2021-2022

ANALYSE DU PARCOURS RÉSIDENTIEL EN ITINÉRANCE DE QUÉBEC

PRÉPARÉ PAR

Sarah Plamondon, T.S.
Agente de planification et de recherche
CIUSSS de la Capitale-Nationale

TABLE DES MATIÈRES

4 REMERCIEMENTS

5 PRÉAMBULE

6 OBJECTIFS DE L'ANALYSE

7 MÉTHODOLOGIE

DÉFINIR LE CONTINUUM RÉSIDENTIEL

9 CONCEPTUALISATION

11 DROP-IN

12 HÉBERGEMENT D'URGENCE ET DÉPANNAGE

13 HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

15 LOGEMENT TRANSITOIRE

17 STABILITÉ RÉSIDENTIELLE

PORTRAIT, BESOINS ET ENJEUX

20 DROP-IN

22 HÉBERGEMENT D'URGENCE ET DÉPANNAGE

23 HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

28 LOGEMENT TRANSITOIRE

32 LOGEMENT PRIVÉ

35 LOGEMENT SUBVENTIONNÉ

40 MAISON DE CHAMBRES ET PENSIONS

TABLE DES MATIÈRES

PISTES D'AMÉLIORATION

43 MULTIPLIER LES ÉLÉMENTS GAGNANTS

44 DÉVELOPPER UNE RÉPONSE À UNE PLUS GRANDE VARIÉTÉ DE BESOINS

46 BONIFIER LE FILET DE SERVICES POUR LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE CHRONIQUE

47 FAVORISER L'AFFILIATION ET L'ACCÈS AUX SERVICES

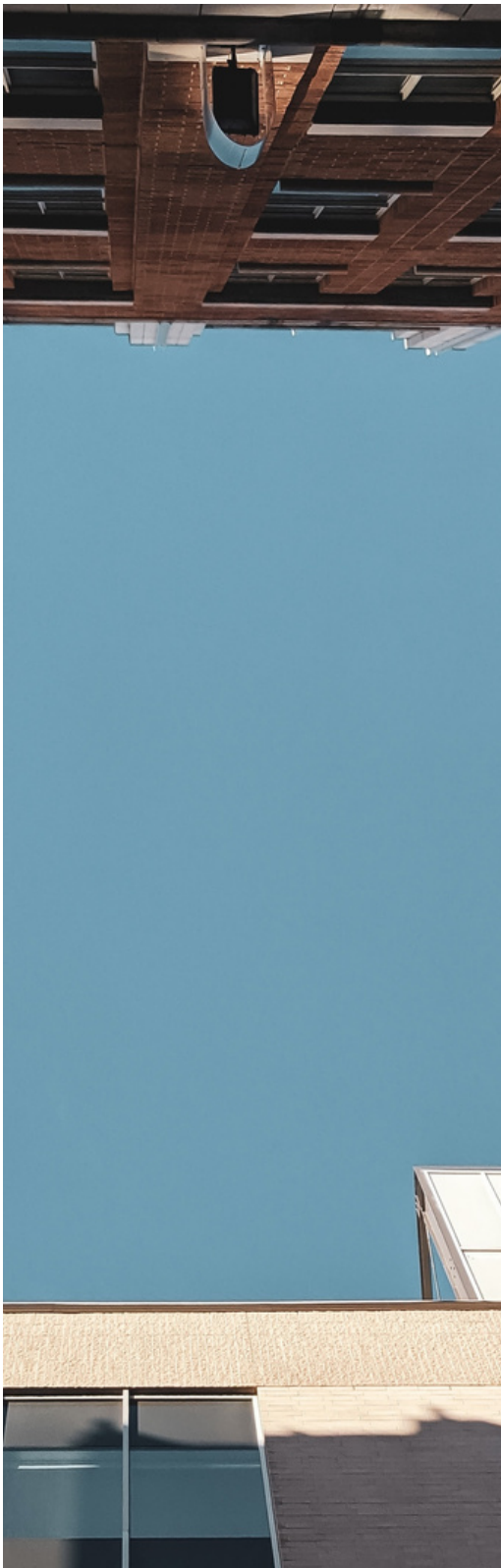
50 L'ACCOMPAGNEMENT, UN PILIER DE LA STABILITÉ RÉSIDENTIELLE

52 CONCERTER, COORDONNER ET FACILITER L'ACCÈS

57 CONCLUSION

58 BIBLIOGRAPHIE

59 LISTE DES ACRONYMES



REMERCIEMENTS

CE TRAVAIL A ÉTÉ RENDU POSSIBLE GRÂCE À LA PARTICIPATION DE PRÉCIEUX PARTENAIRES

Un merci tout particulier aux personnes utilisatrices qui ont accepté de nous partager leur expérience personnelle au sujet de leur propre parcours résidentiel, votre présence au sein de ce processus est fondamental et inestimable ;

Merci à chacun des intervenants et membres des directions des organismes qui ont accepté d'offrir de leur temps pour participer à la consultation, la mise en commun de vos expériences est à la source de la richesse de ce processus :

Café Rencontre Centre-Ville
Centre d'amitié autochtone
Centre Femmes aux 3A
Centre Jacques Cartier
Clés en Main - APIR
Comité Maison de Chambres
CMS Complice
La Dauphine
Lauberivière
Maison Mère-Mallet
Maison Oxygène
Mères et monde
Pech
Piolet
Point de Repères
Projet Reloge (OMHQ)
Rempart
Société John-Howard du Québec
SQUAT Basse-ville
TRAIC Jeunesse
TRIP Jeunesse Beauport
YWCA Québec

Merci à chacun des membres du comité *Parcours résidentiel en itinérance* pour votre regard avisé sur l'ensemble du processus:

Jérôme Bouchard, Conseiller en habitation, Ville de Québec
Karine Crépault, Conseillère à la vie communautaire, Ville de Québec
Nathalie Giguère, Coordonnatrice du projet Porte-Clés, Pech
Mélanie Gravel, Coordonnatrice du RAIIQ (2022)
Frédéric Keck, Adjoint à la Direction santé mentale, dépendances et itinérance, CIUSSSCN
Mylène Laboissonnière, Coordonnatrice de l'équipe liaison itinérance, CIUSSSCN
Stéphanie Lampron, Directrice des programmes sociaux, YWCA
Jimena Michea, Coordonnatrice du RAIIQ (2021-2022)
Sébastien Olivier, Directeur développement organisationnel à l'OMHQ (2022)
Denis Robitaille, Directeur de la gestion des milieux de vie à l'OMHQ (2021-2022)

Remerciements à l'ensemble de l'équipe de la Direction santé mentale, dépendance et itinérance pour le soutien, l'orientation et la relecture.

Remerciements à *Sigmund* pour l'utilisation des photos au sein du présent document.

PRÉAMBULE

Comme dans plusieurs autres sphères de la société, la pandémie est venue exacerber les difficultés observées dans le secteur de l'itinérance. En effet, nombre de personnes et ménages en situation précaire prépandémie ont vu leur réalité bouleversée, notamment par les pertes d'emplois et les séparations qui les ont conduites à franchir le pas vers l'itinérance.

Dans ce contexte, nous nous sommes lancés le défi d'être à l'écoute des besoins de la communauté, des partenaires ainsi que des utilisateurs de services afin de dresser une analyse objective du continuum résidentiel, en mettant de l'avant ce qui fonctionne déjà bien depuis plusieurs années, tout en invitant les acteurs à réfléchir autrement aux mécanismes qui peuvent être mis en place, afin de susciter l'émergence de nouvelles solutions

Par ce processus, nous avons ciblé l'objectif d'approfondir les contacts avec le milieu communautaire dédié à l'itinérance en recréant des ponts dans un contexte pandémique difficile qui succède à une période durant laquelle les contacts étaient déjà à renouer, en raison des impacts de la fusion des établissements de santé.

Nous espérons que le processus de cette analyse sera une occasion de rallier les forces de chacun autour d'une préoccupation commune, développer une plus grande accessibilité à la stabilité résidentielle.

OBJECTIFS DE L'ANALYSE

DÉVELOPPER UNE VISION COMMUNE

L'un des objectifs de l'exercice de l'analyse est de développer une meilleure compréhension de l'offre d'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans une communauté. Pour ce faire, il nous faut bien connaitre l'offre de services disponibles sur le territoire de la ville de Québec. Les trajectoires pour avoir accès aux hébergements et aux logements doivent être claires tant pour les usagers que pour les partenaires. La présente analyse constitue une première photo et nous espérons que cette analyse puisse évoluer au rythme du parcours résidentiel à travers les années.

SE RASSEMBLER AUTOUR DES MÊMES ENJEUX ET COORDONNER NOS ACTIONS

Nous espérons que la mise en commun des préoccupations collectives permettra de mettre en lumière l'interdépendance des enjeux liés au continuum résidentiel. Impliqué de près ou de loin, chacun souhaite favoriser la mise en commun des actions vers le but partagé d'offrir un continuum résidentiel en itinérance qui répond le plus adéquatement possible aux besoins des personnes utilisatrices.

MÉTHODOLOGIE

En soutien au développement de cette analyse, ces nouveaux travaux ont entrainé la mise sur pied du *Comité Parcours résidentiel en itinérance* en mars 2021. Tout au long du processus de consultation, le comité a eu pour mandat de réaliser une vigie sur les travaux. Le comité s'est assuré que le processus se déroule dans le respect des intérêts des personnes utilisatrices de services et permette de développer une lecture commune de l'offre et de l'organisation des services d'hébergement et de logement desservant des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Afin de concrétiser un exercice de cartographie du système d'hébergement et être en mesure de réaliser une analyse diagnostic, nous avons lancé un processus de consultation individuelle avec l'ensemble des organismes communautaires offrant des services d'hébergement au sein du continuum résidentiel en itinérance.

Lors de la première phase de consultation, vingt organismes ont été invités à participer et quinze d'entre eux ont accepté l'invitation. Par la suite, nous avons approché seize organismes communautaires qui soutiennent le parcours résidentiel en itinérance (services d'orientation en logement, travail de rue, soutien, etc.) : dix d'entre eux ont accepté de participer au processus. La

Dans le but de compléter l'exercice de consultation, nous avons animé un groupe de discussion avec des personnes utilisatrices de services. L'ensemble des consultations ont eu lieu de mai à octobre 2021.

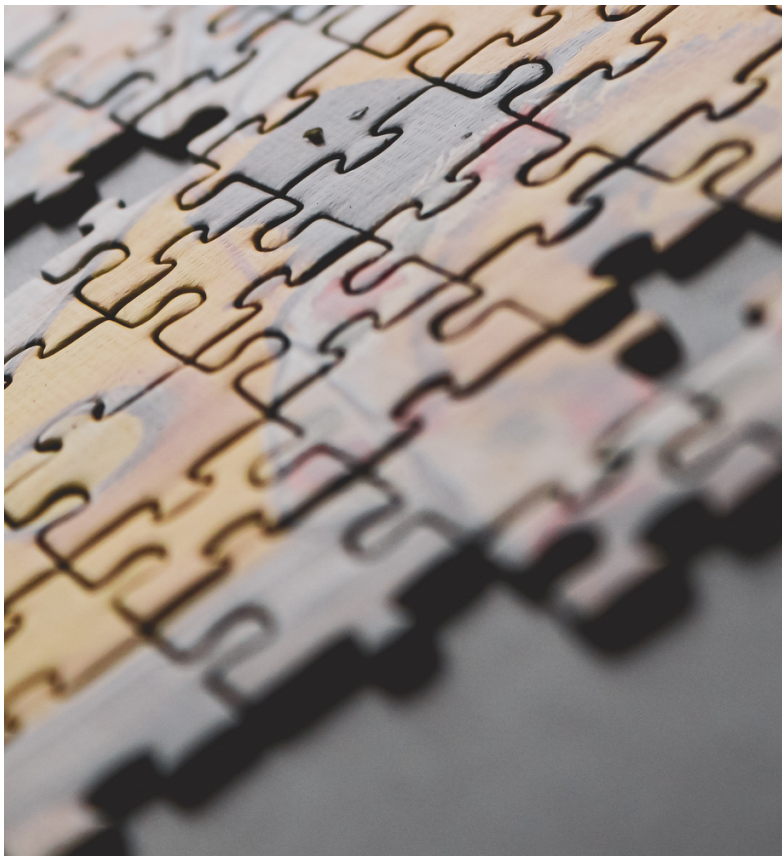
MÉTHODOLOGIE

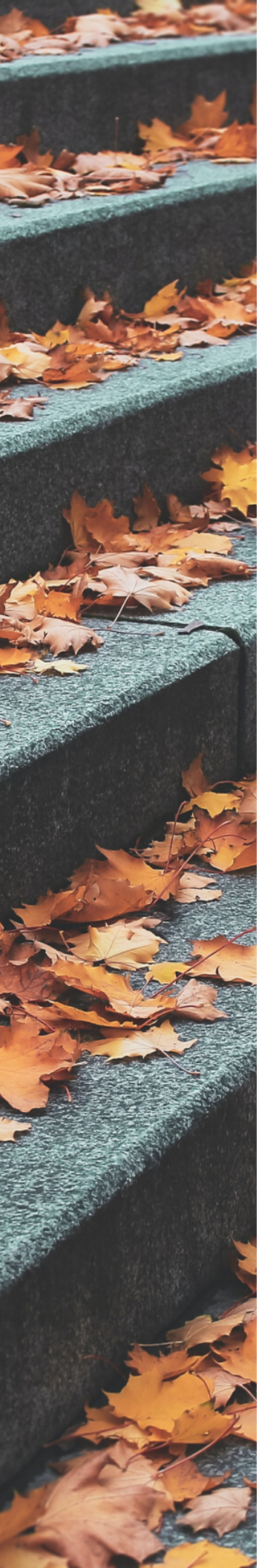
Tout au long de la consultation, nous avons réalisé des entrevues semi-dirigées, d'une durée minimale de 90 minutes. Les rencontres ont visé à mieux connaitre les services d'hébergement et de logement offerts par les ressources, les critères et les mécanismes liés à l'admission, les durées de séjour et les orientations de départ de la clientèle.

Sur le plan de l'analyse des processus, nous avons aussi sondé les participants sur les obstacles à l'admissibilité observés au sein du continuum résidentiel, les goulots d'étranglement identifiés, les trous de services, les conditions gagnantes ainsi que les pistes de solutions proposées.

Après avoir recueilli plus de soixante-dix heures d'entrevues, une analyse thématique du discours a ensuite été réalisée afin d'en dégager les thèmes principaux et récurrents et de pouvoir réaliser une lecture approfondie des préoccupations. L'ensemble de ces informations a été présenté et validé par le Comité Parcours résidentiel en itinérance.

Au final, en plus de dresser un portrait descriptif, quantitatif et qualitatif du continuum résidentiel en itinérance, nous souhaitons que le processus de consultation ait permis de recueillir les forces et les enjeux observés tant par les utilisateurs de services, les intervenants du réseau communautaire et public, en plus du point de vue des directeurs d'organismes communautaires œuvrant auprès des personnes en situation d'itinérance.





