

Projet concerté lévisien- «Tous pour toit»

# Regard sur les personnes en instabilité résidentielle à Lévis

Poser les fondements de l'approche Stabilité  
résidentielle avec accompagnement (SRA) à Lévis

Alexandre Lambert

Comité du projet «*Tous pour toit*»



Le 6 juillet 2015

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Acronymes.....  | 5  |
| Introduction.....   | 6  |
| 1. Démarches pour la réalisation de l'enquête .....   | 8  |
| 1.1. Démarches générales .....  | 8  |
| 1.2. Cadre d'administration du questionnaire auprès des personnes en situation d'itinérance et à risque d'itinérance.....   | 13 |
| 1.3. Cadre d'administration d'un questionnaire aux organismes en hébergement temporaire   | 13 |
| 1.4. Cadre de collecte de données auprès d'organismes offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle..... | 14 |
| 2. Limites de l'enquête .....   | 15 |
| 2.1. Limites globales .....   | 15 |
| 2.2. Personnes à risque d'itinérance et en situation d'itinérance .....   | 15 |
| 2.2.1. Milieux dans lesquels se déroule l'enquête .....   | 15 |
| 2.2.2. Questionnaire utilisé lors de l'enquête .....  | 16 |
| 2.3. Organisations offrant des services d'hébergement temporaire .....  | 17 |
| 2.3.1. Spécialisation des organismes.....   | 17 |
| 2.4. Organisations offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle .....                                   | 18 |
| 2.4.1. Méthodologie utilisée .....  | 18 |
| 2.4.2. Organismes rencontrés .....  | 18 |
| 3. Présentation des résultats.....  | 19 |
| • Organisations offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle. ....                                      | 19 |
| 3.1. Résultats liés aux personnes en situation d'itinérance.....  | 19 |
| 3.1.1. Trajectoires de vie individuelle.....  | 19 |
| 3.1.2. Profil socio-économique des personnes en situation d'itinérance .....  | 20 |
| 3.1.3. Trajectoire de l'itinérance .....  | 22 |
| 3.1.4. Causes de l'itinérance.....  | 23 |
| 3.1.5. Difficultés reliés à l'itinérance .....  | 23 |
| 3.1.6. Intérêt des personnes pour l'approche SRA.....   | 23 |
| 3.2. Données sur les personnes à risque d'itinérance.....   | 23 |
| 3.2.1. Trajectoires de vie individuelle.....  | 24 |
| 3.2.2. Profil socio-économique des personnes à risque d'itinérance .....  | 24 |
| 3.2.3. Trajectoire des personnes à risque d'itinérance .....  | 27 |

|   |    |
|---|----|
| 3.2.4. Causes de la vulnérabilité des personnes à risque d'itinérance.....  | 27 |
| 3.2.5. Difficultés des personnes à risque d'itinérance .....  | 28 |
| 3.2.6. Intérêt des personnes pour l'approche SRA.....   | 28 |
| 3.3. Données des organisations offrant des services d'hébergement temporaire .....  | 28 |
| 3.3.1. Profil de la clientèle .....   | 28 |
| Jeunes pères et mères âgés de 18 à 25 ans.....  | 30 |
| • Aide à l'intégration sociale; .....   | 30 |
| • Aide à l'intégration économique; .....  | 30 |
| • Développement/renforcement de l'autonomie résidentielle; .....  | 30 |
| • Hébergement d'un maximum de 2 ans; .....  | 30 |
| • Remise en projet ou consolidation d'un projet Stabilité résidentielle. ....   | 30 |
| 3.3.2. Trajectoire de la clientèle .....  | 32 |
| 3.3.3. Causes de l'itinérance.....  | 32 |
| 3.3.4. Situations urgentes à régler .....   | 33 |
| 3.4. Données des organisations offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle.....  | 33 |
| 3.4.1. Profil des personnes en instabilité résidentielle .....  | 33 |
| 3.4.2. Manifestation de l'instabilité résidentielle.....  | 34 |
| 3.4.3. Regard des intervenants sur les ressources et les services existants pour accompagner la personne .....                                    | 37 |
| 4. Faits saillants .....  | 42 |
| 4.1. Limites globales de l'enquête.....   | 42 |
| 4.2. Manifestation de l'itinérance et du risque de l'itinérance à Lévis .....   | 43 |
| 4.2.1. Situation des personnes en situation d'itinérance.....   | 43 |
| 4.2.2. Situation des personnes à risque d'itinérance .....  | 44 |
| 4.2.3. Profil de la clientèle des organismes offrant des services en hébergement temporaire .....   | 45 |
| 4.2.4. Constats des organismes offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle ..... | 46 |
| 4.3. Analyse des faits saillants sur les personnes en instabilité résidentielle à partir des 4 groupes consultés.....                             | 47 |
| 4.4 Constats de l'organisation du réseau des organismes communautaires à Lévis .....  | 48 |
| 4.5. Données proposant une réflexion.....   | 50 |
| Conclusion .....  | 52 |
| Médiagraphie .....  | 55 |
| Annexe-1.....   | 56 |

|   |    |
|---|----|
| Lexique .....   | 56 |
| Annexe-2.....   | 58 |
| Questions s’adressant aux personnes à risque d’itinérance ou en situation d’itinérance .....  | 58 |
| Annexe 3.....   | 66 |
| Questions s’adressant aux organismes offrant des services aux personnes en situation d’itinérance.....  | 66 |
| Annexe-4.....   | 72 |
| Organismes qui ont réalisé des entrevues semi-dirigées.....   | 72 |
| Annexe-5.....   | 73 |
| Organismes sélectionnés pour les entrevues semi-dirigées .....  | 73 |
| Annexe-6.....   | 74 |
| Questions utilisés lors des entrevues semi-dirigées auprès des organismes intervenant auprès de personnes en situation d’itinérance ou à risque d’itinérance..... | 74 |

## Acronymes

Association coopérative d'économie familiale (ACEF) Rive-Sud de Québec

Centre d'aide et prévention jeunesse (CAPJ)

Centre local de santé communautaire (CLSC)

Office municipal d'habitation (OMH) de Lévis

Programme de Supplément au loyer (PSL)

Services d'intensité variable (SIV)

Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC)

Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI)

Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA)

## Introduction

Lors du budget fédéral 2013, le gouvernement a orienté la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI)<sup>1</sup> vers une nouvelle approche, il s'agit de la *Stabilité résidentielle avec accompagnement* (SRA). Celle-ci vise à procurer un logement avec soutien communautaire à une personne en situation d'itinérance chronique ou épisodique.<sup>2</sup>

Par ailleurs, face à ce changement d'approche et dans le cadre du présent projet, la communauté lévisienne s'est mobilisée pour déployer le projet « Tous pour toit ». Ce projet, d'une durée de trois mois, a eu lieu entre janvier et avril 2015 et regroupe huit organismes. Il s'agit de :

- L'ADOberge Chaudière-Appalaches;
- Alliance Jeunesse Chutes-de-la-Chaudière;
- Association coopérative d'économie familiale (ACEF) Rive-Sud de Québec;
- Centre d'aide et prévention jeunesse (CAPJ);
- La Passerelle;
- Aux Quatre Vents;
- Office municipal d'habitation (OMH) de Lévis;
- Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC).

Les organismes se sont mobilisés autour du projet « *Tous pour toit* » afin de développer une stratégie pour la mise en place de l'approche Stabilité résidentielle avec accompagnement- SRA.

Ce déploiement stratégique a été réalisé via trois objectifs spécifiques:

- Établir un regard quantitatif et qualitatif de l'itinérance chronique ou épisodique à Lévis;
- Établir un réseau de communication entre organismes permettant d'identifier la clientèle visée et de bien orienter les démarches de placement en logement selon l'offre de services;
- Bâtir un partenariat avec les promoteurs privés de logement pour accueillir la clientèle.

---

<sup>1</sup> Emploi et développement Canada, Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI)- Volet du programme : Collectivités désignées, Gouvernement du Canada, p.3

<sup>2</sup> Idem, p. 4

L'objectif de ce projet est de mener une enquête auprès des personnes à risque d'itinérance et en situation d'itinérance afin d'obtenir des résultats qui permettent de mieux définir leur cadre de vie, leur mobilité, leurs perceptions liées à l'approche SRA et le portrait socio-économique de cette catégorie de la population. Pour permettre d'avoir une vision complémentaire à la réalité décrite, une série d'entrevues a été menée auprès de divers organisations pour obtenir davantage de données qualitatives. Ce document présente les démarches qui ont été effectuées pour l'enquête, les données et les faits saillants concernant les personnes à risque d'itinérance et en situation d'itinérance, le portrait des organismes offrant de l'hébergement temporaire ainsi que les observations des intervenants qui travaillent auprès de la clientèle présentée précédemment.

## 1. Démarches pour la réalisation de l'enquête

Les démarches présentées se regroupent en quatre points :

- 1.1 Démarches générales;
- 1.2 Cadre d'administration du questionnaire auprès des personnes en situation et à risque d'itinérance;
- 1.3 Cadre d'administration du questionnaire aux organismes en hébergement temporaire;
- 1.4. Cadre de collecte de données auprès d'organismes offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle.

### 1.1. Démarches générales

Pour la réalisation de ce regard, les partenaires du projet ont défini une démarche balisée en fonction des différents objectifs à atteindre.

#### Période et territoire visés par l'enquête

La période de collecte de données s'est déroulée en février et en mars 2015 et le territoire visé était celui de la Ville de Lévis.

#### Définitions des populations étudiées

Afin de bien saisir l'image de chacune des populations ciblées, il est opportun de bien définir chacun des concepts utilisés.

D'une part, ***l'instabilité résidentielle*** regroupe une partie de la population qui vit en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance et qui demeurent dans des conditions de logements précarisées et instables. Cette partie de la population peut déménager fréquemment de lieux d'habitation ou vit en mode *couchsurfing*, ce qui signifie : « passer d'un canapé à l'autre ».<sup>3</sup>

D'autre part, pour définir qu'une personne est en ***situation d'itinérance***, les caractéristiques suivantes ont été choisies:

---

<sup>3</sup> Wikipedia, *Couchsurfing*, Site Internet : <http://fr.wikipedia.org/wiki/CouchSurfing>, Consulté le 30 avril 2015



- Ne pas avoir de domicile;
- Être sans adresse fixe;
- Être dans des conditions de logement très instables;
- Être une personne qui n'a pas de logement à elle;
- Être une personne qui ne peut s'attendre à rester à la même place plus de 30 jours et pour laquelle elle paie un loyer.<sup>4</sup>

L'itinérance est catégorisée en deux types: chronique et épisodique. Selon la SPLI, ces deux catégories se définissent ainsi :

- **L'itinérance chronique** se définit ainsi : *« s'entend de la situation d'une personne – souvent atteinte d'affections incapacitantes telles qu'une maladie chronique physique ou mentale ou une toxicomanie – qui est actuellement sans abri et dont on peut raisonnablement estimer qu'elle a passé au cours de la dernière année plus de 180 nuits dans un refuge ou un endroit impropre à l'habitation. »*<sup>5</sup>
- **L'itinérance épisodique**, quant à elle, se décrit de la manière suivante : *« s'entend de la situation d'une personne – souvent atteinte d'affections incapacitantes telles qu'une maladie chronique physique ou mentale ou une toxicomanie – qui est actuellement sans abri et dont on peut raisonnablement estimer qu'elle a connu au cours de la dernière année trois périodes ou plus durant lesquelles elle passait la nuit dans un refuge ou un endroit impropre à l'habitation après avoir passé au moins 30 nuits consécutives ailleurs que dans de tels lieux. »*<sup>6</sup>

Finalement, on retrouve les personnes **à risque d'itinérance**. Ce type de ménage est défini ainsi : *« Les personnes où les familles dont la situation domiciliaire prendra fin dans un avenir proche (c'est-à-dire dans un ou deux mois) et pour qui aucun domicile fixe de remplacement n'a été repéré. Ces personnes ne peuvent pas obtenir un logement permanent, car elles ne disposent pas*

<sup>4</sup> Gouvernement du Québec, (2014) *Plan d'action interministériel 2015-2020 : Mobilisés et engagés pour réduire et prévenir l'itinérance*, Québec, p.6

<sup>5</sup>Emploi et développement Canada (2015) *Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI)- Volet du programme : Collectivités désignées*, p.5

<sup>6</sup> Emploi et développement Canada (2015) *Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI)- Volet du programme : Collectivités désignées*, p.5

*de ressources suffisantes ni de réseaux de soutien immédiatement disponibles leur évitant de fréquenter un refuge d'urgence ou d'habiter un lieu public ou privé impropre à l'habitation ».<sup>7</sup>*

### Échantillons de l'enquête et méthodes utilisées

#### *Personnes à risque d'itinérance ou en situation d'itinérance*

L'objectif initial prévoyait la rencontre de 63 personnes en situation d'itinérance chronique ou épisodique. Considérant qu'il était essentiel d'avoir également l'observation statistique des personnes à risque d'itinérance et puisque tous les partenaires au projet travaillent auprès de celles-ci, nous avons décidé, en cours de projet, de rencontrer 25 personnes à risque d'itinérance. Les partenaires visaient donc la réalisation de 88 entrevues auprès des personnes en instabilité résidentielle dans le cadre de l'enquête. Pour la réalisation de celle-ci, un questionnaire a été créé pour récolter de l'information quantitative et qualitative tant auprès des personnes à risque d'itinérance, qu'en situation d'itinérance.

Les organismes avaient identifié, au point de départ, 168 (100%) personnes pouvant répondre aux critères. On constate que 53 (32%) questionnaires furent administrés, 27 personnes interviewées étaient en situation d'itinérance et 26 personnes à risque d'itinérance. Par ailleurs, on s'aperçoit que :

- 71 (42%) personnes n'ont pas pu être contactées;
- 30 (18%) clients ne cadraient pas dans les définitions liées à l'enquête;
- 5 (3%) personnes ont refusé de participer à l'enquête;
- 9 (5%) autres clients n'ont pas été inclus pour diverses raisons.

Les organismes qui ont recueilli des données pour les personnes en situation d'itinérance sont les suivantes :

- L'ADOberge Chaudière-Appalaches;
- Centre d'aide et prévention jeunesse (CAPJ);
- Société d'intégration et de réadaptation communautaire (SRIC);

---

<sup>7</sup> Emploi et développement Canada (2014) *Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI)- Appel de proposition (2014()*, Site Internet : <http://www.metrovancouver.org/services/regional-planning/homelessness/HomelessnessPublications/2014-07-21HPSAppeldePropositionsGuide%C3%A9n%C3%A9rall.pdf>, Consulté le 8 mai 2015

- Office municipal d’habitation (OMH) de Lévis.

Pour les personnes à risque d’itinérance, on retrouve les organismes suivants :

- L’ADOberge Chaudière-Appalaches;
- Alliance Jeunesse Chutes-de-la-Chaudière;
- Association coopérative d’économie familiale (ACEF) Rive-Sud de Québec;
- Centre d’aide et prévention jeunesse (CAPJ);
- La Passerelle;
- Aux Quatre Vents;
- Société d’intégration et de réadaptation communautaire (SRIC).

