

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Côte-Nord

Québec



LE PHÉNOMÈNE DE L'ITINÉRANCE, LA DISPENSATION ET L'ORGANISATION DES SERVICES SUR LA CÔTE-NORD

*Direction des programmes santé mentale, dépendance,
itinérance et services sociaux généraux*

AOÛT 2018

communauté

hommes

femmes

côte-nord

santé

gens

enfants

famille

sociaux

milieu

réseau

services

société

humain

région

vie

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. La démarche entourant la documentation du phénomène de l'itinérance, la dispensation et l'organisation des services sur la Côte-Nord	2
1.1 Objectifs principaux	2
1.2 Documenter le phénomène de l'itinérance sur la Côte-Nord.....	2
1.3 Documenter la dispensation et l'organisation des services sur la Côte-Nord	3
1.4 Procéder à une analyse.....	3
1.5 La cueillette des données	4
2. Profil des personnes en situation d'itinérance et à risque, selon les répondants	5
2.1 Principales caractéristiques des personnes utilisatrices en situation d'itinérance ou à risque de le devenir qui sont sans domicile fixe, selon les répondants.....	5
2.2 Principales caractéristiques des personnes utilisatrices en situation d'itinérance ou à risque de le devenir qui ont un domicile, selon les répondants	5
2.3 Les principaux commentaires concernant le profil des personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance sur la Côte-Nord, émis par les répondants	6
3. Le portrait des services.....	7
3.1 Les services d'urgence.....	7
3.2 Les services de soutien à la réinsertion	8
3.3 Collaborations existantes en matière de santé et de services sociaux et entre les acteurs contributeurs aux services	12
4. Analyse.....	14
CONCLUSION	16

INTRODUCTION

Le Plan stratégique du ministère de la Santé et des Services sociaux 2015-2020 prévoit, entre autres, d'intensifier l'offre de service en itinérance dans le réseau. Pour ce faire, le MSSS a conçu et a demandé aux établissements d'implanter une stratégie pour assurer l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et des services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir¹.

Afin de favoriser l'actualisation de ces trois dimensions, le CISSS de la Côte-Nord s'est doté d'une structure de travail pour coordonner la démarche en mettant sur pied un comité régional en itinérance qui regroupe plusieurs partenaires du milieu. Le comité s'est donné le mandat de documenter le phénomène de l'itinérance, la dispensation et l'organisation des services sur la Côte-Nord afin d'être en mesure de procéder à une analyse et d'élaborer un plan d'action.

Le document suivant est divisé en trois parties. La première décrit brièvement la démarche utilisée pour documenter le phénomène de l'itinérance, la dispensation et l'organisation des services sur la Côte-Nord. Le cœur du document tente de dresser le profil des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir sur la Côte-Nord, le portrait des services répondants aux besoins de ces personnes à l'aide des données recueillies. Il se termine sur une analyse qui fait ressortir les principaux faits saillants.

¹ MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2017). Stratégie pour assurer l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et des services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, document de travail, 33p.

1. La démarche entourant la documentation du phénomène de l'itinérance, la dispensation et l'organisation des services sur la Côte-Nord

1.1 Objectifs principaux

Les objectifs visés par le comité sont de documenter le phénomène de l'itinérance, la dispensation et l'organisation des services sur le territoire pour ensuite être en mesure de procéder à une analyse et dégager les principaux faits saillants. Cette analyse pourra ensuite servir à mettre en place des mesures qui assurent l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir sur le territoire.

De plus, le comité saisit cette opportunité pour faire connaître son mandat et sensibiliser les répondants sur le phénomène d'itinérance. Il inclut dans le sondage la définition de l'itinérance afin d'avoir une compréhension commune:

« L'itinérance désigne un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes (Politique nationale de lutte à l'itinérance, 2014, p.30). »

1.2 Documenter le phénomène de l'itinérance sur la Côte-Nord

Faire ce portrait est une opération particulièrement complexe considérant l'absence de données. Actuellement, la Côte-Nord ne dispose pas d'indicateur ou d'information qui lui permettrait d'obtenir le profil des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir sur son territoire. De surcroît, une juste lecture quant aux informations relatives à l'utilisation des services destinés aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être n'est guère possible puisqu'aucune procédure pour recueillir et maintenir des données n'est disponible.