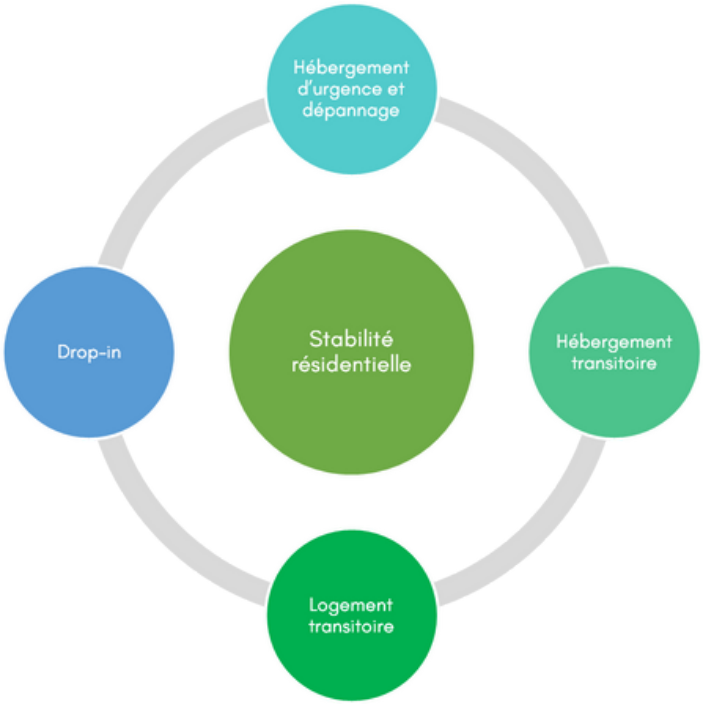
CONCEPTUALISER LE CONTINUUM RÉSIDENTIEL EN ITINÉRANCE

En vue de faciliter son analyse, nous avons structuré le parcours résidentiel en différents secteurs qui seront présentés dans les prochaines pages de ce présent document. Cet exercice a permis de développer une compréhension commune de chacun de ces secteurs ainsi qu'unifier les termes utilisés.

Au fil des échanges, il s'est avéré important de souligner que, bien que le parcours résidentiel a été représenté de façon linéaire pour les bienfaits de l'analyse des processus, il représente très peu la réalité des personnes en situation d'itinérance.

Chaque parcours résidentiel en itinérance se veut unique, au rythme des besoins de chacun, avec comme seul tronc commun le souhait de développer une stabilité résidentielle sécuritaire et satisfaisante.

La dynamique de stabilité résidentielle est ainsi mieux représenté par un schéma circulaire comme le suivant :



DÉFINIR LES SECTEURS DU CONTINNUUM

Un continuum qui prend sa force dans la complémentarité des services disponibles.

DROP-IN

Durée du séjour : 4h à 12h ;
Demande en présentiel ;
Aucune liste d'attente ou demande exprimée à l'avance.

HÉBERGEMENT D'URGENCE

Durée du séjour : 1 à 30 jours ;
Demande en présentiel ou par téléphone sans liste d'attente ;
Organisme ayant une mission spécifique à l'itinérance.

HÉBERGEMENT DE DÉPANNAGE

Durée du séjour : 1 à 60 jours ;
Demande par téléphone et / ou formulaire d'admission.

HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

Durée du séjour : 30 jours à 2 ans ;
Demande par téléphone et / ou formulaire d'admission ;
Partage des repas, des salles de bain et des lieux communs.

LOGEMENT TRANSITOIRE

Durée du séjour : 1 à 5 ans ;
Logement au sein d'un organisme ou accompagné par celui-ci ;
Entente de services souvent en cohérence avec le programme de subvention Accès-Logis d'une durée de 5 ans ;
Vise habituellement un accompagnement vers le logement autonome.

STABILITÉ RÉSIDENTIELLE

Durée déterminée par la personne, à la lumière de ses besoins ;
Le type de milieu de vie et l'accompagnement peuvent prendre des formes diverses, en souhaitant la plus grande cohérence avec le niveau de fonctionnement social et l'intensité d'accompagnement.

DROP-IN

ACCESSIBILITÉ

- Personne à mobilité réduite
- Hébergement non-genré
- Clientèle jeunesse
- Clientèle féminine
- Clientèle masculine
- Mère avec enfant·s
- Père avec enfant·s

La ville de Québec peut compter sur 56 places en drop-in. Plus spécifiquement, les 10 places du secteur dégrisement de Lauberivière sont offertes aux personnes en situation d'intoxication légère à modérée. Le lit de Pech est quant à lui accessible seulement par le service de police de la Ville de Québec.

LAUBERIVIÈRE - LA HALTE

15 places

LUNE - RUE PRINCE-ÉDOUARD

12 places

MAISON DAUPHINE

10 places

LAUBERIVIÈRE - DÉGRISEMENT

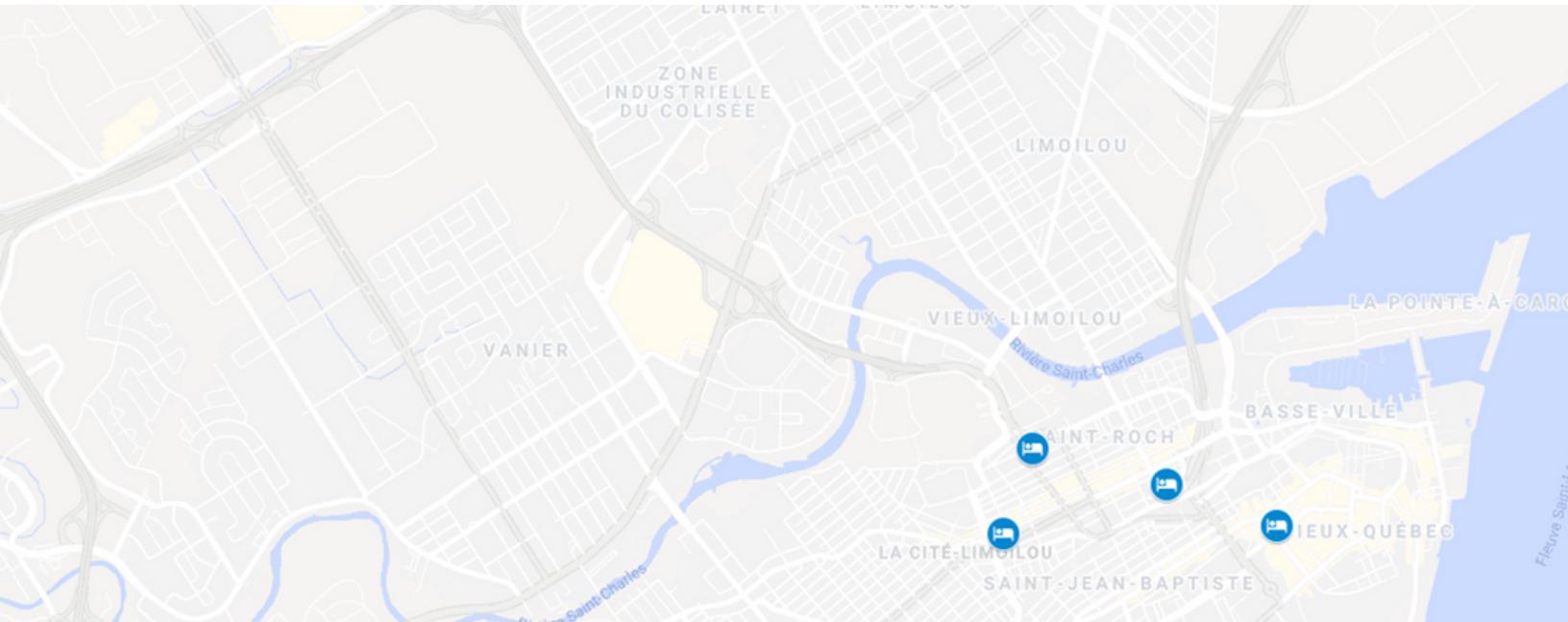
10 places

LUNE - RUE NOTRE-DAME-DES-ANGES

8 places

PECH - LIT DE CRISE

1 place



HÉBERGEMENT D'URGENCE ET DÉPANNAGE

ACCESSIBILITÉ

- Personne à mobilité réduite
- Hébergement non-genré
- Clientèle jeunesse
- Clientèle féminine
- Clientèle masculine
- Mère avec enfant·s
- Père avec enfant·s

La ville de Québec peut compter sur 90 places d'hébergement d'urgence (aussi appelés refuges) au sein des organismes de Lauberivière et la Maison Revivre. À cela s'ajoute 54 places en hébergement de dépannage pour un total de 142 places disponibles pour de l'hébergement court terme.

LAUBERIVIÈRE - ACCUEIL-HOMMES

48 places

MAISON REVIVRE

24 places

LAUBERIVIÈRE - ACCUEIL-FEMMES

18 places

PECH - MAISON ST-LUC

17 places

MAISON MARIE-FRÉDÉRIC

16 places

YWCA

15 places

ARCHIPEL D'ENTRAIDE - ACCROCHE-TOIT

4 places

HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

ACCESSIBILITÉ

- Personne à mobilité réduite
- Hébergement non-genré
- Clientèle jeunesse
- Clientèle féminine
- Clientèle masculine
- Mère avec enfant·s
- Père avec enfant·s

La ville de Québec peut compter sur un total de 231 places d'hébergement transitoire pour répondre à une diversité de besoins.

MAISON MARIE-FRÉDÉRIC

60 places

YWCA

43 places

PECH - CAMP DE BASE

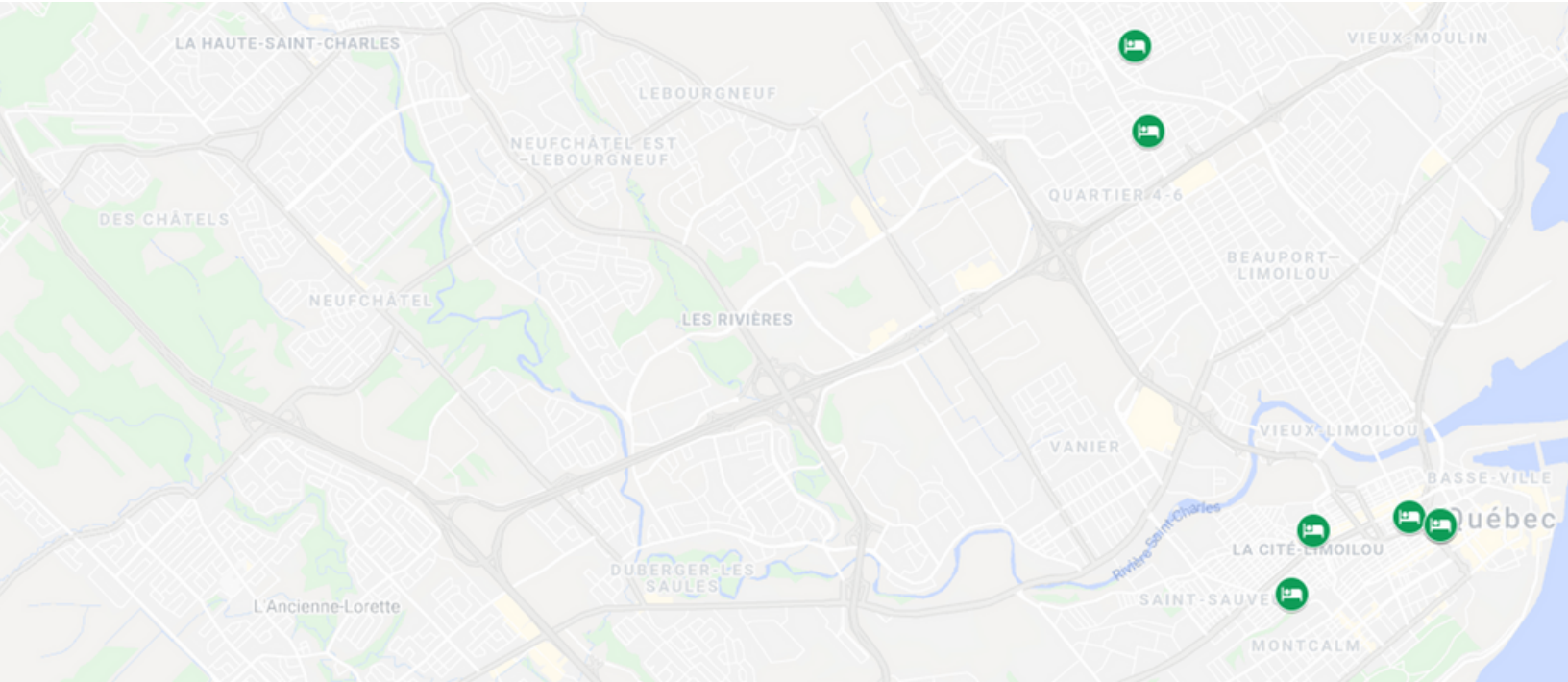
40 places

FONDATION JULES-DALLAIRE - LE TOIT

30 places

LE REMPART

25 places



HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

ACCESSIBILITÉ

- Personne à mobilité réduite
- Hébergement non-genré
- Clientèle jeunesse
- Clientèle féminine
- Clientèle masculine
- Mère avec enfant·s
- Père avec enfant·s

La ville de Québec peut compter sur un total de 231 places d'hébergement transitoire pour répondre à une diversité de besoins.

LAUBERIVIÈRE - RÉTABLISSEMENT

10 places

PECH - MAISON CHÂTEAUGUAY

8 places

SOCIÉTÉ JOHN-HOWARD - QUÉBEC

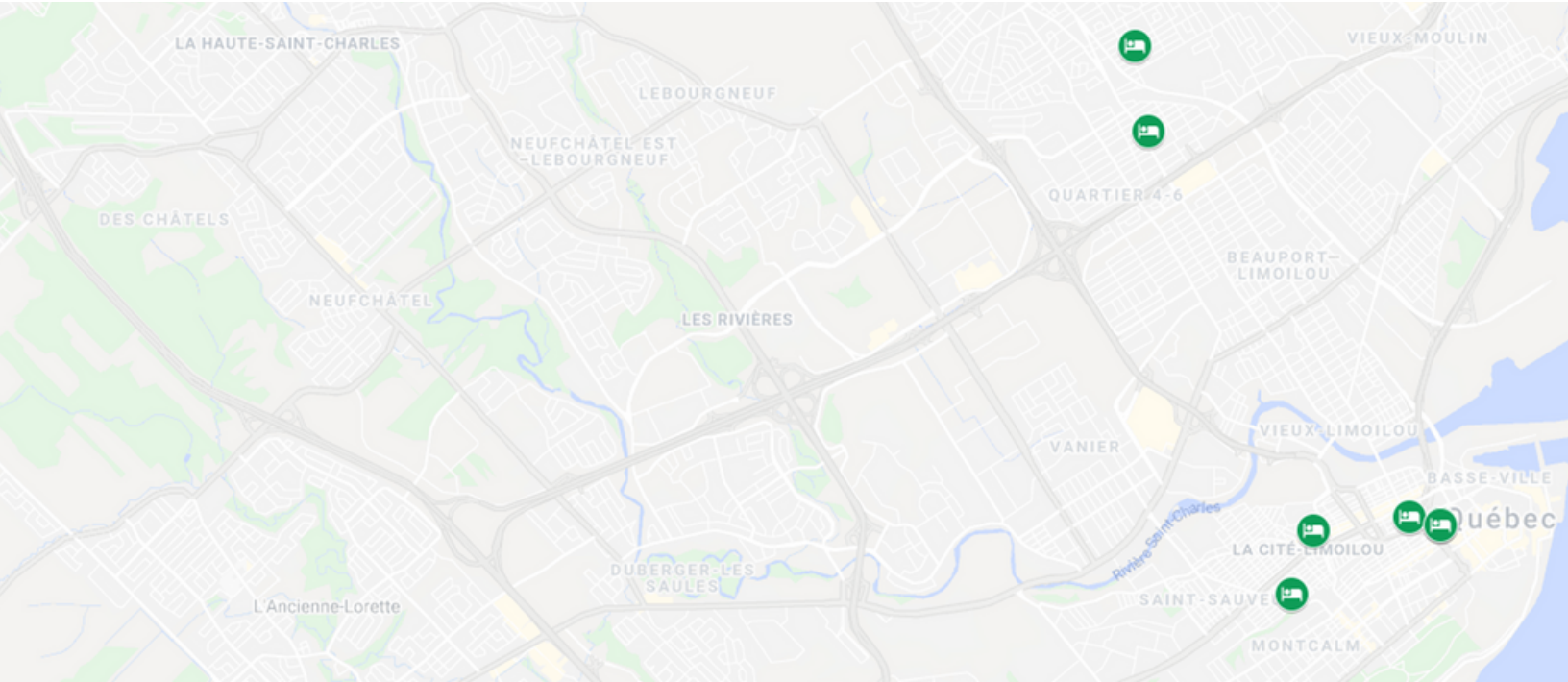
8 places

MAISON OXYGÈNE

4 places

CENTRE MULTI-SERVICES LE COMPLICE

3 places



LOGEMENT TRANSITOIRE

ACCESSIBILITÉ

- Personne à mobilité réduite
- Hébergement non-genré
- Clientèle jeunesse
- Clientèle féminine
- Clientèle masculine
- Mère avec enfant·s
- Père avec enfant·s

La ville de Québec peut compter sur plus de 311 logements transitoires. Plusieurs autres projets de logements transitoires sont actuellement en développement.