#### *Organisations offrant de l’hébergement temporaire*

Considérant que l’enquête auprès des personnes itinérantes se déroulait sur une brève période et que cela a ainsi restreint le nombre de personnes rejointes, nous avons voulu étendre notre analyse terrain en récoltant d’autres données auprès d’organismes offrant de l’hébergement temporaire à Lévis : l’ADOberge Chaudière-Appalaches; l’organisme Alliance Jeunesse Chutes-de-la-Chaudière; le Centre d’aide et prévention jeunesse (CAPJ) et la Société de réadaptation et d’intégration communautaire (SRIC). L’organisme La Jonction pour Elle avait été ciblé pour participer à cette enquête, mais nous n’avons pas les données concernant cette ressource. Un questionnaire a été conçu et envoyé aux 4 organismes identifiés précédemment. Selon les membres du comité du projet « Tous pour toit » et dans le cadre du continuum de services à Lévis, l’hébergement temporaire est défini comme un service d’hébergement à durée limitée qui s’adresse à une personne en détresse et qui doit trouver un autre lieu que son milieu de vie pour faire le point et prendre un recul face à sa situation. Dans ce contexte, le milieu de vie des personnes en situation d’itinérance est défini par la rue.

#### *Organismes offrant des services d’accompagnement et de soutien (autre que l’hébergement) pour la clientèle vivant de l’instabilité résidentielle*

Par ailleurs, des entrevues semi-dirigées ont été réalisées auprès de 14 organismes offrant des services d’accompagnement et de soutien (autre que l’hébergement) pour la clientèle vivant de l’instabilité résidentielle afin de mieux connaître la réalité de cette clientèle et afin de compléter les données.

Les critères ayant permis la sélection de ces organisations sont les suivants : être une organisation intervenant en première ligne et intervenir auprès de personne à risque d'itinérance ou vivant de l'itinérance. Les organisations choisies devaient également illustrer la diversité de la population étudiée sur l'ensemble du territoire lévisien.

Les organismes auprès desquels les entrevues semi-dirigées ont été menées sont les suivants :

1. ACEF Rive-Sud de Québec;
2. Aux Quatre Vents;
3. Centre Jeunesse Chaudière-Appalaches;
4. Comptoir le Grenier;
5. Connexion Emploi ressources femmes;
6. Jonction pour Elle;
7. La Passerelle;
8. Paroisse St-Joseph : Société St-Vincent-de-Paul;
9. Partage au Masculin;
10. Personnel du député Marc Picard (Chutes-de-la Chaudière);
11. Police de Lévis;
12. Service d'Entraide de Breakeyville;
13. Service d'Entraide de St-Romuald;
14. Office Municipal d'Habitation (OMH) de Lévis

Au point de départ, le comité visait 18 organisations (voir annexe-4) pour cette quête de données qualitatives. On retrouve 4 organisations manquantes à la présente démarche, il s'agit des 2 accueils psychosociaux des CLSC de Lévis et de St-Romuald. Il a été impossible de rencontrer des intervenants des CLSC en raison de la vaste réorganisation dont ils font l'objet, la difficulté d'établir une communication avec les responsables respectifs et le court délai de réalisation de l'enquête. Également, le personnel du député provincial de Lévis n'a pas été rencontré. Les principales raisons évoquées sont la récente arrivée du personnel du député en raison de l'élection du 20 octobre 2014 et la nécessité de développer davantage l'expertise liée aux problématiques dans la circonscription. Finalement, le Patro de Lévis avait été ciblé comme organisme; aucun intervenant n'a pu être rencontré en raison d'un manque de temps.

## **1.2. Cadre d'administration du questionnaire auprès des personnes en situation d'itinérance et à risque d'itinérance**

Pour obtenir une approche rigoureuse, dans le cadre de la présente enquête, il était nécessaire d'avoir des questions filtres pour être en mesure de cibler la bonne population. C'est pour cette raison qu'en début de questionnaire on trouvait 3 questions pour vérifier l'admissibilité de la personne interviewée et déterminer sa catégorie : risque de devenir itinérant ainsi que l'itinérance chronique et épisodique.

Le questionnaire s'adressant aux 2 types d'itinérance contenait un total de 57 questions qui touchaient cinq axes de traitement:

- Les critères d'inclusion et d'exclusion pour déterminer l'admissibilité de la personne à l'enquête;
- La mobilité des personnes;
- La trajectoire de vie des personnes;
- La santé globale des personnes;
- Les données socio-économiques.

Pour la réalisation de cette enquête, il y a 28 questions (annexe-1) qui ont été sélectionnées.

Les questions étaient les mêmes pour les personnes à risque d'itinérance et en situation d'itinérance. La différence était liée à la formulation de celles-ci.

Pour la rédaction du présent rapport, 23 questions ont été ciblées pour établir le regard de l'itinérance.

## **1.3 Cadre d'administration d'un questionnaire aux organismes en hébergement temporaire**

Il y a 4 organismes lévisiens (annexe-2) offrant de l'hébergement qui ont participé à l'enquête.

Le questionnaire qu'ils ont rempli comprenait trois axes de traitement des données :

- Gestion;
- Profil de la clientèle;

- Offre de services.

Les questionnaires envoyés aux organismes en hébergement temporaire visaient à obtenir des informations relatives à l'année financière de 2014, c'est-à-dire à celle qui couvre la période du 1 avril au 31 mars. Par ailleurs, les questions qui ont été ciblées pour la rédaction de ce regard sur l'itinérance à Lévis se retrouvent dans la section de l'annexe. (annexe-2)

#### **1.4. Cadre de collecte de données auprès d'organismes offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle.**

On retrouve 14 organismes (Annexe-3) qui ont été rencontrés en entrevue semi-dirigée, soit en personne ou par téléphone.

Les thèmes des questionnaires étaient les suivants (annexe-6) :

- Manifestation de l'instabilité résidentielle;
- Profil des personnes;
- Solutions prises pour accompagner ces personnes;
- Limites dans les services et les interventions.

## 2. Limites de l'enquête

Lors de l'administration des différents questionnaires et de la réalisation des entrevues semi-dirigées, certains éléments ont été identifiés comme des limites d'enquête qui peuvent influencer les résultats finaux. Afin de remettre en contexte les résultats, il est nécessaire de présenter les 4 angles dans lesquels les différentes limites ont été générées.

### 2.1. Limites globales

On retrouve 2 limites transversales à l'ensemble de cette enquête.

La première est liée au temps trop court de réalisation par rapport aux objectifs fixés qui étaient ambitieux. En effet, malgré le court laps de temps, les organisations ont tenté de rejoindre le maximum de personnes. Également, il était difficile de rejoindre les populations étudiées en raison de nombreuses raisons : pas d'adresse fixe, instabilité dans plusieurs sphères de leur vie, désaffiliation sociale, méfiance à l'égard de la démarche, etc.

La deuxième limite est due à la complexité du questionnaire car celui-ci comportait tout près de 60 questions, il couvrait de nombreux thèmes et son administration aux personnes interviewées prenait un certain temps (en moyenne 1 heure).

### 2.2. Personnes à risque d'itinérance et en situation d'itinérance

Il est possible d'identifier 2 limites, il s'agit de ceux où l'on retrouve dans les milieux dans lesquels se déroulent l'enquête et le cadre de réalisation d'un questionnaire.

#### 2.2.1. Limites liées aux milieux dans lesquels se déroule l'enquête

*Primo*, on retrouve 4 limites liées aux réponses fournies par les personnes qui sont interviewées et une liée au rôle de l'interviewer. En effet, certaines questions ont pu amener quelques participants à refuser de participer à l'enquête pour éviter l'auto-stigmatisation ou d'être ciblés par des jugements provenant d'un tiers. Par ailleurs, certaines réponses ont pu être influencées par le fait qu'on retrouve une relation thérapeutique existante entre les interviewés et les intervieweurs. Ce type d'interaction entre 2 personnes peut amener un certain nombre de biais dans les données obtenues; par exemple, un effet

de désirabilité sociale : la personne répond ce que l'on attend d'elle et ce répondant a tendance à l'acquiescement. Finalement, l'interviewer peut orienter les réponses.

*Secundo*, il y a le profil des organisations dans lesquelles le questionnaire a été administré. La majorité des personnes interviewées sont des clients des organismes en hébergement temporaire offrant des services au moins de 25 ans; ainsi, la répartition de l'âge des répondants est influencée par cet aspect. Selon plusieurs intervenants, les personnes âgées entre 30 et 50 ans, en particulier celles souffrant d'itinérance chronique, ont été difficiles à rejoindre à Lévis en raison de leur isolement, du fait qu'elles changent régulièrement de coordonnées et qu'elles ne fréquentaient pas nécessairement les ressources dédiées au moment de passer l'entrevue. Nous ne pouvons généraliser les résultats, car nous ne connaissons pas les caractéristiques de cette population.

*Tercio*, certains groupes de personnes susceptibles d'itinérance n'ont pas été inclus dans l'enquête ou dont les données auraient pu être approfondies, car la méthodologie en place ne permettait pas d'aller rejoindre difficilement ces groupes. Les principaux groupes sont les personnes de 65 ans et plus, les clients du centre local de santé communautaire (CLSC) et ceux qui reçoivent des services d'intensité variable (SIV) à domicile. Également, on retrouve les femmes qui vivent une relation inégalitaire avec un conjoint et celle-ci est motivée par la recherche d'un toit. Selon certaines intervenantes rencontrées, ces personnes ont souvent plusieurs conjoints en cours d'une même année, ce qui apparaît comme une forme d'itinérance, car ces femmes n'ont pas de lieu fixe ou sont dépendantes. Également l'itinérance invisible, quant à elle, regroupe l'ensemble des personnes qui vivent une situation de handicap et qui demeurent chez leurs parents pendant de très nombreuses années. Ils vivent une forme d'itinérance car ils n'ont pas de lieux accessibles et adaptés pour eux. Finalement, on retrouve les aînés qui n'ont pas été rejoints. Il s'agit de trois formes d'exclusion sociale « cachées ».

Finalement, le comité a souligné que parmi les limites de l'enquête, les personnes en situation de forte marginalisation sont difficilement joignables.

### **2.2.2. Limites liées au questionnaire utilisé lors de l'enquête**

On retrouve 7 limites qui sont liées au processus de création, de réalisation, d'administration et d'interprétation du questionnaire utilisé lors de l'enquête.

D'une part, il y a une limite reliée à la définition d'itinérance. En effet, l'absence d'information, dans les documents du gouvernement fédéral, concernant ce qui est défini comme *impropre à l'habitation* à empêcher l'application d'une définition unique en cours de réalisation de l'enquête. Les intervenants ont



utilisé deux définitions, celle du *Code civil du Québec* (CCQ) et celle qui se retrouve dans le *Plan d'action en itinérance interministériel du Québec*. Devant cette limite, l'ensemble des questionnaires n'ont pas utilisé la même définition. Sur 53 questionnaires, 18 questionnaires ont utilisé l'une ou l'autre des définitions. Il est donc possible de remettre en question le type d'itinérance, chronique ou épisodique, dans lequel certaines personnes se retrouvent, considérant qu'on ne sait pas quelle définition a été utilisée pour l'administration du questionnaire.

Également, on retrouve 3 limites concernant l'utilisation du questionnaire. Le questionnaire était très complexe, car il comprenait 57 questions et 5 axes de compilation des données. Parallèlement à cette situation, les démarches pour être en mesure de rencontrer le plus grand nombre de personnes possibles étaient particulièrement complexes et le délai pour la réalisation de ces démarches était très limité.

Par ailleurs, on peut observer 2 limites liées à la collecte d'information. Il apparaît raisonnable de remettre en question l'utilisation d'un questionnaire. Il faut se demander si cet outil était le plus approprié pour la population étudiée. Les questions filtres, quant à elles, au début du questionnaire provoquaient, chez certaines personnes, une auto stigmatisation qui les empêchait de participer à l'enquête. En effet, il est démontré qu'il existe des mots qui provoquent chez certaines personnes une charge émotionnelle, affective, et/ou socialement assez importante pour provoquer des réactions de défense et/ou influencer la réponse.

Finalement, 2 limites liées au cadre interprétatif sont possibles. La première est basée sur la difficulté de catégoriser les répondants selon le type d'itinérance (chronique, épisodique et à risque) à partir du calcul des nuits. Il s'agit d'un biais de mémoire, car il peut être difficile de remémorer ses épisodes d'itinérance. La deuxième est basée sur l'interprétation des questionnaires par les intervieweurs parce qu'il y avait des nuances subtiles et parfois difficiles à cerner entre les questions.

## **2.3. Organisations offrant des services d'hébergement temporaire**

On retrouve 2 limites qui sont liées au questionnaire et à la clientèle des organismes.

### **2.3.1. Limites liée à spécialisation des organismes**

La principale limite reliée à cette partie de l'enquête est que le questionnaire, qui contenait uniquement des données quantitatives reliées à la prestation de services des organismes offrant de l'hébergement

temporaire. Ce questionnaire contient peu de données qualitatives et il est difficile d'effectuer des parallèles avec les organismes offrant des services périphériques aux personnes en instabilité résidentielle. Il est difficile, également, de généraliser les résultats de cette section, car sur les 4 organismes qui ont répondu à ce questionnaire, 3 offrent des services aux jeunes entre 12 et 25 ans.

## **2.4. Organisations offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle**

Il est possible d'identifier 3 limites liées à la méthodologie et aux organismes rencontrés.

### **2.4.1. Limite liée à la méthodologie utilisée**

Une limite identifiée de la méthodologie est la capacité de l'interviewer à bien saisir les nuances entre la perception de la personne interviewée et le choix de la définition faite par le comité. Également, le contenu des réponses n'a pas été validé par des personnes interviewées.

### **2.4.2. Limite liée aux organismes rencontrés**

Il a été difficile de rencontrer l'ensemble des organismes visés par l'enquête, car le nombre d'organismes a été limité à 14 en raison du court délai de réalisation. Des organismes issus de d'autres sphères d'activités à caractère public et communautaire auraient, probablement, apporté un point de vue intéressant pour bonifier les constats dans le cadre de la réalisation des entrevues semi-dirigées.

### 3. Présentation des résultats

Les résultats présentés sont regroupés par 4 groupes de répondants :

- Personne en situation d'itinérance;
- Personne à risque d'itinérance;
- Organisations offrant des services d'hébergement temporaire;
- Organisations offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle.

#### 3.1. Résultats liés aux personnes en situation d'itinérance

On retrouve 27 (100%) personnes qui étaient en situation d'itinérance lors de l'administration du questionnaire. Au cours de la dernière année, on retrouve 9 (33%) personnes qui ont vécu en situation d'itinérance épisodique. Par ailleurs, durant cette période, même si l'enquête ne permet d'obtenir des données reliées aux autres types d'itinérance, il est possible de faire l'hypothèse que 18 (67%) personnes ont vécu de situation d'itinérance situationnelle<sup>8</sup> ou ont été à risque d'itinérance. On ne retrouve pas, parmi les personnes qui ont participé à l'enquête, des participants qui se sont retrouvés en situation d'itinérance chronique.

##### 3.1.1. Trajectoires de vie individuelle

Voici deux trajectoires de vie illustrant les difficultés que peuvent vivre une minorité de personnes en situation d'itinérance.

Un jeune homme a vécu une grande instabilité, autant lié à l'habitation, que dans les autres sphères de sa vie. Avec cet état, vient de grandes souffrances au quotidien. Parmi celles-ci, il faut noter qu'au cours de la dernière année, il a passé un potentiel de 179 nuits dans un lieu non adéquat et impropre à l'habitation pour dormir. Cet homme, par ailleurs, a dormi dans 6 endroits et plus au cours de la dernière année. Finalement, ce qui lui semble plus difficile à vivre c'est l'absence de qualité de vie, le fait d'avoir faim et froid et de manquer d'argent.