Afin de réaliser son mandat, le comité a donc créé et envoyé un questionnaire destiné au personnel du CISSS de la Côte-Nord ainsi qu'aux partenaires du milieu communautaire et autres ministères dans toutes les MRC ainsi que les communautés autochtones à la grandeur du territoire. Le questionnaire a été réalisé en tenant compte du portrait et des enjeux de l'itinérance sur la Côte-Nord qui sont nécessairement différents de ceux de la métropole. Pour ce faire, le comité s'est inspiré d'un portrait de l'itinérance réalisé et publié en 2016² dans les communautés des premières Nations au Québec qui décrit diverses formes d'itinérance qui tiennent compte des enjeux relatifs à l'itinérance cachée et à la migration.

² Itinérance, Portrait de l'itinérance dans les communautés des Premières Nations au Québec, Commission de la Santé et des Services sociaux des premières nations du Québec et du Labrador, 2016, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, ISBN : 978-1-77315-018-5

En s’inspirant de ce portrait, le questionnaire a été conçu de manière à porter une attention particulière aux personnes à risque ainsi qu’aux principaux facteurs liés à la progression ou le maintien de ces personnes dans de telles situations.

Ainsi, la première section du questionnaire porte sur les principales caractéristiques des personnes en situation d’itinérance ou à risque de le devenir. Afin de tenir compte du phénomène de l’itinérance cachée³, les questions dans la première partie ont été divisées en deux catégories; celles relatives aux personnes qui sont sans domicile fixe, et l’autre, celles concernant les personnes qui ont un domicile, mais qui sont tout de même en situation d’itinérance.

1.3 Documenter la dispensation et l’organisation des services sur la Côte-Nord

Bien qu’il existe des services pour les personnes en situation d’itinérance, actuellement, la Côte-Nord ne bénéficie pas d’un portrait de l’organisation des services spécifiques à cette clientèle. De plus, ces services n’ont pas, jusqu’à présent, fait l’objet d’une offre de service officielle où les collaborations entre les partenaires sont clairement définies et organisées en fonction des besoins de ces personnes.

Dans un premier temps, afin d’être en mesure d’établir le portrait de ces services à travers la Côte-Nord, le comité a décidé d’ajouter au même questionnaire précédemment décrit, une section de questions qui visent à identifier la nature des services qui sont offerts à ces personnes. Dans un deuxième temps, à la fin du questionnaire, deux questions ouvertes relatives à la mise en place de collaborations entre les partenaires ont été insérées. De plus, une section « tout autre commentaire » a été ajoutée afin de permettre aux répondants d’apporter un éclairage supplémentaire concernant les collaborations à envisager dans le cadre d’une organisation et d’une dispensation de services favorisant l’accès, la continuité et la qualité des services offerts à ces personnes.

1.4 Procéder à une analyse

Il s’agit de faire ressortir les faits saillants des profils et du portrait des services, tout en considérant l’orientation ministérielle existante qui s’applique à la clientèle itinérante. Cette analyse sert à dégager les principaux obstacles rencontrés et les principaux éléments de succès en termes d’accessibilité, de qualité et de continuité.

Les questions ouvertes mentionnées précédemment ainsi que toutes les pages invitant les répondants à formuler tout autre commentaire ont également été ajoutés, dans l’objectif d’obtenir des éléments de réponses en ce sens. Ainsi les éléments de réponses apportés peuvent renchérir et alimenter l’analyse ainsi que l’identification des enjeux à la dispensation des services concernés, et ce à travers tout le territoire de la Côte-Nord.

³ « L’itinérance cachée est invisible en raison de l’absence générale de ces personnes dans les espaces publics et de la structure de services destinés aux sans-abris. Logées de façon inadéquate ou précaire, les personnes qui en font l’expérience ont des besoins qui diffèrent des personnes vivant dans la rue, soit en situation d’itinérance visible. Bien qu’ayant un toit pour dormir, les personnes en situation d’itinérance cachée n’ont pas de véritable « chez-soi », soit un endroit sécuritaire bien à elles pour bénéficier d’une certaine intimité et où il est possible de se détendre et de se développer des relations (Peters, 2012; Patrick, 2015), portrait de l’itinérance dans les communautés des premières nations au Québec, p.28.