YWCA

80+ places

PECH - SHERPA

77 places

PIOLET - VANIER

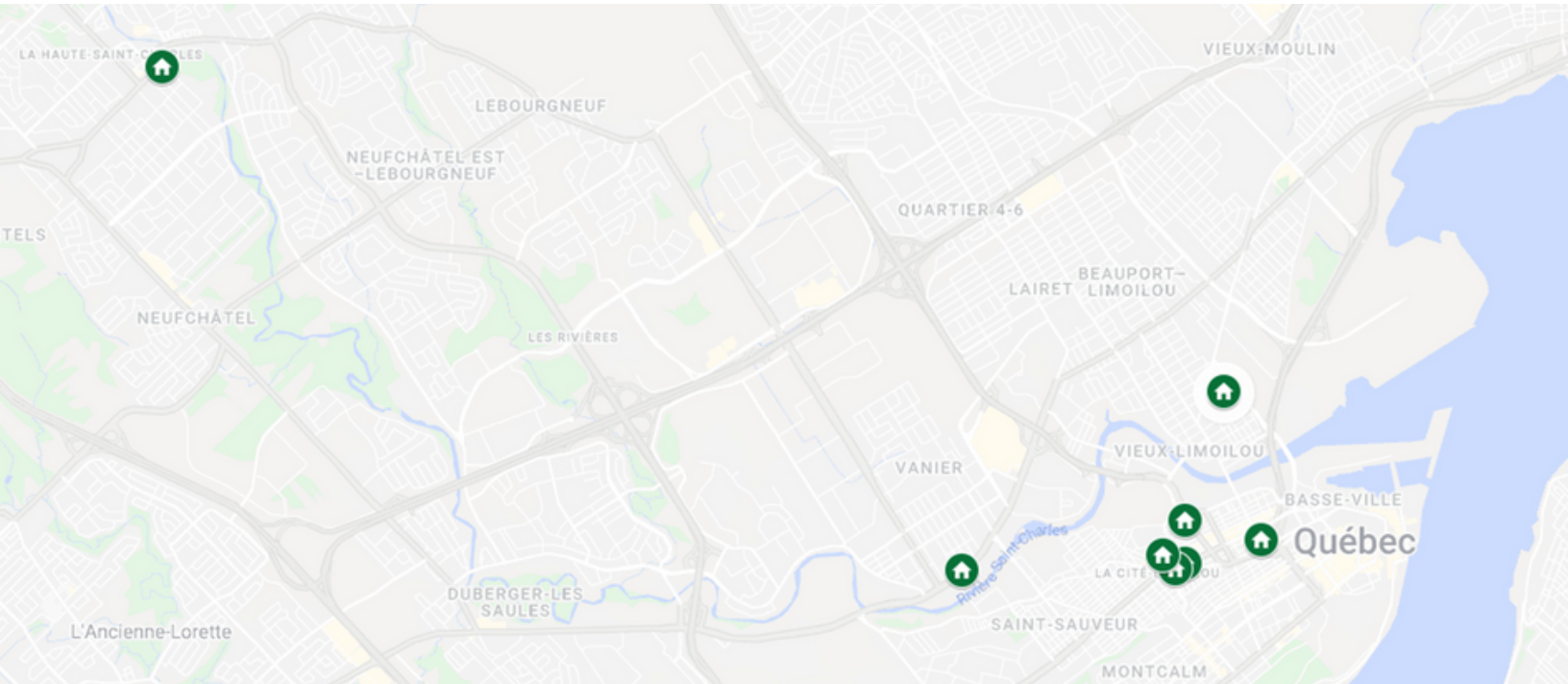
30 places

CENTRE JACQUES-CARTIER

27 places

MÈRES ET MONDE

23 places



LOGEMENT TRANSITOIRE

ACCESSIBILITÉ

- Personne à mobilité réduite
- Hébergement non-genré
- Clientèle jeunesse
- Clientèle féminine
- Clientèle masculine
- Mère avec enfant·s
- Père avec enfant·s

La ville de Québec peut compter sur plus de 311 logements transitoires. Plusieurs autres projets de logements transitoires sont actuellement en développement.

PIOLET - LORETTEVILLE

22 places

LAUBERIVIÈRE

18 places

SQUAT BASSE-VILLE

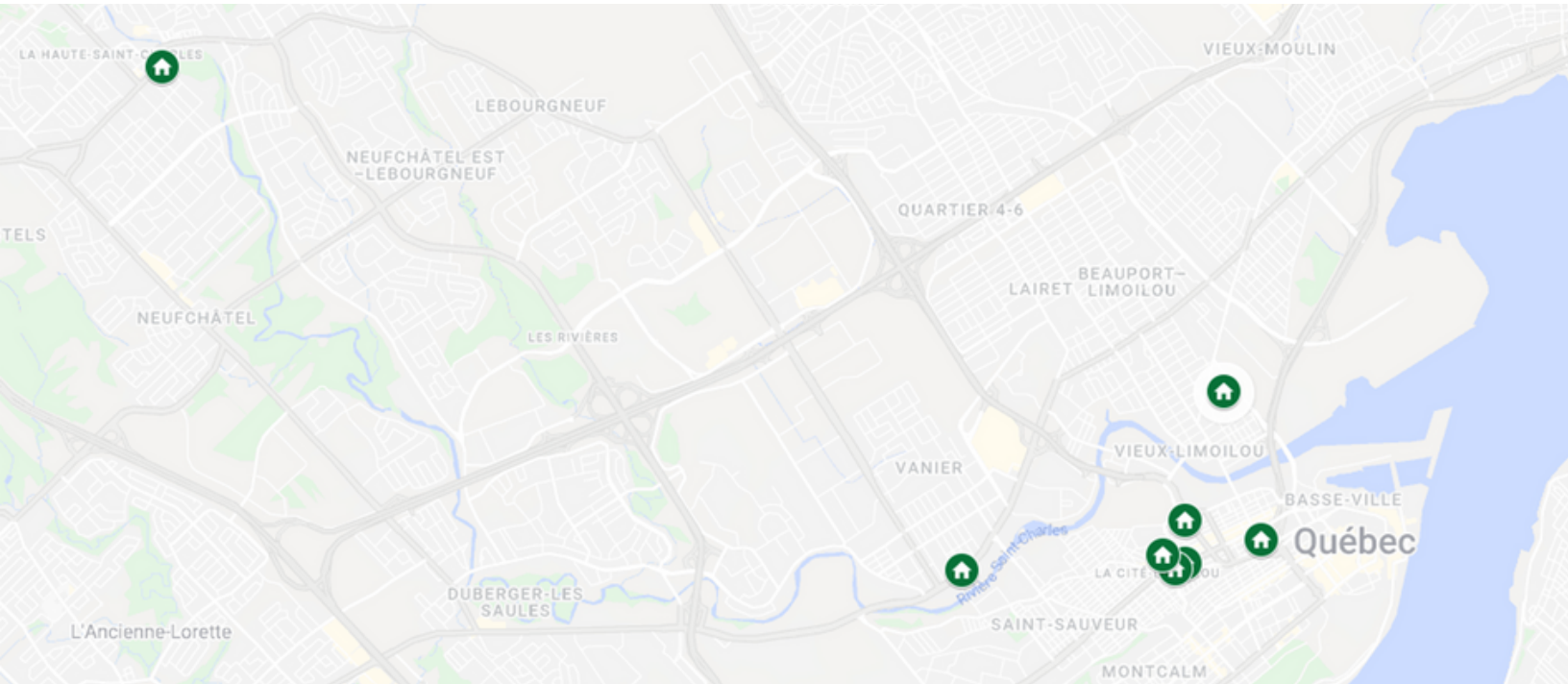
17 places

PECH - PRESBYTÈRE

8 places

MAISON MARIE-FRÉDÉRIC

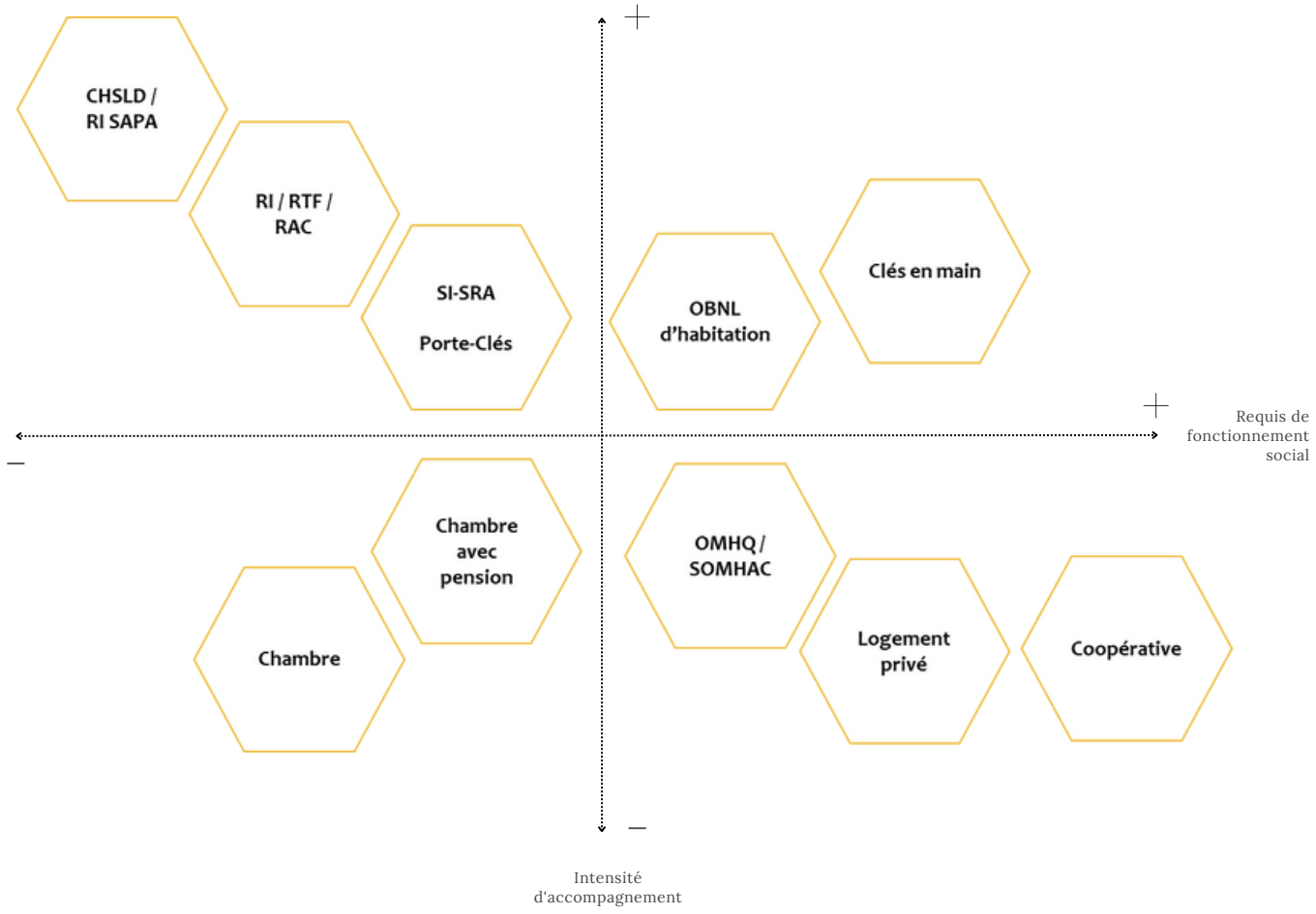
3 places



STABILITÉ RÉSIDENTIELLE

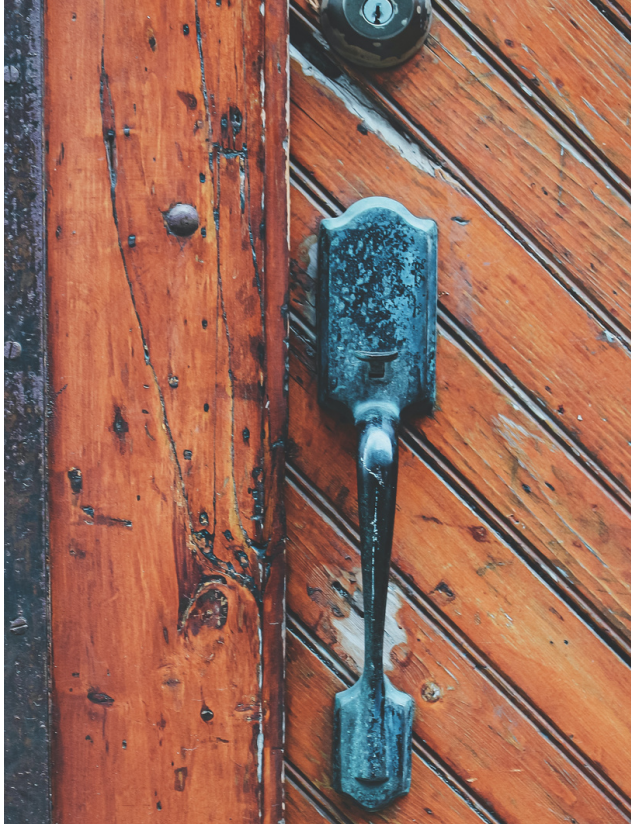
Nous avons défini cet élément du continuum par l'idée d'une situation résidentielle cohérente avec les besoins de la personne et que la durée au sein du milieu de vie choisi soit établie par l'autodétermination.

Le type d'habitation et d'accompagnement peuvent prendre des formes diverses, en souhaitant la plus grande adéquation entre le niveau de fonctionnement social et l'intensité d'accompagnement. Les travaux ont été l'occasion de conceptualiser plusieurs modèles d'hébergement et de logement permettant de développer une plus grande stabilité résidentielle en fonction de ces deux axes.



UN CONTINUUM RÉSIDENTIEL RICHE EN OPPORTUNITÉS

La ville de Québec a la chance de pouvoir compter sur des projets précurseurs et novateurs au sein de son continuum résidentiel pour contribuer considérablement au développement d'une plus grande stabilité résidentielle.



PORTE-CLÉS

L'organisme Pech coordonne depuis 2015 une équipe spécifiquement dédiée à la sortie de l'itinérance, le Porte-Clés, regroupe 8 organismes de la Capitale-Nationale qui contribuent de façon solidaire à l'intégration et au maintien en logement de plus 175 personnes ayant vécu de l'itinérance chronique ou épisodique. Ce projet assure l'attribution de programme de subvention au loyer (PSL) et permet ainsi l'accessibilité à un logement subventionné et abordable aux personnes en situation d'itinérance chronique.