Un aîné, dont le dernier niveau de scolarité complété est universitaire, vit une grande situation d'itinérance. Effectivement, au cours de la dernière année, il a passé un potentiel de 119 jours dans un

---

<sup>8</sup> Voir définition en annexe

refuge ou un endroit impropre à l'habitation. Cet homme a dormi dans 6 endroits et plus au cours de la dernière année. Au quotidien, cette personne trouve difficile de ne pas avoir 3 repas par jour, en quantité et qualité suffisantes, ainsi que de faire les différentes démarches nécessaires pour l'obtention des programmes pour le Soutien du revenu.

### 3.1.2. Profil socio-économique des personnes en situation d'itinérance

Il y a 5 variables qui ont été identifiées pour analyser le profil socio-économique des personnes.

#### Âge

En divisant la composition des personnes interviewées, il est possible d'obtenir 4 regroupements d'âge qui correspondent à certaines clientèles. Le nombre total de personnes pour chaque regroupement d'âge est le suivant: 11 jeunes (41%) sont âgés de 25 ans et moins; 10 personnes (33%) sont âgées de 26 à 45 ans; 5 personnes (22 %) sont âgées de 46 à 65 ans et 1 personne (4%) est âgée de 66 ans et plus.

Voici les données pour chaque groupe d'âge :

Participants par groupe d'âge

| Groupe d'âge | Nombre de personnes | Pourcentage (%) |
|--------------|---------------------|-----------------|
| 12 à 18 ans  | 1                   | 4%              |
| 19 à 25 ans  | 10                  | 37%             |
| 26 à 30 ans  | 1                   | 4%              |
| 31 à 35 ans  | 3                   | 11%             |
| 36 à 40 ans  | 2                   | 7%              |
| 41 à 45 ans  | 3                   | 11%             |
| 46 à 50 ans  | 0                   | 0%              |
| 51 à 55 ans  | 2                   | 7%              |
| 56 à 60 ans  | 3                   | 11%             |
| 61 à 65 ans  | 1                   | 4%              |

|                    |           |             |
|--------------------|-----------|-------------|
| <b>66 à 70 ans</b> | <b>1</b>  | <b>4%</b>   |
| <b>Total</b>       | <b>27</b> | <b>100%</b> |

### Sexe

Les sexes sont représentés de façon équivalente, on retrouve : 14 (52%) femmes et 13 (48%) hommes qui ont répondu au questionnaire.

### Degré de scolarité

Concernant le dernier degré de scolarité complété, voici les données:

#### Degré de scolarité complété des participants

| <b>Degré de scolarité complété</b> | <b>Nombre de personnes</b> | <b>Pourcentage (%)</b> |
|------------------------------------|----------------------------|------------------------|
| <b>Primaire</b>                    | <b>11</b>                  | <b>41%</b>             |
| <b>Secondaire</b>                  | <b>11</b>                  | <b>41%</b>             |
| <b>Professionnel</b>               | <b>2</b>                   | <b>7%</b>              |
| <b>Collégial</b>                   | <b>2</b>                   | <b>7%</b>              |
| <b>Universitaire</b>               | <b>1</b>                   | <b>4%</b>              |
| <b>Total</b>                       | <b>27</b>                  | <b>100%</b>            |

### Source de revenu

Pour les sources de revenu, le portrait est le suivant :

- Sécurité du revenu- 17 (63%) personnes;
- Assurance-emploi- 1 (4%) personne;
- Aucun ou en attente de revenu- 6 (22%) personnes;
- Travail- 3 (11%) personnes.

## Situation familiale

Finalement, pour le statut civil, 25 (93%) personnes sont célibataires et 2 (7%) sont séparées ou divorcées depuis, respectivement, 4 et 5 ans. Par ailleurs, on retrouve 5 (19%) personnes qui avaient des enfants, mais elles n'en avaient plus la garde

### **3.1.3. Trajectoire de l'itinérance**

Celle-ci est abordée sous les angles de la périodisation de l'itinérance vécue à Lévis et de la mobilité des personnes en situation d'itinérance.

#### Périodisation

En terme de périodisation de l'itinérance qui est vécu à Lévis, l'enquête permet de déterminer que parmi les 27 (100%) personnes qui étaient en situation d'itinérance au moment d'administrer le questionnaire, 22 (81%) d'entre elles ont connu divers épisodes d'itinérance au cours de la dernière année. Pour mieux comprendre cette réalité, voici les statistiques qui viennent la décrire :

- 22 (81%) personnes ont passé la nuit dans un refuge ou un endroit impropre à l'habitation entre une et 179 nuits à au moins un épisode lors de la dernière année;
- 16 (59%) personnes ont passé la nuit dans un refuge ou un endroit impropre à l'habitation entre une et 179 nuits à au moins deux épisodes lors de la dernière année;
- 14 (51%) personnes ont passé la nuit dans un refuge ou un endroit impropre à l'habitation entre une et 179 nuits à au moins trois épisodes lors de la dernière année;

#### Mobilité

L'enquête indique que la majorité des personnes en situation d'itinérance est née dans la région de Chaudière-Appalaches et que la plupart de celles-ci est demeurée dans les régions de Chaudière-Appalaches et celle de la Capitale-Nationale.

Cette population doit faire preuve d'une grande capacité d'adaptation, car la majorité est demeurée dans 3 à 6 endroits différents au cours de la dernière année. Les personnes en situation d'itinérance ont habité dans différents endroits. Parmi ceux-ci on retrouve du logement permanent, tel qu'une maison, un appartement autonome, une maison de chambres ainsi que de l'hébergement temporaire, comme leurs amis.

Pour passer la nuit, celles-ci ont utilisé divers lieux dont les organismes communautaires, la famille et les amis. Les données révèlent qu'il n'y a personne qui a passé la nuit à l'extérieur d'un habitat.

Finalement, concernant la réception du courrier, presque l'ensemble des répondants ont un endroit fixe pour le recevoir.

#### **3.1.4. Causes de l'itinérance**

Les causes qui amènent une personne à vivre en situation d'itinérance semblent être multiples. Les principales réponses qui ont été identifiées le plus souvent par les personnes interviewées, lors de l'administration du questionnaire, sont les suivantes : les problèmes financiers, les problèmes familiaux, l'expulsion du logement, le conflit dans le milieu familial et les problèmes liés à la consommation et la dépendance.

#### **3.1.5. Difficultés reliés à l'itinérance**

Les personnes en situation d'itinérance vivent des difficultés reliées à leur situation. Par ordre de fréquence, on retrouve celles-ci :

- Manque de stabilité de vie;
- Difficultés relationnelles ;
- Insécurité pour combler les besoins primaires (logement, nourriture, etc.).

Par ailleurs, les personnes en situation d'itinérance vivent diverses difficultés pour avoir accès à un domicile fixe. Par ordre de fréquence, on retrouve celles-ci : loyer trop cher, l'absence d'accès à du logement social et communautaire et la présence d'un revenu insuffisant.

#### **3.1.6. Intérêt des personnes pour l'approche SRA**

Une vaste majorité de personnes voit positivement la mise sur pied éventuelle de l'approche SRA. Les personnes se disent intéressées par cette initiative car cela améliorerait leur soutien, leur qualité de vie et leur stabilité.

### **3.2. Données sur les personnes à risque d'itinérance**

Il y avait 26 (100%) personnes qui étaient, lors du déroulement de l'enquête, à risque d'itinérance; 5 (19 %) d'entre elles ont été en situation d'itinérance épisodique au cours de la dernière année et aucune personne ne s'est retrouvée en situation d'itinérance chronique.

### 3.2.1. Trajectoires de vie individuelle

Voici deux trajectoires de vie qui illustrent certaines difficultés que vivent certaines personnes lorsqu'elles sont à risque d'itinérance.

La première situation concerne un jeune homme qui est âgé dans la vingtaine, qui est immigrant et qui a vécu, au cours de la dernière année, une grande partie de son quotidien dans une maison de chambres. Celle-ci, cependant, était peu adéquate à l'habitation car il y avait, en particulier, une accumulation d'ordure ménagère, un climat dans lequel cette personne se sentait menacée et une présence importante de moisissures. Ce qui est le plus difficile pour son maintien en logement est sa problématique de santé mentale, les logements qui sont trop chers et l'absence d'accès à un HLM avec soutien communautaire. Finalement, cette personne était intéressée par l'approche SRA.

La deuxième trajectoire met de l'avant l'histoire d'un jeune homme qui a entre 20 et 30 ans et qui a demeuré, pour la très grande majorité du temps, chez ses parents. Au cours de la dernière année, il a dû passer la nuit, à au moins trois épisodes, dans un refuge ou un endroit impropre à l'habitation. Parmi les éléments rendant difficile son maintien en logement, citons son besoin d'encadrement, la présence de consommation, son absence de revenu ainsi que sa difficulté pour l'accès à un HLM avec soutien communautaire. Par pallier à cette situation, il envisage la colocation.

### 3.2.2. Profil socio-économique des personnes à risque d'itinérance

Quatre variables permettent d'analyser le profil socio-économique des personnes à risque d'itinérance : âge, sexe, scolarité et source de revenu.

#### Âge

On observe la présence de 4 regroupements d'âge qui correspondent à des profils de certaines clientèles. Le nombre total de personnes, par regroupement d'âge, sont les suivants: 14 jeunes (53%) sont âgés de 25 ans et moins; 10 adultes (39%) sont âgés de 26 à 45 ans; 2 personnes (8%) sont âgées de 46 à 65 ans et aucune personne est âgée de 66 ans et plus.



Voici les données pour chaque tranche d'âge :

Participants par groupe d'âge

| Groupe d'âge | Nombre de personnes | Pourcentage (%) |
|--------------|---------------------|-----------------|
| 12 à 18 ans  | 4                   | 15%             |
| 19 à 25 ans  | 10                  | 38%             |
| 26 à 30 ans  | 7                   | 27%             |
| 31 à 35 ans  | 3                   | 12%             |
| 36 à 40 ans  | 0                   | 0%              |
| 41 à 45 ans  | 0                   | 0%              |
| 46 à 50 ans  | 0                   | 0%              |
| 51 à 55 ans  | 1                   | 4%              |
| 56 à 60 ans  | 1                   | 4%              |
| 61 à 65 ans  | 0                   | 0%              |
| 66 à 70 ans  | 0                   | 0%              |
| <b>Total</b> | <b>26</b>           | <b>100%</b>     |

Sexe

On retrouve 14 (54%) femmes et 12 (46%) hommes à risque d'itinérance.

## Scolarité

Pour le dernier niveau de scolarité complété, il se dresse le portrait suivant :

### Dernier niveau de scolarité complété

| <b>Dernier niveau de scolarité complété</b> | <b>Nombre de personnes</b> | <b>Pourcentage (%)</b> |
|---|----------------------------|------------------------|
| <b>Primaire</b>                             | 14                         | 54%                    |
| <b>Secondaire</b>                           | 7                          | 27%                    |
| <b>Professionnel</b>                        | 4                          | 15%                    |
| <b>Collégial</b>                            | 1                          | 4%                     |
| <b>Total</b>                                | 26                         | 100%                   |

## Source de revenu

Pour les sources de revenus, il s'agit des principales données suivantes (27 réponses pour 26 personnes, une personne ayant signifié deux sources de revenus) :

- Sécurité du revenu- 12 (44%) personnes;
- Travail- 9 (33%) personnes;
- Autres sources (Prêt et bourse, parent, aucun revenu, fiducie-héritage)- 2 (7%) personnes;
- Autres prestations gouvernementales- 2 (7%) personnes.

## Situation familiale

Tous les répondants sont célibataires. Une seule personne a un enfant et elle n'a pas la garde de celui-ci.

### 3.2.3. Trajectoire des personnes à risque d'itinérance

Malgré la grande présence et la diversité des services communautaires à Lévis, l'enquête a permis de démontrer qu'une majorité des personnes qui étaient à risque d'itinérance, au moment de passer le questionnaire, a vécu, au minimum, au cours de la dernière année, une situation d'itinérance.

En effet, on retrouve 16 (61%) personnes qui ont vécu une situation d'itinérance de 1 à 3 épisodes de 1 à 30 nuits au cours de la dernière année.

Par ailleurs, il y a 10 (39%) personnes qui ont vécu de l'itinérance au cours de la dernière année.

#### Mobilité

L'enquête démontre que la plupart des personnes à risque d'itinérance est née dans la région de Chaudière-Appalaches et a demeuré, au cours de la dernière année, pour la plupart, en Chaudière-Appalaches et dans la Capitale-Nationale. Elles ont, également, demeuré dans du logement privé, chez des parents ou dans des refuges.

La majorité des personnes à risque d'itinérance a habité dans de 2 à 4 endroits différents au cours de la dernière année. Par ordre de fréquence, on retrouve les endroits suivants :

- Appartement autonome;
- Organisme à but non lucratif (OBNL);
- Appartement supervisé;
- Parent.

Dans les 30 jours précédant l'administration du questionnaire, les personnes interrogées ont passé la nuit dans divers lieux dont les principaux sont les ressources communautaires, les résidences ou les maisons de chambres dans le secteur privé.

### 3.2.4. Causes de la vulnérabilité des personnes à risque d'itinérance

Les causes qui mènent une personne à être à risque d'itinérance sont nombreuses. Elles concernent les problèmes financiers, les conflits familiaux, les problèmes de consommation et de dépendance ainsi que l'expulsion du logement.

### 3.2.5. Difficultés des personnes à risque d'itinérance

Les personnes à risque d'itinérance vivent des difficultés reliées à leur situation : isolement social, précarité financière, problématique de santé mentale et manque de soutien communautaire. Également, on retrouve des difficultés, pour ces mêmes personnes, pour se maintenir un logement permanent: loyer trop cher, revenu insuffisant, besoin d'encadrement, mauvais crédit et problématiques reliées à la consommation et aux dépendances.

### 3.2.6. Intérêt des personnes pour l'approche SRA

Une majorité de personnes voit positivement la mise sur pied éventuelle de l'approche SRA. Les personnes se disent intéressées car cela améliorerait leur soutien, leur encadrement ainsi que leur accès à un logement permanent.

## 3.3. Données des organisations offrant des services d'hébergement temporaire

Les 4 organismes lévisiens en hébergement temporaire sont l'ADOberge Chaudière-Appalaches, l'Alliance Jeunesse Chutes-de-la-Chaudière, le Centre d'aide et prévention jeunesse (CAPJ) et la Société de réadaptation et d'intégration communautaire. Ils ont hébergé un total de 616 personnes en 2014.

### 3.3.1. Profil de la clientèle

Il est possible d'analyser le profil de la clientèle en utilisant les données sous 4 angles.

#### Âge

Le nombre total de clients par regroupement d'âge sont les suivants : 273 (43%) jeunes sont âgés de 25 ans et moins, 225 (36%) adultes sont âgés de 26 à 45 ans, 116 (19%) adultes sont âgés de 46 à 65 ans et 11 (2%) aînés sont âgés de 66 ans et plus.