1.5 La cueillette des données

La période de temps de référence du questionnaire était celle des deux dernières années ce qui correspondait alors à la période entre novembre 2015 et octobre 2017.

89 répondants de cinq établissements ou organismes différents du territoire ont rempli le questionnaire. La mission de ces établissements ou organismes est principalement d'offrir des services aux personnes vivant avec un problème de santé mentale (26 %), d'offrir des services d'hébergement (24 %), d'offrir le service de soutien à domicile (12 %), et ensuite viennent en plus petit nombre les organismes offrant des services aux femmes, en déficience, aux jeunes, offrant des services de dépannage, de l'information ou du soutien concernant les dépendances, la santé sexuelle, la famille ou la réinsertion sociale.

Tableau 1

Répartition des répondants par établissement ou organisme d'appartenance

Établissement/organisme	Nombre	Pourcentage
CISSS-CN	49	55 %
Organisme communautaire	34	38 %
Municipalité	3	3 %
Ministère de la Sécurité publique	2	2 %
Communauté autochtone	1	1 %
Total général	89	100 %

Tableau 2

Localité de provenance des répondants

Localité
Baie-Comeau
Sept-Îles
Port-Cartier
Havre-Saint-Pierre
Forestville
Blanc-Sablon
Fermont
Les Escoumins
Les Bergeronnes
Natashquan
Schefferville
Sacré-Coeur
Uashat et Maliotenam
Godbout
Rivière-au-Tonnerre

2. Profil des personnes en situation d'itinérance et à risque, selon les répondants

2.1 Principales caractéristiques des personnes utilisatrices en situation d'itinérance ou à risque de le devenir qui sont sans domicile fixe, selon les répondants

*Définition d'une personne utilisatrice :

Dans le questionnaire, une personne utilisatrice est une personne qui utilise un ou des services offerts par l'établissement/organisme ou le programme-service.

Le plus souvent, 2 % ou 5 % de l'ensemble de la clientèle de l'établissement ou de l'organisme serait sans domicile fixe.

Ces personnes seraient majoritairement :

- des hommes, célibataires, âgés entre 30 et 39 ans
- francophones (langue d'usage)
- de la Côte-Nord (65 %). La MRC de provenance la plus représentée par ces personnes est celle des Sept-Rivières et la municipalité est celle de Sept-Îles (mais en provenance de milieux plus isolés du territoire)
- auto référées (seraient elles-mêmes à l'origine de la demande de service)
- logées par des amis ou chez d'autres personnes (couchsurfing)
- en situation d'itinérance situationnelle (69 %) (momentanément en difficulté)
- bénéficiaires des prestations de l'assistance sociale

Facteurs explicatifs :

- les problèmes de santé mentale
- les problèmes d'ordre financier et les problèmes de dépendances aux drogues et/ou à l'alcool arrivent toutes les deux en seconde position en ordre d'importance

2.2 Principales caractéristiques des personnes utilisatrices en situation d'itinérance ou à risque de le devenir qui ont un domicile, selon les répondants

45 répondants sur 89 (51 %) ont complété la partie du questionnaire qui porte sur le profil des personnes utilisatrices en situation d'itinérance ou à risque de le devenir et qui ont un domicile.

Le plus souvent, entre 0 % et 1 % de l'ensemble de la clientèle de l'établissement ou de l'organisme en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ont un domicile.

