



# **HABITER LA RUE : REPENSER NOTRE RÉPONSE À L'ITINÉRANCE**

Rapport des résultats d'un événement de pensée  
systémique

Caroline Leblanc, Kristelle Alunni-Menichini, Christine Loignon, Karine Bertrand

**Bureau du défenseur fédéral du logement, Commission canadienne des droits de la personne**

344, rue Slater, 8<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1A 1E1

**Sans frais** : 1-888-214-1090 | **TTY** : 1-888-643-3304 | **Télécopie** : 613-996-9661 | [housingchrc.ca](http://housingchrc.ca)

Le présent rapport est soutenu par le Bureau du défenseur fédéral du logement (BDFL) et est disponible sur le site du BDFL et sur le Rond-point de l'itinérance : [rondpointdelitinerance.ca/bdfi](http://rondpointdelitinerance.ca/bdfi).

Les opinions, constatations et conclusions ou recommandations exprimées dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement la position de la Commission canadienne des droits de la personne ou de la Défenseure fédérale du logement.

*This text is also available in English under the title, Living on the street: rethinking our response to homelessness: Report on the results of a systems thinking event. It is available on the Office of the Federal Housing Advocate's website and on the Homeless Hub.*

**Pour citer ce rapport :**

Leblanc, C., Alunni-Menichini, K., Loignon, C. et Bertrand, K. (2023). *Habiter la rue : Repenser notre réponse à l'itinérance. Rapport des résultats de l'événement de pensée systémique*. Le Bureau du défenseur fédéral du logement.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada  
représenté par la Commission canadienne des droits de la personne, 2023

Numéro de catalogue : À venir

Noter que ce document est aussi autorisé à être publié dans le cadre de la thèse de Caroline Leblanc, Université de Sherbrooke.

# Table des matières

## **HABITER LA RUE : REPENSER NOTRE RÉPONSE À L'ITINÉRANCE 1**

<b>Table des matières</b>	<b>3</b>
<b>Liste des collaborations</b>	<b>4</b>
<b>Remerciements</b>	<b>5</b>
<b>Sommaire</b>	<b>7</b>
<b>Faits saillants</b>	<b>9</b>
<b>1. Mise en contexte</b>	<b>10</b>
<b>2. Un événement de pensée systémique pour repenser la réponse à l'itinérance</b>	<b>11</b>
2.1. Pertinence d'un événement de pensée systémique.....	11
2.2. Objectif de l'événement de pensée systémique.....	12
2.3. Organisation de l'événement de pensée systémique.....	13
2.4. Déroulement de l'événement de pensée systémique.....	14
2.5. Personnes présentes à l'événement de pensée systémique.....	15
<b>3. Portrait de la situation actuelle : Partie 1 des résultats de l'événement</b>	<b>15</b>
3.1. Logement inaccessible pour les personnes qui habitent la rue.....	16
3.2. Un système complexe, bureaucratique et inadapté aux personnes qui habitent la rue.....	17
3.3. L'intervention au cœur des enjeux de l'itinérance.....	21
3.4. Des enjeux politiques qui freinent une réponse axée sur les droits.....	24
3.5. Un contexte sociopolitique qui nuit aux personnes qui habitent la rue.....	26
<b>4. Pistes d'actions pour offrir un soutien adapté : Partie 2 des résultats de l'événement</b>	<b>28</b>
4.1. Une approche humaniste envers les personnes qui habitent la rue.....	28
4.2. L'amélioration de l'offre de services en itinérance.....	30
4.3. L'amélioration de l'accès à la justice : un droit encore bafoué et difficile d'accès.....	31
<b>Conclusion</b>	<b>32</b>
<b>Références</b>	<b>34</b>
<b>Annexe 1 : Collaborations</b>	<b>35</b>
<b>Annexe 2 : Plan de déroulement de l'événement</b>	<b>36</b>

# Liste des collaborations

Caroline Leblanc, *T.S., M. Serv. Soc.*

Doctorante, Département des sciences de la santé communautaire, Faculté de Médecine et des sciences de la santé, Université de Sherbrooke

Kristelle Alunni-Menichini, *Ph. D.*

Stagiaire postdoctorale, Département de psychiatrie, Faculté de Médecine, Université de McGill et Centre de recherche de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas

Christine Loignon, *Ph. D.*

Professeure titulaire, Département de médecine de famille et d'urgence, Faculté de Médecine et des sciences de la santé, Université de Sherbrooke

Karine Bertrand, *Ph. D.*

Professeure titulaire, Département des sciences de la santé communautaire, Faculté de Médecine et des sciences de la santé, Université de Sherbrooke

Ce document a été produit avec la collaboration de David King-Ruel, facilitateur chez Matière Brute.

Matière Brute est une entreprise spécialisée en facilitation de processus d'intelligence collective et en accompagnement stratégique systémique. Deux approches qui nous permettent de comprendre les structures systémiques en action, de nous responsabiliser de nos actions individuelles et collectives, et de nous donner les leviers d'action pour des changements concertés, efficaces et profonds. Depuis 2014, Matière Brute accompagne les organisations et les collectivités dans les transformations culturelles et structurelles nécessaires devant l'évolution complexe de notre société, avec pour mission centrale de contribuer à la transformation la plus importante de notre époque : celle de la transition socioécologique.

## Remerciements

Nous tenons à remercier le comité de planification et de soutien pour votre engagement ainsi que votre esprit d'ouverture et d'innovation, notamment, les personnes avec un savoir d'expérience en itinérance qui ont pris part à l'organisation, **Caroline Leblanc**, candidate au doctorat en santé communautaire de l'Université de Sherbrooke, **Nicolas Perron-Trudel**, Agent de soutien projet VSE (AIDQ), **Jeannine Foisy**, Paire chercheuse FACE, **Kristelle Alunni-Menichini**, Université de McGill, **Léonie Archambault**, Université de Sherbrooke, **Annie Savage**, Directrice du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), **Émilie Roberge**, Coordonnatrice, Spectre de rue et étudiante en travail social à l'UQAM, **Laury Bacro**, alliée engagée, **Mélodie Talbot**, AQPSUD et **Marjolaine Michel**, Spectre de rue.

Nous tenons à remercier les personnes qui ont permis un accueil et une logistique des repas hors pair, notamment **Élise Cournoyer Lemaire**, Université de Sherbrooke, **Véronique Lapalme**, Université de Montréal, **Anick Desrosiers**, Université de McGill, **Sen Chen Tsanta**, RAPSIM ainsi que **Yvon Turpin**, Maison du Père.

Nous tenons à remercier les animateur.trices de l'événement, notamment **David King**, **Jonathan Jubinville**, **Jasmin Trudel**, et **Rachel Pelland** de Matière brute, en collaboration avec **Kristelle Alunni-Menichini**, Université de McGill, **Léonie Archambault**, Université de Sherbrooke, **Émilie Roberge**, Spectre de rue et **Jayne Malenfant**, Université de McGill.

Nous tenons à remercier nos partenaires, tels que le **Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM)**, l'**Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ)**, **Spectre de rue**, l'**Association pour la promotion de la santé des personnes utilisatrices de drogues (AQPSUD)** et **Wapikoni**, pour leur appui dans le déploiement de l'événement et de ses retombées.

Nous tenons à remercier **Marie-Josée Houle**, défenseure du logement fédéral, pour sa confiance, l'**Anonyme** pour avoir offert un espace sécuritaire de consommation en cas de besoin et ainsi, réduire les risques de surdoses, **Dopamine** qui a soutenu une personne avec un vécu en itinérance à prendre part aux discussions, **Médecin du monde** pour avoir permis à un navigateur autochtone de prendre part à la journée, **Pascal Vanasse**, Maison du père, qui a créé les contacts nécessaires pour soutenir l'événement à différents niveaux, **David Chapman**, Résilience, pour ses précieux conseils, **Émilie Fortier**, Old Brewery Mission, pour son soutien ainsi qu'à **Céline Côté**, artiste et photographe de l'événement.

Nous tenons à remercier nos partenaires financiers, en particulier le **bureau de la défenseure du logement fédéral**, le **RAPSIM**, la **GID (Chaire de recherche sur le genre et l'intervention en dépendance)**, l'**Institut universitaire sur les dépendances (IUD)**, le **Fond d'appui à l'engagement étudiant (FAEE)**, le **REMDUS** et le **RECMUS** de l'Université de Sherbrooke, la députée de Ste-Marie-St-Jacques **Manon Massé** ainsi que la **Fondation Pierre Elliot Trudeau**. Nous tenons à remercier l'ensemble des contributions de la communauté, notamment le **Bistro Ste-Cath**, **Sophie Sucrée**, **Mystea**, **Géogène Café**, l'**Abbaye St-Benoit**, la **Distillerie Cherry River**, **Benny and co.**, **Les petites mains**, **Dollarama**, **Dollar King**, **Canadian Tire**, **Le Journal de rue Sherbrooke**, **L'itinéraire**, **TOMS**, **L'injecteur** et **Le reflet de société**.

Enfin, nous tenons à remercier l'ensemble des personnes qui se sont jointes à l'événement. Grâce à vous tous et toutes, cet événement a pu être tenu, mais surtout il a été une réussite en termes de croisement de perspectives et de résultats. Votre présence et votre contribution à l'événement furent vraiment importantes et nous sommes reconnaissantes d'avoir partagé ce dialogue avec vous.

# Sommaire

L'itinérance prend de plus en plus d'ampleur dans notre société, malgré les efforts déployés. La diversité des visages de l'itinérance se modifie de plus en plus, et plusieurs personnes n'arrivent pas à répondre à leurs besoins fondamentaux. Il est donc inconcevable de maintenir le statu quo lorsque des personnes voient leurs droits bafoués, tels que le droit au logement, à la sécurité, à la dignité et à la vie. Nous croyons donc qu'il est incontournable de repenser la réponse globale à l'itinérance, plus particulièrement celle que nous avons envers les personnes qui habitent la rue.

L'équipe FACE composée de Caroline Leblanc, candidate au doctorat en santé communautaire, et de personnes qui vivent ou ont vécu de l'itinérance, sous la direction scientifique des professeures Christine Loignon et Karine Bertrand de l'Université de Sherbrooke, a mené un projet de recherche portant sur le non-recours aux ressources d'hébergement à Montréal. L'événement de pensée systémique « Habiter la rue : Repenser notre réponse à l'itinérance » a été mis en place afin d'ouvrir un dialogue en adoptant un point de vue systémique concernant les campements au Québec et de donner une voix aux personnes qui habitent la rue, puisque plusieurs d'entre elles ont nommé qu'elles n'étaient pas entendues ou considérées. FACE signifie Forces, Actions, Changements et Équité.

De nombreuses collaborations issues du milieu politique, de l'itinérance, de la dépendance, de la recherche ainsi que de la communauté ont permis la réussite de cet événement (voir Liste des collaborations). Parmi ces collaborations, il faut souligner l'apport considérable des personnes avec un savoir d'expérience en itinérance, du Bureau de la défenseure du logement fédéral, du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), de l'Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ), de Spectre de rue, de l'Association pour la promotion de la santé des personnes utilisatrices de drogues (AQPSUD) et de Wapikoni dans son déploiement et ses retombées.