Voici les données pour chaque tranche d'âge :

Compilation des clients des organismes offrant des services en hébergement temporaire

| Groupe d'âge   | Nombre de personnes | Pourcentage (%) |
|----------------|---------------------|-----------------|
| • 12 à 18 ans  | • 144               | • 23%           |
| • 19 à 25 ans  | • 129               | • 20%           |
| • 26 à 30 ans  | • 98                | • 15%           |
| • 31 à 35 ans  | • 45                | • 7%            |
| • 36 à 40 ans  | • 41                | • 7%            |
| • 41 à 45 ans  | • 41                | • 7%            |
| • 46 à 50 ans  | • 44                | • 7%            |
| • 51 à 55 ans  | • 35                | • 6%            |
| • 56 à 60 ans  | • 23                | • 4%            |
| • 61 à 65 ans  | • 14                | • 2%            |
| • 66 à 70 ans  | • 11                | • 2%            |
| • <b>Total</b> | • 625               | • 100%          |

Type d'itinérance

En calculant la moyenne des quatre organismes selon le profil d'itinérance de la clientèle, on retrouve le portrait suivant : 6 % ont vécu une situation d'itinérance chronique, 35% se sont retrouvés dans une situation d'itinérance épisodique et 59 % ont expérimenté l'itinérance lors d'une situation spécifique ou ont été à risque d'itinérance.<sup>9</sup>

Sexe

Le profil de la clientèle est le suivant : 58% des clients sont des hommes et 42% sont des femmes.

---

<sup>9</sup> Ces pourcentages sont issus de la moyenne des statistiques qui ont été fournies par les quatre organismes offrant de l'hébergement temporaire et touchant spécifiquement les personnes vivant l'un ou l'autre d'itinérance.

## Portrait du séjour pour les organismes offrant de l'hébergement temporaire

Pour bien saisir les caractéristiques touchant les organismes offrant de l'hébergement temporaire, il est nécessaire d'arrêter notre analyse avec les indicateurs suivants :

- La clientèle;
- La description des services;
- La durée moyenne de l'hébergement;
- Le taux d'occupation;
- La présence (oui ou non) d'une liste d'attente.

Par ailleurs, voici un tableau qui présente l'ensemble de ces angles d'analyse :

### **Portrait des organismes en hébergement à Lévis**

| <u>Nom de l'organisme</u>              | <u>Clientèle</u>                          | <u>Description des services</u>   | <u>Durée moyenne de séjour</u>   | <u>Taux d'occupation</u> | <u>Présence d'une liste d'attente</u> |
|--|---|---|--|--------------------------|---------------------------------------|
| <b>L'ADOberge Chaudière-Appalaches</b> | Jeunes âgés de 12 à 17 ans                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à l'intégration sociale;</li> <li>• Aide à l'intégration économique,</li> <li>• Développement/renforcement de l'autonomie résidentielle,</li> <li>• Hébergement de 1 à 60 jours,</li> <li>• Remise en projet ou consolidation d'un projet,</li> <li>• Stabilité résidentielle.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépannage (5 jours et moins) et séjours normal : 24,18 jours;</li> <li>• Séjour normal uniquement : 32,63 jours.</li> </ul> | 85,20%                   | Oui                                   |
| <b>Alliance Jeunesse</b>               | Jeunes pères et mères âgés de 18 à 25 ans | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à l'intégration sociale;</li> <li>• Aide à l'intégration économique;</li> <li>• Développement/renforcement de l'autonomie résidentielle;</li> <li>• Hébergement d'un maximum de 2 ans;</li> <li>• Remise en projet ou consolidation d'un projet Stabilité résidentielle.</li> </ul>       | 730 jours  | 99,9%                    | Oui                                   |

|  |   |  |   |     |     |
|--|---|--|---|-----|-----|
|  |   |  |   |     |     |
| <b>Centre d'aide et prévention jeunesse (CAPJ)</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adulte présentant des troubles de santé mentale;</li> <li>• Familles temporairement sans logis (maximum 4 personnes);</li> <li>• Jeunes de 17 à 25 ans (à l'admission) en situation d'instabilité résidentielle ou à risque d'itinérance ;</li> <li>• Personne seule;</li> <li>• Personne seule ou famille monoparentale avec un enfant âgé de moins de 3 ans (exceptionnellement).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à l'intégration sociale;</li> <li>• Aide à l'intégration économique;</li> <li>• Développement/renforcement de l'autonomie résidentielle;</li> <li>• Développement/renforcement des compétences sociales (vie de groupe);</li> <li>• Hébergement variable allant d'un maximum de 30 jours à 30 mois;</li> <li>• Remise en projet ou consolidation d'un projet;</li> <li>• Stabilité résidentielle.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponceau : 15 jours;</li> <li>• Refuge : 102 jours;</li> <li>• Rose des vents : 147 jours;</li> <li>• Triptyque : 154 jours.</li> </ul> | 81% | Oui |
| <b>Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC)</b> | Adulte de 18 ans et plus vivant une problématique en santé mentale et en  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide et appui pour la réalisation du projet de vie de la personne;</li> <li>• Développement/renforcement des compétences sociales (vie de</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maison des Hauts-Bois : 6,6 jours;</li> <li>• Maison sous les</li> </ul>   | 79% | Oui |

|  |  |  |                     |  |  |
|--|--|--|---------------------|--|--|
|  | situation d'instabilité résidentielle ou vivant des épisodes d'itinérance. | groupe); <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hébergement maximum d'une durée de 5 jours à 12 mois;</li> <li>• Encadrement le jour et la nuit par des intervenants qualifiés et formés;</li> <li>• Mise en place d'un plan d'intervention pour que la personne atteigne ses objectifs;</li> <li>• Orientation et direction vers les ressources du milieu pouvant soutenir, accompagner la personne et répondre à certains de ses besoins.</li> </ul> | Arbres : 108 jours. |  |  |
|--|--|--|---------------------|--|--|

### Santé globale

Les problématiques reliées à la santé globale de la clientèle, par ordre d'importance sont les problématiques de santé mentale, de consommation de drogue et de santé physique.

### **3.3.2. Trajectoire de la clientèle**

Face aux données disponibles, l'analyse de la trajectoire de la clientèle va s'effectuer sous l'angle de la mobilité de la clientèle.

### Mobilité

Au cours de la dernière année, la très grande majorité de la clientèle provenait de la région de Chaudière-Appalaches et Lévis arrive au premier rang comme ville de provenance.

Avant d'être en situation d'itinérance, les personnes demeuraient, principalement, dans trois types de lieux: chez les parents, dans un appartement autonome du secteur privé et en maison de chambres.

### **3.3.3. Causes de l'itinérance**

Parmi les événements qui ont déclenché le processus d'itinérance de cette clientèle, les 3 premières situations en ordre de fréquence sont le conflit familial, les problèmes locatifs et les problèmes financiers.



### 3.3.4. Situations urgentes à régler

Concernant les situations urgentes à régler pour la clientèle fréquentant les ressources en hébergement, notons que celles-ci, par ordre de fréquence sont : régler un conflit, obtenir un logement permanent et, à part égale, la nécessité de développer et maintenir un réseau social ainsi que d'effectuer un changement d'adresse.

## 3.4. Données des organisations offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle

On retrouve 14 organismes qui ont été rencontrés en entrevue semi-dirigée. Ces organisations interviennent, notamment, auprès des personnes en instabilité résidentielle, ce qui inclut les personnes en situation d'itinérance et à risque d'itinérance. Il est important de souligner que cette section présentera des données qualitatives, car la méthodologie pour recueillir les informations constituée par des entrevues semi-dirigées.

### 3.4.1. Profil des personnes en instabilité résidentielle

On retrouve 5 thèmes qui sont liés à l'analyse du profil des personnes en instabilité résidentielle.

#### Âge

Selon les organismes rencontrés, l'âge des personnes en instabilité résidentielle est assez varié (20 à 35 ans et 45 à 55 ans), mais on constate une légère supériorité pour le groupe de personnes âgé entre 45 et 55 ans.

#### Sexe

Sur un total de 14 organismes, il y a 2 (14%) organismes qui s'adressent aux femmes et 1 (7%) aux hommes ainsi que 11 (79%) organismes qui accueillent tant les hommes que les femmes. En regard des organismes accueillant les deux sexes, il est intéressant de noter que ce sont les hommes qui vivent davantage de l'instabilité résidentielle « visible ».

#### Situation familiale

On observe davantage de personnes célibataires vivant de l'instabilité résidentielle ou à risque d'en vivre. Certaines personnes ont des responsabilités parentales.

### Situation économique

La situation économique des personnes en instabilité résidentielle est précaire : dettes, faible revenu, difficulté à trouver un emploi, assurance-maladie, séparation, loyer trop élevé. Certains organismes soulignent que les personnes de la classe moyenne peuvent également être à risque d'instabilité résidentielle. En effet, ces personnes peuvent vivre, également, dans un état de précarité économique.

### Santé

Selon la perception de la majorité des intervenants rencontrés, les personnes qui sont à risque de vivre une situation d'itinérance ou vivant en situation d'itinérance ont souvent un problème de santé mentale.

### Région de provenance

La majorité des personnes provient de Lévis.

### **3.4.2. Manifestation de l'instabilité résidentielle**

L'analyse de la manifestation de l'instabilité résidentielle s'analyse sous les angles suivants : précarité de situation des personnes, les événements déclencheurs ainsi que les besoins et les difficultés des personnes.

### Précarité des situations

Les personnes, tant en situation d'itinérance qu'à risque d'itinérance, connaissent une précarité dans différentes sphères de leur vie : difficulté financière, loyer trop cher, insécurité alimentaire, logement insalubre, habitation temporaire, déménagements fréquents. Un événement inattendu (ex. séparation, perte emploi, maladie, conflit, etc.) peut tout faire basculer.

### Évènements déclencheurs

Les organismes soulignent la diversité des événements pouvant déclencher l'instabilité résidentielle ou des moments de transition chez les personnes à risque :

- Arrestation;
- Conflit avec les autres  
chambreurs ;
- Départ du Centre Jeunesse  
ou du domicile parental;
- Perte d'emploi;
- Problèmes de  
consommations ayant un  
impact sur la médication et  
sur la santé mentale;

- Problèmes de santé;
- Problèmes familiaux;
- Problèmes financiers, endettement;
- Séparation;
- Violence conjugale;
- Etc

D'un autre côté, on observe un cumul de la précarité chez les personnes aboutissant à un risque d'itinérance.

### Difficultés des personnes

La majorité des organismes a souligné que les personnes vivent de la précarité dans plusieurs sphères de leur vie et que celles-ci peuvent vivre les difficultés suivantes :

- Dépendances;
- Détresse psychologique, stress;
- Difficultés financières, pauvreté ;
- Difficultés à trouver un emploi;
- Harcèlement et intimidation du propriétaire;
- Isolement;
- Problème de santé mentale;
- Problèmes familiaux et/ou violence conjugale et/ou séparation.

Certains organismes ont souligné d'autres difficultés particulières :

- Certaines personnes vivant une problématique de santé mentale peuvent troubler la jouissance des autres locataires de façon non intentionnelle (augmente risque d'instabilité résidentielle);
- Devoir trouver rapidement un logement suite à une expulsion rapide : la réalisation de cette tâche peut être plus difficile selon la disponibilité des logements et les antécédents de retard de loyer de la personne;
- Difficultés de quelques personnes à s'organiser au quotidien ou à demander de l'aide.

### Besoins des personnes

Les organismes perçoivent les besoins des personnes à risque d'itinérance ou qui vivent de l'itinérance comme :

- Accompagnement;
- Aide alimentaire;

- Aide financière;
- Aide pour prendre entente de paiement;
- Aide pour la recherche de logement;
- Horaire flexible et aide immédiate;
- Loyer à faible coût;
- Réseau social;
- Support médical;
- Transport (visite appartement, etc.).
- Certains organismes ont souligné la difficulté de rejoindre les personnes les plus isolées, on peut donc difficilement analyser leurs besoins.

### Facteurs de protection et solutions

On souligne, également, que la personne a des facteurs de protection lui permettant d'éviter l'itinérance, malgré la précarité de sa situation. Ces facteurs de protection sont :

- Avoir accès à un logement privé plus accessible;
- Accéder aux ressources communautaires;
- Présence d'un réseau social;
- Soutien des pairs;
- Vivre en colocation;
- Vivre en HLM.

Certaines personnes trouvent des solutions à leur précarité résidentielle, sans toutefois que cela diminue le risque d'instabilité à long terme:

- Déménager pour se rapprocher des services ou des opportunités d'emploi;
- Déménager fréquemment, au risque de se retrouver dans un logis de moins bonne qualité ou ne correspondant pas à leurs besoins (ex. plus petit, colocation, etc.);
- Demeurer dans un logement de piètre qualité de peur de se retrouver sans logis;
- Emménager chez un nouveau "conjoint" dans le cadre d'une relation amoureuse inégalitaire et de dépendance;

- Faire une demande pour accéder à un logement social ou un PSL;
- Prendre entente avec le propriétaire;
- Rechercher un emploi;
- Utiliser des formules d'hébergement temporaire (proches, ressources à Lévis ou à Québec).

Enfin, certains organismes soulignent que la demande d'aide se fait souvent à un moment critique et très fragile. Certaines personnes peuvent avoir fait le tour des ressources et ne plus savoir les démarches qui doivent être entreprises.

#### Fréquence de l'instabilité résidentielle

La majorité des organismes observe davantage de personnes à risque de vivre de l'itinérance, mais on retrouve quelques cas d'itinérance qui ont été observés. L'instabilité résidentielle se manifeste tout au long de l'année, mais on observe une recrudescence de celle-ci lors de certains moments spécifiques au cours de l'année, en particulier lors des périodes de pointe où il y a des paiements importants (ex : électricité, frais scolaire).

#### Type d'itinérance le plus fréquemment observé

Il y a davantage d'itinérance situationnelle ou épisodique que chronique.

#### Pôle attractif pour l'itinérance

La proximité des services attire les personnes vivant en situation d'itinérance, bien que les personnes vivant éloignées des services soient tout de même à risque de vivre de l'instabilité résidentielle.

### **3.4.3. Regard des intervenants sur les ressources et les services existants pour accompagner la personne**

Les entrevues semi-dirigées auprès des intervenants ont permis d'identifier trois aspects du continuum de services qui sont positifs deux qui sont à améliorer.

### Solutions mises de l'avant par les organismes

Les organismes ont mis de l'avant des solutions pour accompagner les personnes à risque d'itinérance ou en situation d'itinérance. Ces solutions sont reliées à leur mission de base et aux besoins de la personne:

| <i>Interventions générales</i>  | <i>Interventions spécifiques</i>   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Accueil et établissement d'un lien de confiance;</li><li>• Accompagnement dans les démarches;</li><li>• Activités de groupe;</li><li>• Aide pour le budget et la gestion des dettes;</li><li>• Établissement d'un plan d'action en regard de leurs besoins et de leur situation;</li><li>• Mobilisation des facteurs de protection (ex. famille, amis);</li><li>• Offre d'un milieu de vie;</li><li>• Transports médicaux ou rendez-vous psychosocial;</li><li>• Référencement;</li><li>• Suivis.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aide alimentaire et autres besoins de base;</li><li>• Aide pour la négociation avec les créanciers ou le propriétaire;</li><li>• Aide pour remplir les formulaires;</li><li>• Défense des droits et information;</li><li>• Hébergement transitoire;</li><li>• Prêt d'un montant d'argent;</li><li>• Prêt d'un téléphone.</li></ul> |

### Interventions gagnantes

Les organismes ont souligné que certaines interventions permettaient de mieux accompagner les personnes. Celles-ci sont, par ordre de fréquence, les suivantes :

- Bien accueillir la personne, sans jugement;
- Créer un bon lien de confiance;
- Accompagnement;
- Offrir un milieu de vie;

- Avoir un intervenant “pivot”;
- Mobiliser les facteurs de protection;
- Importance de la volonté de la personne et des organismes;
- Activités de groupe;
- Bénévolat;
- Etc.