CLÉS EN MAIN

Mis sur pied en 2001, Clés en main est un projet précurseur au Québec quant au développement de l'accessibilité au logement subventionné et abordable. Ce projet vise à offrir à des personnes ayant des problèmes de santé mentale, de dépendance ou d'itinérance des logements subventionnés de qualité, dans l'objectif de favoriser leur intégration sociale. En plus d'octroyer des subventions au loyer (PSL), Clés en main joue un rôle pivot entre les personnes, les intervenants, l'Office municipal d'habitation de Québec et les propriétaires privés ou collectifs.

REGISTRE PARTAGÉ - ACCÈS LOGEMENT SUBVENTIONNÉ ET ABORDABLE À QUÉBEC -

L'Office municipal d'habitation de Québec a développé en concertation ses partenaires (FÉCHAQC, FROHQC, Action-Habitation de Québec, Immeuble populaire de Québec) un projet innovant permettant de regrouper l'ensemble des demandes pour un logement subventionné, que ce soit pour une coopérative d'habitation, un OBNL d'habitation, un HLM ou un PSL sur le marché privé, au sein d'un même registre partagé (liste d'admissibilité ou liste d'attente unique). En plus d'un portail facilitant le dépôt des demandes de logements subventionnés et présentant l'offre des logements sociaux et abordables, ce dernier permet aussi d'avoir une meilleure connaissance des besoins de la région et orienter les projets de développements immobiliers en ce sens. Au-delà d'un portail informatique, la concertation des partenaires en logement autour de ce projet constitue un apport indéniable à la région en termes de développement d'une meilleure concertation.

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION

Par cet exercice de consultation, nous souhaitions être en mesure de capturer l'expertise et les observations de chacun en lien avec sa propre expérience au sein du parcours résidentiel en itinérance et en faire une mosaïque donnant une vue d'ensemble la plus fidèle des réalités du milieu en itinérance, que l'on soit proche ou non de la rue.

Le parcours résidentiel en itinérance est un processus vivant, en constant changement. Cette mosaïque évolutive pourrait être, dans quelques années, un moyen d'apprécier le chemin parcouru.

Pour chacun des secteurs du parcours, une réunion des thèmes amène une meilleure compréhension du portrait actuel, des besoins et des obstacles d'accessibilité rencontrés.

Nous partagerons également les opportunités de développements du parcours résidentiel recensées au sein de la consultation, en lien avec les besoins observés.

DROP-IN

PORTRAIT ET BESOINS

DÉFIS LIÉS À LA DÉSAFFILIATION

En grande majorité, les personnes qui fréquentent les drop-in sont affiliées à très peu d'autres intervenants. Elles ont souvent tenté de fréquenter d'autres ressources qui ont mené à des exclusions. Le fonctionnement quotidien est principalement orienté vers la survie à court terme, dans une réalité d'itinérance chronique. En lien avec l'enjeu précédent, lorsque la personne collabore à recevoir des soins, arriver à la rejoindre est un défi important étant donné la très courte durée des séjours en drop-in.

BESOINS MULTIDIMENSIONNELS

Plusieurs participants à la consultation rapporte l'observation d'une hausse des troubles concomitants chez les personnes qui fréquentent les *drop-in.* Les besoins des personnes utilisatrices paraissent se complexifier depuis quelques années, tant sur le plan de la santé mentale, des dépendances, des soins physiques, de la déficience physique et sur le plan de l'aide à l'autonomie.

EXODE EN PÉRIPHÉRIE

les intervenants observent un exode en périphérie de la part de la clientèle dans les dernières années, entre autre vers Beauport et la Côte-de-Beaupré. En fréquentant les secteurs du Port de Québec, les terres du CN et le territoire de la Sûreté du Québec qui longe l'autoroute Dufferin-Montmorency, les personnes sont en mesure d'éviter les contacts avec le service de la police de Québec. Une autre hypothèse soulevée est la recherche de plus de calme, en s'éloignant de la dynamique du centre-ville. Ce phénomène est cohérent avec l'observation à la hausse d'utilisation de tentes et de campements en périphérie.

DROP-IN

ENJEUX D'ACCESSIBILITÉ

UN FOSSÉ ENTRE LES DROP-INS ET LES AUTRES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT

La consultation met en lumière qu'il existe un fossé important entre les services des drop-in et les autres secteurs du continuum résidentiel. La consommation active, l'instabilité de l'état de santé mentale et la présence d'animaux sont les obstacles exprimés comme les plus importants pour intégrer les services d'un hébergement d'urgence, de dépannage ou transitoire.

Par certaines expériences antérieures où des comportements ont entraîné des expulsions, certaines personnes en viennent à être exclues des services. Certaines personnes ont aussi en leur possession beaucoup d'effets personnels (paniers, vélos, cannettes) et ne souhaitent pas s'en départir pour intégrer un hébergement d'urgence. L'exclusion et la quantité d'effets personnels constituent même parfois des enjeux à intégrer les services des drop-in, malgré une très haute tolérance.

Finalement, dans certaines cas, la complexité administrative liée à une demande d'hébergement d'urgence, de dépannage ou transitoire ainsi que les difficultés à se conformer au cadre de vie des ressources constituent des obstacles à l'intégration.

SYNDROME DE LA PORTE TOURNANTE

Les personnes fréquentant les drop-in et rencontrant des difficultés à intégrer les ressources des autres secteurs du continuum résidentiel alternent entre des visites en établissement (centre hospitalier et centre de détention), des passages à la rue et des séjours en drop-in. Ces cycles répétés contribuent parfois à cristalliser les difficultés d'affiliation par des déceptions et des frustrations répétées.

Heureusement, plusieurs personnes vivant une problématique d'itinérance chronique ont été ciblées dans les dernières années pour le projet *Porte-Clés*, avec la collaboration des intervenants des drop-ins, ce qui leur a permis d'intégrer un logement et de vivre de belles histoires de réussite de stabilité résidentielle.

HÉBERGEMENT D'URGENCE ET DE DÉPANNAGE

PORTRAIT ET BESOINS

L'IMPORTANCE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Lors de la consultation, il y a eu consensus entre les personnes utilisatrices, les intervenants en hébergement qui accompagnement le parcours résidentiel et les intervenants à l'extérieur de celui-ci : il y a un urgent besoin de bonifier l'accompagnement au sein des ressources d'urgence et de dépannage. Que ce soit de l'accompagnement au sein des services en hébergement en vue d'obtenir de l'aide ou de l'écoute lorsqu'on ils en ressentent le besoin, ou de faire perdurer un lien avec un intervenant externe tout au long du parcours résidentiel, le souhait est que chaque personne qui désire être accompagnée puisse l'être.

En ce sens, les personnes utilisatrices nous ont nommé que les intervenants des ressources d'hébergement, malgré leur bonne volonté, paraissent tellement occupés qu'il n'est pas possible d'obtenir de l'aide pour planifier la sortie, à moins d'avoir du soutien d'un intervenant à l'externe. Bonifier l'accès à un accompagnement à ceux qui le désirent constitue un levier important pour favoriser la sortie de l'itinérance.

PRÉSERVER UN CADRE DE VIE FLEXIBLE

Les personnes utilisatrices qui ont aussi fréquenté des ressources d'urgence dans d'autres régions nous mentionnent que la réservation des lits et la flexibilité des horaires des ressources de Québec sont appréciées et favorisent la diminution du stress.

La comparaison est réalisée en opposition à certains refuges où la structure amène les personnes utilisatrices à faire la file d'attente, vivre le stress de ne pas obtenir de lits et une fois entrée, devoir se coucher immédiatement.

HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

PORTRAIT ET BESOINS

LES PERSONNES UTILISATRICES SOUHAITERAIENT..

PLUS DE PLACES DISPONIBLES EN HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

Les personnes rencontrées expriment que le manque de places en hébergement transitoire contribue à fréquenter à répétition les services d'hébergement d'urgence, de drop-in et avoir de la difficulté à sortie de l'itinérance. « *Ça prend plus de 30 jours pour se remettre sur pied* » , expriment-ils. L'accès à un hébergement transitoire engendre la mise sur pause de la spirale vers l'itinérance et permet ainsi de débuter le processus de rétablissement.

UNE RESSOURCE D'HÉBERGEMENT AVEC UN FONCTIONNEMENT PAR PHASES

L'ambiance peut parfois être difficile, surtout auprès des personnes qui viennent d'être admises et qui vivent plus de difficultés. Le fonctionnement par phases permettrait un accès à un environnement plus calme pour les personnes impliquées dans leur rétablissement. Selon les personnes consultées, cela pourrait aussi être encourageant de sentir une progression dans son rétablissement.

SE SENTIR PLUS IMPLIQUÉ

Le thème des tensions et des difficultés du vivre ensemble ont été au centre des échanges en lien avec l'hébergement transitoire. Il a été nommé que d'être plus informés, impliqués dans les changements, les admissions et les décisions pourrait aider à diminuer les sources de tension et contribuer à améliorer l'acceptation des comportements de l'autre, en faisant partie de la solution.

HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

D'AUTRES ENJEUX LIÉS À L'ACCESSIBILITÉ

COMPLEXITÉ ADMINISTRATIVE

Pour certaines ressources d'hébergement, les démarches d'admission peuvent être ardues pour une personne vulnérable. Cela peut signifier de réaliser plusieurs appels par jours, de compléter un formulaire d'admission et parfois attendre l'analyse par un comité, ce qui peut décourager certaines personnes qui souhaitent accéder aux services.

COÛT DE L'HÉBERGEMENT

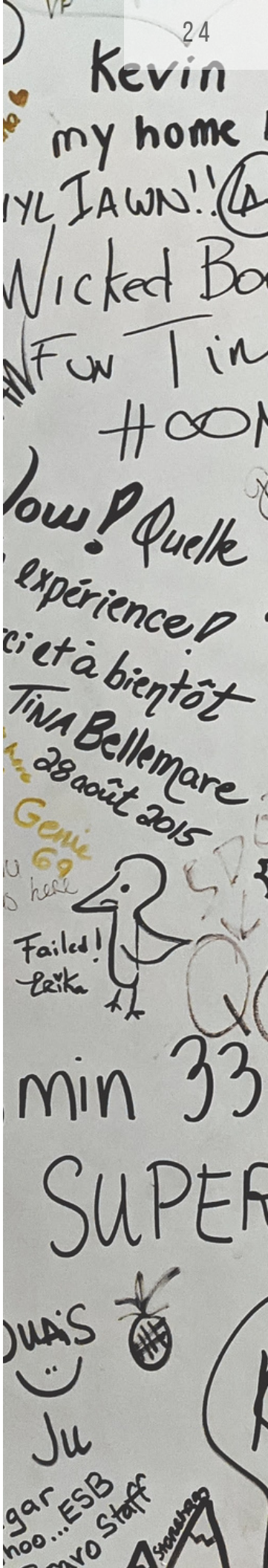
L'aspect financier représente parfois un obstacle dans l'accessibilité à certaines ressources d'hébergement transitoire. Ce n'est pas le cas de l'ensemble des ressources, mais certaines sont peu accessibles financièrement pour une personne recevant de l'aide financière de dernier recours et qui aurait d'autres dépenses mensuelles à assumer.

HERMÉTISME DES CONTINUUMS D'HÉBERGEMENT

La fluidité entre les services d'hébergement apparait être grandement facilitée au sein d'un même organisme. Il s'agit parfois de la seule voie d'admissibilité, ce qui amène parfois les gens à retourner à l'hébergement d'urgence d'une autre ressource pour réussir à entre dans l'hébergement transitoire. Les organismes favorisent les références à l'interne en raison de la simplicité administrative, de l'existence du lien de confiance et de l'assurance d'une référence adéquate.

FRONTIÈRE AVEC LES RESSOURCES D'AIDE POUR FEMMES VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE

La violence conjugale et l'instabilité résidentielle sont deux vulnérabilités psychosociales intimement reliées. Sachant que cela prend parfois plusieurs semaines, voire plusieurs mois, pour évaluer et reconnaitre une dynamique de violence conjugale la clientèle féminine aurait tout avantage à ce que l'on améliore nos collaborations entre les continuums résidentiels de l'itinérance et de la violence conjugale malgré les disparités d'approches. Les éléments de santé mentale et la réalité multiculturelle contribuent parfois à l'orientation de certaines femmes vers des hébergements d'urgence en itinérance. Toutefois, une fois la dynamique de violence conjugale observée et reconnue, elles peuvent difficilement bénéficier d'un accès aux étapes d'hébergement subséquentes au sein du continuum résidentiel en violence conjugale.

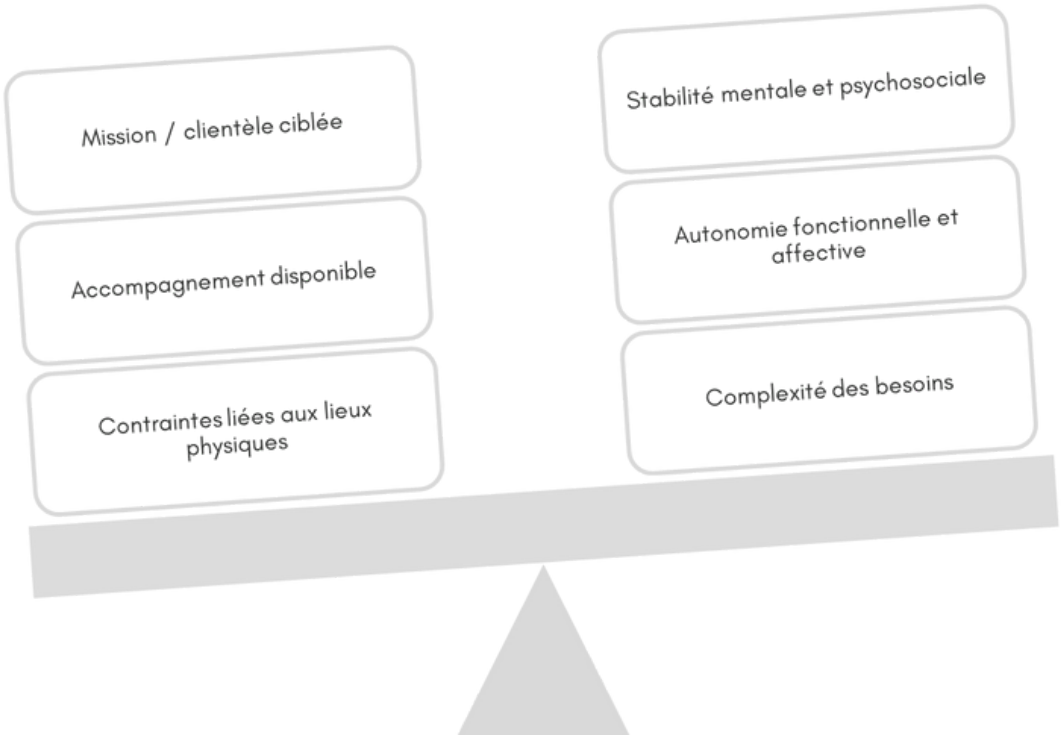


HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

LE SEUIL D'ADMISSIBILITÉ, UN ENJEU D'ACCESSIBILITÉ COMPLEXE

L'analyse du discours de l'ensemble des participants met en relation une multitude de thèmes rapportés en lien avec l'accessibilité aux ressources d'hébergement transitoire.

Par nos échanges, nous observons que l'ajustement du seuil d'admissibilité de la ressource d'hébergement semble préserver l'équilibre parfois précaire entre les ressources de l'organisme et la réponse aux besoins du résident et ainsi diminuer l'épuisement et le sentiment d'impuissance de l'organisme. C'est ainsi que plusieurs organismes ont rapporté avoir dû rehausser leur seuil d'admissibilité afin de s'adapter à travers les années.



Cette analyse systémique attire l'attention sur les zones de pouvoir parfois indirectes (financement de l'organisme, bonification de l'accompagnement, changement de lieux physiques, etc.) sur lesquelles il est possible d'agir dans l'objectif d'améliorer l'accessibilité et consolider le continuum résidentiel.