Le présent document a pour but de présenter les résultats issus de cet événement de pensée systémique. En résumé, les résultats mettent en lumière plusieurs enjeux : un manque d'accès à des logements abordables et adéquats ; un système complexe, bureaucratique et inadapté ; une offre de services en itinérance insuffisante, le manque d'interventions humaines et adaptées ; et la présence d'enjeux politiques, tels qu'une perception déshumanisante envers les personnes qui habitent la rue, les actions répressives qui affectent leurs capacités, une déresponsabilisation des gouvernements et un financement inadéquat qui freinent une réponse axée sur les droits des personnes qui habitent la rue. Enfin, les résultats abordent aussi des pistes d'actions pouvant amener des changements positifs dans la vie des personnes qui habitent la rue, tels que la mise en valeur d'approches humanistes, l'amélioration des services en itinérance ainsi que l'accès à la justice afin de faire respecter leurs droits fondamentaux.

Il est important de souligner que le contenu de ce rapport est issu des propos des personnes présentes à l'événement et qu'il n'est pas nécessairement appuyé par l'ensemble des partenaires et des organisateur.trices de l'événement. Le but était de faire ressortir les éléments principaux qui ont émergé dans les discussions lors de l'événement, et ce, en respectant le plus possible les propos des personnes présentes.



## Faits saillants

Le manque de ressources dans la réponse globale actuelle à l'itinérance est partiellement comblé par la résilience et la débrouillardise des personnes qui habitent la rue. Il est donc important de reconnaître et de valoriser leurs forces, leurs capacités et leur autonomie dans les actions qui sont mises en place.

La structure actuelle de la réponse globale en itinérance est vaste, complexe, bureaucratique et souvent peu adaptée et violente envers les personnes qui habitent la rue.

Les ressources actuelles d'hébergement ne sont pas vues comme une solution possible pour plusieurs personnes qui habitent la rue due aux mesures d'exclusions qu'elles génèrent.

La perception déshumanisante et les actions répressives envers les personnes qui habitent la rue affectent leurs droits et réduisent leurs capacités d'être et d'exister dans un tel contexte : la rue.

Les personnes qui habitent la rue ont besoin de stabilité, et les démantèlements forcés nuisent à leurs conditions de vie et de santé (p. ex., stress, épuisement, trauma).

L'absence de soutien humain et adapté engendre des conséquences importantes dans le parcours de vie des personnes qui habitent la rue et les rend davantage réfractaires à avoir recours à l'offre de service en itinérance actuelle.

La déresponsabilisation des gouvernements envers les enjeux de l'itinérance devient un frein aux respects des droits fondamentaux des personnes qui habitent la rue.

Le financement carencé et inadéquat par projet des organismes communautaires est la source de bien des défis dans l'offre de service en itinérance, ce qui vient fragiliser la communauté.

Il n'y a pas qu'une seule approche valide pour répondre aux besoins des personnes qui habitent la rue, mais bien plusieurs.

L'amélioration des structures en itinérance peut aussi signifier d'investir dans les ressources existantes et d'en développer de nouvelles en optant pour des approches qui sortent des murs afin d'aller vers les besoins, c'est-à-dire à la rencontre des personnes qui habitent la rue.

# 1. Mise en contexte

Selon les données issues de la recherche FACE concernant la réalité des personnes qui habitent la rue, plusieurs raisons amènent celles-ci à occuper et à dépendre de l'espace public et privé pour vivre. Tout d'abord, la crise du logement est devenue un enjeu central à l'itinérance, car les personnes ne trouvent pas un logement adéquat pour vivre. Puis, une fois dans la rue, ces personnes n'arrivent pas à trouver un hébergement adapté à leur réalité (p. ex., animaux de compagnie, couple, vie de nocturne) et leurs besoins (p. ex., autonomie, consommation, état de santé mentale et physique), ce qui fait qu'elles ne peuvent considérer ces ressources comme étant une alternative possible et une solution pour se loger. À travers la crise du logement et les nombreuses mesures d'exclusions que les ressources d'hébergement génèrent, les personnes se retrouvent en plus grand nombre à habiter la rue sous différentes formes.

---

*Les personnes qui habitent la rue sont celles qui résident seules ou en groupe dans des campements de tailles variables ou qui ont recours à des installations comme un véhicule, un abri d'autobus, une bouche d'air chaud, une entrée d'immeuble ou qui s'abritent là où elles peuvent sans source de protection (ex. banc de parc). Il s'agit de personnes qui habitent un lieu de manière temporaire ou permanent, en se protégeant ou non des intempéries (p. ex. au moyen d'une tente, d'un sac de couchage, d'une toile, etc.), sur des terrains et des établissements privés ou publics.*

---

Actuellement, la situation des personnes qui habitent la rue soulève beaucoup de questionnements non seulement dans les grandes villes du Québec, mais aussi en région, car elles sont confrontées à des enjeux grandissants qui affectent leur bien-être. Les enjeux que les personnes qui habitent la rue vivent sont, entre autres, la perte de leur habitat par les démantèlements forcés et la dépossession de leurs biens qui leur engendrent un stress, de l'épuisement et des traumatismes, et qui provoquent une perte de leurs repères et du soutien de leur communauté, puisqu'elles doivent être continuellement en mouvement. Une réalité qui réduit leurs capacités d'adaptation et leur résilience.

Dans les faits, la réponse globale n'arrive pas à prévenir l'itinérance, et encore moins soutenir les personnes qui dépendent de la rue pour vivre. La déresponsabilisation des différents gouvernements envers ces personnes rend difficile une vraie réponse à leurs besoins fondamentaux. Il est utopique, voire inconcevable, de croire que les organismes communautaires peuvent à eux seuls résoudre la situation. Les organismes communautaires actuels sont sous-financés, insuffisants et à bout de souffle pour parvenir à déployer une réponse globale adaptée aux besoins des personnes qui habitent la rue. Par conséquent, l'engagement des instances politiques n'est pas suffisant pour faire bouger les

choses et ainsi, améliorer nos pratiques afin d'avoir un réel changement en itinérance.

Devant ces enjeux grandissants, nous sommes à un point tournant où notre société se doit de revoir notre agir collectif pour assurer un bien-être aux personnes qui habitent la rue, et ce, en les incluant dans les discussions, les actions et les changements qui permettront de faire respecter leurs droits fondamentaux, tel que le droit au logement, à la sécurité, à la dignité et à la vie.

Ce présent rapport est donc un compte rendu des résultats issus des discussions ayant eu lieu lors de l'événement de pensée systémique Habiter la rue : Repenser notre réponse à l'itinérance. Cet événement avait pour but de repenser collectivement la manière dont les systèmes engendrent des conditions de vie et de santé précaires aux personnes qui habitent la rue en réduisant leurs capacités d'être et d'exister dans un tel contexte, soit la rue, et ainsi, mettre en lumière les leviers durables et réalistes pour améliorer les structures en itinérance, et ce, en leur donnant une place centrale.

## **2. Un événement de pensée systémique pour repenser la réponse à l'itinérance**

### **2.1. Pertinence d'un événement de pensée systémique**

Un événement de pensée systémique vise à permettre aux parties prenantes d'un système de prendre acte de leur interconnectivité, de mieux comprendre l'effet de leurs actions ou inactions, de cerner davantage leur pouvoir d'influencer la situation et de cibler les leviers de changement efficaces qu'ils peuvent collectivement porter (Garavito-Bermúdez et coll., 2014 ; Hmelo et al., 2000).

En pensée systémique, les enjeux vécus actuellement sont les problèmes de nos solutions. En effet, trop souvent les acteur.trices investissent temps, ressources et bonne volonté pour pallier aux enjeux de l'itinérance sans nécessairement avoir une portée réelle et efficace. Il n'est pas rare que nous devenions susceptibles d'adopter une approche qui se concentre davantage sur les « solutions » sans d'abord passer par une compréhension profonde de la situation. Il peut sembler, dans ce cas, que les solutions adoptées n'ont pas l'impact souhaité, et que cela engendre d'autres enjeux non anticipés. Ces solutions « symptomatiques » finissent par avoir des impacts négatifs qui nous fragilisent collectivement à long terme, en plus d'être coûteuses en termes de ressources et de motivation ainsi qu'en coûts humains. Face à ce constat, certaines personnes peuvent même adopter des postures contre-productives, par exemple en préférant travailler seules et en silo, en blâmant systématiquement les autres, en se victimisant du système et en ne reconnaissant pas leur pouvoir d'agir. Cela peut aussi pousser les acteur.trices à croire que certains enjeux sont insolubles ou « trop complexes », ce qui contribue à les désengager de plus en plus. Dans ce contexte, comment agir afin de transformer profondément et durablement nos systèmes ?

En réalité, il est nécessaire de nous donner en tant que société la capacité de faire face aux enjeux complexes, en nous permettant de prendre connaissance des multiples réalités et ainsi, de nous donner la capacité de voir et de transformer nos systèmes. Il s'agit du principe même des activités de pensée systémique. Cependant, réfléchir d'un point de vue systémique nous demande d'opérer un changement dans la manière dont on pense nos actions. Cela nous demande de porter une attention tant aux relations qu'aux ressources, tant qualitativement que quantitativement, tant au court terme qu'au long terme. Enfin, cela nous demande de sortir de notre vision individuelle d'acteur.trices et d'embrasser une vision « systémique » dans lequel nous avons un rôle particulier.

Dans ce cas, devant la nécessité grandissante d'agir sur des situations complexes comme l'itinérance, il est primordial de pratiquer notre capacité à mener des changements efficaces et durables. L'approche systémique nous permet donc non seulement d'adopter une nouvelle perspective dans laquelle nous pouvons retrouver notre capacité d'action, mais aussi d'obtenir un changement profond de notre vision du monde, de notre responsabilité individuelle et collective ainsi que du pouvoir transformatif de l'agir ensemble.

Cela dit, le changement de perspective exige de faire quelques constats préalables :

- nous sommes tous parties prenantes d'un système structuré de manière à générer et à perpétuer la situation et les enjeux inégalités qui en découlent;
- nous sommes tous, malgré nous, véhicule des enjeux inégalités, notamment par la structure de nos actions, de nos pensées, de nos valeurs, de nos pratiques, de nos relations et par les croyances que nous jugeons être « vraies » ;
- pour agir efficacement et durablement, la bonne volonté n'est pas suffisante, et un changement d'approche est nécessaire, soit d'une vision mécanique à une vision systémique pour agir à la source des inégalités;
- ce n'est que par l'adoption d'une posture d'humilité que nous pouvons réellement réfléchir en tant que système, avec ouverture, curiosité, courage et conviction. Un système qui ne se remet pas profondément en question est condamné à n'opérer que des changements accessoires qui ont pour but de préserver le confort plutôt que brusquer les structures pour atteindre un réel changement et réduire les inégalités de notre système.

## **2.2. Objectif de l'événement de pensée systémique**

« Habiter la rue : Repenser notre réponse à l'itinérance » est un événement de pensée systémique qui visait dans un premier temps à ouvrir un dialogue avec des personnes qui habitent ou ont habité la rue et des acteur.trices issu.es de différentes instances, et ce, en adoptant un point de vue systémique concernant un enjeu de société, comme c'est le cas actuellement pour les campements au Québec. Il visait, dans un deuxième temps, à interpréter les résultats de la recherche FACE issue de la thèse de Caroline Leblanc, soit une « Recherche ethnographique critique pour répondre aux besoins de santé des personnes qui habitent la rue; un regard sur les enjeux structurels qui engendrent le non-recours aux ressources d'hébergement en période hivernale ».