Ces personnes seraient majoritairement :

- des hommes, célibataires (un peu plus de la moitié), âgés entre 18 et 29 ans. Pour les femmes, elles sont, le plus souvent, âgées entre 40-49 ans

- francophones (langue d'usage)
- de la Côte-Nord (73 %). La MRC qui revient le plus souvent est celle des Sept-Rivières et la municipalité est celle de Sept-Îles
- auto référées (seraient elles-mêmes à l'origine de la demande de service)
- en situation d'itinérance situationnelle (84%) (momentanément en difficulté)
- bénéficiaires de prestations de l'assistance sociale

Conditions du logement :

- 97 % des répondants ont signifiés que ces personnes avaient accès à l'eau courante, 90 % à une salle de bain, 90 % à une cuisinière et 84 % au chauffage
- l'absence d'eau chaude et de chauffage résultant d'une coupure de l'accès à l'électricité ou la menace d'une telle coupure est souvent mentionnée
- les conditions de vie offertes par leur domicile, selon les répondants, sont en ordre d'importance : sécuritaires à 48 %, adéquates à 41 %, salubres à 37 % et offres un nombre de pièces suffisantes à 33 %

Les besoins autres :

- les conditions économiques incluant la gestion du budget
- être logé de manière convenable
- l'alimentation
- le réseau social

Facteurs explicatifs :

- les problèmes de santé mentale
- les problèmes d'ordre financier
- les dépendances aux drogues et/ou alcool

2.3 Les principaux commentaires concernant le profil des personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance sur la Côte-Nord, émis par les répondants

- la pénurie de logements et les coûts élevés pour se loger placent les personnes à risque de vivre de l'itinérance
- le manque de ressources d'hébergement qui acceptent d'héberger des personnes vivant avec une dépendance est un défi pour ces personnes
- l'itinérance des femmes est souvent cachée, car elles trouvent refuge à la maison des femmes ou elles logent chez un ami en période de transition. Ces femmes sont à risque d'abus ou de violence ou autres. Les femmes avec enfants voulant quitter une relation conjugale, reportent la rupture, car elles ne peuvent se relocaliser
- certaines demandes touchant l'itinérance viennent de personnes qui sont de passage (veulent changer de vie, découvrir la région, à la recherche d'emploi, viennent visiter des amis)
- les personnes en situation d'itinérance sont peu repérées ou détectées, car elles sont moins visibles sur le territoire nord-côtier (itinérance cachée)

- présence de comorbidité observée chez les personnes en situation d'itinérance (santé mentale, déficience intellectuelle, déficience physique, problème de santé physique)
- ces personnes auraient un faible réseau familial

3. Le portrait des services

L'objectif était de faire le portrait des services actuellement disponibles sur la Côte-Nord répondant aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou celles à risque de le devenir.

- 45 répondants, soit 51 % de l'ensemble des répondants au questionnaire ont indiqué offrir au moins un type de services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir
- 26 répondants (29 % de l'ensemble des répondants au questionnaire) ont indiqué offrir à la fois des services d'urgence et des services de soutien à la réinsertion à ces personnes
- 12 répondants (13 % de l'ensemble des répondants au questionnaire) ont indiqué offrir des services d'urgence uniquement et 7 (8 % de l'ensemble des répondants au questionnaire) ont indiqués offrir uniquement des services de réinsertion
- au total, il s'agit de 71 réponses dont 38 (54 % des réponses) concernent l'offre de service de type urgence et 33 (46 % des réponses), concernent l'offre de service de type réinsertion sociale

3.1 Les services d'urgence

Hébergement d'urgence

- Plus précisément, dans le cadre d'hébergements d'urgence, les services disponibles sur le territoire sont (en ordre d'importance):
 - des services d'accueil, de référence, de soutien, d'orientation et d'accompagnement pour les personnes en situation d'urgence
 - des services d'intervention en situation de crise
 - des services d'accompagnement pour l'obtention de carte d'identité et des prestations de la sécurité sociale
 - des services de répit
 - d'autres services non spécifiés

Aide alimentaire

- Plus précisément, dans le cadre d'un service d'urgence pour une aide alimentaire, les services disponibles sur le territoire sont :
 - des services d'accueil, de référence, de soutien, d'orientation et d'accompagnement pour les personnes en situation d'urgence
 - du dépannage alimentaire
 - des services de repas
 - des soupes populaires
 - des repas communautaires
 - d'autres services non spécifiés