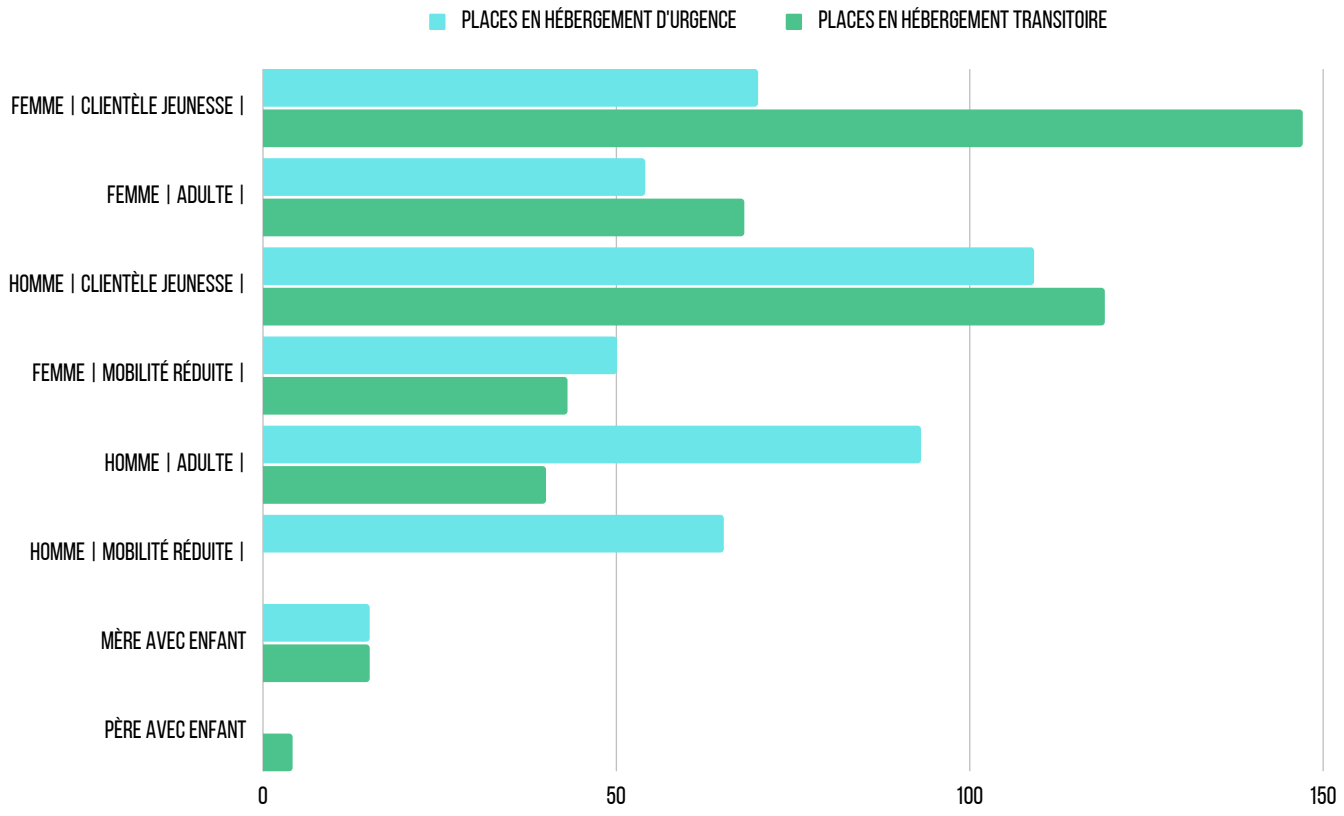
HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

ENJEUX D'ACCESSIBILITÉ

UN GOULOT D'ÉTRANGLEMENT À L'ENTRÉE DE L'HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

Selon les participants à la consultation, les besoins en hébergement transitoire sont beaucoup plus importants que le nombre de places disponibles au sein du continuum résidentiel. Il s'agit d'une réalité bien connue des intervenants référents, qui évitent de faire les démarches sachant qu'il « n'y a jamais de place » et envisagent directement le plan alternatif. L'accessibilité dépend parfois plus du hasard que de la priorité du besoin évalué. Si une personne a pu, par exemple, intégrer un lit de dépannage d'un organisme à la suite d'un passage à l'hôpital, cela pourra lui permettre d'accéder plus facilement ensuite à leur hébergement transitoire.

En très grande majorité, la clientèle provient principalement de l'hébergement d'urgence. Le graphique présenté ci-bas met en évidence, selon le profil de la clientèle, l'écart parfois important entre les places disponibles en hébergement d'urgence et celles disponibles en hébergement transitoire. L'enjeu d'accessibilité est particulièrement préoccupant pour les hommes adultes, les personnes à mobilité réduite et les parents avec enfants.



HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

PLUSIEURS OBSTACLES À LA SORTIE DE L'HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

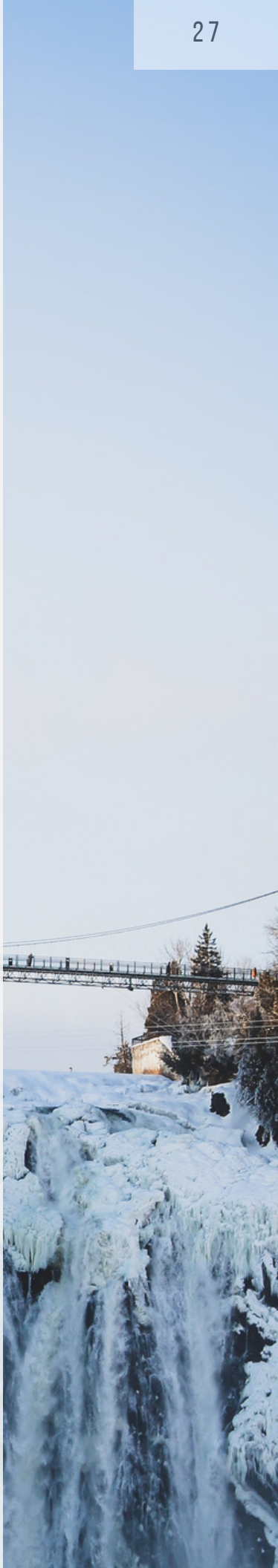
Bien que l'hébergement transitoire offre l'opportunité de sortir de l'urgence et favorise l'arrimage d'une plus grande stabilité résidentielle, les enjeux d'accès liés au secteur du logement subventionné et abordable contribuent à créer un goulot d'étranglement à la sortie de ce secteur.

Plusieurs personnes utilisatrices sont disposées à quitter l'hébergement transitoire et présentent le désir et l'autonomie de vivre en logement, mais ont accès à peu d'opportunités qui sont à la fois abordables et favorables pour leur rétablissement. Pour certaines ressources d'hébergements transitoires, il est privilégié d'organiser une extension des durées de séjour jusqu'à l'organisation d'un plan de sortie approprié. Conséquemment, cela contribue à la formation d'un goulot d'étranglement en aval de l'hébergement transitoire.

Pour d'autres ressources d'hébergement qui priorisent le respect des durées de séjours pour favoriser l'équité d'accès à leurs services, on observe parfois une désorganisation quelque temps après leurs sorties. Par exemple, la location d'un logement à un prix trop élevé pour leur budget entraîne parfois un retour en établissement ou en hébergement d'urgence et contribue au phénomène de porte tournante observé entre les secteurs de l'hébergement d'urgence, transitoire et les établissements.

Le fossé à la sortie de l'hébergement transitoire est aussi observé puisque, pour certaines personnes, la formule d'un logement ne semble pas adaptée à leurs besoins. Les participants nous rapportent que plusieurs personnes utilisatrices alternent entre les ressources d'hébergement en l'absence de milieu de vie adapté à leurs besoins à plus long terme. Parfois en raison de l'autonomie affective ou fonctionnelle, de l'instabilité de l'état de santé mentale, de l'isolement social ou de l'absence de désir de vivre en logement, certains utilisateurs de services en viennent à multiplier les séjours en hébergement d'urgence et transitoires.

Ces éléments ne sont pas sans rappeler le phénomène de *shelterization*, un concept abordé dans la littérature, principe sous lequel une partie de la clientèle en vient à perdre le souhait de vivre en logement, et favorise le passage de refuge en refuge pour préserver une vie en hébergement. S'agit-il d'une adaptation en réponse à un besoin ou une conséquence du passage au sein du continuum résidentiel en itinérance ?



LOGEMENT TRANSITOIRE

UNE PRIORISATION QUI S'ADAPTE À LA CAPACITÉ DE RÉPONDRE AUX BESOINS

Dans le contexte de la création de logements sociaux par le programme Accès-Logis, la Société d'habitation du Québec (SHQ) demande aux organismes d'élaborer une grille de critères qui établira un pointage de priorisation pour les personnes qui auront formulé une demande. La consultation a mis en lumière deux types de priorisation selon l'objectif privilégié, soit le succès de la stabilité en logement ou la sortie de l'itinérance.

Pour un même élément, par exemple pour la présence d'un trouble de consommation, la cotation peut être inversée selon les ressources.
Pour un organisme qui privilégiera le maintien en logement, des éléments liés à la consommation pourraient diminuer la priorité accordée à la demande. À l'inverse, une ressource favorisant la sortie de l'itinérance, la consommation sera cotée à la positive et augmentera l'urgence d'intervention.

On observe ainsi une diversité de priorisation au sein du continuum résidentiel et nous comprenons mieux pourquoi certains usagers évoluent d'un logement transitoire vers un autre puisqu'il existe une forme de progression à l'intérieur même de ce secteur du continuum résidentiel.

Au-delà de la mission de l'organisme, de la clientèle ciblée et de ses objectifs, nous comprenons que l'absence de ressources d'accompagnement suffisantes constitue souvent la plus grande contrainte à prioriser la clientèle plus désaffiliée. L'absence d'accompagnement suffisant les soirs et la nuit amène les organismes à sélectionner des personnes qui ont un meilleur profil d'autonomie afin d'éviter les interventions de crise qui peuvent complexifier les relations avec le voisinage.

LOGEMENT TRANSITOIRE

ENJEUX D'ACCESSIBILITÉ

UN GOULOT D'ÉTRANGLEMENT À L'ENTRÉE DU LOGEMENT TRANSITOIRE

Dresser un portrait des délais d'attente des ressources de logement transitoire s'avère une tâche ardue. En effet, il nous est confié que face à des délais d'attente variant entre 6 et 12 mois, les ressources et les personnes référentes orientent la clientèle vers des options alternatives lorsque leur profil ne satisfait pas aux critères de priorisation sur la liste d'attente.

Le logement transitoire constitue un secteur prisé par l'ensemble des partenaires du continuum résidentiel. Non seulement il facilite l'accès à un accompagnement sur une plus longue période et il offre une occasion de tremplin vers une vie autonome plus satisfaisante.

LOGEMENT TRANSITOIRE

ENJEUX D'ACCESSIBILITÉ

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ AU LOGEMENT SUBVENTIONNÉ

Pour intégrer un logement transitoire, les demandeurs doivent démontrer leur admissibilité aux subventionx au logement, ce qui peut constituer un obstacle d'accès pour certains d'entre eux.

Parmi les critères qui font les plus souvent obstacles auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être, nous retrouvons les dettes contractées auprès de l'Office municipale d'habitation, l'expulsion antérieure d'un logement subventionné, l'impossibilité d'être inscrit aux études à temps plein et la démonstration de résider sur le territoire de l'agglomération de Québec pendant une période de 12 mois dans les 2 dernières années. Notons que l'Office municipal d'habitation de Québec demeure un partenaire d'exception dans l'application la plus souple possible des critères d'admissibilité, lorsque la situation le permet.

DIFFICULTÉS À REJOINDRE LES PERSONNES EN ATTENTE

Pour les organismes cherchant à joindre une personne en situation d'itinérance après une attente de 6 à 12 mois afin de leur offrir un logement dans leur organisme, il est souvent difficile d'arriver à entrer en contact avec la personne en raison de changements de coordonnées, ce qui diminue les occasions d'accéder à une stabilité résidentielle.

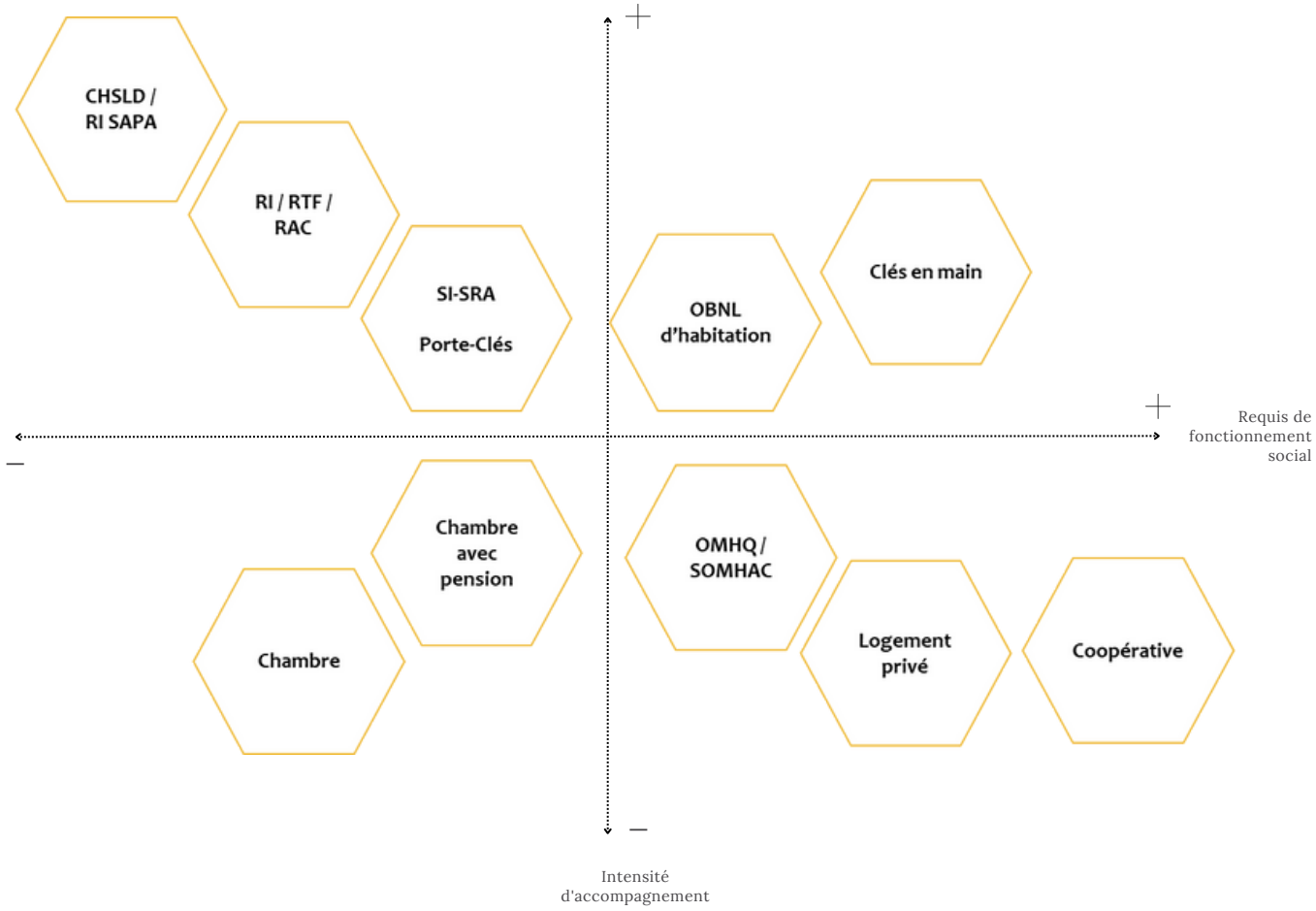
En ce sens, l'utilisation des médias sociaux pour les organismes jeunesse a été identifiée comme une avenue gagnante ainsi que les rappels à une fréquence régulière dans le but de susciter l'affiliation à l'organisme et de réévaluer la priorisation en fonction de la situation psychosociale.