Pour approfondir nos réflexions sur la situation que vivent les personnes qui habitent la rue, nous avons fait appel à une équipe d'experts en pensée systémique « Matière brute » afin de nous guider et à obtenir une vision plus holistique de cette réalité. Pour y parvenir, plusieurs aspects ont été considérés pour planifier cet événement tels que :

- rassembler la diversité des acteur.trices du système, indépendamment de leur échelle, leur statut, leur pouvoir d'influence ou autre ;
- créer un climat propice à la curiosité, à l'écoute, à l'échange, au non-jugement, à la responsabilisation et au courage ;
- prendre acte le plus objectivement possible de l'état actuel de la situation et ce des différents points de vue;
- prendre conscience de comment nous sommes actuellement structurés en tant que collectivité afin de comprendre la manière dont nous créons et alimentons nous-mêmes la situation;
- saisir plus profondément comment nos intérêts, nos limites et nos perceptions nous limitent dans notre capacité de transformer profondément les systèmes pour réduire les inégalités que vivent les personnes qui habitent la rue;
- identifier et cibler les leviers d'action transformatifs que nous pouvons, chacun.es et collectivement, utiliser afin de transformer le système qui crée ces inégalités, et s'engager à porter ou à faciliter cette transformation.

Pour arriver à considérer ces aspects, cet événement se voulait inclusif afin de créer un espace sécuritaire où tous et toutes avaient un droit de parole pour réfléchir à notre réponse globale à l'itinérance, et ce, en soulevant aussi les limites du rôle de chaque acteur.trices et en trouvant des leviers de transformation durables et réalistes pour améliorer les conditions de vie et de santé des personnes qui habitent la rue. Par conséquent, nous avons développé un événement favorisant l'engagement des personnes directement concernées, c'est-à-dire celles qui habitent la rue ou qui l'ont habité, et ce, afin de croiser leurs perspectives avec celles des autres acteur.trices, tels qu'issus du milieu communautaire, politique (municipal, provincial et fédéral), universitaire, de la santé et des services sociaux et des services d'urgence.

### **2.3. Organisation de l'événement de pensée systémique**

Cet événement a été mis en place par l'équipe de recherche FACE menée par des personnes qui habitent ou ont habité la rue ainsi que Caroline Leblanc, candidate au doctorat en santé communautaire de l'Université de Sherbrooke, plusieurs étudiant.es (n = 6) provenant de quatre universités du Québec, ainsi qu'avec la collaboration de l'Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ), l'Association pour la promotion de la santé des personnes utilisatrices de drogues (AQPSUD), le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), Spectre de rue et Wapikoni. De plus, de nombreuses collaborations issues du milieu politique, de l'itinérance, de la dépendance et de la recherche ainsi que plusieurs contributions de la communauté ont également permis la réussite de cet événement, tant sur le plan de l'organisation que de ses retombées (voir Liste des collaborations).

Il est important de préciser qu'il s'agit d'un événement qui a été coconstruit de sorte que le savoir d'expérience en itinérance soit significatif dans l'ensemble de l'organisation, soit de la planification à la publication des résultats issus des discussions. Pour ce faire, un processus participatif avec des personnes qui habitaient ou ont habité la rue a été mis en place afin qu'elles puissent avoir un regard et une influence dans l'organisation et ainsi, développer un événement adapté et inclusif pour qu'elles puissent vivre une expérience positive lors des discussions. Pour les organisateur.trices de l'événement, leur présence était importante à tous les niveaux de l'événement et il était crucial que leur voix soit centrale. L'ensemble de ce processus est décrit dans un second rapport, intitulé « Rapport sur l'engagement des personnes avec un savoir d'expérience en itinérance dans le cadre d'un événement ».

## **2.4. Déroulement de l'événement de pensée systémique**

L'événement s'est déroulé sur une journée, le 23 février 2023, à la Bibliothèque nationale des Archives, Montréal, Québec. Cette journée a débuté par une reconnaissance des terres sur lesquelles nous nous trouvons, et ce, afin de reconnaître que les nations autochtones n'ont jamais cédé leurs droits territoriaux, notamment la nation Kanien'kehá:ka (Mohawk). Elle s'est poursuivie par une présentation sur le non-recours aux ressources en hébergement, informations issues des résultats de la recherche FACE, donnée par Caroline Leblanc, candidate au doctorat en santé communautaire de la Faculté de médecine et des sciences de la santé de l'Université de Sherbrooke. Cette présentation avait pour but d'alimenter les discussions de la journée, mais aussi d'interpréter les résultats obtenus dans le cadre de cette recherche. Par la suite, les personnes présentes à l'événement ont été invitées à composer des petits groupes de 8 en moyenne, et de prendre part à des discussions en grands groupes à différents moments pendant la journée. Au total, six tables ont été formées d'acteur.trices issu.es de différents milieux de l'itinérance, incluant des personnes qui ont habité ou habitent dans la rue. Pour les organisateur.trices, il était important que le savoir d'expérience en itinérance soit suffisamment représenté à chacune des tables : deux à trois personnes avec une telle expérience étaient présentes à chacune des tables.

Pendant les discussions, les questions étaient orientées de sorte à saisir les enjeux systémiques : 1) Est-ce que ça correspond à votre vision de la réalité et comment ? ; 2) Malgré nos efforts, pourquoi sommes-nous toujours incapables de résoudre la situation des campements ? ; 3) Ce qu'on voudrait faire, ce qui nous empêche de le faire et qu'est-ce qui fonctionne déjà ou, au contraire, ne fonctionne pas ? ; 4) Qu'est-ce qui doit changer et sur quoi doit-on lâcher prise afin de pouvoir tous réussir ? ; et 5) Quelles actions concrètes vont dans le sens de nos changements souhaités ?.

Pour finir l'événement sur une note rassembleuse, un cercle de fermeture a été mis en place à la fin de l'activité : l'ensemble des personnes présentes étaient invitées à s'asseoir en grand cercle et à exprimer en quelques mots leur pensée sur l'événement et avec quoi elles repartaient (voir Annexe 2).

## 2.5. Personnes présentes à l'événement de pensée systémique

Les acteur.trices présent.es à l'événement de pensée systémique avaient été invité.es selon leurs connaissances approfondies sur la réalité que vivent les personnes qui habitent dans la rue. Trente-cinq personnes issues de différents milieux et instances ont été personnellement invitées afin de créer un environnement convivial et favoriser les discussions de manière plus approfondie (voir Tableau 1). Plusieurs personnes n'ont pas pu être présentes à l'évènement, soit parce qu'elles avaient des enjeux de santé, qu'elles n'étaient pas disponibles, ou soit qu'elles n'avaient pas la capacité d'être présentes toute une journée sans impacter les services offerts aux personnes en situation d'itinérance. D'autres n'ont pas acceptés d'y prendre part, soit qu'elles pouvaient avoir des enjeux politiques en lien avec leur mandat ou soit qu'elles n'en voyaient pas la pertinence malgré leur lien étroit avec les enjeux que vivent les personnes qui habitent la rue.

Tableau 1 : Personnes présentes à l'événement de pensée systémique « Habiter la rue : repenser la réponse à l'itinérance »

Personnes qui ont vécu de l'itinérance	6	Regroupement en itinérance	3
Personnes qui habitent la rue	5	Juridique	1
Travail de rue	3	Sécurité publique	3
Hébergement	3	Municipale	2
Centre de jour	2	Gouvernementale	3
Milieu de la santé	2	Universitaire	2

Notons que les personnes avec une expérience en itinérance qui étaient présentes lors de l'événement étaient issues de différents milieux : certaines avaient un lien avec le projet de recherche FACE, tandis que d'autres avec des organismes communautaires ou des associations.

Enfin, il est important de préciser que certaines personnes qui ont été invitées à prendre part à l'évènement sous leur chapeau professionnel avaient aussi une expérience de vie en itinérance dans leur passé. Bien qu'elles n'étaient pas présentes sous l'angle de leur expérience de vie personnelle en itinérance, cela a quand même permis d'influencer et nuancer certains propos lors des discussions.

## 3. Portrait de la situation actuelle : Partie 1 des résultats de l'événement

Les discussions profondes et holistiques qui ont émergé lors de l'événement de pensée systémique ont permis de croiser les perspectives de différent acteur.trices en itinérance et ont mis en évidence les défis de la réponse globale en itinérance. Cependant, les personnes présentes à l'événement se sont entendues pour dire que les manques actuels dans la réponse globale à l'itinérance sont partiellement comblés par la résilience et la débrouillardise que les personnes qui habitent la rue détiennent pour être et exister dans un

contexte où le filet social est effrité. Cela nous rappelle l'importance de, malgré un ensemble de facteurs rendant extrêmement difficiles leurs conditions dans lesquelles elles doivent vivre tous les jours, reconnaître et valoriser leurs forces, leurs capacités, mais aussi leur autonomie dans les actions.

Par conséquent, afin d'aller plus loin dans la compréhension que nous avons envers la réalité que vivent les personnes qui habitent la rue, les prochaines sections présenteront les résultats qui mettent en valeur les échanges qui se sont déroulés au sein des différentes tables de discussions de l'événement de pensée systémique. La première section abordera les enjeux liés au manque de logement adéquat pour les personnes qui habitent la rue. La deuxième section portera davantage sur les enjeux liés à un système complexe, bureaucratique et inadapté. La troisième section jettera un regard sur les enjeux liés aux interventions au cœur de l'itinérance. La quatrième section proposera certaines améliorations des services en itinérance. La cinquième et la sixième section soulèvent les enjeux politiques qui freinent une réponse axée sur les droits des personnes qui habitent la rue. Enfin, la septième et la huitième section porteront sur des actions possibles ainsi que l'accès à la justice.

### **3.1. Logement inaccessible pour les personnes qui habitent la rue**

Les personnes présentes à l'événement ont soulevé que les démarches nécessaires pour accéder à un logement étaient difficile. La stigmatisation liée à leur identité sociale, les références d'emploi, la vérification judiciaire ou de crédit ainsi que liée à leur apparence deviennent des embûches significatives qui réduisent l'accès à un logement. Tandis que l'accès à un logement social est long et laborieux. En effet, le système complexe et la lourdeur administrative rendent difficile l'accès au logement social, particulièrement pour les personnes en situation d'itinérance, incluant celles qui habitent la rue. Selon leurs dires, le système souffre de longs délais et de barrières administratives qui réduisent et freinent l'accès à un logement. Les listes d'attentes sont à l'infini, et les règles et les procédures sont non seulement souvent jugées mal adaptées à leur réalité, mais aussi difficiles à comprendre, et ce, même pour les intervenant.es. De plus, les logements sociaux ont des critères discriminatoires (p. ex., avoir une adresse fixe, ne pas avoir aucune dette avec la société d'habitation du Québec depuis moins de 5 ans , etc. ) et demandent beaucoup de démarches, ce qui rend souvent impossible l'accès.

Il est important de souligner que le manque de logements sociaux est en constante augmentation. Dans les faits, la limitation de se loger amène plusieurs personnes à devoir vivre dans la rue pour la première fois due à de multiples facteurs, dont la crise du logement social, abordable, accessible et sécuritaire ainsi que la gentrification et les rénovictions. Il a également été nommé par certaines personnes présentes à l'événement que l'accès au logement devient plus difficile pour les personnes en situation d'itinérance, car les réfugiés et les nouveaux arrivants bénéficient souvent d'un accès prioritaire. Cette perception démontre que les gouvernements n'investissent pas dans la prévention de l'itinérance, néglige leurs responsabilités dans la mise en place d'une réponse urgente de logements sociaux et qu'ils ne sont pas équitables dans l'adoption de mesures pour répondre aux besoins de tous et toutes.