Assistance matérielle

- Plus précisément, dans le cadre d'un service d'urgence pour une aide matérielle, les services disponibles sont :
 - des services d'accueil, de référence, de soutien, d'orientation et d'accompagnement pour les personnes en situation d'urgence
 - une ligne téléphonique
 - la distribution ou l'échange de vêtements, la distribution de produits d'hygiène, le dépannage de médicaments
 - l'accès à une douche/salle de bain, services de buanderie, dépannage pour le transport et distribution de biens et de meubles
 - autres besoins médicaux
 - remises de preuves de résidence
 - cases postales, casiers d'entreposage, soins dentaires et autres non mentionnés dans le questionnaire (photocopie et télécopieur, accompagnement et aide dans les recherches de matériel)

Aide financière

- Plus précisément, dans le cadre d'un service d'urgence pour une aide financière, les services disponibles sont :
 - des services d'accompagnement pour l'obtention de prestation de la Sécurité du revenu et des services d'accueil, de référence, de soutien, d'orientation et d'accompagnement pour les personnes en situation d'urgence
 - des fonds de secours
 - des services de fiducie
 - de l'administration et de la distribution de prestations de la sécurité du revenu

3.2 Les services de soutien à la réinsertion

Hébergement

49 % de l'ensemble des répondants (44 répondants) ont indiqué offrir des services de soutien à la réinsertion avec hébergement

Ces services peuvent inclure (en ordre d'importance) :

- de l'intervention en situation de crise
- du support et suivis psychosociaux
- du soutien et de l'accompagnement
- un lieu d'accueil temporaire offrant des services de gîte et de repas, hébergement court terme (maximum trois mois)
- de l'aide à la réalisation de projets personnels préparation
- de l'aide à la préparation à la vie autonome en logement
- la réalisation d'un plan de séjour ou plan d'intervention
- des soins de base (physique et psychologique)

- du soutien à la vie communautaire
- un suivi post hébergement
- des ateliers et séances de groupe, des activités sociales, culturelles, sportives et de loisirs
- de l'hébergement moyen terme (maximum 18 mois)
- des ateliers en situation de crise (2 %)
- de l'hébergement long terme (18 mois et plus) (1 %), autre (1 %) : selon le panier de services de base en soutien à domicile et lieu d'hébergement 15 jours
- le taux de réponse pour « ne sait pas/ne s'applique » est de 5 %

Certains répondants mentionnent que les services sont pour une clientèle spécifique seulement (hommes, femmes, ayant un diagnostic ou des caractéristiques spécifiques).

La Côte-Nord est la seule région au Québec à avoir mis en place deux Maisons Oxygène qui hébergent des pères et leurs enfants. L'hébergement pères/enfants est un besoin émergent au Québec, et la réponse de la Côte-Nord est des plus novatrices. Sur les 104 lits disponibles dans le réseau des Maisons Oxygène, la Côte-Nord en offre 24.

Le Transit Sept-Îles offre un programme d'accompagnement qui vise à assurer un suivi auprès des personnes qui ont eu recours à ces services afin de s'assurer qu'elles puissent poursuivre leurs objectifs. Des actions qui passent, entre autres, par l'accès à un logement à un coût abordable.

Soutien et accompagnement

Dans le cadre de l'offre de service de soutien à la réinsertion, 49 % de l'ensemble des répondants (44 répondants) ont indiqué offrir des services de soutien et d'accompagnement.

Ces services peuvent inclure (en ordre d'importance) :

- de l'information, orientation et référence
- de l'accueil, de l'écoute et du soutien
- du soutien et de l'accompagnement dans les démarches juridiques, médicales (rendez-vous) et administratives (obtention de cartes d'identité et des prestations de la Sécurité du revenu)
- du soutien et de l'accompagnement dans les démarches de réinsertion (recherche de logement et d'emploi, retour aux études, programmes d'employabilité, etc.)
- du soutien à la vie en logement (budget, alimentation, organisation, etc.)
- du support et des services sociaux de consultation
- du soutien civique et défense des droits
- des services d'accompagnement juridiques (cour, déontologie policière, entente de travaux compensatoires ou de paiement, etc.)
- des services de médiation
- autres (certains mentionnent fournir un repas ou autres dans le cadre de l'accompagnement alors que ce n'est pas le mandat premier de l'établissement ou de l'organisme)

Réinsertion socioprofessionnelle

Dans le cadre de l'offre de service de soutien à la réinsertion, 44 % de l'ensemble des répondants (39 répondants) ont indiqué offrir des services de réinsertion socioprofessionnelle.