### Forces dans le milieu à Lévis

Quelques organismes signalent que le réseau communautaire à Lévis est relativement de qualité et permet de bien accompagner les personnes en instabilité résidentielle. Il y a un bon partenariat et celui-ci s’effectue dans le respect de la mission de chacun. La simplicité de la trajectoire de service est également soulignée. Enfin, on relève l’arrivée de 2 nouvelles ressources qui offriront de l’hébergement et des logements communautaires permanents. Celles-ci auront certainement un impact positif pour le milieu. Le premier organisme s’adressera principalement aux femmes présentant certaines difficultés et offrira à divers services de soutien, il s’agit de l’Espace Mélilot. L’autre organisme s’adresse aux personnes vivant en situation de handicap et offrira des logements communautaires permanents avec divers services de soutien, il s’agit de l’Oasis pour adultes handicapés de Lévis (OPAL).

### Limites dans les interventions

Les organismes ont souligné des éléments qui limitent parfois les interventions :

- Les interventions doivent être reliées principalement à *la mission de base* des organismes, ce qui limite parfois certains types d’interventions;
- Le *pouvoir d’agir* des personnes peut diminué en raison d’un accompagnement trop encadré de la part des intervenants, notamment pour les personnes vivant une problématique de santé mentale;
- *L’état de précarité* des situations et des personnes place parfois les intervenants face à un sentiment d’impuissance;
- Quelques organismes soulignent *qu’une absence de diagnostic* en santé mentale peut limiter les interventions ou limiter l’accès aux services;
- Le *niveau de motivation de la personne, ses habiletés et la méfiance* envers les intervenants sont des facteurs pouvant limiter également les interventions.

### Limites dans le continuum de services

Les organismes ont souligné différentes limites dans le continuum de services envers les personnes à risque d'itinérance ou en situation d'itinérance. Ceux-ci sont :

- *Accompagnement lors de la recherche d'appartement* : Quelques organismes soulignent qu'un des manques observés est l'absence d'un service de relocalisation, c'est-à-dire un service où l'intervenant va accompagner la personne dans sa recherche d'appartement, dans la gestion des aspects réglementaires, de son déménagement et du maintien dans celui-ci.<sup>10</sup>
- *Complexité de se déplacer sur le territoire lévisien* : Quelques organismes soulignent que les déplacements peuvent être difficiles pour les personnes en instabilité résidentielle, notamment en raison de l'étendue du territoire et de l'aspect non-pratique du transport en commun (horaire, difficulté à apporter gros sacs). Cette situation rend plus difficile les démarches à faire : recherche de logement, aide alimentaire, rendez-vous, déménagement, etc.
- *Complexité des procédures d'accueil et de gestion des demandes* : Les étapes pour avoir accès aux services sont parfois complexes pour la personne (notamment via le CLSC). Par exemple, on observe que le temps d'attente, le fait de se déplacer pour l'ouverture d'un dossier, les critères dans la gestion de la demande ou le manque de suivi peuvent ne pas correspondre aux besoins des personnes.
- *Hébergement de transition* : Il y a un manque d'hébergement de transition pour les adultes seuls, particulièrement, pour les jeunes de 16 et 17 ans, pour les adultes âgés entre 50 et 64 ans, pour les femmes qui vivent des relations inégalitaires et pour les familles.
- *Logistique liée aux biens mobiliers* : On observe un manque de services pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle : entreposage et déménagement à faible coût.
- *Nécessité que les organismes se connaissent davantage* : On souligne que les organismes auraient intérêt à mieux se connaître, à connaître la trajectoire de services et à arrimer leurs interventions.

---

<sup>10</sup> Certains organismes offrent des services de soutien et d'accompagnement dans les démarches reliées à la recherche d'un logement pour la clientèle.



- *Manque de flexibilité* : Les organismes observent un manque de flexibilité dans l'offre de services, dont le délai d'attente avant l'obtention de celui-ci, l'horaire, la procédure d'accueil, les tarifs pour les organismes d'hébergement, le fait d'avoir affaire à plusieurs organismes, etc.
- *Offre de logement ne correspondant pas aux besoins des locataires* : Plusieurs organismes ont souligné que les personnes souhaitaient avoir accès à un loyer accessible, mais que la majorité des personnes étaient soit en attente d'un HLM ou autres alternatives (ex : PSL). Le marché locatif privé ne semble donc pas être en mesure de répondre aux besoins d'un loyer accessible. On souligne que les restrictions qui sont présentes dans un bail (ex : animaux, grandeur) peuvent limiter les possibilités des personnes fragilisées qui cherchent un nouveau logement.
- *Supervision pour tâches quotidiennes* : Certains organismes estiment qu'il devrait y avoir davantage de services de supervision (interventions à domicile) pour que certaines personnes, notamment celles ayant une problématique de santé mentale, puissent avoir du support pour réaliser leurs tâches quotidiennes.

## 4. Faits saillants

Cette section nous permettra de faire un bref bilan concernant les données récoltées auprès des 4 groupes dans le cadre de l'étude et d'amorcer une réflexion sur celles-ci. Pour comprendre l'ampleur de ce phénomène à Lévis, cette section est divisée en 5 axes :

- Limites globales de l'enquête;
- Manifestation de l'itinérance et du risque de l'itinérance à Lévis;
- Analyse comparative pour les 4 groupes de l'enquête;
- Constats de l'organisation du réseau des organismes communautaires à Lévis;
- Données proposant une réflexion.

### 4.1. Limites globales de l'enquête

La présente enquête comporte un certain nombre de limites qui viennent baliser l'interprétation des résultats et qui rendent difficile une généralisation de ceux-ci auprès des populations ciblées. Les limites qui ont le plus d'impact sur les résultats sont les suivantes :

- Court délai de réalisation de l'enquête, entre autres, difficulté d'aller rejoindre la population étudiée et rejoindre les objectifs ciblés;
- Difficulté d'aller rejoindre les personnes de plus de 25 ans en situation d'itinérance et à risque d'itinérance; car ce groupe de personnes est plus isolé et fréquente moins les ressources offrant des services communautaires;
- Surreprésentation des jeunes de 25 ans et moins comme catégorie de personnes interviewées et comme clientèle des organismes offrant des services d'hébergement temporaire, en raison, notamment, de la présence de 3 organismes sur 4 qui desservent cette clientèle;
- L'utilisation d'un questionnaire qui n'était pas finalement l'outil le plus approprié à utiliser auprès de la clientèle.

## 4.2. Manifestation de l'itinérance et du risque de l'itinérance à Lévis

L'analyse de la manifestation de l'instabilité résidentielle s'est fait avec les groupes de répondants suivants:

- Personnes en situation d'itinérance;
- Personnes à risque d'itinérance;
- Organismes offrant des services reliés à de l'hébergement temporaire;
- Organismes des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle.

### 4.2.1. Situation des personnes en situation d'itinérance

Les données qui présentent la situation des personnes en situation d'itinérance sont basées sur les principales données compilées par les différents intervenants auprès des 27 répondants qui ont complété le questionnaire s'adressant aux personnes en situation d'itinérance et à risque d'itinérance.

Selon l'enquête, au cours de la dernière année, parmi les personnes en situation d'itinérance, 33% de celles-ci ont vécu de l'itinérance épisodique. Par ailleurs, sans avoir obtenu l'information spécifique au cours de l'enquête, il est possible de faire l'hypothèse que 67% des répondants ont vécu de l'itinérance situationnelle ou ont été à risque d'itinérance au cours de la dernière année.

#### Profil socio-économique

Parmi les personnes consultées, le plus grand groupe est constitué par les jeunes de 25 ans et moins, car ils représentent 41% des participants interviewés et 59% des répondants ont 26 ans et plus. Concernant le sexe des répondants, 52% sont des femmes et 48% sont des hommes. Le dernier niveau de scolarité pour 41% des personnes est le primaire, en ce qui concerne le secondaire, il s'agit de la même proportion des répondants. Par ailleurs, 63% des personnes qui sont en situation d'itinérance ont comme principale source de revenu annuel la Sécurité du revenu. La très grande majorité des personnes sont célibataires.

## Mobilité

La majorité des personnes en situation d'itinérance sont nées dans la région de Chaudière-Appalaches et la plupart ont demeuré dans la région de Chaudière-Appalaches ainsi que dans la région de la Capitale-Nationale au cours de la dernière année. La majorité des personnes ont résidé dans 3 à 6 endroits différents au cours de la dernière année. Les personnes en situation d'itinérance passent leur nuit dans divers lieux, chez la famille et les amis. Il est important de souligner qu'aucune personne interviewée n'a passé la nuit à l'extérieur d'un habitat.<sup>11</sup>

## Causes et difficultés

Les causes qui ont mené à l'itinérance sont multiples : les problèmes financiers et familiaux, l'expulsion du logement, la présence d'un conflit dans le milieu du travail et les problèmes reliés à la consommation et à la dépendance. Parmi les difficultés vécues, la plus fréquente est le manque de stabilité de vie et le principal obstacle empêchant l'accès à un domicile fixe est le prix trop élevé des loyers.

### **4.2.2. Situation des personnes à risque d'itinérance**

Les données qui présentent la situation des personnes à risque d'itinérance sont basées sur les principales données compilées auprès des 26 répondants rencontrés par les différents intervenants et qui ont accepté de répondre au questionnaire s'adressant aux personnes en situation d'itinérance et à risque d'itinérance. Selon l'enquête, 19% des répondants ont vécu de l'itinérance épisodique au cours de la dernière année.

## Profil socio-économique

Les participants à l'enquête qui ont moins de 25 ans représentent 53% des répondants et ceux qui ont 26 ans et plus représentent une proportion de 47%. Par ailleurs, 54% des personnes ayant participé à l'enquête sont des femmes et 46% sont des hommes. Pour 54% des participants, le dernier niveau de scolarité est le primaire. Comme principale source de revenu, près de 44% des répondants ont recours à la Sécurité du revenu et 33% ont eu un revenu de travail.

## Mobilité

---

<sup>11</sup> Cependant, il faut noter qu'un organisme à Lévis a permis sa clientèle des personnes qui ont passé la nuit à l'extérieur selon les témoignages des intervenants.

La compilation des données de l'enquête permet de constater que la plupart des personnes à risque d'itinérance sont nées dans la région de Chaudière-Appalaches et ont demeuré, pour la plupart d'entre elles, dans la Capitale-Nationale ou en Chaudière-Appalaches. La majorité ont demeuré dans 2 à 4 endroits différents au cours de la dernière année.

#### Causes et difficultés

Les personnes rencontrées lors de l'enquête ont souligné que les principales causes qui mènent à vivre un risque d'itinérance sont les problèmes financiers, les conflits familiaux, les problèmes de consommation et de dépendance ainsi que la perte d'un logement. Parmi les difficultés identifiées lorsqu'une personne vit en situation d'itinérance, on retrouve : l'isolement social et la précarité financière. Pour les participants, la difficulté à maintenir une stabilité résidentielle est due aux loyers trop élevés, aux revenus insuffisants ainsi qu'au besoin d'encadrement.

#### **4.2.3. Profil de la clientèle des organismes offrant des services en hébergement temporaire**

Les données présentées sont issues de la compilation des questionnaires administrés auprès des organismes offrant des services en hébergement temporaire.

La clientèle de ces organismes en 2014 est constituée dans les proportions suivantes : 43% de celle-ci a 25 ans et moins et 57% des clients ont 26 ans plus. Également, la clientèle est composée à 58% d'hommes et à 42% de femmes.

#### Mobilité des personnes

La très grande majorité de la clientèle provient de la région Chaudière-Appalaches, principalement de la ville de Lévis. Avant d'être en situation d'itinérance, les clients de ces organismes vivaient, principalement, chez leurs parents, dans un appartement du secteur privé ou dans une maison de chambre.

#### Causes de l'itinérance

Selon la compilation, les 3 principales causes de l'itinérance sont le conflit familial, les problèmes locatifs et les problèmes financiers.

#### 4.2.4. Constats des organismes offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle

Les constats des intervenants qui ont participé aux entrevues semi-dirigées sont résumés en 3 points : socio-économique, mobilité des personnes ainsi que les causes et difficultés reliées à l'instabilité résidentielle.

##### Profil socio-économique

Les organismes qui offrent des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle indiquent recevoir des personnes de tout âge, bien qu'ils observent qu'une légère majorité de leur clientèle sont âgées entre 45 et 55 ans, mais également, qu'une partie de la clientèle a entre 20 et 35 ans. Par ailleurs, selon ces organismes offrant des services aux deux profils de clientèle, celle-ci est davantage composée d'hommes. Par ailleurs, les intervenants ont noté que la situation financière des personnes à risque d'itinérance et en situation d'itinérance est précaire en raison de nombreuses problématiques : présence de nombreuses dettes ainsi qu'un faible revenu et de nombreuses difficultés à trouver un emploi. En raison de cette précarité, lorsqu'un incident survient dans la vie d'une personne fragilisée, celle-ci risque de devenir en instabilité résidentielle.

##### Mobilité

Selon l'enquête menée auprès des intervenants, la majorité des personnes provient de Lévis.

##### Causes et difficultés reliés à l'instabilité résidentielle

Les intervenants ont identifié plus de 10 causes pouvant mener une personne à vivre de l'instabilité résidentielle; ces causes se regroupent sous 4 thèmes: difficultés relationnelles, problèmes de consommation et de dépendance, santé mentale problématique et difficultés économiques.

### 4.3. Analyse des faits saillants sur les personnes en instabilité résidentielle<sup>12</sup> à partir des 4 groupes consultés

En calculant la moyenne des groupes d'âge tiré des données liées au profil des personnes en situation d'itinérance, à risque d'itinérance et ceux des organismes qui offrent des services en hébergement temporaire, on obtient le portrait suivant : 46% des personnes ont 25 ans et moins, 52% ont 26 à 65 ans alors que 2% ont 66 ans et plus. Les entrevues semi-dirigées auprès des intervenants, œuvrant dans les organismes offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle, ont permis de constater une légère supériorité de la clientèle ayant entre 45 et 55 ans. Les clients ayant entre 20 et 35 ans sont également présents.

En analysant les données concernant le sexe des personnes en instabilité résidentielle, on remarque une quasi-parité entre les femmes (52%) et les hommes (48%) pour les personnes en situation d'itinérance. Ce portrait s'applique également pour les personnes à risque d'itinérance, car les femmes constituent 54% du groupe et les hommes 46%. Pour les organismes offrant des services d'hébergement temporaire, la proportion est légèrement en faveur des hommes; 58% de la clientèle sont des hommes et 42% sont des femmes. Les données issues des semi-dirigées provenant des intervenants qui œuvrent dans les organismes offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle à la clientèle des deux sexes, on constate que la majorité de celle-ci est masculine.

Concernant la mobilité des personnes, tous les groupes qui ont participé ont identifié, dans une vaste majorité, la région de Chaudière-Appalaches comme lieu de naissance ainsi que celui « de résidence ».

