe pas à Granby. Même chez les intervenants, l'itinérance passe parfois inaperçue et ils ne la reconnaissent pas, surtout s'ils n'ont pas la formation suffisante. Le milieu économique, malgré les efforts déployés par certains, serait porté à être plus favorable à des considérations esthétiques de visibilité. Il s'en suit que le soutien financier est souvent orienté vers des clientèles attrayantes socialement.
- Il y a un manque d'ouverture et de souplesse de certains partenaires (ex. : municipalité, policiers et mêmes certains organismes communautaires) face à des critères souvent perçus comme étant trop «institutionnalisés». Le contrôle devrait davantage laisser place à de l'aide lorsqu'il est question d'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance. Ces dernières sont souvent rébarbatives à l'idée de rendre des comptes sur leur vie ainsi que sur leurs allées et venues. Il y a une trop grande distance tant physique que psychologique, à l'endroit de ces personnes

entretenant ainsi un contexte de préjugés, d'isolement et de marginalité propice à nourrir l'exclusion.

- Il y a une difficulté d'arrimage entre les différents organismes (ex. : CSSS vs organismes communautaires) en plus de disposer de peu de services réellement adaptés à la réalité des personnes en situation d'itinérance. La difficulté d'arrimage comporte également un autre obstacle qui est le manque d'ouverture au changement qui permettrait de réviser la façon de faire les choses sur le territoire (ex. : l'offre de service avec hébergement).
- Il y a un manque important de financement pour mettre en place des services qui ont été identifiés mais aussi, et surtout, pour consolider les services en place qui se sont avérés requis pour assurer une stabilité de l'offre de service. L'argent est perçu comme le nerf de la guerre. Parfois ce sont les limites des intervenants qui sont atteintes et qui mettent en péril la capacité de continuer à offrir un service.
- L'insertion des personnes très démunies sur le marché du travail comporte des obstacles en termes de soutien, de programmes adaptés et de critères trop sévères d'éligibilité (ex. : scolarité et expérience). La barrière de la langue est parfois aussi présente.

### ➤ Commentaires généraux quant à l'état des services et des besoins

Les répondants étaient invités à fournir des commentaires généraux quant à la démarche de produire un état des services et des besoins à l'ensemble de la Montérégie qui tienne compte des particularités des différents territoires.

D'une part, cette démarche est perçue par certains répondants comme étant une belle initiative de l'Agence de la santé et des services sociaux à laquelle une bonne proportion d'organismes impliqués auraient avantage à participer pour faire un état de situation valide aux niveaux des services et des besoins de leur territoire. Cependant, il est espéré que le fruit de cet exercice ne se retrouve pas sur les tablettes et qu'il puisse être mis à profit tant sur les plans local que régional.

D'autre part, certains autres partenaires moins impliqués ou moins concernés par le phénomène de l'itinérance ont trouvé difficile ou peu pertinent de répondre à l'ensemble du contenu du questionnaire. Certaines questions obligeaient une extrapolation pour en saisir la nature et la portée alors que d'autres étaient jugées trop subjectives.

Un répondant a formulé l'idée de développer un outil qui permettrait à toutes les régions du Québec de faire un état de situation à partir des mêmes éléments. Le questionnaire utilisé dans le présent état des services et des besoins pourrait être, d'une façon ou d'une autre, mis à contribution dans cette démarche.