Ces services peuvent inclure (en ordre d'importance) :

- de l'aide à la recherche d'emploi ou au retour aux études
- des travaux communautaires
- du bénévolat
- des activités de connaissance de soi et d'orientation
- de l'aide dans la rédaction de curriculum vitae, dans la préparation d'entrevues
- des activités de développement des compétences et des habilités (pré-employabilité)
- de l'information sur les emplois disponibles sur le marché du travail et sur les programmes d'études et de formation
- des stages en milieu de travail
- des travaux compensatoires
- des activités de soutien et de maintien au travail et aux études
- des entreprises et projets d'insertion
- de la promotion de mesures de conciliation travail-études-famille
- des programmes de formation préparatoire à l'emploi
- de la formation adaptée et le suivi post-formation
- l'école alternative
- des plateaux de travail
- autre : expériences de travail rémunérées et flexibles

Certains répondants disent qu'il manque de ressources à ce niveau pour les jeunes, en lien avec les entreprises ou projets d'insertion, les plateaux de travail et les stages en milieu de travail pour une clientèle présentant des besoins particuliers et de l'adaptation en termes d'insertion au travail.

Milieu de vie et de soutien

Dans le cadre de l'offre de service de soutien à la réinsertion, 43 % de l'ensemble des répondants (38 répondants) ont indiqué offrir un service de milieu de vie et de soutien.

Ces services peuvent inclure (en ordre d'importance) :

- du soutien et de l'accompagnement
- des activités d'information, de sensibilisation et d'éducation (café-rencontres, séances d'information, conférences, etc.)
- un lieu de rencontre et d'échange
- un réseau d'aide, d'entraide et d'action
- des activités sociales, culturelles, sportives et de loisir
- un centre de jour
- des activités de développement des compétences et des habilités
- des activités liées à l'alimentation (repas communautaires, cuisines collectives, etc.)
- des groupes d'entraide et de soutien
- des ateliers de promotion et de défense des droits
- des actions collectives
- d'aire de repos, d'activités de répit, lieu de création de diffusion artistique et culturelle
- un centre de soir

Traitement et suivi spécialisés en santé mentale

Dans le cadre de l'offre de service de soutien à la réinsertion, 43 % de l'ensemble des répondants (38 répondants) ont indiqué offrir des services de traitement et de suivi spécialisés en santé mentale.

Ces services peuvent inclure (en ordre d'importance) :

- l'évaluation et l'intervention de crise
- le suivi communautaire d'intensité variable : accompagnement individualisé à moyen ou long terme
- des activités d'évaluation, de traitement, de réadaptation et d'intégration
- l'intervention thérapeutique individuelle
- l'intervention auprès de l'entourage
- l'intervention thérapeutique de groupe

Certains répondants mentionnent que les services spécialisés en santé mentale ne sont pas offerts dans les milieux isolés ou éloignés.

Traitement et suivi spécialisés en dépendance

Dans le cadre de l'offre de service de soutien à la réinsertion, 43 % de l'ensemble des répondants (38 répondants) ont indiqué offrir des services de traitement et de suivi spécialisés en santé dépendance.

Ces services peuvent inclure (en ordre d'importance) :

- des activités d'évaluation et d'orientation
- le suivi individuel externe
- la préparation à la thérapie
- le suivi individuel interne
- des séances de sensibilisation, d'information et de formation sur la dépendance
- le suivi post traitement
- le centre de thérapie
- des ateliers thématiques
- le traitement des troubles liés à l'usage d'opioïdes
- de la thérapie de groupe interne
- de l'intervention auprès de l'entourage, thérapie de groupe externe

Travail de proximité

Dans le cadre de l'offre de service de soutien à la réinsertion, 42 % de l'ensemble des répondants (37 répondants) ont indiqué offrir des services de travail de proximité.