STABILITÉ RÉSIDENTIELLE

UNE MOSAÏQUE D'OPPORTUNITÉS POUR UNE VARIÉTÉ DE BESOINS

Tel que défini un peu plus tôt, le secteur de la stabilité résidentielle se caractérise par sa diversité d'opportunités qui crée un éventail de possibilités permettant d'acquérir une plus grande stabilité résidentielle.

Chacune de ces opportunités ayant leurs caractéristiques particulières, nous présenterons un portrait des besoins et enjeux de chaque type d'hébergement à la lumière des thèmes identifiés lors de la consultation et dans la littérature.



LOGEMENT PRIVÉ

PORTRAIT ET ENJEUX

Riche d'un portrait exhaustif de l'habitation réalisé en 2018 par la Ville de Québec et d'une étude plus récente sur le marché locatif de la RMR de Québec réalisée en 2021 par la Société canadienne d'hypothèques et de logement, nous arrivons à mettre en lumière certaines particularités régionales en lien avec l'accès à un logement abordable privé pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

LA BASSE-VILLE : UN SECTEUR PRISÉ

La clientèle à faible revenu rencontre souvent un enjeu sur le plan d'accessibilité au transport abordable, les quartiers centraux sont ainsi prisés. À ce jour, le secteur de la basse-ville demeure le seul secteur central encore accessible financièrement pour les personnes à faible revenu. Toutefois, le très faible taux d'inoccupation (1,5%) est une préoccupation grandissante.

PEU DE LOGEMENTS ABORDABLES DISPONIBLES

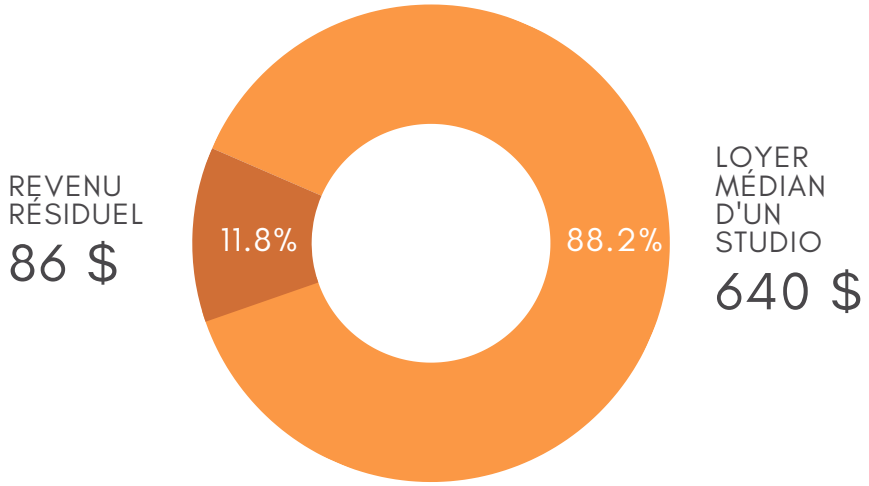
Environ 10% des logements de la ville de Québec se situent en deçà de 625$ par mois et la population fait face à un faible taux d'inoccupation (2,5%) dans les segments les plus abordables du marché. Le loyer moyen des logements inoccupés est de 1 151 $.

UN DÉFI PLUS GRAND POUR LES FAMILLES NOMBREUSES

Plus de la moitié des appartements de la ville de Québec sont dotés de deux chambres à coucher (4 1/2). Les personnes seules ainsi que les familles nombreuses rencontrent un obstacle important de disponibilité dans le marché locatif.

DES COMPLEXES IMMOBILIERS DIFFICILES D'ACCÈS

Les compagnies de gestion locatives représentent un avantage certain pour des propriétaires immobiliers qui ont à gérer plusieurs dizaines d'unités de logement. Toutefois, les enquêtes de crédit systématiques et le processus de référence contribuent aux obstacles d'accessibilité des personnes en situation d'itinérance. En ce sens, il est préoccupant de savoir que le taux d'inoccupation est au plus bas dans les immeubles de moins de 49 unités, qui sont souvent les plus accessibles, puisque gérés directement par le propriétaire.



ALLOCATION BUDGÉTAIRE D'UNE PERSONNE PRESTATAIRE DE L'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS ET LOCATAIRE D'UN STUDIO AU LOYER MÉDIAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

LOGEMENT PRIVÉ

UNE TRÈS GRANDE PROPORTION DU REVENU ALLOUÉE AU LOGEMENT

En 2022, pour une personne qui est prestataire de l'aide financière de dernier recours et qui souhaite vivre en appartement seule, il s'agit d'un défi sur le plan financier. Une prestation de 726$ et un studio au loyer médian de 640$, entraîne un revenu résiduel de 86$; somme minime acquitter les frais d'électricité, se nourrir, se vêtir et faire face aux imprévus. Rappelons qu'un logement est considéré abordable lorsque le ménage accorde 30% de son revenu ou moins au paiement du loyer.

Il est quasi impossible de subvenir à ses besoins avec ce montant sans avoir recours à de multiples stratégies d'adaptation telles que le recours presque exclusif au dépannage alimentaire et aux soupes populaires pour s'alimenter. L'absence de marge de manœuvre financière augmente les risques de bascules vers l'itinérance.

Lorsque l'on met en relation l'évolution des prix des logements et l'évolution de la prestation de base nous réalisons que, non seulement le revenu résiduel s'amoindrit avec les années, mais le retard se creuse avec l'indice des prix à la consommation pour subvenir aux restes des besoins de base (électricité, chauffage, alimentation...). Ainsi, la vie en chambre s'impose souvent pour des raisons financières.

LOGEMENT PRIVÉ

DES DIFFICULTÉS INTERDÉPENDANTES QUI CONTRIBUENT À LA SPIRALE VERS L'ITINÉRANCE

Il est important de mettre en lumière que plusieurs difficultés d'accès au logement sont interdépendantes et contribue à un cercle vicieux duquel il est difficile de sortir. La signature d'un bail excédant la capacité budgétaire résulte parfois d'un manque d'opportunité, de temps, ou peut représenter un choix qui suscite l'espoir d'une vie meilleure. Toutefois, comme vu précédemment, pour des personnes à faible revenu, la vie en logement dégage un faible revenu résiduel et entraîne son lot de difficultés qui peuvent contribuer à la spirale vers l'itinérance.

FAIBLE REVENU RÉSIDUEL

Pour les personnes à très faible revenu, le revenu résiduel ne permet souvent pas de subvenir à leurs besoins de base.

DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

L'absence de marge de manoeuvre budgétaire ne laisse aucune flexibilité pour absorber une dépense non prévue, un bris ou une perte d'emploi.

RÉDUCTION DES OPPORTUNITÉS

Dans l'incapacité de produire une bonne cote de crédit ou d'offrir de bonnes références de propriétaires antérieurs, les opportunités s'amenuisent et conduisent à faire des compromis sur la qualité, le lieu, la salubrité et/ou le prix du logement et contribuent à l'effet vicieux de précarité résidentielle.

RECOURS AU CRÉDIT

Le recours au crédit, lorsque disponible, est souvent envisagé comme solution à court terme, sans avoir de marge de manoeuvre pour rembourser la dette contractée.

EXPULSION DU LOGEMENT

Devant les difficultés financières et le non paiement de loyer, l'expulsion constitue un point de bascule important vers l'itinérance, en laissant des traces sur un potentiel rétablissement.

ENQUÊTE DE CRÉDIT ET RÉFÉRENCES

Le recours au crédit et/ou les épisodes d'expulsion diminuent les opportunités dans la recherche de logement.

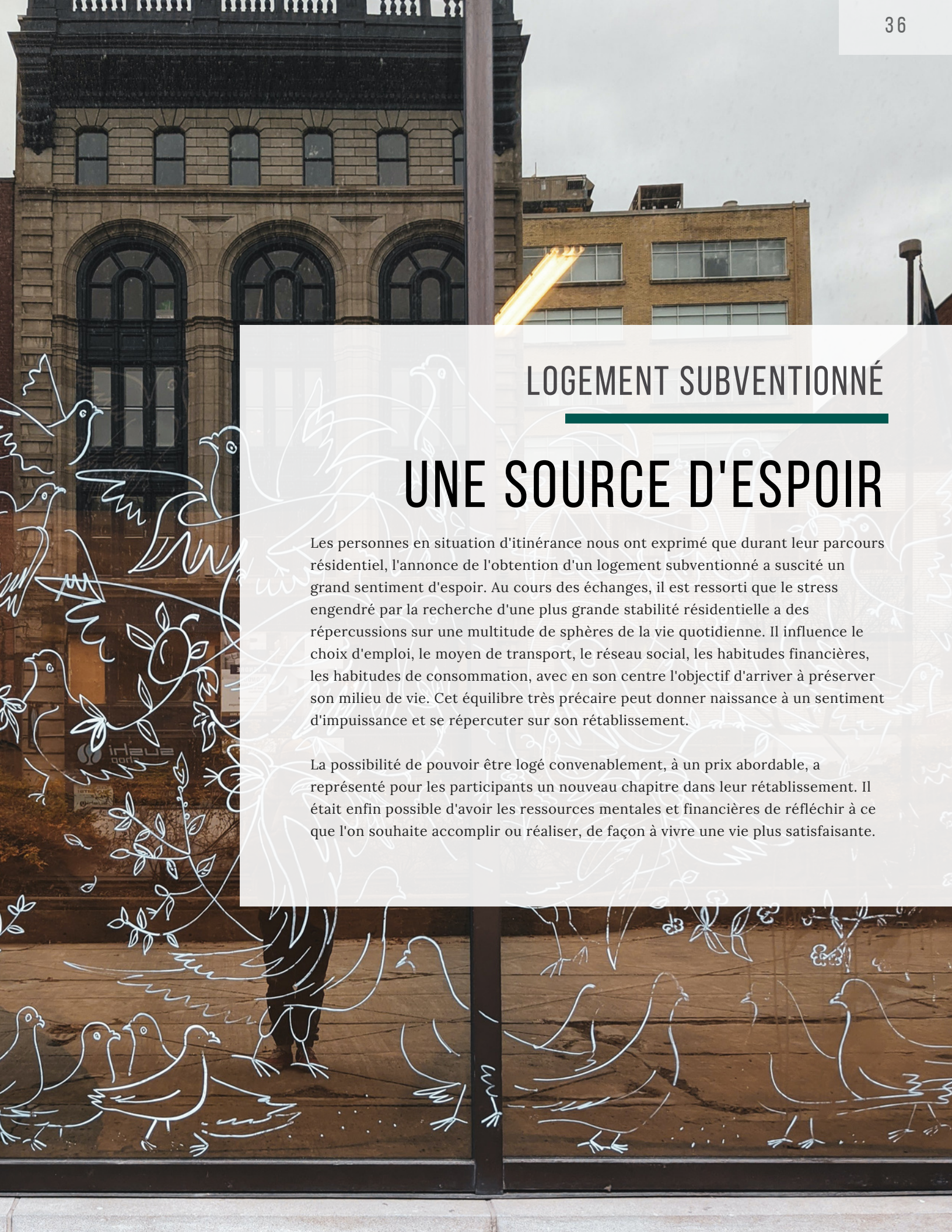
RECHERCHE DE LOGEMENTS

Devant la disponibilité limitée de logements abordables, les risques de bascule vers l'itinérance augmentent.

LOGEMENT SUBVENTIONNÉ

ENJEUX ET BESOINS

L'accès au logement subventionné se décline par une variété de véhicules de subvention coordonnés en grande majorité par la Société d'habitation du Québec. Que ce soit pour l'obtention d'un HLM géré par l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ), pour l'obtention d'un logement au sein d'un immeuble ayant été financé par le programme Accès-Logis ou bien par le programme de supplément au loyer (PSL), les voies de passages sont multiples et comportent leurs propres enjeux d'accessibilité.



LOGEMENT SUBVENTIONNÉ

UNE SOURCE D'ESPOIR

Les personnes en situation d'itinérance nous ont exprimé que durant leur parcours résidentiel, l'annonce de l'obtention d'un logement subventionné a suscité un grand sentiment d'espoir. Au cours des échanges, il est ressorti que le stress engendré par la recherche d'une plus grande stabilité résidentielle a des répercussions sur une multitude de sphères de la vie quotidienne. Il influence le choix d'emploi, le moyen de transport, le réseau social, les habitudes financières, les habitudes de consommation, avec en son centre l'objectif d'arriver à préserver son milieu de vie. Cet équilibre très précaire peut donner naissance à un sentiment d'impuissance et se répercuter sur son rétablissement.

La possibilité de pouvoir être logé convenablement, à un prix abordable, a représenté pour les participants un nouveau chapitre dans leur rétablissement. Il était enfin possible d'avoir les ressources mentales et financières de réfléchir à ce que l'on souhaite accomplir ou réaliser, de façon à vivre une vie plus satisfaisante.

LOGEMENT SUBVENTIONNÉ

UN GRAND DÉSÉQUILIBRE ENTRE LES BESOINS ET LES OPPORTUNITÉS POUR LES PERSONNES SEULES

Bien que la construction de logements à une chambre à coucher représente un grand défi sur le plan de de la rentabilité, ce type de logement représente actuellement plus de 75% des demandes exprimées pour du logement subventionné à Québec. Actuellement, seulement 5% du parc immobilier de l'Office municipal d'habitation de Québec répond aux besoins d'une personne seule adulte (18 à 55 ans).

Ce déséquilibre rejaillit sur les délais d'attente avant l'obtention d'un logement subventionné à Québec, qui s'estime à environ quatre ans pour une personne seule, âgée entre 18 à 55 ans, en comparaison d'un délai d'attente de 14,3 mois pour l'ensemble de la clientèle.

LOGEMENT SUBVENTIONNÉ

SÉLECTIONNER DES CANDIDATS DANS LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DE LEURS BESOINS

La sélection et l'accompagnement des candidats pour un logement avec besoins en soutien communautaire représentent un enjeu pour certains organismes à but non lucratif (OBNL), financés par le programme Accès-Logis (volet 3). Pour favoriser la mixité sociale, il est favorisé de jumeler au sein d'un même projet d'habitation les différents volets de subvention (familles, personnes âgées, personnes en perte d'autonomie et personnes avec besoins en soutien communautaire). Toutefois, rares sont les organismes porteurs de ces projets d'habitation qui ont des liens avec l'ensemble de ces profils de clientèles.

Il s'agit d'une grande force de l'organisme Clés en main qui, à titre d'organisme partenaire, peut assurer la sélection et l'admissibilité d'une personne ayant des besoins cohérents au programme de subvention, tout en pouvant assurer le respect de la confidentialité des besoins.

PROGRAMME DE LOGEMENT SUBVENTIONNÉ

UN PROGRAMME DE SUBVENTION SOUMIS AUX LIMITES DU MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ

Le programme de subvention au loyer (PSL) offre à une personne la possibilité un logement privé subventionné, favorisant ainsi l'autonomie du choix du secteur, de l'appartement et la mixité sociale. La mobilité de cette subvention présente beaucoup d'avantages par rapport au parcours résidentiel en itinérance, notamment celle de s'adapter aux besoins de la personne.

Les conditions d'admissibilité des logements amènent toutefois une pression supplémentaire sur le segment des logements abordables du marché privé, qui, tel que vu précédemment, présente déjà une disponibilité limitée.

La multiplication des projets visant l'attribution de subvention au logement peut engendrer des répercussions négatives d'accessibilité au sein d'un bassin restreint de logements abordables. Les projets concertés permettant l'accessibilité à une diversité d'organismes amenuisent cet effet, favorisent la collaboration avec l'Office municipal d'habitation et le partenariat avec les propriétaires privés.