En ce sens, il a été souligné pendant les discussions que l'appel au secteur privé pour la mise en place de logements sociaux, abordables, accessibles et sécuritaires ne semble pas être une solution efficace ou viable. En plus de créer un lien de dépendance face au privé, certains investisseurs immobiliers se sont servis de leur partenariat avec des organismes à but non lucratif pour se faire bonne publicité sans concrétiser leurs promesses de construction de logement adéquat pour les personnes qui sont exposées à vivre dans un contexte de précarité et de pauvreté. Il a aussi été souligné lors de l'événement que lorsque les personnes peuvent avoir accès à des logements issus d'un programme social, il n'est pas rare qu'elles se retrouvent loin de leur communauté et isolé des ressources qu'elles utilisaient pour répondre à leurs besoins fondamentaux.

Il a donc été suggéré d'activer les actions gouvernementales pour améliorer l'accès au logement social, abordable, accessible et sécuritaire afin de respecter les droits de tous et toutes. Il a aussi été suggéré de développer une plus grande collaboration entre les organismes pour accélérer la construction de projets immobiliers sociaux diversifiés et adaptés aux besoins des personnes qui se retrouvent à habiter dans la rue. Il a aussi été mentionné qu'il serait important de mettre en place un registre de bail afin de freiner l'inflation du coût des logements et de faciliter l'accès aux logements sociaux par exemple, en permettant aux personnes en couple d'y avoir accès et en n'imposant pas un suivi psychosocial pour y accéder. Selon les personnes présentes, il faut sortir de la vision où le logement est la solution unique et qu'il s'agit de la dernière finalité qui peut répondre aux besoins des personnes qui habitent la rue. En ce sens, il faut de nouveaux projets axés sur des approches qui ne créent pas d'exclusion et qui sortent de la boîte (p. ex., mini maison, stationnement communautaire pour les personnes qui habitent dans leur véhicule).

### **3.2. Un système complexe, bureaucratique et inadapté aux personnes qui habitent la rue**

Une panoplie d'actions sont déployées aujourd'hui afin de soutenir les personnes en situation d'itinérance, mais sans pour autant être adaptées à leurs réels besoins, en particulier ceux des personnes qui habitent la rue. Lors de l'événement, il a été souligné que la structure actuelle de la réponse globale en itinérance est vaste, complexe, bureaucratique et souvent violente envers les personnes qui habitent la rue. Selon les propos des participant.es, cette complexité engendre des obstacles importants pour avoir accès aux soins et aux ressources nécessaires à leur santé. Plusieurs d'entre elles ont donc du mal à naviguer ce système, ce qui fait qu'elles sont trop souvent confrontées à vivre de mauvaises expériences (p. ex., stigmatisation et discrimination) qui engendrent une perte de confiance significative envers les ressources et les professionnel.les qui y travaillent.

Il a été souligné pendant les discussions que la division des services ainsi que le manque de coordination et de collaboration entre les différents organismes du système complexifient le tout. En effet, cela devient un obstacle pour atteindre les objectifs ciblés de rendre les soins et la santé équitables pour tous.tes. Puis, cela freine la mise en place de moyens qui peuvent avoir un effet réel sur les conditions de vie et de santé des personnes qui habitent la rue. Il a aussi été souligné lors de l'événement que les initiatives mises en place pour soutenir les personnes en situation d'itinérance, incluant celles qui habitent la

rue, manquent d'écoute, de flexibilité et d'adaptabilité, voire d'humanité, ce qui engendre de nouvelles formes de marginalité en créant des mesures d'exclusions qui réduisent l'accès aux services disponibles. Certaines personnes ont aussi nommé ne pas comprendre pourquoi, après avoir investi autant d'argent pendant la pandémie COVID-19, et que si peu de nouvelles approches et d'initiatives en sont ressorties et maintenues. Par conséquent, les personnes qui habitent la rue sont confrontées à une multitude d'obstacles qui conduisent, entre autres, au non-recours aux solutions d'hébergements actuelles et mettent en lumière le besoin de requestionner l'offre de services en itinérance.

### **3.2.1. Le non-recours aux solutions d'hébergements actuelles**

Lors des discussions durant l'événement, il a été souligné à plusieurs reprises que les exigences strictes pour accéder aux ressources d'hébergement actuelles les rendent souvent difficiles d'accès et que celles-ci sont souvent perçues comme inadéquates pour améliorer la situation des personnes qui habitent la rue. Bien que les ressources d'hébergement représentent une aide importante, il n'est pas rare que certaines personnes préfèrent ne pas les utiliser et habiter dans la rue. En ce sens, les personnes présentes à l'événement ont aussi partagé avec une grande transparence et avec émotions leur perception face aux ressources d'hébergement offertes. Elles ont soulevé certaines raisons qui expliquent en quoi elles ne sont pas adaptées et qu'elles ne répondent pas aux besoins des personnes qui habitent la rue.

Tout d'abord, les ressources d'hébergements sont souvent au maximum de leur capacité, particulièrement lorsqu'il fait froid, ce qui réduit les possibilités et les choix des personnes en situation d'itinérance. Il a aussi été précisé que les règles d'accès et de fonctionnement sont jugées trop contraignantes, telles que les horaires restrictifs, les files d'attente longues et difficiles, l'impossibilité d'y être avec son animal de compagnie et les heures de départ obligatoires très tôt le matin. Des barrières qui affectent leurs capacités à trouver un hébergement adapté à leur réalité pour une nuit. Plusieurs propos évoqués lors des discussions ont aussi soulevé que les personnes qui habitent la rue souhaiteraient trouver une certaine stabilité lorsqu'elles ont accès à un hébergement, par exemple en ayant la possibilité de rester dans la même ressource chaque jour, sans crainte de perdre leur lit. Cependant, plusieurs ressources exigent encore de quitter vers 7:00 AM sans que les personnes aient un lieu où aller, puisque, dans la plupart des cas, les centres de jour sont encore fermés et qu'ils sont de moins en moins existants. D'autres ressources qui permettent aux personnes de rester durant la journée exigent des dénombrements plusieurs fois par jour, ce qui empêche les personnes de quitter par crainte de perdre leur lit et ainsi leur effet personnel. De plus, il a été mentionné que les ressources d'hébergement sont petites pour le nombre de personnes hébergées, et que celles qui y ont recours se sentent souvent entassées. Les lieux sont souvent jugés non sécuritaires, insalubres, avec des odeurs nauséabondes, des infestations d'insectes (p. ex., punaise de lit), et qu'il s'agit d'un milieu où plusieurs peuvent faire des réactions allergiques ainsi que d'avoir des problèmes de santé (p. ex., respiratoire, peau).

Sans équivoque, les propos tenus lors de l'événement ont permis de soulever que les personnes qui habitent la rue et qui consomment des substances vivent des contraintes d'accès majeures aux ressources d'hébergement. Il a été nommé que la plupart des ressources d'hébergement actuellement disponibles imposent la sobriété, ce qui amène les personnes qui y ont recours à devoir se cacher pour consommer et à vivre dans la crainte de se faire saisir leurs matériels de consommation, leurs substances ou de s'y voir expulser. Il a aussi été mentionné qu'il est difficile d'avoir une sexualité dans la rue et qu'il existe peu d'hébergements qui acceptent les couples et qui offrent un environnement permettant de vivre leur intimité. Les personnes présentes à l'événement ont souligné que les femmes et les personnes trans ressentent souvent un sentiment d'insécurité dans les ressources d'hébergement, mais que les hommes pouvaient aussi être enclins à en vivre et que la mixité des personnes de tout genre et tout âge n'est pas adaptée. Il a été nommé que les personnes qui ont recours aux ressources d'hébergement peuvent aussi vivre de l'intimidation, des vols et des agressions violentes (p. ex., agression par arme blanche). De plus, il a été soulevé que pour les personnes issues des Premières Nations et Inuit, les ressources d'hébergement sont perçues comme des prisons normalisées et des lieux qui leur rappellent les traumatismes vécus dans les pensionnats autochtones.

Pour plusieurs personnes présentes à l'événement, les ressources d'hébergement placent souvent les gens dans des cases auxquels ils ne correspondent pas. En ce sens, il a été dit que, pour plusieurs personnes qui habitent la rue, être pris en charge au sein de ces structures trop encadrées peut les mettre systématiquement face à leurs faiblesses et leur faire vivre des échecs, notamment en n'étant pas en mesure de répondre aux attentes des ressources. Il a aussi été mentionné que les personnes peuvent se sentir davantage invisibles lorsqu'elles ont recours au système d'hébergement actuel que lorsqu'elles sont dans la rue et qu'elles trouvent leurs propres ressources pour s'organiser. Les personnes présentes à l'événement ont aussi précisé que les forces des personnes qui ont recours aux ressources d'hébergement ne sont jamais reconnues dans les processus organisationnels en place. Par exemple, les ressources d'hébergement ne permettraient pas d'autogérer leurs émotions et leur état d'âme, car les intervenant.es présent.es refusent la manière que les personnes elles-mêmes choisissent pour y parvenir (p. ex., permettre d'airer la nuit) et que cela entraîne des exclusions. En ce sens, il a été nommé que les personnes qui ont recours aux ressources d'hébergement peuvent être exposées à des exclusions souvent violentes et inadaptées, et ce, en ne considérant pas leurs besoins de santé et en les laissant souvent sans ressource dans des conditions difficiles (p. ex., en période hivernale, en étant malade).

Selon les propos évoqués lors des discussions, il a été soulevé qu'il n'existe pas un « one fit all », c'est-à-dire un modèle qui est bon pour l'ensemble des personnes en situation d'itinérance, incluant celles qui habitent la rue. De plus, il a été mentionné que plusieurs personnes qui habitent la rue ne perçoivent pas l'offre en hébergement actuel comme une alternative à la rue. Les discussions ont souligné que beaucoup d'entre elles ont un grand manque de confiance envers ces ressources, souvent les seules disponibles, et que plusieurs considèrent que l'accompagnement offert ne comble pas leurs besoins en matière d'intervention. Cela dit, malgré la présence d'une série d'initiatives souhaitant répondre

aux besoins des personnes qui habitent la rue, il a été évoqué durant l'événement que nous devons nous rendre à l'évidence que les ressources d'hébergement n'arrivent pas adéquatement à soutenir celles qui souhaitent y faire appel et que plusieurs autres personnes ne parviennent pas y avoir recours.

### **3.2.2. Requestionner l'offre de services en itinérance**

Malgré la quantité des ressources actuellement consacrées à l'itinérance, nous sommes forcés de constater qu'elles sont toujours jugées insuffisantes et inefficaces, surtout dans un contexte où l'itinérance est en augmentation et où les besoins se diversifient de plus en plus. Le manque de ressources demeure un enjeu qui a été catégorisé comme majeur dans la lutte face à l'itinérance par les personnes présentes à l'événement.

En effet, il a été soulevé lors des discussions que les personnes en situation d'itinérance, dont celles qui habitent la rue, semblent souffrir d'un manque de ressources adaptées à leur réalité pour faire face à leur quotidien. Plusieurs témoignent des délais déraisonnables pour l'accès aux services, d'un manque de lieu de socialisation et de répit durant le jour ainsi qu'un manque flagrant de disponibilité des intervenant.es, ce qui entraîne une qualité de service médiocre. Il a aussi été nommé que le manque d'information et le manque de transport rend plus difficile l'accès aux ressources en itinérance et aux soins de santé.