La compilation des données permet de constater que la majorité des personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance vivent de manière continue dans une grande précarité. Cette situation empêche celles-ci de rebondir adéquatement lorsque des événements déclencheurs surviennent et renforcent leur fragilisation. Les 4 incidents les plus récurrents sont les suivants : présence de conflits, situation financière précarisée, problème de santé mentale et

---

<sup>12</sup> Regroupe les personnes qui sont à risque d'itinérance et en situation d'itinérance.

présence de consommation et/ou de dépendance. Parmi les difficultés vécues, elles sont les mêmes que les événements déclencheurs.

Le type de fragilisation relié à l'itinérance le plus récurrent à Lévis est de 2 types : risque de devenir itinérant ou vivre de l'itinérance situationnelle. Selon les données obtenues auprès des 4 organismes offrant de l'hébergement temporaire, une moyenne de 59% de leur clientèle était dans cette situation. Par ailleurs, à la lecture des données, il est possible d'émettre l'hypothèse que 67% des personnes en situation d'itinérance au moment de passer le questionnaire ont vécu de l'itinérance situationnelle ou ont été à risque d'itinérance au cours de la dernière année. L'itinérance épisodique, quant à elle, recueille une moyenne de 35% de la clientèle en regroupant l'ensemble des types de la clientèle fréquentant les ressources offrant des services d'hébergement temporaire. Par ailleurs, lors de l'enquête auprès des 2 groupes de personnes : personnes en situation d'itinérance et à risque d'itinérance; ce type d'itinérance rejoint 33% des personnes du premier groupe et 19% des répondants du deuxième groupe. Concernant l'itinérance chronique, 7% de la clientèle fréquentant les organismes en hébergement font partie dans cette catégorie et aucun répondant dans les 2 groupes de personnes consultées. Par ailleurs, le vécu de la fragilité des personnes en situation d'itinérance et à risque d'itinérance démontre leur instabilité; au cours de la dernière année, la majorité des personnes en situation d'itinérance ont vécu dans 3 à 6 endroits différents et le plus grande partie des personnes à risque d'itinérance a demeuré dans 2 à 4 lieux divergents.

#### **4.4. Constats de l'organisation du réseau des organismes communautaires à Lévis**

Les intervenants interviewés, lors des entrevues semi-dirigées réalisées auprès des organisations offrant des services de soutien et d'accompagnement pour les personnes vivant de l'instabilité résidentielle, ont identifié les forces et les faiblesses du milieu ainsi que des barrières dans le continuum de services.

##### Forces du milieu

Parmi les forces soulignées, on retrouve la présence d'un réseau communautaire offrant des services de qualité, en particulier, en matière d'accompagnement et d'intervention



psychosociale auprès de personnes à risque d'itinérance. Par ailleurs, il semble que l'organisation de ce réseau soit bâtie dans le respect dans la mission de chacune des ressources et répond à une grande partie des besoins de la clientèle.

On retrouve, également, une série d'interventions gagnantes existantes qui ont été décrites par les intervenants qui semblent avoir des retombées positives auprès des personnes vivant de l'instabilité résidentielle. Les 3 types d'aide les plus récurrents sont les suivants: bien accueillir la personne sans jugement, créer un bon lien de confiance et avoir un bon accompagnement auprès des clients.

### Limites dans les interventions

Les intervenants ont identifié 5 éléments qui limitent la capacité d'action des différentes organisations.

Les intervenants ont ciblé 3 difficultés qui concernent les organisations. Malgré la très grande qualité du réseau communautaire s'adressant aux personnes en instabilité résidentielle, on remarque la présence d'un certains nombres de ruptures, on retrouve celles-ci qui ont été soulignées :

- Absence de connaissance d'un diagnostic chez un client de la part d'un intervenant;
- Accompagnement trop encadré de la part des intervenants qui peut diminuer le pouvoir d'agir du client.

Concernant celles liées à la clientèle, il semble que les intervenants se sentent parfois impuissants devant la précarité vécue par la personne et qu'ils sont aussi parfois limités dans leurs interventions, notamment en raison du niveau de motivation et les habiletés de la personne et par une méfiance envers les aidants.

### Limites dans le continuum de services

Les limites identifiées par les intervenants reposent sur deux bases : l'organisation des services offerts à la personne et le manque d'infrastructures.

Dans l'organisation des services, les intervenants ont ciblé les limites suivantes : absence d'un service d'accompagnement dans les visites lors de la recherche d'appartement, difficulté à se

déplacer sur le territoire lévisien, complexité des procédures d'accueil et de gestion des demandes, absence d'endroit abordable pour entreposer des meubles, une certaine méconnaissance des organismes lévisiens de la part des intervenants, manque de flexibilité liée/dû au mode de fonctionnement de certains organismes communautaires et une offre de services insuffisante pour le soutien à domicile, en particulier, auprès des personnes avec des problématiques en santé mentale.

Concernant les infrastructures, les intervenants soulignent un manque d'hébergement de transition, en particulier pour 5 groupes de personnes : les jeunes de 16 et 17 ans, les personnes entre 50 et 64 ans, les hommes, les familles et pour les femmes vivant des relations inégalitaires avec les hommes. Les intervenants observent, également, un manque de logements à prix raisonnables et diversifiés (ex : acceptant les animaux) pour les ménages à faible et modeste revenu ainsi qu'un temps d'attente trop long pour obtenir un Programme de supplément au loyer (PSL) ou un logement social.

#### **4.5. Données proposant une réflexion**

Les principaux faits saillants de l'enquête révèlent trois constats qui peuvent être considérés comme les piliers d'une réflexion collective face à l'instabilité résidentielle qui doit être effectué par les différentes organisations publics et communautaires. Les postulats pour établir une vision commune sont les suivants :

- Organisation des services publics qui rendent difficile la concrétisation de l'égalité des chances;
- Offre de services qui répond aux besoins de la clientèle;
- Capacité à avoir une offre de logements diversifiés, salubres et à prix raisonnable.

Le faible niveau de revenu jumelé au faible niveau d'éducation, nous amène à s'interroger sur la capacité des personnes à risque ou en situation d'itinérance à sortir du cycle de la pauvreté. En effet, 63% des personnes en situation d'itinérance et 54% des personnes à risque d'itinérance ont la Sécurité du revenu comme principale source de revenu annuel. Par ailleurs, concernant l'éducation, il faut noter que 41% des personnes interrogées en situation d'itinérance et que 54% des personnes à risque d'itinérance ont atteint le niveau primaire comme dernier degré de

scolarité. En tenant compte des données présentées, est-ce que les déterminants sociaux des personnes qui sont fragilisées sont suffisamment solides pour leur permettre de sortir du cycle de pauvreté? Est-ce que les services en place répondent aux besoins des personnes ciblées?

Par ailleurs, regardons maintenant l'offre de services. En combinant les réponses des personnes en situation d'itinérance et à risque d'itinérance sur leur adhésion à la SRA et les raisons qui expliquent cette adhésion, les 2 groupes formulent les mêmes réponses : l'amélioration du soutien ainsi que l'encadrement. Les réponses des intervenants issues des entrevues semi-dirigées viennent renchérir l'attrait de la SRA avec ces mêmes remarques. Celles-ci sont, par contre, plus précises : mettre davantage l'emphase sur les services d'aide et d'accompagnement lorsqu'une personne se cherche un logement. Autant les personnes qui reçoivent des services que les intervenants qui les offrent, affirment qu'il faut améliorer les services du continuum. Quels services faut-il bonifier ou intégrer dans le continuum pour favoriser une meilleure stabilité résidentielle pour les personnes à risque d'itinérance et pour les personnes vivant de l'itinérance? Est-ce qu'un intervenant pivot qui offrirait un service de relocalisation aux personnes en instabilité résidentielle et qui interviendrait auprès de toutes les clientèles serait pertinent?

Finalement, abordons l'offre et l'accès à des logements à prix raisonnable pour les personnes à faible ou modeste revenu. Cet enjeu, à la lumière des résultats de l'enquête, semble être au centre des facteurs favorisant la stabilité résidentielle pour les personnes fragilisées. En effet, la perte de logement est parmi les causes liées à l'itinérance ou au risque d'itinérance. Les données de l'enquête révèlent que l'une des situations urgentes à régler lorsqu'une personne se retrouve en situation d'instabilité résidentielle, est l'accès à une unité locative permanente. Autant les intervenants des organismes offrant de l'hébergement temporaire que les intervenants des autres groupes de soutien font ces constats. Est-ce que l'offre actuelle de logements à prix raisonnable est suffisante à Lévis? Pour accéder à une meilleure stabilité résidentielle pour les personnes à risque ou en situation d'itinérance, doit-on construire davantage de logements communautaires subventionnés ou permettre davantage l'accès à des programmes Supplément au loyer (PSL)? Quel est l'équilibre à avoir entre l'offre de logement à prix raisonnable pour les ménages à faible et modeste revenus, entre le marché privé et le réseau d'habitation social et communautaire?

## Conclusion

Maintenant que nous possédons un regard sur l'itinérance à Lévis, comment peut-on tirer profit des enseignements de celui-ci afin d'élaborer un continuum de services qui répondra aux besoins de la communauté et qui vise à bâtir une ville davantage inclusive et solidaire?

À la lumière des résultats de l'enquête, la mise en place de l'approche SRA à Lévis répond aux besoins de certains groupes de la population et soulève de nombreux défis pour les partenaires communautaires. La mise en place du nouveau réseau de services qui résultera du SRA et qui permettra de favoriser une meilleure stabilité résidentielle chez la clientèle vivant de l'itinérance épisodique. Ce groupe de personnes est important car il constitue 35% de la clientèle des 4 organismes qui offrent de l'hébergement temporaire. Cependant, la présente enquête a permis de constater, également, que tout près de 60% de la clientèle de ces mêmes organismes ont vécu une période d'itinérance situationnelle ou était à risque d'itinérance. En considérant la planification et le financement de la SPLI, va-t-on assister à une fragilisation des services des organismes communautaires lévisiens en raison de l'absence de moyens financiers pour faire face à de l'itinérance situationnelle ou pour aider les personnes à risque d'itinérance dans les clientèles desservies? Comment le milieu peut-il s'adapter à ces changements ? Peut-on envisager, dans un avenir prochain, une modulation des objectifs et des orientations du SRA et du SPLI en fonction du regard et des besoins de la communauté lévisienne?

Maintenant, regardons la situation actuelle de la Ville de Lévis et l'impact de sa croissance sur les personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance. En effet, Lévis vit une période de croissance sur plusieurs axes. La population est en forte croissance car, entre 2006 et 2011, 1 750 personnes sont venues s'y installer, ce qui représente une hausse de 6,7%, alors que le taux de croissance au Québec était de 4,7%.<sup>13</sup> L'économie, quant à elle, est vigoureuse avec un taux de chômage de 4%<sup>14</sup>; la Ville de Lévis est considérée par le *Conference Board du Canada*

---

<sup>13</sup> Magazine Prestige, *Lévis-Hors Série : Lévis : une démographie en croissance*, Site Internet : <http://www.magazineprestige.com/news/post/plaisir-de-vivre-a-levis/lvis-hors-srie-lvis-une-dmographie-en-croissance/1257>, Consulté le 24 mars 2015

<sup>14</sup> Ville de Lévis, *Statistiques et indicateurs de développement*. 2015, Site Internet : <https://www.ville.levis.qc.ca/developpement-planification/statistiques-indicateurs-developpement/>, Consulté le 24 mars 2015

comme la 2<sup>ème</sup> ville la plus attractive pour faire du commerce.<sup>15</sup> Avec un tel portrait, il est possible de faire l'hypothèse que ces trois facteurs combinés vont favoriser la spéculation financière et vont avoir un impact sur le prix des logements<sup>16</sup> et par conséquent, sur la fragilisation de la stabilité résidentielle des personnes à risque d'itinérance ou en situation d'itinérance. Cette accélération du développement économique lévisien risque d'engendrer, s'il n'y a pas une mobilisation de différentes instances publiques et communautaires et d'actions en amont, un renforcement de la précarité des personnes fragilisées et de l'itinérance cyclique. Sommes-nous collectivement prêts à faire face aux nouveaux enjeux populationnels liés à cette croissance municipale? Quels sont les outils qui sont nécessaires à la communauté lévisienne pour permettre à la croissance d'être inclusive et équitable envers les personnes très fragilisées?

Certaines solutions ont été identifiées lors de l'enquête et bâtiraient les fondements d'une communauté solidaire si les choix politiques, sociaux et collectifs vont dans ce sens. Elles sont de 2 ordres, une solution provient de l'enquête auprès des personnes responsables d'immeubles locatifs<sup>17</sup> et l'autre provient des groupes interviewés en entrevues semi-dirigées dans le cadre du *Regard sur l'itinérance à Lévis*.

Selon la compilation des données issues de l'enquête auprès des responsables d'immeubles locatifs, on retrouve 83% de ceux-ci qui ont une vision positive de l'approche SRA et qui se disent prêts à collaborer s'il y a une offre de participation pour implanter de telles mesures dans le milieu. Les modalités à mettre en place proposées par ceux-ci, pour assurer une adhésion continue à l'implantation de cette approche, sont celles-ci : garantie de paiement de loyer, stabilité comportementale chez le locataire et présence d'un support psychosocial.

---

<sup>15</sup> Ville de Lévis, Société de développement économique (SDE), *Attractivité des Villes au Canada- Lévis tire son épingle du jeu*, 27 janvier 2010, Site Internet :

[http://www.levisvilleeducative.com/assets/communiqu%C3%A9\\_conferenceboard.pdf](http://www.levisvilleeducative.com/assets/communiqu%C3%A9_conferenceboard.pdf), Consulté le 24 mars 2015

<sup>16</sup> Le loyer moyen d'initiative privé a augmenté de 39%, alors que l'inflation a crû de 21% durant la même période.

Source : Concertation logement de Lévis (2013) *Actes du Colloque- L'accès au logement à Lévis- « Vecteur de développement des communautés »*, Lévis, p. 16

<sup>17</sup> Une enquête a été menée dans le cadre du projet « Tous pour toit » auprès de 18 personnes responsables d'immeubles locatifs pour valider, entre autres, leur intérêt à participer à la mise en place du continuum SRA.

Les groupes ont identifié des besoins qui sont des pistes de solution. Les principales solutions sont les suivantes :

- Bonifier l'offre de logements à prix raisonnable pour les personnes à faible et modeste revenu ainsi que l'hébergement temporaire pour les jeunes de 16 et 17 ans, pour les adultes âgés entre 50 et 64 ans, pour les femmes qui vivent des relations inégalitaires et pour les familles;
- Créer un continuum de services pour les personnes vulnérables en incluant un accueil inconditionnel, l'établissement d'un lien de confiance avec l'intervenant, la présence d'un milieu de vie et d'un « intervenant pivot » pour la recherche de logement ainsi que l'offre de diverses formules de bénévolat;
- Faciliter le déplacement des personnes en situation ou à risque d'itinérance dans la ville de Lévis pour leur permettre d'avoir accès aux différentes ressources communautaires;
- Créer un service qui offre le déménagement à prix modique et l'entreposage des meubles lorsqu'une personne vit une situation d'hébergement temporaire.