Ces services peuvent inclure (en ordre d'importance) :

- du soutien et accompagnement
- l'intervention psychosociale
- la distribution de condoms
- le travail de rue
- la promotion de la santé et réduction des méfaits

- le travail de milieu
- la prévention des ITSS, échange de seringues
- les premiers soins
- de l'aide et soutien par les pairs
- la présence continue dans le milieu unité mobile/roulotte motorisée

Logement avec soutien communautaire

Dans le cadre de l'offre de service de soutien à la réinsertion, 40 % de l'ensemble des répondants (36 répondants) ont indiqué offrir des services de logement avec soutien communautaire.

Ces services peuvent inclure (en ordre d'importance) :

- l'accompagnement
- l'intervention en situation de crise
- l'accueil et référence
- du soutien civique et défense des droits
- des activités découlant de la vie collective
- l'intervention de soutien
- la gestion du climat de l'immeuble et de conflits entre locataires
- des activités sociales et de loisirs (animation)
- des activités liées à l'alimentation
- des chambres, studios ou logements de type permanent
- du support aux comités de locataires
- des services de soutien à domicile selon les besoins

Logement social de transition

Dans le cadre de l'offre de service de soutien à la réinsertion, 39 % de l'ensemble des répondants (35 répondants) ont indiqué offrir des services de logement social de transition.

Ces services peuvent inclure (en ordre d'importance) :

- du soutien et accompagnement
- du soutien communautaire
- des chambres, studios ou logement de type permanent
- du soutien communautaire au logement social

3.3 Collaborations existantes en matière de santé et de services sociaux et entre les acteurs contributeurs aux services

Suite à la complétion du questionnaire, les répondants ont été invités à identifier les éléments facilitant et les obstacles à la mise en place de collaborations entre les différents partenaires afin de favoriser l'accès, la continuité et la qualité des services offerts aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir sur la Côte-Nord. Ils ont pu également émettre tous autres commentaires.

Éléments facilitants (35 répondants)

- avoir une table de concertation régionale qui inclut les grands acteurs, les directeurs des ressources humaines des grandes minières et autres employeurs générant des logements
- formaliser une trajectoire claire et connue entre les différents partenaires du territoire
- rendre disponible des logements adéquats à des prix abordables
- développer des appartements supervisés
- développer des logements adaptés pour les personnes handicapées
- utiliser différents moyens (feuillelet informatif, intranet ou internet, etc.) pour promouvoir l'offre de service et les mécanismes d'accès pour les personnes en situation d'itinérance, et ce, autant dans le réseau que dans la population
- utiliser des outils de repérage et de détection pour identifier les personnes en situation d'itinérance
- offrir de la formation sur les sujets qui touchent l'itinérance
- avoir une certaine souplesse au niveau du casier judiciaire et au niveau de la consommation
- faire un maillage entre les missions des différents partenaires
- décloisonner les services dans le contexte de comorbidité et travailler en équipe interdisciplinaire
- le faible nombre de personnes (moins grand qu'en milieu urbain)
- avoir plus de services tels que des soupes populaires, des maisons de transition, davantage de travailleurs de rue
- prioriser cette clientèle dans l'accès à des services spécialisés
- avoir un agent de liaison à qui s'adresser pour orienter les intervenants vers les services nécessaires
- sensibiliser et informer sur le phénomène de l'itinérance sur la Côte-Nord
- lutter contre la stigmatisation (le non-jugement, l'ouverture, l'acceptation à des personnes ayant une problématique de santé mentale, etc.)

Les obstacles (33 répondants)

- l'étendue du territoire et isolement
- le faible nombre de personnes (moins grand qu'en milieu urbain) et donc pas d'expertise en itinérance
- la stigmatisation envers le type de clientèle et la méconnaissance du personnel
- le manque de collaboration et de communication entre les établissements et les organismes
- les lois
- la méconnaissance du réseau de soutien
- le manque de ressources humaines et financières
- le manque de ressources, manque d'expertise, « préjugés »
- les ressources communautaires qui sont peu nombreuses dans plusieurs municipalités
- la personne ne souhaite pas toujours avoir de l'aide
- les flux de demandes
- l'argent