Toutefois, les personnes présentes à l'événement ne voient pas de la même manière la nécessité de ressources additionnelles. Certaines d'entre elles questionnent plutôt comment nous utilisons les ressources actuelles. À titre d'exemple, il a été discuté que les haltes chaleurs, c'est-à-dire une ressource alternative en période hivernale pour les personnes qui n'ont pas recours aux hébergements, n'étaient pas nécessairement adaptées à tout le monde. Les conditions actuelles des haltes chaleurs ne permettent pas d'atteindre ni l'objectif ni la population visée par ces dernières. D'une part, des personnes présentes à l'événement ont affirmé que les haltes chaleurs se sont transformées, au fil des années, en service de débordement des ressources d'hébergement et qu'elles sont maintenant vues comme des salles d'attente. Une réalité organisationnelle qui dérive de l'objectif initial des haltes chaleurs, soit d'offrir un lieu où il était possible de faire des va-et-vient sans contraintes, d'avoir accès à des intervenant.es en cas de besoin et de trouver une source de chaleur, et ce, pour les personnes qui n'ont pas recours aux ressources d'hébergement dû aux contraintes et aux exclusions qui réduisent leur accès. D'autre part, il a été soulevé que les conditions pour accéder et l'environnement actuel des haltes chaleurs nuisent à leur accès. Par exemple, il a été soulevé qu'une certaine confusion règne face aux heures d'ouverture et à la température à laquelle la halte chaleur ouvre ses portes (température mesurée ou ressentie), et que ces ressources sont souvent jugées insalubres ou insécurisantes pour les femmes, une raison pour laquelle beaucoup d'entre elles les évitent. En ce sens, il a été suggéré d'arrêter de penser les services en termes de saisons, afin de pérenniser les ressources dans l'optique d'offrir un continuum de services aux personnes qui habitent la rue à l'année.

Enfin, les personnes présentes à l'événement ont soulevé à maintes reprises le fait que nous aurions grand avantage à sortir de la boîte, à faire preuve de créativité et à réfléchir en

amont afin de réduire les barrières d'accès aux ressources et aux logements. Cependant, cela nécessite beaucoup d'engagements de la part des acteur.trices issu.es des différents milieux en itinérance, incluant les gouvernements. Par conséquent, il a été suggéré de mettre de côté les opinions divergentes afin de favoriser une meilleure collaboration et ainsi, faire émerger de nouveaux projets qui répondent réellement aux besoins des personnes qui vivent dans la rue. Il a aussi été nommé qu'un changement s'impose sur la manière dont nous voyons la réponse globale à l'itinérance, incluant nos interventions, envers les personnes qui habitent la rue. Il a été soulevé que ces changements de paradigme permettraient la mise en place d'une meilleure réponse aux besoins de celles-ci et le déploiement de ressources de soutien adaptées à leur réalité et qui favorisent leur sécurité.

### **3.3. L'intervention au cœur des enjeux de l'itinérance**

L'intervention actuelle en itinérance a été abordée comme un enjeu important qui réduit la qualité des services, mais surtout les conditions de vie et de santé des personnes qui habitent la rue. Les personnes présentes lors de l'événement ont soulevé l'absence de soutien humain comme un obstacle dans la possibilité d'avoir une réponse globale en itinérance adaptée aux besoins des personnes qui habitent la rue, incluant celui d'avoir accès à des interventions bienveillantes, et une panoplie d'approches pour y parvenir.

#### **3.3.1 L'absence de soutien humain et adapté**

Les ressources mises en place souffrent non seulement d'un manque de personnel, mais aussi d'un manque de temps pour répondre aux besoins des personnes qui habitent dans la rue ainsi qu'un manque d'expertise en itinérance. Par exemple, les traumatismes dont plusieurs personnes qui habitent la rue ont vécu au cours de leur vie sont souvent trop importants pour la capacité et les compétences des intervenant.e.s disponibles. Il est de même pour la gestion de crise. Il a été nommé que les personnes qui habitent la rue peuvent avoir peur de nommer qu'elles ont des enjeux de santé mentale et qu'elles n'ont pas nécessairement l'espace nécessaire pour exprimer et de vivre leur colère et leurs frustrations. Cela peut les amener à exploser et à adopter des comportements qui entraînent une exclusion des ressources en itinérance. Les propos tenus lors des discussions ont aussi permis de soulever que les intervenant.es n'ont pas suffisamment de connaissances et d'outils pour désamorcer les crises, et que le soutien n'était pas systématique et équitable lorsqu'elles ont recours à une ressource en itinérance.

Une hypothèse soulevée lors de l'événement pour expliquer ce manque d'expertise est que le processus d'embauche des intervenant.es est trop orienté vers les diplômés, bien que ce ne soit pas toujours la compétence nécessaire pour bien intervenir auprès des personnes qui habitent la rue. De plus, plusieurs personnes ont jugé dans leurs propos que les intervenant.es manquent d'expériences de vie et d'une compréhension de l'itinérance pour réussir à combler les réels besoins en intervention. Ceci s'ajoute au manque de transparence, aux nombreux préjugés, aux fausses croyances, au racisme, à l'intolérance, au mépris et à la violence vécus par les personnes qui habitent la rue dans le contexte de leurs interactions avec les institutions en santé, en services sociaux et en sécurité publique,

tel que rapportés par l'ensemble des personnes présentes à l'événement. Certaines d'entre elles ont donc souligné l'importance que les intervenant.es acquièrent davantage de connaissances concernant la réalité des personnes qui habitent la rue et prennent conscience de leurs propres jugements, afin de réduire leur intolérance et leur mépris envers elles.

Enfin, malgré le désir de certaines personnes à mettre en place des changements pour améliorer les services en itinérance, il a été souligné que cela peut être extrêmement long, surtout au sein de grandes organisations, comme les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS), où la culture interne et les systèmes bureaucratiques sont bien ancrés. Il en résulte que des pratiques archaïques et mal adaptées se perpétuent au fil des années. Par conséquent, l'accompagnement offert n'est pas holistique et ne rejoint pas les personnes qui habitent la rue et donc, répond difficilement à leurs besoins. Tout comme pour les intervenant.es, les institutions doivent, selon certaines personnes présentes, prendre conscience que leur culture, leurs pratiques et leurs politiques peuvent créer une violence institutionnelle à l'égard des personnes qui habitent la rue, et qu'il est nécessaire de mettre en place des actions concrètes et durables pour la contrer.

### **3.3.2. Le besoin d'avoir des interventions bienveillantes et respectant les besoins**

Lors des discussions pendant l'événement, il a été fortement suggéré que les interventions devraient davantage respecter le rythme de la personne qui habite la rue, car il est inefficace de forcer quelqu'un à aller trop vite dans son cheminement. Il a été précisé que de ne pas aller à leur rythme les pousserait systématiquement en situation d'échecs, ce qui a pour effet de les fragiliser encore plus. Il est nécessaire de comprendre que ce n'est pas toutes les personnes qui ont la capacité ou l'état de nommer leurs besoins et d'accepter du soutien. Il faut également garder en tête que l'accès aux services en itinérance requiert des démarches lourdes et complexes. Les personnes qui habitent la rue n'ont pas toujours les connaissances pour naviguer dans le système et la capacité d'en faire la demande, car elles font face à un processus administratif complexe et une liste d'attente quasi infinie. Par conséquent, il est important de ne pas fermer la porte et de continuer à les soutenir, même lorsqu'elles ne parviennent pas à nommer leurs besoins, qu'elles ne parviennent pas à faire leur suivi adéquatement ou qu'elles refusent des services.

En ce sens, les personnes présentes à l'événement ont voulu rappeler qu'outre les systèmes mis en place pour la réponse globale à l'itinérance, ce sont les humains qui y travaillent et avec lesquels les personnes qui habitent la rue sont en interaction qui font une différence. C'est par leur humanité qu'il est possible d'influencer positivement leur situation et contribuer à leur mieux-être. La création d'un lien de confiance, l'empathie, l'ouverture d'esprit, la transparence et la flexibilité sont soulevées comme ce qui fait toute la différence dans leurs interventions. Pour ce faire, il est primordial de nourrir les connexions avec les personnes qui habitent la rue et de les maintenir dans le temps en respectant leur rythme tel que nommé précédemment, mais aussi en les accompagnant selon leurs volontés et leurs besoins. La stabilité du lien est une condition obligatoire pour offrir un accompagnement de qualité.

Au-delà des solutions technocratiques, le soutien de cette humanité sur le terrain est ce qui devrait guider le tout. Pour ce faire, il a été souligné que les besoins des personnes qui habitent la rue devraient servir comme un point de repère. Il a été nommé que de faire des promesses en l'air, comme de promettre un logement ou de simplement les aider sans y parvenir, peut affecter leur confiance envers les instances. Il a aussi été mentionné qu'il faut cesser de croire que l'on connaît mieux les besoins des personnes qui habitent la rue qu'elles-mêmes. En ce sens, il a été soulevé qu'il faut davantage agir avec bienveillance en prenant le temps de s'intéresser à elles et en mettant en place des interventions personnalisées et adaptées à leur situation. À titre d'exemple, il serait important de mettre en place des ressources pour soutenir les personnes qui habitent la rue afin qu'elles maintiennent leur relation avec leur animal de compagnie, car la présence de celui-ci est un soutien significatif dans leur vie. Ceci est possible en rendant, par exemple, l'environnement des ressources adaptées aux animaux ainsi qu'en fournissant des soins vétérinaires et des ressources de gardiennage pour les libérer le temps de faire leurs démarches ou en cas d'urgence (p. ex., incarcération, hospitalisation).

Enfin, pour parvenir à mettre en place une réponse globale en itinérance adaptée et personnalisée, il faut non seulement faire preuve de flexibilité dans nos interventions pour répondre aux besoins réels des personnes qui habitent la rue, mais il faut aussi s'assurer de développer des ressources avec un soutien clinique afin que les intervenant.es puissent acquérir de meilleures connaissances et compétences en itinérance. Par-dessus tout, il faut arriver à réduire les enjeux administratifs qui créent des barrières importantes pour parvenir réellement à soutenir les personnes qui habitent la rue. Il faut aussi promouvoir des pratiques pouvant assurer la sécurité des tous.tes dans les ressources.

### **3.3.3. Le besoin d'une diversité d'approches humaines et adaptées axées sur les droits**

Comme indiqué plus haut, la réponse globale à l'itinérance est souvent perçue comme bureaucratique, alors que la force des interventions réussies se trouve dans l'humanité et la stabilité. Alors, afin d'humaniser davantage les services en itinérance, les personnes présentes à l'événement ont souligné qu'il faut valoriser une offre multidisciplinaire, mais aussi proposer une diversité d'approches qui offrent des choix flexibles pour répondre aux besoins et aux désirs des personnes qui habitent la rue. De plus, il a été souligné que nous aurions grand avantage à ce que les ressources en itinérance soient à taille humaine afin de favoriser et de développer une approche d'accompagnement qui place les personnes qui habitent la rue au centre des interventions, qui leur offre une écoute et une considération hors pair, qui mise davantage sur un accompagnement individuel efficace et qui favorise une approche humaniste axée sur les droits et l'autodétermination.