Le *Regard sur l'itinérance à Lévis* nous a permis de mieux connaître quelques aspects de la population vivant de l'instabilité résidentielle à Lévis ainsi que des solutions à mettre de l'avant pour le continuum de services. Ces données permettront aux différentes ressources de Lévis de mieux travailler en concertation et de lutter avec efficacité contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

## Médiagraphie

Canadian Observatory on Homelessness (2012) *Définition canadienne de l'itinérance*. Homeless Hub Site Internet: [www.homelesshub.ca/homelessdefinition](http://www.homelesshub.ca/homelessdefinition), Consulté le 27 avril 2015

Concertation logement de Lévis (2013) *Actes du Colloque- L'accès au logement à Lévis- « Vecteur de développement des communautés »*, Lévis, 46 pages

Emploi et développement Canada, Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI)- Volet du programme : Collectivités désignées, Gouvernement du Canada, 15 pages

Emploi et développement Canada (2014) *Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI)- Appel de proposition (2014)*, Site Internet : <http://www.metrovancouver.org/services/regional-planning/homelessness/HomelessnessPublications/2014-07-21HPSAppeldePropositionsGuideg%C3%A9n%C3%A9ralIII.pdf>

Magazine Prestige, *Lévis-Hors Série : Lévis : une démographie en croissance*, Site Internet : <http://www.magazineprestige.com/news/post/plaisir-de-vivre-a-levis/lvis-hors-srie-lvis-une-dmographie-en-croissance/1257>, Consulté le 24 mars 2015

Office municipale d'habitation du Saguenay , *Nos programmes, devenir locataire*, Site Internet : [http://www.omhsaguenay.qc.ca/omh\\_saguenay\\_programmes.html](http://www.omhsaguenay.qc.ca/omh_saguenay_programmes.html), Consulté le 15 mai 2015

Ville de Lévis, *Statistiques et indicateurs de développement*. 2015, Site Internet : <https://www.ville.levis.qc.ca/developpement-planification/statistiques-indicateurs-developpement/>, Consulté le 24 mars 2015

Ville de Lévis, Société de développement économique (SDE), *Attractivité des Villes au Canada- Lévis tire sont épingle du jeu*, 27 janvier 2010, Site Internet : [http://www.levisvilleeducative.com/assets/communique\\_conferenceboard.pdf](http://www.levisvilleeducative.com/assets/communique_conferenceboard.pdf), Consulté le 24 mars 2015

Wikipedia, *Couchsurfing*, Site Internet : <http://fr.wikipedia.org/wiki/CouchSurfing>, Consulté le 30 avril 2015

## Annexe-1

### Lexique

#### **Couchsurfing :**

Action de passer d'un canapé à l'autre et ne pas avoir d'endroit fixe pour dormir.

#### **Instabilité résidentielle**

Regroupe les personnes qui sont à risque d'itinérance et en situation d'itinérance.

#### **Itinérance**

Se caractérise par l'absence ou l'impossibilité d'avoir un « chez-soi », un lieu où l'on se sent bien et protégé, un lieu à soi, reconnu par les autres, où l'on retourne pour se reposer et pour se retrouver dans l'intimité. Ce lieu, c'est le domicile. Ne pas avoir de domicile, être sans adresse fixe ou dans des conditions de logement très instables, c'est être sans lieu à soi, sans chez soi. Être itinérant, c'est être une personne qui n'a pas de logement à elle où elle peut s'attendre à rester pendant plus de 30 jours et pour lequel elles paient un loyer.

#### **Itinérance chronique**

S'entend de la personne – souvent atteinte d'affections incapacitantes telles qu'une maladie chronique physique ou mentale ou une toxicomanie – qui est actuellement sans abris et dont on peut raisonnablement estimer qu'elle a passé au cours de la dernière année plus de 180 nuits dans un refuge ou un endroit impropre à l'habitation.

#### **Itinérance épisodique**

S'entend de la personne – souvent atteinte d'affections incapacitantes telles qu'une maladie chronique physique ou mentale ou une toxicomanie – qui est actuellement sans abri et dont on peut raisonnablement estimer qu'elle a connu au cours de la dernière année trois périodes ou plus durant lesquelles elle passait la nuit dans un refuge ou un endroit impropre à l'habitation après avoir passé au moins 30 nuits consécutives ailleurs que dans de tels lieux.



## **Personne à risque d'itinérance**

Les personnes où les familles dont la situation domiciliaire prendra fin dans un avenir proche (c'est-à-dire dans un ou deux mois) et pour qui aucun domicile fixe de remplacement n'a été repéré. Ces personnes ne peuvent pas obtenir un logement permanent, car elles ne disposent pas de ressources suffisantes ni de réseaux de soutien immédiatement disponibles leur évitant de fréquenter un refuge d'urgence ou d'habiter un lieu public ou privé impropre à l'habitation.

## **Programme de supplément au loyer**

Ce programme permet également à des ménages à faible revenu, composés d'une ou de plusieurs personnes, d'habiter des logements sur le marché locatif privé en bénéficiant d'un coût de loyer établi à partir des revenus gagnés.

Généralement, le prix du loyer correspond à 25 % des revenus considérés plus les charges établies par le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique, tels l'électricité domestique et le stationnement. La différence entre la part défrayée par le ménage et le montant du loyer au bail constitue la subvention versée dans le cadre du Programme de Supplément au loyer de la SHQ.

## **Refuge**

Installations où l'on fournit un hébergement temporaire ou de courte durée (jusqu'à six mois) aux personnes et aux familles qui sont sans abri. Ces installations offrent des lits dans des chambres à occupation simple ou multiple, ou encore des dortoirs dans lesquels on peut ajouter des lits ou des matelas, au besoin. Les refuges d'urgence peuvent être des motels/hôtels et d'autres types d'hébergement temporaire.

## Annexe-2

### Questions s'adressant aux personnes à risque d'itinérance ou en situation d'itinérance

Question-1 : Est-ce que vous vous **considérez, actuellement, sans domicile fixe**?

- Oui
- Non

Question-2 : Y-a-t-il des risques que vous **vous retrouviez sans domicile fixe**, prochainement?

- Oui
- Non

Question- 3 : Avez –vous **déjà été sans domicile fixe** au cours de la dernière année?

- Oui
- Non

Question-4 : Au cours de la dernière année, avez-vous passé la nuit, à au moins trois épisodes, dans un refuge ou un endroit impropre à l'habitation?

- Oui

Non

Question-5 : Au cours de la dernière année, combien de nuits consécutives avez-vous passé dans un refuge, ou un endroit impropre à l'habitation, à chaque moment où vous étiez sans domicile fixe

| <u>Épisode-1</u>  | <u>Épisode-2</u>   | <u>Épisode-3</u>   | <u>Épisode-4</u>   | <u>Épisode-5</u>   | <u>Épisode-6</u>   |
|---|--|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1 à 30 nuits</li> <li>○ 31 à 60 nuits</li> <li>○ 61 à 90 nuits</li> <li>○ 91 à 120 nuits</li> <li>○ 121 à 150nuits</li> <li>○ 151 à 180 nuits</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1 à 30 nuits</li> <li>○ 31 à 60 nuits</li> <li>○ 61 à 90 nuits</li> <li>○ 91 à 120 nuits</li> <li>○ 121 à 150 nuits</li> <li>○ 151 à 180 nuits</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1 à 30 nuits</li> <li>○ 31 à 60 nuits</li> <li>○ 61 à 90 nuits</li> <li>○ 91 à 120 nuits</li> <li>○ 121 à 150 nuits</li> <li>○ 151 à 180 nuits</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1 à 30 nuits</li> <li>○ 31 à 60 nuits</li> <li>○ 61 à 90 nuits</li> <li>○ 91 à 120 nuits</li> <li>○ 121 à 150 nuits</li> <li>○ 151 à 180 nuits</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1 à 30 nuits</li> <li>○ 31 à 60 nuits</li> <li>○ 61 à 90 nuits</li> <li>○ 91 à 120 nuits</li> <li>○ 91 à 120 nuits</li> <li>○ 121 à 150 nuits</li> <li>○ 151 à 180 nuits</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1 à 30 nuits</li> <li>○ 31 à 60 nuits</li> <li>○ 61 à 90 nuits</li> <li>○ 91 à 120 nuits</li> <li>○ 121 à 150 nuits</li> <li>○ 151 à 180 nuits</li> </ul> |

Question-9 : Si vous **êtes sans domicile fixe**, où demeuriez-vous avant cette épisode?

- Ne s'applique pas
- Appartement autonome du secteur privé
- Appartement supervisée
- Amis
- Centre jeunesse
- Chambre et pension
- Coopérative d'habitation
- Famille d'accueil
- Famille immédiate
- Habitation à loyer modique (HLM)
- Hôpital
- Maison
- Maison de thérapie
- Maison de chambres
- Organisme à but non lucratif (OBNL) en habitation
- Parents

- Prison/ Maison de transition
- Ressource intermédiaire (RI)
- Ressource de type familiale (RTF)

Autre, précisez : \_\_\_\_\_

Question- 10 : Si vous êtes à **risque d’être sans domicile fixe**, où demeurez-vous maintenant?

- Ne s’applique pas
- Appartement autonome du secteur privé
- Appartement supervisée
- Chambre et pension
- Coopérative d’habitation
- Famille immédiate
- Habitation à loyer modique (HLM)
- Maison
- Maison de chambres
- Organisme à but non lucratif (OBNL) en habitation
- Parents
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

Question-11:En 2014, dans quelle(s) région(s) du Québec avez-vous demeuré (plusieurs réponses possibles)?

- Abitibi-Témiscamingue
- Bas-Saint-Laurent
- Capitale-Nationale
- Centre-du-Québec
- Chaudière-Appalaches
- Côte-Nord
- Estrie
- Gaspésie-Îles-de-la Madeleine
- Mauricie
- Montérégie
- Montréal
- Nord-du-Québec
- Lanaudière
- Laurentides
- Laval
- Saguenay-Lac-St-Jean
- Extérieur du Québec, spécifiez : \_\_\_\_\_

Question-12: Au cours de la dernière année, dans combien d’endroits différents avez-vous habité?

- 1

- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 et plus

Question-15 : Avez-vous une adresse où recevoir votre courrier?

- Oui
- Non

Question-17: Au cours des trente derniers jours, où avez-vous passé la majorité de votre temps, la nuit?

- Ami(e)s ou connaissances
- Cabanon
- Centre d'achat
- Entrées d'édifices
- Famille
- Organismes communautaires
- Parc public
- Résidence
- Restaurant
- Travail
- Voiture
- Autre(s), précisez: \_\_\_\_\_

Question-18 : Pourquoi êtes-vous sans domicile fixe?

- Ne s'applique pas
- Attente d'une thérapie/ de services (ex : service d'hébergement temporaire)
- Conflit avec la famille
- Conflit avec le conjoint
- Conflit dans le milieu de vie
- Consommation/dépendance(s)
- Décès
- Deuil
- Expulsion du logement
- Hospitalisation
- Idées suicidaires
- Problèmes financiers
- Problèmes locatifs (ex : coupure d'Hydro-Québec)
- Ruptures amoureuses
- Violence conjugale
- Autre(s), précisez : \_\_\_\_\_

Question- 19 : Au cours de la dernière année, pourquoi avez-vous été sans domicile fixe?

- Ne s'applique pas
- Attente d'une thérapie/ de services (ex : service d'hébergement temporaire)
- Conflit avec la famille
- Conflit avec le conjoint
- Conflit dans le milieu de vie
- Consommation/dépendance(s)
- Décès
- Deuil
- Expulsion du logement
- Hospitalisation
- Idées suicidaires
- Problèmes financiers
- Problèmes locatifs (ex : coupure d'Hydro-Québec)
- Ruptures amoureuses
- Violence conjugale

Autre(s), précisez : \_\_\_\_\_

**Question -20: Quelles sont les raisons pour lesquelles vous êtes à risque d'être sans domicile fixe?**

- Ne s'applique pas
- Attente d'une thérapie/ de services (ex : service d'hébergement temporaire)
- Conflit avec la famille
- Conflit avec le conjoint
- Conflit dans le milieu de vie
- Consommation/dépendance(s)
- Décès
- Deuil
- Expulsion du logement
- Hospitalisation
- Idées suicidaires
- Problèmes financiers
- Problèmes locatifs (ex : coupure d'Hydro-Québec)
- Ruptures amoureuses
- Violence conjugale
- Autre(s), précisez : \_\_\_\_\_

**Question-21 : Si vous êtes sans domicile fixe, qu'est-ce que vous trouvez difficile dans votre situation ?**

**Question- 22 Si vous êtes sans domicile fixe, qu'est-ce qui rend difficile l'accès à un domicile fixe? (Plusieurs choix sont possibles)**

- Besoin de support pour les habiletés nécessaires à la vie quotidienne
- Besoin d'encadrement
- Consommation

- Discrimination
- Logement trop cher
- Mauvais crédit
- Manque de soutien parental ou du réseau
- Pas de désir d'habiter en logement
- Pas de revenu
- Pas de service de soutien en logement
- Pas d'accès à un HLM et au logement communautaire
- Pas d'accès à un service de soutien psychosocial
- Problématique en santé mentale
- Refus d'animaux
- Revenu insuffisant
- Autres, spécifiez : \_\_\_\_\_

Question – 23 : Si vous êtes à **risque d'être sans domicile fixe**, qu'est-ce que vous trouvez difficile dans votre situation?

Question- 24 : Si vous êtes à **risque de perdre votre domicile fixe**, qu'est-ce qui rend difficile le maintien dans celui-ci?

- Besoin de support pour les habiletés nécessaires à la vie quotidienne
- Besoin d'encadrement
- Consommation
- Discrimination
- Logement trop cher
- Mauvais crédit
- Manque de soutien parental ou du réseau
- Pas de désir d'habiter en logement
- Pas de revenu
- Pas de service de soutien en logement
- Pas d'accès à un HLM et au logement communautaire
- Pas d'accès à un service de soutien psychosocial
- Problématique en santé mentale
- Refus d'animaux
- Revenu insuffisant
- Autres, précisez : \_\_\_\_\_

Question-25 : Si vous aviez accès à un logement de qualité, **avec soutien communautaire**, est-ce vous désiriez y vivre?

- Oui
- Non

Question-26 : Pourquoi?

Question-29 : Quels organismes (communautaires, publics) utilisez-vous à Lévis?

Question-32 : Avant 2014, avez-vous été sans domicile fixe?

- Oui
- Non

Question-45: Selon vous, mangez-vous des aliments en quantité et de qualité suffisante ?

- Oui
- Non

Question-47 : Quel est votre âge?

- 12 à 18 ans
  - 19 à 25 ans
  - 26 à 30 ans
  - 31 à 35 ans
  - 36 à 40 ans
  - 41 à 45 ans
  - 51 à 55 ans
  - 56 à 60 ans
  - 61 à 65 ans
- 66 à 70 ans
  - 71 à 75 ans
  - 76 à 80 ans
  - 81 ans et plus

Question-48: Quel est votre sexe?

- Féminin
- Masculin
- Autre

Question-49: Quel est le plus haut niveau de scolarité complété?

- Primaire
- Secondaire
- Professionnel
- Collégial
- Universitaire

Question-50: Quelle est votre principale source de revenu?

- Aide sociale
- Assurance-emploi



- Autres prestations gouvernementales (Allocation familiale, CSST, pension de la Sécurité de la vieillesse du Canada (PSV), Régie des rentes du Québec (RRQ), etc.)
- Revenu de travail
- Revenu de travail au noir
- Autre(s), précisez : \_\_\_\_\_

Question-55: Quel est votre état civil?