Tout en veillant à éviter la multiplication des projets, il importe toutefois de s'assurer que l'ensemble des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir peut avoir accès à un programme de subvention au logement. Actuellement, à la lumière de la consultation, des difficultés d'accès sont observées pour des personnes en itinérance situationnelle ou épisodique ; sans diagnostic psychiatrique à l'axe I ou qui présente des enjeux sur le plan de la judiciarisation, des troubles de consommation ou des troubles de la personnalité.

MAISONS DE CHAMBRES ET PENSIONS

UN MAILLON IMPORTANT DU CONTINUUM POUR SA TOLÉRANCE ET SON ABORDABILITÉ

Parfois considérée comme une forme d'itinérance cachée, la vie en chambre avec ou sans service de pension représente aux yeux des partenaires de la Capitale-Nationale un maillon important du continuum résidentiel en itinérance. En plus de l'ensemble des maisons de chambres privées, la région peut compter sur certains milieux à but non lucratif.

ACCESSIBILITÉ

- Personne à mobilité réduite
- Hébergement non-genré
- Clientèle jeunesse
- Clientèle féminine
- Clientèle masculine
- Mère avec enfant·s
- Père avec enfant·s

LE PARCOURS

27 places

FRATERNITÉ ST-ALPHONSE

18 places

HABITATION MÉTATRANSFERT

15 places

YWCA - MAISON CARDINAL-BÉGIN

13 places

MAISONS DE CHAMBRES ET PENSIONS

UNE SORTIE PRÉCAIRE DE L'ITINÉRANCE

Malgré un avantage indéniable au niveau de l'abordabilité et de la tolérance, la vie en chambre comporte son lot de répercussions sur la santé physique et mentale. Les personnes ayant vécu une situation d'itinérance ont partagé des difficultés liées à la proximité avec les autres, entre autres par rapport à l'exposition à la consommation ou aux conflits relationnels qui peuvent entraîner rechute et désorganisation. Plusieurs, nous ont aussi relaté des enjeux inhérents à l'alimentation notamment en lien avec l'équipement limité à la préparation de repas et le vol de nourriture.

L'EFFRITEMENT DU PARC DE MAISONS DE CHAMBRES

La ville de Québec a pu observer dans les dernières années l'effritement du parc de maisons de chambres, par l'accélération des ventes et le changement d'usage. Ainsi, dans le cadre de la stratégie concertée sur le maintien et le développement du parc de maisons de chambres et de pensions à Québec, une mesure permanente de protection de l'usage de « maisons de chambres » est actuellement en vigueur.

De nombreux enjeux sont adressés actuellement par le plan d'action concerté (2021-2025) de la stratégie sur le maintien et le développement du parc de maisons de chambres et de pensions à Québec.

LES PISTES DE SOLUTIONS AFIN D'AMÉLIORER LE CONTINUUM RÉSIDENTIEL EN ITINÉRANCE

Tout au long de la consultation, il a été possible de mettre en lumière le portrait, les enjeux, les trous de services, mais l'ensemble des partenaires nous ont aussi alimentés sur les forces du continuum et les pistes de solutions pour veiller à améliorer son accessibilité et sa fluidité pour les personnes en situation d'itinérance. La prochaine section rassemble l'ensemble des pistes de solutions suggérées par la communauté.

MULTIPLIER LES ÉLÉMENTS GAGNANTS DU CONTINUUM

L'UTILISATION DU PROGRAMME DE SUBVENTION AU LOYER

Malgré les enjeux de recherches de logement liés à la saturation du marché locatif abordable, les personnes utilisatrices ont exprimé l'importance d'avoir la possibilité de choisir, de cibler un secteur que l'on apprécie et qui fait du sens. Ce véhicule de subvention permet aussi de s'installer à proximité d'un milieu d'appartenance.

AGENT AU LOGEMENT

L'agent au logement a été identifié comme une condition gagnante au sein des organismes offrant l'attribution de PSL. Le rôle de cet intervenant pivot est de soutenir la stabilité résidentielle par le développement d'une relation de collaboration avec les propriétaires et l'OMHQ. Il offre un soutien aux propriétaires qui se sentent parfois bien impuissants lorsqu'ils observent que l'état de santé du locataire se dégrade. Ils finissent parfois par éviter de louer aux personnes présentant des besoins particuliers afin pour se soustraire au sentiment d'isolement. La création de cette relation de collaboration favorise la stabilité résidentielle et la recherche de logements.

INITIATIVES SOUHAITÉES

DÉVELOPPER UNE RÉPONSE À UNE PLUS GRANDE VARIÉTÉ DE BESOINS

HÉBERGEMENT PERMETTANT LE DÉVELOPPEMENT DES HABILETÉS À VIVRE EN LOGEMENT

Un thème récurrent de la consultation a été la possibilité de créer un hébergement permettant l'acquisition de compétences à vivre en logement. Il a été identifié qu'une partie du phénomène de « porte tournante » observé l'est, en partie, pour certaines personnes qui n'ont pas eu d'occasion de développement des habiletés de la vie domestique et quotidienne liées à la vie en logement.

Entre les ressources offrant gite et couvert et celles offrant un accompagnement sporadique en logement autonome, un besoin est actuellement présent d'une ressource qui assurera un accompagnement soutenu pour l'apprentissage lié à la vie en logement, tel que la préparation des repas, la gestion budgétaire, l'entretien ménager et les habiletés sociales liées à un bon voisinage.

HÉBERGEMENT AVEC APPROVISIONNEMENT SÉCURITAIRE

De manière à répondre une clientèle ayant des besoins plus complexes et présentant une consommation active, la mise sur pied d'un hébergement à plus long terme, à bas seuil, avec une approche s'apparentant à la réduction des méfaits ainsi qu'une offre d'hébergement avec un approvisionnement sécuritaire pourrait offrir un milieu de vie plus sécuritaire à une partie de la clientèle qui fréquente les drop-in et favoriser le développement d'une affiliation.

Pour une partie de la clientèle présentant des besoins liés au vieillissement et une consommation d'alcool importante, le développement de services avec l'approvisionnement sécuritaire diminuerait de façon importante les risques d'enjeux graves liés aux problèmes de santé physique et mentale.

INITIATIVES SOUHAITÉES

DÉVELOPPER UNE RÉPONSE À UNE PLUS GRANDE VARIÉTÉ DE BESOINS

HÉBERGEMENT ABORDABLE AVEC ACCOMPAGNEMENT À LONG TERME

Les participants ont identifié le besoin de développer plus d'hébergement de type « maison de chambres » à but non lucratif, permettant une offre de logement abordable et sécuritaire. Certaines personnes souhaitent parfois pouvoir bénéficier de la vie communautaire à long terme et ne souhaitent pas vivre seules. En effet, il a été partagé par les participants lors de la consultation que le risque de compromission de leur sécurité peut être exacerbé dans certains maisons de chambres et pensions privées moins encadrées; harcèlement, altercations physiques, gestes et/ou agressions à caractère sexuel, etc.

HÉBERGEMENT D'URGENCE EN PÉRIPHÉRIE

Le besoin d'hébergement d'urgence en périphérie est peu fréquent, mais peut représenter tout un casse-tête dans certaines situations rencontrées. Dans un souci d'offrir un service permettant d'amoindrir la spirale vers l'itinérance sans déraciner la personne de son environnement, il pourrait être avantageux de réfléchir à une option flexible d'hébergements d'urgence qui pourrait être partagés par plusieurs organismes de suivi en périphérie.

SERVICES AUX FAMILLES

Il y a peu de services offerts pour les parents et les familles à risque de se retrouver en situation d'itinérance. Heureusement, les critères de priorisation actuellement permettent une prise en charge rapide et efficace, mais cela incombe une pression importante sur les quelques organismes offrant des services aux familles.

INITIATIVES SOUHAITÉES

BONIFIER LE FILET DE SERVICES POUR LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE CHRONIQUE

DROP-IN 24/7 POUR LA CLIENTÈLE FÉMININE

L'expansion d'une offre de type drop-in réservée à la clientèle féminine selon des horaires atypiques offrirait un lieu sécuritaire de repos à toute heure du jour, selon les besoins des femmes. Parfois en raison de la pratique du travail du sexe, certaines femmes ne peuvent se présenter aux heures d'accueil des ressources d'hébergement disponibles actuellement orienté afin d'offrir un hébergement de nuit. Elles se retrouvent ainsi à fréquenter les lieux de répit pour arriver à se reposer et éviter des situations d'itinérance cachée.

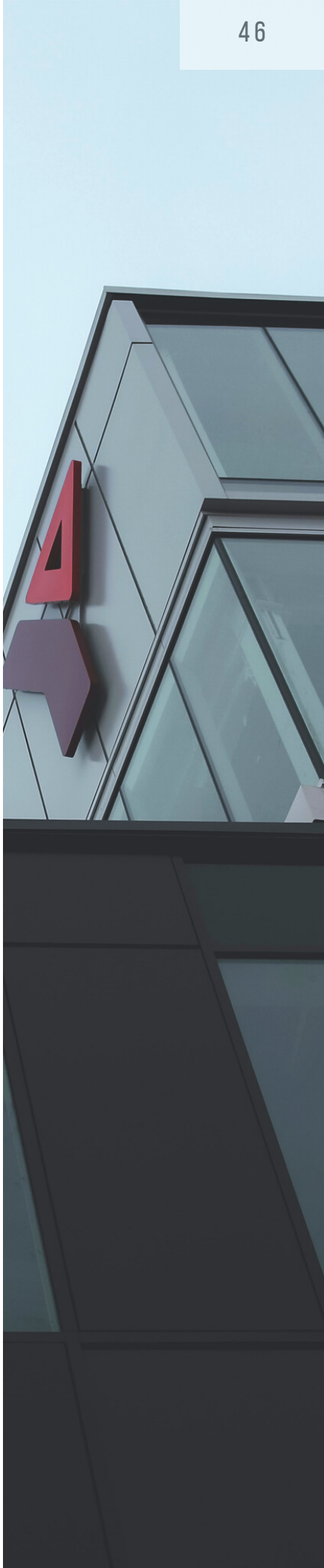
SERVICES DE SOUTIEN À L'AFFILIATION

Afin de favoriser la sécurité et l'autonomie des personnes vivant en situation d'itinérance chronique, il est aussi soulevé de porter une attention particulière à la création de services pouvant faciliter l'accessibilité aux services d'hébergement, telle que l'accès à des casiers d'entreposage pour les effets personnels afin de faciliter l'accès à un hébergement d'urgence ou transitoire, l'offre de cases postales pour favoriser l'affiliation, l'accès à un téléphone et/ou service de boîte vocale pour être joint par les intervenants, employeurs et propriétaires , à des douches et un service de lessive et ainsi faciliter les démarches d'intégration sociale.

ALTERNATIVES SÉCURITAIRES DE TRAVAIL À LA JOURNÉE

Les partenaires ont mis en lumière que plusieurs places demeurent vacantes actuellement au sein des programmes d'aide à l'emploi, subventionnés par Services Québec. Pour quelqu'un en situation d'itinérance chronique, ces programmes demandent un engagement soutenu et un bénéfice financier retardé, ce qui représente un défi important.

L'offre de travail sécuritaire à la journée constitue un engagement minimum, diminue le sentiment de contrainte et facilite l'accessibilité rapide à un revenu. Pour certaines personnes qui vivent avec un trouble sévère d'utilisation de substances, cela permet d'éviter le recours à des activités moins sécuritaires ou illicites.



INITIATIVES SOUHAITÉES

BONIFIER LE FILET DE SERVICES POUR LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE CHRONIQUE

FACILITER L'ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES PAR LES TRAVAILLEURS DE RUE EN PÉRIPHÉRIE

En lien avec l'exode vers les périphéries, il a été proposé par certains acteurs de faciliter l'accessibilité en drop-in et en hébergement d'urgence pour les personnes accompagnées par les travailleurs de rue en périphérie, étant donné qu'il est parfois périlleux d'organiser le transport et l'accompagnement d'une personne qui accepte d'être orientée vers une ressource. La possibilité d'annoncer son arrivée et de réserver exceptionnellement un lit en drop-in pour une période de 60 minutes, le temps de se déplacer, favoriserait les possibilités d'affiliation des travailleurs de rue en périphérie.

CLARIFIER LES SITUATIONS D'EXCLUSION

Concernant la clientèle parfois exclue des services, il a aussi été proposé de clarifier les statuts d'exclusion et les critères de réintégration, lorsque possible. L'objectif est de de faciliter l'intégration au continuum résidentiel en évitant de multiplier les démarches, tant de la part de la personne qui accompagne dans la recherche de milieu de vie que de la part des intervenants au sein du continuum résidentiel qui doivent régulièrement répéter la même information à plusieurs personnes.

UNE DIVERSITÉ DE SERVICES DANS UNE DIVERSITÉ D'ORGANISMES

Quant aux difficultés vécues par rapport aux situations d'exclusion, les partenaires font consensus sur l'importance de proposer une offre de services diversifiée au sein d'un ensemble d'organismes variés. La trop grande concentration de services au sein d'un même organisme peut affecter de façon déterminante la qualité du filet de services offert pour une même personne.

INITIATIVES SOUHAITÉES

FAVORISER L'AFFILIATION ET L'ACCÈS AUX SERVICES

FAVORISER LES SERVICES DE PROXIMITÉ

De par le rythme rapide de la fréquentation des drop-in, la capacité d'interactions en termes de temps des intervenants est primordiale. Ils doivent avoir la disponibilité nécessaire pour répondre aux demandes formulées par la clientèle et ainsi faciliter l'accessibilité à des services au sein du parcours résidentiel en itinérance. Pour ce faire, il est proposé d'augmenter le nombre d'intervenants œuvrant au sein des drop-in notamment par l'intégration de pairs aidants afin de faciliter l'affiliation. Lorsque possible, la visite régulière des travailleurs de rue et des intervenants de proximité au sein des drop-in permet un meilleur arrimage de services dans le contexte des séjours rapides.

Le partage d'informations et la liaison pour réussir à offrir le bon service au bon moment sont les besoins des plus importants ciblés par les intervenants du milieu. En ce sens, la consultation a aussi permis de mettre en lumière l'appréciation des partenaires communautaires envers le développement de l'équipe liaison itinérance qui permet de faciliter l'accès aux services publics. L'augmentation des services de proximité faire aussi une grande différence car parfois la prise d'un rendez-vous ou l'organisation d'un déplacement devient un obstacle important à l'accès aux services. L'amélioration des sorties des urgences et des centres de détention demeure une cible d'intervention au sein de la région depuis plusieurs années.

DÉMÉNAGEMENT ET ENTREPOSAGE D'URGENCE

L'idéalisation de sa situation ou le déni de ses difficultés contribuent parfois à ce que la demande d'aide tardive alors que l'expulsion du logement est imminente. Les intervenants font alors face à des situations psychosociales complexes qui précipitent les interventions pour éviter un passage vers l'itinérance. L'organisation rapide de services de transports et d'entreposage pourrait permettre d'éviter la spirale vers l'itinérance et faciliterait la résilience face à ce point de bascule.

INTÉGRER PLUS DE PAIRS-AIDANTS

Le continuum résidentiel étant une occasion d'affiliation, il a été soulevé par les partenaires qu'il est souvent très apprécié par les personnes utilisatrices de pouvoir compter sur la présence pair-aidants. Cette initiative est principalement souhaitée dans les lieux de répits et les drop-in, afin de pouvoir favoriser le contact avec les personnes les plus désaffiliées.