En ce sens, il était important de miser sur des approches permettant d'aller vers les personnes qui habitent la rue en valorisant davantage le travail de rue. Les personnes présentes à l'événement ont mentionné que bien que cette approche ait gagné du terrain au fil des années, le fait est qu'elle n'est pas suffisamment reconnue et considérée à sa juste valeur. Il a été soulevé qu'il serait important de faciliter le rôle des travailleur.ses de rue, dont celui de soutenir les personnes en situation d'itinérance, incluant les personnes qui

habitent la rue, avec un accueil inconditionnel et une relation d'aide qui s'adapte à leurs réels besoins afin qu'elles atteignent ce qu'elles veulent, et ce, à leur rythme. En ce sens, il a été proposé que les travailleur.ses de rue puissent avoir plus de pouvoir d'agir et de possibilités pour les soutenir. Par exemple, il serait pertinent de créer des « fast track » entre les travailleur.ses de rue et les institutions. Bien que de tels liens soient créés, il s'agit d'une pratique informelle qui doit être officialisée : trop souvent, les liens personnalisés et les ententes informelles qui sont développés pour arriver à répondre aux besoins des personnes qui habitent la rue, sont précaires et disparaissent avec le mouvement du personnel (p. ex., départ d'un professionnel.le). Ceci peut donc avoir des conséquences importantes sur le soutien offert aux personnes qui habitent la rue.

L'intervention de type « par et pour » est également considérée par les personnes présentes à l'événement comme une approche exceptionnelle. Il a été précisé que de permettre aux pairs aidant.es de devenir intervenant.es pourrait être une approche favorable pour répondre aux besoins des personnes qui habitent la rue. Pour ce faire, il a été nommé qu'il est important de reconnaître le vécu des pairs aidant.es, d'offrir du soutien et de nouvelles connaissances pour leur permettre de faire leur travail, d'offrir une équité salariale et d'arrêter de les utiliser pour combler des tâches qui ne veulent pas être faites par les autres intervenant.es. De plus, il a été mentionné que d'inclure davantage les pairs aidant.es dans les différentes équipes d'intervention serait un atout pour tisser des liens avec les personnes qui habitent la rue et ainsi mieux répondre aux besoins de celles-ci.

Enfin, il a été souligné lors des discussions qu'il est important de former et de soutenir les personnes qui habitent la rue afin qu'elles puissent être mieux outillées pour prévenir et intervenir en cas de situation lorsque les intervenant.es sont absent.es (ex. formation sur le suicide). Il s'agit ici de propulser le potentiel d'agir des pairs dans leur propre milieu en favorisant les interventions informelles entre pairs et leur permettant de développer une autonomie collective.

### **3.4. Des enjeux politiques qui freinent une réponse axée sur les droits**

Lors des discussions durant l'événement, plusieurs personnes présentes précisent que la réponse globale à l'itinérance ne repose pas sur une réelle stratégie pour mettre à exécution les nombreux plans d'action qui ont été mis sur papier au fil des années. Tandis que d'autres ont soulevé qu'il n'y a pas de vraie conversation entre les décideurs et les personnes visées par les mesures, comme les personnes qui habitent la rue. Il a donc été soulevé, qu'il serait pertinent d'ouvrir davantage des dialogues entre une diversité et une représentativité d'acteur.trices, incluant les personnes qui habitent la rue puisqu'en ce moment les véritables enjeux ne sont pas abordés et ni même discutés.

#### **3.4.1. Déresponsabilisation des instances politiques**

Dans les faits, les personnes présentes à l'événement ont nommé que les ministres issus des différents paliers gouvernementaux ne connaissent souvent pas la réalité des personnes qui habitent la rue ainsi que les détails des programmes qui peuvent les soutenir. Il a été soulevé que leurs responsabilités ne sont pas clairement définies concernant l'itinérance,



ce qui engendre une déresponsabilisation des instances politiques. En d'autres termes, les acteurs se renvoient la balle, ce qui fait que personne n'assume la responsabilité de l'exécution et nuit à la réponse que nous avons face à l'itinérance ainsi qu'aux conditions de vie et de santé des personnes exposées à ces enjeux. Pour ce faire, il a été suggéré que les gouvernements des différents paliers se dotent d'une meilleure éthique et qu'ils s'assurent de former des partenariats avec des rôles et responsabilités bien définis, rôles et responsabilités qui doivent être connus des organismes et des personnes qui habitent la rue. En effet, il est important, dans l'optique d'améliorer l'autodétermination des personnes qui habitent la rue, qu'elles soient en mesure de mieux comprendre les leviers de chaque partie prenante en itinérance.

Enfin, il a été mentionné qu'il serait important d'agir en tenant réellement compte des coûts humains que l'inaction politique peut avoir sur les personnes qui vivent en situation d'itinérance (p. ex., dégradation de leur santé), incluant celles qui habitent la rue, ainsi que les coûts matériels et économiques que cela peut avoir sur les ressources qui les soutiennent (p. ex., coût en santé). Pour ce faire, il a été mis de l'avant qu'il serait important de favoriser des actions concrètes, notamment en s'assurant que les politiques soient facilement applicables. En ce sens, il a été nommé que pour favoriser la cohérence entre l'ensemble des politiques qui touchent les personnes qui habitent la rue, qu'il serait pertinent de mettre en place un ministre de la précarité, de l'itinérance et de la justice sociale. Un tel ministère permettrait d'avoir une vision plus globale et complète de ces enjeux. Enfin, pour avoir une réponse globale en itinérance qui respecte les droits des personnes qui habitent la rue, il serait important d'appliquer la politique nationale de lutte contre l'itinérance par la création d'une loi.

#### **3.4.2. Le financement des ressources en itinérance carencé**

Lors de l'événement, les propos ont évoqué que le communautaire est pressé comme un citron pour répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance, incluant celles qui habitent la rue. Il a été mentionné que le financement par projet plutôt que par mission a pour effet de créer une compétition improductive entre les organismes et de les précariser davantage. En effet, les organismes étant dépendants du financement public se retrouvent en compétition pour les mêmes financements, ce qui les pousse à sous-évaluer leurs réels besoins financiers lors du dépôt de leurs demandes. Cette sous-évaluation crée inévitablement ensuite des problèmes pour maintenir les projets, et ce, même si ceux-ci sont adaptés et efficaces pour répondre aux besoins en itinérance. De plus, il a été soulevé que le manque de ressource rend la gestion difficile et lourde, ce qui fait que plusieurs organismes ne veulent plus s'occuper de certains projets. Par conséquent, les organismes finissent par se désengager ou abandonner certains projets puisqu'ils n'ont plus la capacité de les maintenir et les gérer.

Les personnes présentes ont également soulevé que la structure financière fragile et précaire des organismes ne permet pas la rétention du personnel qualifié. Il a été mentionné qu'il est fréquent que les intervenant.es commencent leur carrière dans des organismes communautaires pour ensuite se faire recruter par le système de santé et de services sociaux

publics (p. ex., CISSS et CIUSSS), qui offre un meilleur salaire. Il a donc été nommé qu'il faut abolir le financement par projet et favoriser les missions, d'adapter les indicateurs qui permettent d'évaluer l'efficacité des programmes, d'émettre du financement récurrent et stable et de rendre pérennes des ressources adaptées pour les personnes qui habitent la rue. Par exemple, il a été soulevé que plusieurs organismes ne souhaitent pas soutenir les haltes chaleurs, car il manque de financement et que la charge de l'engagement est trop importante pour leurs ressources actuelles.

### **3.5. Un contexte sociopolitique qui nuit aux personnes qui habitent la rue**

Selon plusieurs personnes présentes à l'événement, le contexte sociopolitique actuel rend difficile la mise en application d'actions pour prévenir et faire face à l'itinérance. En ce sens, il a été nommé que la culture dominante, c'est-à-dire le statu quo actuel, peut être un obstacle aux changements et à la mise en place de nouvelles actions pour lutter contre l'itinérance. La perception déshumanisante envers les personnes qui habitent la rue et la gestion de l'espace public par le biais de la répression plutôt que par l'adoption d'une approche favorisant une réelle cohabitation en fait partie.

#### **3.5.1. Perception déshumanisante envers les personnes qui habitent la rue**

La perception actuelle des personnes qui habitent la rue a été identifiée comme un enjeu central dans la réponse à l'itinérance. Certaines personnes présentes à l'événement affirment que la réponse de la société face à l'itinérance est carrément déshumanisante. Par exemple, les propos évoqués lors des discussions ont soulevé que l'intolérance de la population envers les personnes qui habitent la rue, c'est-à-dire d'accepter et de vivre avec leur présence dans l'espace public, engendre des conséquences importantes et réduit les capacités de celles-ci de se trouver un habitat ainsi de se sentir soutenues par la communauté.

En ce sens, il a été mentionné à répétition que les personnes qui habitent la rue se voient souvent rejetées, réprimées et agressées par le système sociétal (p. ex., se faire démanteler de force, se faire prendre ses biens, se faire dénigrer par les autorités). Il a été dit que celles-ci peuvent souvent se sentir humiliées et complètement dévalorisées par les différentes interactions avec les autres personnes de la communauté. Il a donc été soulevé que l'apposition d'une étiquette envers les personnes qui habitent la rue cause une stigmatisation et une déshumanisation qui est trop souvent une source d'abus, abus qu'elles vivent à répétition dans leur quotidien. Les propos évoqués lors des discussions ont soulevé que les jugements à l'égard des personnes qui habitent la rue peuvent les dénigrer et le fait que nous leur accordons peu d'importance les invisibilise. Il a donc été nommé que ce manque actuel de considération peut amener les personnes qui habitent la rue à intérioriser les stigmas à leur égard, ce qui rend difficile de s'en défaire et de changer leur situation (p. ex., l'ignorance qu'elles vivent peut remettre en doute leur valeur humaine et ainsi affecter leur estime de soi). Par conséquent, les personnes présentes à l'événement ont voulu souligner que le manque d'acceptabilité sociale est donc un facteur qui crée des tensions importantes et qui peut réduire leurs capacités d'être et d'exister dans un tel contexte : la rue.

Selon les propos évoqués lors de l'événement, il est possible d'améliorer l'acceptabilité sociale en mettant en place des ressources pour que les personnes qui habitent la rue puissent maintenir leur espace propre (p. ex., accès à des toilettes et à un service de ramassage des poubelles à proximité de leur habitation) et de soutenir davantage celles qui n'ont pas les capacités d'y parvenir. Il a aussi été nommé qu'une sensibilisation est nécessaire auprès des gens de la communauté afin de changer leurs perceptions envers les personnes qui habitent la rue, de diminuer la peur de l'inconnu et de favoriser le vivre ensemble. Pour ce faire, il serait pertinent d'éduquer et de sensibiliser aux moyens d'activités immersives ou de rencontres favorisant un dialogue et un respect bidirectionnel entre les personnes qui habitent la rue et les autres qui cohabitent avec elles.

### **3.5.2. Des actions répressives qui affectent les capacités des personnes qui habitent la rue**

Lors des discussions, il a été mentionné que les personnes qui habitent la rue se sentent maltraitées, poussées, contrôlées et divisées, et que les abus ainsi que les oppressions vécues les forcent à se cacher et à s'isoler de plus en plus, loin des regards. Il a été soulevé que les oppressions vécues sont induites à la fois par les instances politiques et policières, mais également par l'ensemble de la société qui, par son intolérance alimente les décisions politiques dénigrantes et abusives à l'égard des personnes qui habitent la rue.

Beaucoup de personnes présentes à l'événement sont d'avis que les politiques municipales et les installations urbaines ont un impact direct sur la vie et la santé des personnes qui habitent la rue. Il a été soulevé qu'il n'est pas rare que les installations urbaines se voient utilisées comme des actions répressives afin de contrôler la présence des personnes qui habitent la rue dans l'espace public (p. ex., barreaux sur les bancs pour empêcher que les personnes se couchent dessus, fermer les fontaines d'eau dans les parcs). Ces actions répressives affectent leurs capacités de trouver réponse à leurs besoins fondamentaux (p. ex., accès à l'eau et à des sanitaires, à une stabilité et à un contexte sécuritaire).