- les critères d'hébergement, les gens en situation cyclique et qui sont sur une liste d'exclusion des organismes d'hébergement
- le peu de ressources et de formations disponibles
- le manque de cohérence, de continuité, d'échange d'information
- le roulement du personnel aux différents postes concernés
- l'accès et la disponibilité des ressources
- limitation dans le nombre de nuits (1 ou 2 nuits maximum offertes), le nombre de lits disponibles
- la distance et le manque de transports disponibles, les listes d'attente, le manque de personnel dans les différentes ressources (organismes communautaires, réseaux, etc.), les critères d'admission non réaliste par rapport à la situation de la personne

Les commentaires (17 répondants)

- aucune mesure n'est effectuée dans la collecte de données et dans les systèmes d'indicateurs fournis par le ministère donc, difficultés énormes à mesurer le volume en fonction des différents services. Nous devons y aller sur la base des témoignages des intervenants
- l'importance de connaître les clientèles afin d'organiser des services adéquats et de consulter les personnes qui sont en situation d'itinérance
- l'importance d'inclure la clientèle jeunesse dans l'offre de service pour les personnes en situation d'itinérance. Particulièrement, les adolescentes qui subissent des situations de violence
- créer ou ajouter des places dans les ressources existantes qui sont déjà saturées
- travailler avec les forces et les capacités de la personne

4. Analyse

Faits saillants

D'abord, les résultats du sondage confirment qu'il est difficile d'obtenir de l'information précise sur l'ampleur du phénomène de l'itinérance sur notre territoire considérant l'absence de données.

On peut toutefois dire que l'itinérance est bien réelle sur la Côte-Nord mais présente un visage différent qu'en milieu urbain, bien souvent elle est invisible sur notre territoire. Peu de répondants parlent de personnes vivant dans la rue (itinérance visible). Le portrait révèle surtout des situations de logement précaires ou des cas où la personne est logée par des amis ou chez d'autres personnes (couchsurfing). On parle surtout d'itinérance situationnelle (momentanément en difficulté).

Les commentaires recueillis révèlent aussi des disparités en fonction du degré d'isolement des secteurs. Ainsi, la pénurie de logements, les difficultés d'accès aux transports ou aux services spécialisés sont plus répandues dans les périphéries engendrant les situations de couchsurfing (logée par des amis ou chez d'autres personnes). Les villes accueillent de façon plus importante les personnes en situation d'itinérance issue de ces communautés isolées et difficiles d'accès.

Le portrait des personnes en situation d'itinérance est diversifié, mais selon les données, il touche principalement les hommes entre 18 et 40 ans, célibataires, à faible revenu, qui sont en situation d'itinérance situationnelle. Les problèmes associés à l'itinérance sont multiples, mais les plus fréquents que nomment les répondants sont les problèmes de santé mentale, les problèmes financiers et les dépendances.

Au niveau de l'offre de service, plusieurs établissements et organismes peuvent répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance, notamment par le biais de services d'urgence et des services de réinsertion sociale. Mais ces services ne sont pas nécessairement dédiés à cette clientèle. Ces gens doivent souvent présenter d'autres caractéristiques afin d'y avoir accès. On constate peu de services dédiés aux personnes en situation d'itinérance et ces établissements ou organismes se trouvent principalement là où il y a une plus forte concentration d'individus.

CONCLUSION

La cueillette de données met en évidence la complexité du phénomène et l'importance de l'aspect multifactoriel (la précarité résidentielle et financière, les ruptures sociales, les troubles concomitants (santé mentale, santé physique, toxicomanie, etc.)) dans la dégradation des liens sociaux et ne se limite pas exclusivement à des personnes vivant dans la rue. Il est important de connaître les différents types d'itinérance : situationnelle, cyclique et chronique, afin d'adapter l'offre de service.

Il existe des types d'intervention à privilégier pour offrir une réponse adaptée aux besoins des personnes en situation d'itinérance. Ils seront à déployer dans la région afin d'améliorer le repérage, la détection et l'accompagnement et l'intervention auprès de ces personnes. La méconnaissance du phénomène entraîne la stigmatisation de ces personnes vivant en situation d'itinérance.

Le comité souhaite sensibiliser la population sur le phénomène de l'itinérance qui existe sur la Côte-Nord. Il travaillera à améliorer l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et des services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir avec l'ensemble des partenaires.