INITIATIVES SOUHAITÉES

FAVORISER L'AFFILIATION ET L'ACCÈS AUX SERVICES

AMÉLIORER LA SORTIE DES ÉTABLISSEMENTS

L'amélioration des sorties des urgences, des centres de réadaptation jeunesse et des centres de détention demeure une cible d'intervention au sein de la région depuis plusieurs années. Il serait souhaité que les situations prédisposant à un passage vers l'instabilité résidentielle soient identifiées et que des interventions en amont des sorties soient réalisées, dans le respect de la collaboration de la personne accompagnée.

SERVICE DE DÉSINTOXICATION MODÉRÉE

Le mise en place d'un service de désintoxication modérée aura aussi l'avantage de diminuer les passages en centre hospitalier et privilégier l'arrimage avec les services en dépendance. Le projet est actuellement en cours de développement.

LITS D'ÉVALUATION

Il a été mis en évidence qu'une partie de la clientèle présentant des besoins multidimensionnels (physiques, psychiatrique, liés à la dépendance, au vieillissement, etc.) aurait avantage à bénéficier de lits d'évaluation à court et moyen terme afin que les professionnels soient en mesure de les joindre et procéder sans délai à l'évaluation étant donné la rapidité des séjours en drop-in.

FACILITER L'ACCÈS AU PARC D'HÉBERGEMENT PUBLIC POUR LES PERSONNES DANS LA COMMUNAUTÉ

Bien que cela ne représente pas la majorité des personnes qui parcourent le continuum résidentiel en itinérance, plusieurs situations complexes rapportées réflètent une incapacité à offrir un hébergement public ou communautaire en réponse aux besoins de la personne et contribuent à une bascule vers l'itinérance. En plus des démarches et des évaluations nécessaires à la demande d'hébergement, l'attente d'une ressource d'hébergement public (RI, RAC, RTF, CHSLD) favorise la priorisation des personnes hospitalisées. La méconnaissance du parc d'hébergement public et les difficultés reliées à l'expression des besoins de la clientèle entraînent aussi une sous-estimation des besoins d'hébergement.

INITIATIVES SOUHAITÉES

L'ACCOMPAGNEMENT, UN PILIER DE LA STABILITÉ RÉSIDENTIELLE

La bonification de l'accompagnement constitue une priorité pour l'ensemble des participants à la consultation. Que ce soit en amont du continuum résidentiel pour faciliter son accessibilité et permettre une continuité dans son parcours ou à la sortie de celui-ci afin de favoriser la stabilité et prévenir les crises résidentielles, la bonification de l'accompagnement représente une priorité pour l'ensemble des participants à la consultation.

L'accompagnement est également primordial tout au long du parcours résidentiel tant au sein des ressources d'hébergement qu'à l'extérieur de celles-ci. Dans les ressources d'hébergement la bonification de l'accompagnement tend à entraîner une diminution du seuil d'admissibilité et à rendre possible l'accroissement des compétences à la vie en logement. En externe, il renforce la continuité d'un lien qui n'est pas soumis au changement de milieux de vie et favorise le développement de la stabilité résidentielle.

L'ACCOMPAGNEMENT, UN PILIER DE LA STABILITÉ RÉSIDENTIELLE

FAVORISER LA DIMINUTION DU SEUIL D'ADMISSIBILITÉ

Comme approfondi précédemment, la disponibilité de l'accompagnement au sein des ressources d'hébergement est intimement liée au profil de clientèle qui peut être accueillie au sein des ressources. Pour soutenir une clientèle qui a besoin de plus d'aide et d'encadrement, il faut être en mesure d'assurer une disponibilité suffisante des intervenants sur place, de façon à offrir un climat favorable au sein de la ressource et autour de celle-ci.

SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DES HABILETÉS À LA VIE EN LOGEMENT

Que ce soit à l'intérieur des ressources d'hébergement ou en services externes, les partenaires consultés soulignent que pour plusieurs personnes, la vie en logement vient avec son lot de défis. Apprivoiser la solitude, entretenir un minimum de relations de bon voisinage, faire affronter les responsabilités financières et celles liées à la vie domestique représentent beaucoup d'apprentissages. Pour ne citer qu'elle, prenons en exemple, la clientèle jeunesse à la sortie des centres de réadaptation. Souvent peu disposés à saisir l'aide offerte en préparation de leur sortie, c'est seulement quelques années plus tard que ces jeunes reconnaissent le besoin et sont prêts à recevoir de l'aide. Or, le contexte a changé et les services de soutien peut ne plus être disponible.

ENCOURAGER LE SUIVI POST-HÉBERGEMENT

Le suivi post-hébergement principalement dans les hébergements et les logements transitoires semble constituer une condition gagnante au maintien de la stabilité résidentielle. Plus qu'une simple préparation de projet de sortie, cet accompagnement est l'occasion d'apprivoiser et de diminuer l'anxiété face à ce que représente la vie en logement, tout en entamant une diminution graduelle de la prise en charge. Les personnes utilisatrices rapportent qu'elles se sentent épaulées face à la prise en charge de nouvelles responsabilités et que leur sentiment d'isolement lié au passage en appartement s'atténue.

INITIATIVES SOUHAITÉES

CONCERTER, COORDONNER ET FACILITER L'ACCÈS AU CONTINUUM RÉSIDENTIEL EN ITINÉRANCE

L'impulsion de départ de cette analyse a été lancée dans l'objectif d'améliorer l'accessibilité aux ressources du continuum résidentiel.

Que ce soit par la concertation, la coordination ou par la simplification de l'accessibilité, cet objectif s'est imposé comme un souhait exprimé par l'ensemble des participants. Tous aspirent qu'il soit à la fois plus simple et plus facile pour les personnes utilisatrices et leurs accompagnateurs de déjouer les points de bascule ou de sortir de l'itinérance.

La présente analyse fait le constat que la région est riche en initiatives améliorant considérablement l'accessibilité au logement et que l'ensemble des mécanismes existants sont appréciés et utilisés par les partenaires en itinérance.

Suite à l'analyse des thèmes abordés, il émerge des initiatives souhaitées par la communauté. En plus de s'inscrire dans une perspective d'amélioration de l'accessibilité des ressources d'hébergement, elles pourraient constituer le point de départ d'une réflexion plus larges sur les pistes de bonification à envisager.

INITIATIVES SOUHAITÉES

DÉVELOPPER UN POINT CENTRAL D'INFORMATION

Le point central d'information a été soulevé à de nombreuses reprises lors des entrevues comme une initiative souhaitée afin de simplifier l'accès au continuum résidentiel, sous diverses formes et s'adressant à différents besoins.

Que ce soit par la forme d'un site web, d'une ligne téléphonique ou d'un lieu physique, s'adressant aux intervenants, aux personnes en situation d'itinérance ou bien à l'ensemble de la population générale, les idées proposées sont diverses. Un tronc thématique demeure, tous souhaitent être en mesure d'avoir accès rapidement à un endroit qui puisse permettre un meilleur pairage entre les besoins et les ressources d'hébergement disponibles.

Il est actuellement difficile d'avoir une vue sur l'ensemble des ressources d'hébergement disponibles et être au courant des délais d'attente lorsqu'on ne fait pas des références sur une base régulière. Développer un point central d'information, en plus d'être facilitant, contribuerait à augmenter le sentiment de pouvoir des intervenants et favoriserait la création d'un lien avec la personne accompagnée.

La centralisation de l'information faciliterait le partage et la coordination de la disponibilité d'un lit disponible pour une nuitée ou deux entre deux séjours, par exemple et ainsi rendre l'utilisation encore plus efficiente pour les personnes en besoin.

Dans l'éventualité d'un point central d'information physique, il serait intéressant de regrouper la représentation de plusieurs acteurs incontournables dans la recherche de logement et accentuer la concertation entre ces organismes qui détiennent une expertise précieuse .

INITIATIVES SOUHAITÉES

COORDONNER UN TROUSSEAU DE SERVICES POUR LES JEUNES ADULTES

Dans son axe prévention, le Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 cible les jeunes en sortie de centre de réadaptation jeunesse alors que ceux-ci sont exposés à un grand risque de désaffiliation sociale. Tel que mentionné dans les recommandations de la Commission Laurent, le passage à l'âge adulte, particulièrement pour les jeunes sous la protection de la jeunesse, est un moment critique qui, trop souvent, peut se transformer en point de bascule vers l'itinérance.

Par les programmes de supplément au loyer (PSL) rendus disponibles via le plan d'action interministériel en itinérance à l'intention des jeunes adultes, une réflexion régionale a été réalisée afin d'arrimer ces subventions aux besoins de la communauté.

Les échanges au cours de la dernière année ont permis de cibler le besoin de travailler de concert tant dans le milieu public que communautaire dans le but d'unir les forces de chacun et d'améliorer le continuum résidentiel en mettant l'accent sur la collaboration, une meilleure connaissance des ressources, le développement des partenariats et l'arrimage des véhicules de subventions en habitation à l'offre de résidentielle existante.

Forte d'une expertise régionale en itinérance jeunesse, la mise en commun de l'ensemble des opportunités en habitation sous la forme d'un projet s'apparentant au projet *Porte-Clés*, collectiviserait l'ensemble des services pour répondre aux besoins variés des jeunes qui sont le plus à risque d'itinérance.

Bien que la naissance de cette collaboration s'amorce par le volet de l'habitation, nous croyons qu'il pourrait évoluer et grandir en y intégrant d'autres opportunités de concertation dans différents volets du passage à la vie adulte.

INITIATIVES SOUHAITÉES

COORDONNER UN TROUSSEAU DE SERVICES POUR LES JEUNES ADULTES

FAVORISER L'UTILISATION JUDICIEUSE DES VÉHICULES DE SUBVENTION EN HABITATION EN COMPLÉMENTARITÉ DE L'OFFRE D'HÉBERGEMENT JEUNESSE

Une collaboration rapprochée avec l'Office municipal d'habitation et la vue d'ensemble du continuum résidentiel jeunesse pourrait conduire à une utilisation plus judicieuse des véhicules de subvention en cohérence avec les besoins jeunesse, tant en amont qu'en aval des logements transitoires.

L'utilisation de programme de supplément en loyer (PSL) en logement privé peut être intéressante pour affilier certains jeunes qui ne souhaitent pas intégrer une de vie de groupe structuré et aspirent à une plus grande liberté.

Réfléchir à la création de trajectoires de sortie des logements transitoires jeunesse en tissant des liens de collaboration avec des coops d'habitation et des OBNL d'habitation pourrait s'avérer une stratégie payante pour favoriser la fluidité au sein des logements transitoires de la région de la Capitale-Nationale.

CONCERTER LES DEMANDES EN LOGEMENT TRANSITOIRE JEUNESSE

Concernant les modifications à apporter pour améliorer l'accessibilité, les partenaires jeunesse consultés se sont montrés intéressés à travailler conjointement. Selon eux, simplifier et concerter les demandes en logements transitoires aideraient les jeunes dans leur démarches.

La multiplication des démarches peut être perçue comme un processus ardu pour certains jeunes, d'autant plus qu'il est souvent difficile de connaître adéquatement l'ensemble de l'offre de logements transitoires disponible. En acceptant qu'une seule et même demande puisse être partagé entre les ressources d'hébergement, l'accès pourrait être considérablement simplifiée. De plus, en raison de l'unicité des critères de priorisation de chaque organisme, une demande moins prioritaire à un organisme pourrait le devenir à l'autre. Cette initiative est sujette à engendrer de multiples répercussions favorables sur l'accessibilité.

INITIATIVES SOUHAITÉES

CONSOLIDER LE PORTE-CLÉS

Enraciné dans la région depuis 2015, le Porte-Clés est un projet reconnu par les partenaires en itinérance comme étant à l'origine de plusieurs succès d'intégration en logement de personnes en situation d'itinérance chronique.

Par sa composition coopérative et solidaire, il est une inspiration pour le développement de nouveaux projets régionaux. Fort de sa coordination et sa concertation, il crée un point de référence unique et favorise l'affiliation pour les personnes en situation d'itinérance chronique.

La reconnaissance par la communauté des retombées positives de ce projet amène à souhaiter sa consolidation afin de pouvoir sortir d'autres personnes de l'itinérance tout en assurant sa capacité à soutenir adéquatement les personnes actuellement accompagnées en logement.

CONCLUSION

Les consultations réalisées mettent en lumière que la région de Québec a la chance de pouvoir compter sur un continuum résidentiel diversifié, dotée d'une expertise solide et qui, comme une courtepointe, offre la richesse de la complémentarité.

Généreux de leur temps et du partage de leurs expériences, savoirs et connaissances les participants à cette consultation ont cernés avec justesse les forces et les pistes d'amélioration possibles afin de faciliter la sortie et la prévention de l'itinérance dans la perspective de prévenir et sortie de l'itinérance.

Nous espérons que la mise en commun des richesses de chacun au sein du processus de consultation aura permis une première photo, qui, bien qu'en constante évolution, stimulera les discussions et les réflexions jusqu'à l'émergence de changements concrets et d'initiatives novatrices.

BIBLIOGRAPHIE

Bourgeois, F. (2008). Le revitalisation du quartier Saint-Roch et ses effets sur l'expérience d'exclusion des femmes itinérantes. Faculté Des Études Supérieures de l'Université Laval, 97.

Comité Maison de chambres de Québec. (2018). Droits, recours et responsabilités des chambreurs et chambreuses.

Clément, M., Levesque, A., & Rouleau, A. (2015). Vivre en maison de chambres dans la ville de Québec : portrait, expériences et enjeux.

Fradet, M. (RAIIQ). (2012). Débordement et exclusion dans les ressources d'hébergement d'urgence de Québec : État de la situation et pistes de solution.

Gaudreault, A. (2019). Document de référence sur le soutien au logement social et abordable.

Gouvernement du Québec et du Canada. (2019). Entente Canada-Québec concernant Vers un chez soi 2019-2024. 1-25.

Gouvernement du Québec et du Canada. (2019). Entente visant la mise en oeuvre au Québec du volet capacité communautaire et innovation dans le cadre du programme Vers un chez-soi. 1-13.

Lain, G., Clés en Main. (2017). Prévenir l'instabilité résidentielle en logement social à Québec.

Ministère de la Santé et des Services Sociaux. (2007). Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social.

Ministère de la Santé et des Services Sociaux. (2014). L'itinérance au Québec : Premier portrait.

Ministère de la Santé et des Services Sociaux. (2014). Politique nationale de lutte à l'itinérance : Ensemble, pour éviter la rue et en sortir.

Pichon, P. (2014). Sortir de la rue. Question de recherche et enjeu d'action. , 79-91.

Réseau solidarité itinérance du Québec. (2014). Au-delà de la rue : Réalités et enjeux de l'itinérance au Québec.

Société canadienne d'hypothèque et de logement. (2022). Le marché locatif de la RMR de Québec.

Trépanier, J.-P. (2007). Analyse organisationnelle de l'offre de santé et de services sociaux aux itinérants dans la ville de Québec. Faculté de Médecine, Université Laval.

Ville de Québec. (2022). Complément statistique sur le marché de l'habitation à Québec, *note interne*.

Ville de Québec. (2018). Portrait de l'habitation à Québec, *note interne*.

Ville de Québec. (2021). Stratégie concertée pour le maintien et le développement du parc de maisons de chambres et de pensions à Québec, 2021-2025.

LISTE DES ACRONYMES

CHSLD	Centre hospitalier de soins de longue durée
CIUSSSCN	Centre intégré universitaire de santé et de service sociaux de la Capitale-Nationale
CN	Canadien National
DSMDI	Direction des programmes en santé mentale, dépendance et itinérance
HLM	Habitation à loyer modique
OBNL	Organisme à but non lucratif
OMHQ	Office municipal d'habitation de Québec
PSL	Programme supplément au loyer
RAC	Ressource d'assistance continue
RI	Ressource intermédiaire
RTF R	Ressource de type familial
SI-SRA	Suivi intensif - Stabilité résidentielle avec accompagnement
SOMHAC	Société municipal d'habitation Champlain