En ce qui concerne les campements à proprement dit, il y a une divergence dans les pratiques de démantèlement. Selon les personnes présentes à l'événement, certains sont tolérés, mais d'autres sont démantelés pour éviter l'étalement des abris et l'installation d'un campement d'une plus grande ampleur. Il a donc été mentionné que cette divergence dans les pratiques et la tolérance zéro à certains endroits réduisent les possibilités qu'ont les personnes qui habitent la rue pour se poser quelque part. Par ailleurs, les propos évoqués lors de l'événement, ont aussi stipulé que de nombreux policiers manquent de respect envers les personnes qui habitent la rue et qu'il n'est pas rare que plusieurs jettent leurs effets personnels, dont leurs cartes d'identité ou biens tel que leurs photos de familles. Il a aussi été soulevé que les employé.es de la ville peuvent également prendre part à des pratiques inhumaines en les dépossédant de leurs biens, et ce, souvent lorsqu'elles sont absentes de leur abri. Il n'est pas rare que dans ce cas, les personnes doivent s'isoler loin des regards et voire même se déplacer dans d'autres quartiers pour trouver une certaine quiétude, ce qui les expose à des dangers imminents pour leur sécurité et leur vie (ex. violence, surdose, etc.). De plus, cela fait en sorte que les personnes se voient continuellement en déplacement vers des quartiers qui n'ont pas les capacités nécessaires

pour les accueillir, ce qui peut augmenter les tensions avec les résident.es domicilié.es dans le quartier.

En ce sens, il a été mentionné que la répression que font face les personnes qui habitent la rue lorsqu'elles sont démantelées de force fragilise davantage la confiance qu'elles ont envers les autorités. Cela dit, il a été soulevé que la normalisation des mauvaises pratiques oppressives, telles que le démantèlement forcé des campements, la dépossession de leurs biens personnels et de survie ainsi que l'aménagement urbain hostile, contribue aux enjeux de l'itinérance. Selon plusieurs personnes présentes à l'événement, pour faire face à cette répression, un moratoire sur les campements serait nécessaire.

La question que nous devons nous poser pour mettre en place des actions adaptées est « pourquoi les personnes se retrouvent à habiter la rue ? », et ce, afin de cibler les réelles lacunes de notre système en place et ainsi mieux saisir les actions à déployer pour prévenir cette forme d'itinérance et soutenir celles qui la vivent.

## **4. Pistes d'actions pour offrir un soutien adapté : Partie 2 des résultats de l'événement**

Tout d'abord, il a été soulevé pendant l'événement qu'il serait important, voire un incontournable, de dépolitiser le débat de l'itinérance, de déresponsabiliser les personnes qui habitent la rue quant à leur situation et d'agir davantage en faveur de leurs droits, par exemple en optant pour une approche humaniste axée sur les droits. Par conséquent, la prochaine partie de ce rapport présente les différents leviers qui ont été soulevés durant l'événement et qui seraient pertinents à mettre en place pour améliorer la réponse globale aux besoins des personnes qui habitent la rue.

### **4.1. Une approche humaniste envers les personnes qui habitent la rue**

Les personnes présentes à l'événement ont mentionné qu'une approche humaniste axée sur les droits doit être adoptée. En ce sens, elles ont abordé l'importance de mettre en place un plan d'urbanisme inclusif en favorisant la participation des personnes qui habitent la rue dans sa mise en œuvre. Les propos tenus lors des discussions ont aussi soulevé qu'il serait pertinent de rendre disponible des squats légaux et de développer un projet pilote de campement en optant sur l'autogestion et l'autodétermination des personnes qui l'habitent, et ce, en prenant en compte leurs forces et leurs capacités et en valorisant l'entraide et le soutien des citoyen.nes autour de ce lieu. Par exemple, les campements pourraient être organisés et sécurisés, sans gérer la vie des personnes qui les habitent. Les personnes qui y résident pourraient recevoir un soutien pour qu'elles puissent avoir accès à des ressources pouvant combler leurs besoins fondamentaux (p. ex., eau courante, toilettes, douche, services alimentaires), des mesures pour leur permettre de maintenir leur habitat propre (p. ex., gestion des déchets) ainsi que des outils et des connaissances pour réduire les risques pouvant nuire à leur sécurité, telles que ceux liés aux incendies, aux vols ou aux agressions. Cependant, il est important de mentionner que ces lieux ne devraient pas être les seules zones où, les abris doivent être acceptés, car ce n'est pas toutes les personnes qui habitent

la rue qui veulent ou qui sont en mesure de cohabiter avec d'autres personnes. De plus, il est possible qu'elles ne puissent pas y avoir accès, car, elles ne s'y sentent pas en sécurité (p.ex. agresseur présent) ou qu'elles aient un interdit de contact avec quelqu'un qui habite dans la zone de tolérance.

Il a aussi été mentionné pendant les discussions qu'il serait important de réduire le plus possible les contraintes d'accès aux ressources d'hébergement. En ce sens, il a été suggéré de créer un environnement favorisant la sécurité des femmes et des personnes trans (p. ex., chambre et toilette privée) ainsi que l'intimité, car ce n'est pas tout le monde qui est en mesure de côtoyer d'autres personnes. Il a aussi été suggéré d'utiliser des interventions plus humaines pour réduire les exclusions. Il a été souligné que les ressources d'hébergement doivent aussi innover en cessant la discrimination de l'usage de substances et en optant pour une approche de réduction des méfaits (p. ex., rendre accessible un centre de consommation 24/7). Les propos évoqués pendant l'événement ont souligné qu'il serait d'autant plus important, voire crucial, d'offrir un milieu pouvant accueillir davantage des couples ainsi que les animaux de compagnie, et ce, en étant plus adapté. Il a également été soulevé que les ressources devraient offrir un soutien adapté pour favoriser les différentes démarches des personnes qui habitent la rue, en rendant accessibles un ordinateur, une imprimante, etc.

De plus, il a été soulevé qu'il était important d'investir davantage dans des ressources en itinérance favorisant un haut seuil d'acceptabilité, c'est-à-dire qui réduisent le plus possible les mesures d'exclusion, et ce, afin d'offrir plus de possibilités et de choix alternatifs aux personnes qui habitent la rue. Dans cette même perspective, il a été nommé qu'il était important de mettre en place des milieux sécurisants, c'est-à-dire avec des intervenant.es plutôt que des agent.es de sécurité, puisque l'approche de ces derniers n'est pas adaptée aux besoins des personnes qui habitent la rue et à leur situation de vie. De plus, les propos tenus ont permis de soulever qu'il serait important de mettre en place un café de rue pour sociabiliser, faire sa lessive et se laver, entreposer ses effets personnels, dormir durant la journée et voire même planifier des services pour les animaux des personnes qui habitent la rue afin que cette ressource soit accueillante et soutenante et que cette ressource pourrait être gérée dans une approche « par et pour » les personnes qui habitent la rue. Il serait aussi intéressant de mettre en place un stationnement aménager avec des ressources telles que l'électricité, l'eau, l'internet et des loisirs afin de répondre aux besoins des personnes qui vivent dans un contexte d'itinérance véhiculaire, c'est-à-dire lorsque la personne habite dans un véhicule tel qu'une voiture ou une camionnette par exemple.

En ce sens, il a été souligné qu'il peut être difficile de connaître les réels besoins des personnes qui habitent la rue, mais, que de les impliquer dans la mise en place d'initiatives variées permettrait d'y parvenir. Par conséquent, il a été soulevé qu'il était important de leur faire confiance et de les reconnaître comme des personnes expertes de leur vie et de leurs besoins, mais surtout de leur permettre d'avoir la capacité de rêver à un projet de vie.

## 4.2. L'amélioration de l'offre de services en itinérance

Une piste d'action importante nommée par les personnes présentes à l'événement est l'amélioration de l'offre de services en itinérance. Cela peut signifier à la fois d'investir dans les ressources existantes et d'en développer de nouvelles en optant pour des approches qui sortent de la boîte afin d'aller à la rencontre des personnes qui habitent la rue. Cependant, il a été reconnu lors des discussions que pour avoir des changements structurels efficaces, ceux-ci doivent être accompagnés de changements culturels au sein des organisations, mais aussi plus largement au sein de la société. Selon beaucoup de commentaires recueillis, l'humanité, la flexibilité et la désinstitutionnalisation sont des piliers essentiels pour y parvenir. De plus, l'autodétermination individuelle, l'autogestion ainsi que la transparence devraient être au cœur des pratiques de cette nouvelle culture.

Il a été soulevé que le système actuel manque d'humilité et qu'il n'est pas rare que les pratiques qui accentuent le problème à l'itinérance soient normalisées. Par conséquent, il a été nommé par les personnes présentes à l'événement qu'il serait pertinent que les différents acteurs impliqués dans la mise en place des structures fassent preuve d'ouverture afin de reconnaître ce qui fonctionne bien et moins bien dans les ressources actuelles. Ainsi, selon les personnes présentes, les décisions de haut niveau doivent être basées sur une approche "*bottom up*" afin de mieux représenter les réels besoins des personnes qui ont ou souhaitent avoir recours aux services en itinérance.

Selon les propos tenus lors de l'événement, il faut augmenter les services adaptés et accessibles aux personnes qui habitent la rue, tels que les soins en santé mentale, les services de proximité, les centres de consommation, le travail à la journée et les répits de jour, mais aussi d'augmenter la tolérance dans les services publics tels que les stations de métro. Il est également nécessaire d'avoir davantage de ressources 24/7, incluant les fins de semaine, et que celles-ci aient du personnel bilingue, voire polyglotte, afin de desservir adéquatement l'ensemble des personnes qui habitent la rue. Il a d'ailleurs été soulevé de s'assurer que les ressources soient équitablement réparties dans la ville, car, les trous de services ont des conséquences sur la qualité de vie et de santé des personnes qui habitent la rue. Plusieurs ont d'ailleurs nommé l'importance d'offrir un service efficace de référencement et de communication sur les ressources disponibles. En ce sens, il a été mis de l'avant que d'avoir un guichet unique, notamment par un numéro de téléphone unique, permettrait à tous et à toutes d'être rapidement en lien avec les ressources disponibles et favoriserait ainsi une meilleure autonomie pour les personnes qui habitent la rue. De plus, il a été souligné qu'une meilleure communication entre les différents départements et les services en itinérance est jugée comme une approche inspirante qui doit être valorisée afin de favoriser un meilleur accès aux services de santé. Enfin, bien que le processus ait été amélioré dans les dernières années, il est urgent d'améliorer le corridor d'accès pour obtenir la carte d'assurance maladie et de changer les règles qui l'entourent (p. ex., allonger le renouvellement).

Par conséquent, les personnes présentes à l'événement ont aussi souligné que pour avoir une vraie réponse globale à l'itinérance, il faudrait effectuer une cartographie de

l'écosystème afin de, mieux planifier les services et travailler davantage en collaboration avec les personnes qui habitent la rue, et ce, afin d'unir les forces et d'orienter les services sur leurs réels besoins.