- Célibataire
- Conjoint de fait
- Marié
- Séparé ou divorcé (depuis combien de temps: )

Autre(s), précisez : \_\_\_\_\_

## Annexe 3

### Questions s'adressant aux organismes offrant des services aux personnes en situation d'itinérance

Question-2 : Quelle est la répartition des clients hébergés selon le sexe?

- | <i>Choix de réponses</i>       | <i>%</i> |
|--------------------------------|----------|
| <input type="radio"/> % hommes | ( )      |
| <input type="radio"/> % femmes | ( )      |

Question-3 : Combien de clients retrouvent-t-on par catégories d'âge (en nombre et %)?

- | <i>Choix de réponses</i>             | <i>Nombre de clients</i> | <i>%</i> |
|--------------------------------------|--------------------------|----------|
| <input type="radio"/> 12 à 18 ans    | ( )                      | ( )      |
| <input type="radio"/> 19 à 25 ans    | ( )                      | ( )      |
| <input type="radio"/> 26 à 30 ans    | ( )                      | ( )      |
| <input type="radio"/> 31 à 35 ans    | ( )                      | ( )      |
| <input type="radio"/> 36 à 40 ans    | ( )                      | ( )      |
| <input type="radio"/> 41 à 45 ans    | ( )                      | ( )      |
| <input type="radio"/> 51 à 55 ans    | ( )                      | ( )      |
| <input type="radio"/> 56 à 60 ans    | ( )                      | ( )      |
| <input type="radio"/> 61 à 65 ans    | ( )                      | ( )      |
| <input type="radio"/> 66 à 70 ans    | ( )                      | ( )      |
| <input type="radio"/> 71 à 75 ans    | ( )                      | ( )      |
| <input type="radio"/> 76 à 80 ans    | ( )                      | ( )      |
| <input type="radio"/> 81 ans et plus | ( )                      | ( )      |

Question-6 : Quel a été la durée moyenne de séjour?

Question-7 : Quel a été votre taux d'occupation?

Question-8 : Quel a été votre taux de refus pour cause de débordement?

Question-12 : De quelles régions du Québec proviennent votre clientèle (en %)?

| <i>Choix de réponses</i>                                    | <i>%</i> |
|---|----------|
| <input type="radio"/> Abitibi-Témiscamingue                 | ( )      |
| <input type="radio"/> Bas-Saint-Laurent                     | ( )      |
| <input type="radio"/> Capitale-Nationale                    | ( )      |
| <input type="radio"/> Centre-du-Québec                      | ( )      |
| <input type="radio"/> Chaudière-Appalaches                  | ( )      |
| <input type="radio"/> Côte-Nord                             | ( )      |
| <input type="radio"/> Estrie                                | ( )      |
| <input type="radio"/> Gaspésie-Îles-de-la Madeleine         | ( )      |
| <input type="radio"/> Mauricie                              | ( )      |
| <input type="radio"/> Montérégie                            | ( )      |
| <input type="radio"/> Montréal                              | ( )      |
| <input type="radio"/> Nord-du-Québec                        | ( )      |
| <input type="radio"/> Lanaudière                            | ( )      |
| <input type="radio"/> Laurentides                           | ( )      |
| <input type="radio"/> Laval                                 | ( )      |
| <input type="radio"/> Saguenay-Lac-St-Jean                  | ( )      |
| <input type="radio"/> Extérieur du Québec, précisez : _____ | ( )      |

Question-13 : Si votre clientèle provient de la région de Chaudière-Appalaches , de quelle Municipalité régionale de comté (MRC) provient-elle? (en %)

| <i>Choix de réponses</i>                        | <i>%</i> |
|---|----------|
| <input type="radio"/> MRC de Beauce-Sartignan   | ( )      |
| <input type="radio"/> MRC de Bellechasse        | ( )      |
| <input type="radio"/> MRC de la Nouvelle-Beauce | ( )      |
| <input type="radio"/> MRC de Lotbinière         | ( )      |
| <input type="radio"/> MRC de L'Islet            | ( )      |

- MRC des Appalaches ( )
- MRC des Etchemins ( )
- MRC de Montmagny ( )
- MRC Robert-Cliche ( )
- Ville de Lévis ( )

Question-14 Avant de vivre en situation d'itinérance, où votre clientèle demeurerait-elle(en %)?

| <i>Choix de réponses</i>  | <i>%</i> |
|---|----------|
| <input type="radio"/> Appartement autonome du secteur privé             | ( )      |
| <input type="radio"/> Appartement supervisée                            | ( )      |
| <input type="radio"/> Amis  | ( )      |
| <input type="radio"/> Centre jeunesse                                   | ( )      |
| <input type="radio"/> Chambre et pension                                | ( )      |
| <input type="radio"/> Coopérative d'habitation                          | ( )      |
| <input type="radio"/> Famille d'accueil                                 | ( )      |
| <input type="radio"/> Famille immédiate                                 | ( )      |
| <input type="radio"/> Habitation à loyer modique (HLM)                  | ( )      |
| <input type="radio"/> Hôpital   | ( )      |
| <input type="radio"/> Maison de thérapie                                | ( )      |
| <input type="radio"/> Maison de chambres                                | ( )      |
| <input type="radio"/> Organisme à but non lucratif (OBNL) en habitation | ( )      |
| <input type="radio"/> Parents   | ( )      |
| <input type="radio"/> Prison/ Maison de transition                      | ( )      |
| <input type="radio"/> Psychiatrie                                       | ( )      |
| <input type="radio"/> Ressource intermédiaire (RI)                      | ( )      |
| <input type="radio"/> Ressource de type familiale (RTF)                 | ( )      |
| <input type="radio"/> Autres, précisez : _____                          |          |

Question-15 : Au cours de la dernière année, dans quelles régions du Québec vivait votre clientèle (en %)?

| <i>Choix de réponses</i>                                      | <i>%</i> |
|---|----------|
| <input type="radio"/> Abitibi-Témiscamingue                   | ( )      |
| <input type="radio"/> Bas-Saint-Laurent                       | ( )      |
| <input type="radio"/> Capitale-Nationale                      | ( )      |
| <input type="radio"/> Centre-du-Québec                        | ( )      |
| <input type="radio"/> Chaudière-Appalaches                    | ( )      |
| <input type="radio"/> Côte-Nord                               | ( )      |
| <input type="radio"/> Estrie                                  | ( )      |
| <input type="radio"/> Gaspésie-Îles-de-la Madeleine           | ( )      |
| <input type="radio"/> Mauricie                                | ( )      |
| <input type="radio"/> Montérégie                              | ( )      |
| <input type="radio"/> Montréal                                | ( )      |
| <input type="radio"/> Nord-du-Québec                          | ( )      |
| <input type="radio"/> Lanaudière                              | ( )      |
| <input type="radio"/> Laurentides                             | ( )      |
| <input type="radio"/> Laval                                   | ( )      |
| <input type="radio"/> Saguenay-Lac-St-Jean                    | ( )      |
| <input type="radio"/> Extérieur du Québec (Spécifiez) : _____ | ( )      |

Question-17 : Chez votre clientèle, quels sont les événements déclencheurs du processus d'itinérance (en %)?

| <i>Choix de réponses</i>                                 | <i>%</i> |
|--|----------|
| <input type="radio"/> Attente d'une thérapie/ de service | ( )      |
| <input type="radio"/> Conflit avec la famille            | ( )      |
| <input type="radio"/> Conflit avec le conjoint           | ( )      |
| <input type="radio"/> Conflit dans le milieu de vie      | ( )      |
| <input type="radio"/> Consommation/ dépendance(s)        | ( )      |
| <input type="radio"/> Décès                              | ( )      |
| <input type="radio"/> Deuil                              | ( )      |

- Exclusion du logement ( )
- Hospitalisation ( )
- Problèmes financiers ( )
- Problèmes locatifs (ex : coupure d'Hydro-Québec) ( )
- Idées suicidaires ( )
- Ruptures amoureuses ( )
- Violence conjugale ( )
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_ ( )

**Question-18 : Quel est le profil de la clientèle à l'admission?**

| <i>Choix de réponses</i>   | <i>%</i> |
|--|----------|
| <input type="radio"/> Personnes ayant un ou des problématique(s) de santé physique   | ( )      |
| <input type="radio"/> Personnes ayant un ou des problématique(s) de santé physique qui les limite(nt) dans leurs activités quotidiennes. | ( )      |
| <input type="radio"/> Personne ayant un ou des problématique(s) de santé mentale   | ( )      |
| <input type="radio"/> Personne ayant un ou des problématique(s) de santé mentale qui les limite(nt) dans leurs activités quotidiennes    | ( )      |
| <input type="radio"/> Personnes ayant une ou des problématique(s) relié(es) à la consommation de drogues                                 | ( )      |
| <input type="radio"/> Personnes ayant une ou des problématique(s) relié(es) aux dépendances  | ( )      |
| <input type="radio"/> Inconnu  | ( )      |

**Question-19 : À l'arrivée dans votre ressource, combien de nuits consécutives votre clientèle a-t-elle passé dans un refuge ou un endroit impropre à l'habitation? (en %)**

| <i>Choix de réponses</i>              | <i>%</i> |
|---------------------------------------|----------|
| <input type="radio"/> 1 à 30 nuits    | ( )      |
| <input type="radio"/> 31 à 60 nuits   | ( )      |
| <input type="radio"/> 61 à 90 nuits   | ( )      |
| <input type="radio"/> 91 à 120 nuits  | ( )      |
| <input type="radio"/> 121 à 150 nuits | ( )      |
| <input type="radio"/> 151 à 180 nuits | ( )      |

Question-22 : Pour votre clientèle, quels sont les situations urgentes à régler? (en %)

- | <i>Choix de réponses</i>   | <i>%</i> |
|--|----------|
| <input type="radio"/> Ne s'applique pas  | ( )      |
| <input type="radio"/> Avoir un revenu  | ( )      |
| <input type="radio"/> Avoir un travail   | ( )      |
| <input type="radio"/> Cartes perdues ou non renouvelés<br>(Assurance –maladie, assurance-sociale)                                | ( )      |
| <input type="radio"/> Changement d'adresse à faire   | ( )      |
| <input type="radio"/> Conflits familiaux   | ( )      |
| <input type="radio"/> Contraventions non payées  | ( )      |
| <input type="radio"/> Démarches pour obtenir des revenus du gouvernement<br>(Aide sociale, CSST, SAAQ, Sécurité du revenu, etc.) | ( )      |
| <input type="radio"/> Dette  | ( )      |
| <input type="radio"/> Développer et maintenir un réseau social   | ( )      |
| <input type="radio"/> Dossiers judiciaires en suspens  | ( )      |
| <input type="radio"/> Garde des enfants/DPJ  | ( )      |
| <input type="radio"/> Insécurité alimentaire   | ( )      |
| <input type="radio"/> Obtenir un logement permanent  | ( )      |
| <input type="radio"/> Obtenir une pension alimentaire  | ( )      |
| <input type="radio"/> Rapports d'impôts à produire / Demande TPS ou TVQ  | ( )      |
| <input type="radio"/> Séparation/divorce   | ( )      |
| <input type="radio"/> Autres, précisez : _____   | ( )      |

Question-26 : Dans le cadre de vos interventions, à quels organismes/services référez-vous les personnes ? Leur offrez-vous de l'accompagnement vers ces organismes? Comment ?

## Annexe-4

### Organismes qui ont réalisé des entrevues semi-dirigées

- ACEF Rive-Sud de Québec
- Aux Quatre Vents
- Centre Jeunesse Chaudière-Appalaches
- Comptoir le Grenier
- Connexion emploi Ressource-femme
- Personnel du député Marc Picard (Chutes-de-la-Chaudière)
- Jonction pour Elle
- La Passerelle
- Paroisse St-Joseph : Société St-Vincent-de-Paul
- Partage au Masculin
- Police de Lévis
- Service d'Entraide de Breakeyville
- Service d'Entraide de St-Romuald
- Office Municipal d'Habitation



## Annexe-5

### Organismes sélectionnés pour les entrevues semi-dirigées

- ACEF Rive-Sud de Québec
- Aux Quatre Vents
- Centre Jeunesse Chaudière-Appalaches
- CLSC de Lévis (accueil psychosocial)
- CLSC de St-Romuald (accueil psychosocial)
- Comptoir le Grenier
- Connexion emploi Ressource-femme
- Député Marc Picard (Chutes-de-la-Chaudière)
- Député François Paradis (Lévis)
- Jonction pour Elle
- La Passerelle
- Paroisse St-Joseph : Société St-Vincent-de-Paul
- Partage au Masculin
- Patro de Lévis
- Police de Lévis
- Service d'Entraide de Breakeyville
- Service d'Entraide de St-Romuald
- Office Municipal d'Habitation de Lévis

## Annexe-6

Questions utilisés lors des entrevues semi-dirigées auprès des organismes intervenant auprès de personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance

| Questions principales   | Questions complémentaires  | Questions de clarification  |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Selon votre expérience, comment <b>l'instabilité résidentielle</b> se manifeste-t-elle?</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comment se manifeste l'instabilité résidentielle chez les personnes que vous accompagnez?</li> <li>À quelle(s) période(s) de l'année vous observez une augmentation du nombre de personnes vivant une situation d'instabilité résidentielle?</li> <li>Quelle est la trajectoire des personnes vivant de l'instabilité résidentielle?</li> <li>Quels types d'itinérance sont vécus par ces personnes (chronique, épisodique, situationnelle)?</li> <li>Quels sont les événements déclencheurs de l'instabilité résidentielle?</li> <li>Quelles sont les difficultés vécues par ces personnes?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pouvez-vous m'en dire un peu plus?</li> <li>Pouvez-vous m'en dire davantage?</li> <li>Pouvez-vous me donner des exemples?</li> </ul> |
| Questions principales   | Questions complémentaires  | Questions de clarification  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Comment décrivez-vous le profil des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir?</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Est-ce que ce sont majoritairement des hommes ou des femmes?</li> <li>Ces personnes sont de quels groupes d'âges?</li> <li>De quelles régions proviennent ces personnes?</li> <li>Quelle est leur situation économique?</li> <li>Est-ce que ce sont des personnes seules? Des familles?</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pouvez-vous m'en dire un peu plus?</li> <li>Pouvez-vous m'en dire davantage?</li> <li>Pouvez-vous me donner des exemples?</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Quels sont les besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir?</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Quels sont les besoins nommés par ces personnes?</li> </ul>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Quelles sont les solutions mises en œuvre par votre organisation afin d'accompagner les personnes en situation d'itinérance ou à risque</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Quelles sont les interventions gagnantes?</li> <li>Quelles interventions fonctionnent le moins?</li> </ul>  |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
| de le devenir?   |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelles sont les manques à combler afin de mieux accompagner les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans la ville de Lévis?</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quels sont les services manquants?</li> <li>• Quelles nouvelles approches pourraient être mises en œuvre?</li> <li>• Comment les organisations pourraient collaborer entre elles?</li> </ul> |  |
| <b>Clôture</b>   |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est-ce qu'il y a des thèmes que nous n'avons pas abordés et qui vous semblent préoccupants?</li> <li>• Avez-vous quelque chose à ajouter concernant les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir à Lévis?</li> </ul> |   |  |