### **4.3. L'amélioration de l'accès à la justice : un droit encore bafoué et difficile d'accès**

Lorsqu'on habite dans la rue, la justice est souvent absente, ce qui fait que les droits des personnes qui y vivent ne sont pas toujours respectés. En ce sens, il a été nommé que les personnes devraient avoir davantage d'informations sur les règlements, mais aussi sur leurs droits qu'elles ont pour vivre dans la sécurité et la dignité. Pour ce faire, les personnes présentes à l'événement ont soulevé l'importance de créer des associations ayant un rapport de force avec le gouvernement et de rendre les acteur.trices imputables. Il a aussi été mentionné qu'il serait pertinent d'instaurer des mécanismes de plaintes accessibles et efficaces afin que les personnes qui habitent la rue puissent revendiquer leurs droits. Ceci inclut aussi d'instaurer des mécanismes de plaintes accessibles et efficaces au sein même des ressources pour leur permettre d'être dans une approche d'amélioration continue axée sur les droits.

Les propos tenus lors de l'événement ont également permis de souligner que les décisions sont souvent prises sans avoir accès aux bonnes informations et sans qu'un vrai dialogue soit ouvert avec les personnes concernées par les enjeux de l'itinérance. En ce sens, il a été soulevé qu'il est crucial de mettre en place les ressources nécessaires pour que les personnes qui habitent la rue puissent s'engager dans les réflexions qui les concernent, et ce, afin qu'elles puissent agir sur la transformation de notre réponse globale à l'itinérance. Ceci est loin d'être un simple devoir démocratique : il s'agit d'un levier central permettant de mettre tout le vécu et les savoirs de ces personnes au service de l'amélioration concrète des pratiques et des actions politiques permettant de meilleures conditions de vie et de santé.

Il est donc important, selon les personnes présentes, de créer des espaces et mettre en place des mécanismes de dialogue inclusif où les personnes qui habitent la rue peuvent se sentir libres de dire la vérité sans subir des conséquences. D'ailleurs, plusieurs personnes ont souligné que la mise en place d'événements collaboratifs avec une pluralité d'acteur.trices, incluant les personnes habitant la rue, est une approche à poursuivre. L'événement de pensée systémique, sur lequel se basent les résultats présentés dans ce rapport, nous a grandement démontré la pertinence et la force d'une réflexion collective. Cela dit, de valoriser l'expérience en engageant des personnes avec une expérience de vie en itinérance, incluant celles qui le vivent actuellement, est une idée forte qui est ressortie tant dans le milieu de l'intervention, de l'éducation, de la gouvernance et de la recherche.

Enfin, il a été soulevé que l'écoute et la considération des savoirs et des enjeux vécus par les Premières Nations et les Inuits étaient cruciales pour répondre aux besoins de ces communautés qui, rappelons-le, sont surreprésentées dans la population en situation

d'itinérance selon le protocole national sur les campements<sup>1</sup>. Il a été également soulevé qu'il est nécessaire de considérer les besoins particuliers des femmes issues de ces communautés et qu'il est urgent d'agir pour les protéger contre toutes les formes de violence et de discrimination, puisqu'elles sont exposées à une violence disproportionnée, et ce, de manière compatible avec l'autodétermination et l'autonomie des autochtones.

## Conclusion

La résilience et la débrouillardise que les personnes qui habitent la rue détiennent pour être et exister dans un contexte où le filet social est effrité peuvent réellement pallier les manques actuels dans l'offre de service en itinérance. Cependant, la perception déshumanisante envers elles et les actions répressives auxquelles elles sont exposées au quotidien nuisent au respect de leurs droits et réduisent ainsi leurs capacités, comme celles de vivre dans un contexte sécuritaire et dans une dignité humaine. Cela nous rappelle l'importance que, malgré un ensemble de facteurs rendant extrêmement difficiles leurs conditions de vie, il est important de reconnaître et de valoriser leurs forces, leurs capacités, mais aussi leur autonomie, un aspect qui est souvent mis à l'écart dans la réponse actuelle en itinérance.

Aujourd'hui, ce rapport fait état que la réponse globale en itinérance est complexe, bureaucratique et souvent violente envers les personnes qui habitent la rue, et que l'offre de services et les ressources d'hébergement actuelles ne sont pas une solution adaptée aux personnes qui habitent la rue. Ces personnes devraient être en mesure d'avoir accès à des services adaptés, c'est-à-dire humains, flexibles et axés sur l'autonomie, et d'être en mesure de naviguer le système mis en place afin de trouver une réelle réponse à leurs besoins fondamentaux. Pour ce faire, il est nécessaire de revoir l'ensemble de la réponse globale à l'itinérance qui vise l'équité dans les ressources mises en place et qui respecte les droits des personnes qui habitent la rue.

Tout d'abord, il faut déresponsabiliser les personnes qui habitent la rue de leur situation et ainsi, cesser de reposer la réponse globale en itinérance que sur la contribution des organismes communautaires qui sont pressés « comme un citron ». Depuis de nombreuses années, le financement des organismes communautaires est carencé et inadéquat, notamment en ayant accès à des subventions par projet et non par mission. Il est insensé que ce soit encore le cas aujourd'hui. Il est donc capital de changer ce système de financement.

Il est temps que les gouvernements, à tous les niveaux, s'engagent réellement dans cette réponse à l'itinérance et que les municipalités réfléchissent davantage à leur rôle et aux pouvoirs dont elles ont besoin pour soutenir les personnes vivant dans la rue dans leur ville,

---

<sup>1</sup> Farha, L. et Schwan, Initiales. (2020) Un protocole national pour les campements de sans-abri au Canada : Une approche fondée sur les droits de la personne. UN Special Rapporteur on the Right to Housing, 30 avril 2020. 42 p.



en fonction de leur réalité. Il faut aussi que l'ensemble du secteur, y compris les agences communautaires et les services sociaux et de santé qui constituent la réponse globale à l'exclusion liée au logement mettent de côté leurs différences et travaillent ensemble à une offre de services qui permette aux personnes vivant dans la rue de leur faire confiance et d'y recourir plus facilement. De même, les autorités (p.ex policiers) doivent être en mesure de comprendre réellement la réalité des personnes vivant dans la rue, afin d'intervenir de manière appropriée et qui respecte leurs droits. Le sans-abrisme ne doit pas être une question politisée qui dépend des désirs des politiciens, mais une cause humaniste et à long terme.

Actuellement, des décideurs qui sont désengagés empêchent la mise en œuvre d'une réponse appropriée aux besoins fondamentaux des personnes vivant dans la rue. Pour y parvenir, il faut mettre en place un véritable canal de communication entre la communauté et les instances politiques, afin de prendre des décisions qui répondent réellement aux besoins des personnes vivant dans la rue, ainsi qu'aux structures qui les soutiennent. Nous devons créer des espaces où les personnes qui vivent dans la rue peuvent être entendues et prises en compte, afin qu'elles puissent réellement influencer les décisions qui les concernent. Nous n'avons plus le temps d'attendre que le système change par lui-même. Nous devons le brusquer pour que les droits des personnes vivant dans la rue soient respectés et pour mettre fin à la réponse répressive et déshumanisante actuelle qui réduit leurs capacités d'être et d'exister, et qui les ancre davantage dans l'itinérance.

Finalement, sachant qu'il n'y pas une seule approche qui est valide, mais bien plusieurs, il est essentiel de disposer de l'espace et des ressources nécessaires pour faire preuve de créativité et de sortir des sentiers battus afin de faire développer de nouvelles façons de faire et de nouvelles ressources qui répondent réellement aux besoins des personnes qui habitent la rue. Pour ce faire, les gouvernements doivent financer un large éventail d'initiatives et que les différentes instances, incluant le milieu public, doivent être prêts à prendre des risques et qu'ils essayent de nouvelles choses.

Les propos tenus lors de cet événement sonnent l'alarme et reflètent le besoin urgent d'agir sur notre vision et les structures que nous mettons en place en tant que société pour les personnes habitant la rue, et ce, en changeant le paradigme de l'itinérance, en axant nos interventions sur les droits des personnes et en adaptant les politiques qui les concernent. Il est important que les personnes qui habitent la rue se sentent respectées, considérées et soutenues, et qu'elles aient le sentiment de faire partie d'une communauté. L'itinérance est un symptôme d'un système carencé, le nôtre, et nous avons le devoir d'agir pour que le respect de la sécurité, la dignité et la vie des personnes qui habitent la rue.

## Références

Garavito-Bermúdez, D., Lundholm, C., & Crona, B. (2016). Linking a conceptual framework on systems thinking with experiential knowledge. *Environmental Education Research*, 22(1), 89-110.

Hmelo, C. E., Holton, D. L., & Kolodner, J. L. (2000). Designing to learn about complex systems. *The journal of the learning sciences*, 9(3), 247-298.

Farha, L. et Schwan, K. (2020). Un protocole national pour les campements de sans-abri au Canada : Une approche fondée sur les droits de la personne. UN Special Rapporteur on the Right to Housing, 30 avril 2020. 42 p.

## Annexe 1 : Collaborations

# HABITER LA RUE

REPENSER NOTRE RÉPONSE À L'ITINÉRANCE



## Annexe 2 : Plan de déroulement de l'événement

CE MOMENT EST RENDU  
POSSIBLE GRÂCE AU  
SOUTIEN DE NOS  
PARTENAIRES

THIS MOMENT IS MADE POSSIBLE  
THANKS TO OUR PARTNERS

### DÉROULEMENT DE LA JOURNÉE SCHEDULE FOR THE DAY

9h40	<b>Présentation</b> Presentation
10h00	<b>Exploration des réussites et des limites actuelles</b> Exploration of current successes and limitations
10h25	- PAUSE 15 minutes
12h30	<b>Dîner</b> Lunch
13h40	<b>Identification des leviers de changement</b> Identification of levers of change
14h45	- PAUSE 15 minutes
17h00	<b>Fin de l'activité</b> End of activity

# CONDITIONS DE SUCCÈS



Écouter avec attention la personne qui parle  
Listen attentively to the person speaking



Donner priorité à ceux qu'on entend moins  
Give priority to those who are less heard



Avoir de la curiosité et de l'ouverture pour ce que disent les autres  
Be curious and open about what others are saying



Se faire confiance et parler du cœur  
Trust yourself and speak from the heart

R1

Est-ce que ça correspond à votre vision de la réalité?

(Si oui, comment? Si non, pourquoi?)

Does this correspond to your vision of reality?

(If it does how? If it doesn't why?)

# RETOUR EN GRAND GROUPE

FEEDBACK IN LARGE GROUP

R2

**Malgré nos efforts, pourquoi  
sommes-nous toujours incapables  
de résoudre la situation  
des campements?**

**Despite our efforts, why are we still unable  
to solve the issue of homeless camps?**

R3

**Qu'est-ce qui  
fonctionne déjà bien?**

**What works well already?**

**Qu'est-ce qui ne  
fonctionne pas?**

**What's not working?**

**Qu'est-ce qu'on  
voudrait faire?**

**What would we like to do?**

**Qu'est-ce qui nous  
empêche de le faire?**

**What's preventing us from doing it?**

**BON APPÉTIT!**

On se retrouve ici à 13h30

**Enjoy your meal break**

We'll meet back here again at 1:30 pm

R4

## Sur quoi devons nous lâcher prise pour mieux agir ensemble?

(Qu'est ce qui doit profondément changer?)

What should we let go of to better act together?

(What needs to change?)

R4

Quelles actions concrètes vont dans le sens de nos changements souhaités?

What concrete actions align with our desired changes?

Identifier  
3 actions  
prioritaires

Identify 3  
priority actions

En tant qu'acteur,  
que pourriez  
contribuer afin de  
soutenir ces actions

As an actor, what could  
you contribute to support  
these actions?



# UN MOT QUI EXPRIME COMMENT TU REPARS AUJOURD'HUI.

One word that expresses  
how you are leaving today.

## Soutien financier



## Partenaires



## Exposition d'art



## Collaboration



Et encore +++