



LA RÉORGANISATION DES SERVICES INSTITUTIONNELS ET COMMUNAUTAIRES ET LES BESOINS DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE POUR FAIRE FACE À LA PANDÉMIE DE COVID-19

Rapport de recherche

Céline Bellot, professeure à l'École de travail social, UdeM
Sue-Ann MacDonald, professeure à l'École de travail social, UdeM
Philippe-Benoit Côté, professeur au Département de sexologie, UQÀM
Annie Fontaine, professeure à l'École de travail social et de criminologie, ULaval
Elisabeth Greissler, professeure à l'École de travail social, UdeM
Carolynne Grimard, professeure à l'École de travail social, UdeM
Marie-Ève Goyer, professeure au Département de médecine de famille et de médecine d'urgence, UdeM

Août 2023

Faits saillants

En mars 2020, le monde a été frappé par la pandémie de COVID-19, qui a renforcé les inégalités sociales vécues par les personnes en situation d'itinérance (PSI), les vulnérabilisant davantage tout comme les organisations, les services et les intervenants.es qui leur viennent en aide. Les impacts de la pandémie sont donc tout autant sanitaires qu'organisationnels, cliniques, humains, psychosociaux et judiciaires. Ce projet de recherche, réalisé dans les différentes régions du Québec, visait à documenter ces multiples transformations et impacts.

Méthodologie

L'étude s'est appuyée sur quatre méthodes de collecte de données : (1) des entrevues individuelles avec les PSI (n=43); (2) des entrevues avec des informateurs.trices-clés du milieu de l'itinérance (n=136) ; (3) des sondages en ligne auprès d'intervenants.es et de gestionnaires du milieu de l'itinérance (n=236); et (4) une étude des contraventions remises en vertu de la loi de la santé publique¹. Pour l'ensemble des entrevues semi-dirigées, des résumés ont été produits pour procéder à une analyse thématique. Une analyse quantitative descriptive des données des sondages en ligne a été réalisée.

Résultats

1. L'expérience des PSI en temps de pandémie

- ▽ Les PSI ont été confrontées à de nombreuses pertes de repères et à une réorganisation majeure de leur quotidien, menant à une exacerbation des besoins et des difficultés dans un contexte de dégradation notoire de leurs conditions de vie, déjà précaires.
- ▽ Les PSI ont perdu leurs repères par rapport aux organismes et aux services dans la communauté pour répondre à divers besoins et pour créer et maintenir des liens sociaux. La diminution des services en quantité et en qualité par l'instauration de services virtuels et des lieux autres que ceux habituellement fréquentés a augmenté le non-recours aux services.
- ▽ L'augmentation de la visibilité des PSI dans l'espace public a eu pour conséquence de produire ou raviver des enjeux de cohabitation, de la stigmatisation et une hausse de la judiciarisation en lien avec les mesures sanitaires en place.

2. La transformation des services et des pratiques : urgence d'agir, incertitudes et créativité (s'adapter à l'inadapté)

- ▽ L'arrivée du confinement et des mesures sanitaires a bousculé les repères habituels des organisations au niveau de leur mission, de leurs rôles, de leurs approches, des règles et de leur application et des services offerts.

¹ L'étude des contraventions remises a été traitée dans des rapport distincts. Voir [Fortin et al., 2022](#) et [Bellot et al., 2022](#)

- ▽ Les règles sanitaires et les interventions nécessaires du personnel pour les faire respecter ont grandement nui aux relations et aux liens avec les PSI, allant à l'encontre des attitudes d'accueil et d'ouverture en intervention sociale.
- ▽ La gestion de l'isolement des PSI et la mise sur pied des sites non traditionnels ont représenté des défis de taille. Les solutions ont été pensées dans l'urgence, dans des espaces non prévus à cet effet, en manque de ressources et dans une visée temporaire qui s'est finalement prolongée plus longtemps qu'espérer.
- ▽ Ce contexte a provoqué une hausse des situations de crise et de l'interpellation des forces de l'ordre pour apporter du renfort au personnel dépassé, parfois sans expérience et en manque de formation pour intervenir en gestion de crise.

3. Les collaborations : des solidarités... mises à l'épreuve

- ▽ Les principaux leviers à la collaboration ont été : l'urgence d'agir, l'intégration des acteurs dans la communauté, la présence préalable de mécanismes de collaboration et de partenariat, l'ouverture des acteurs à travailler autrement et à dépasser leur mission, la bonne communication et les espaces de partage des doutes et des insatisfactions, l'habitude d'innover, la proactivité des acteurs et le financement.
- ▽ Les principaux défis et obstacles concernaient : la circulation et le partage de l'information, les délais de mobilisation des acteurs municipaux et de la santé et des services sociaux, le choc des cultures entre les divers secteurs, la perte d'accès aux acteurs ou interlocuteurs habituels en raison de fermeture ou de roulement de personnel, les relations de pouvoir non équilibrées et les enjeux d'iniquité entre le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et le milieu communautaire, ainsi que l'absence de plan d'action local ou régional en itinérance et de mécanismes de concertation pour sa mise en œuvre.
- ▽ Les collaborations établies en temps de pandémie ont montré qu'il était non seulement possible de collaborer (une évidence, qui n'en est peut-être pas une), mais également nécessaire de collaborer pour agir en itinérance.

4. Les défis organisationnels et de gestion

- ▽ Les défis liés aux ressources humaines ont été nombreux : déplacement, roulement et manque de personnel; manque de temps pour former le nouveau personnel; difficulté de recrutement; embauche de personnel peu expérimenté et peu formé pour intervenir auprès d'une population aux besoins complexes; remaniement constant de l'organisation du travail; et augmentation de la charge de travail qui engendre fatigue et sentiment de perte d'espoir du personnel en place.
- ▽ Les défis liés au financement ont aussi été multiples : investissements imprévus et inhabituels, mais indispensables, afin d'adapter leurs locaux aux mesures sanitaires; impossibilité de tenir des activités d'autofinancement; multiplication des fonds injectés engendrant une multiplication des démarches administratives nécessaires à l'obtention des fonds et à leur reddition de compte; manque de coordination entre les bailleurs de fonds, les modalités d'attribution des fonds et le manque de pérennité des financements.

Sommaire des constats et recommandations

1. En vue d'une prochaine pandémie

RECOMMANDATION 1 : Considérer le secteur communautaire et institutionnel en itinérance comme un secteur essentiel en cas d'épidémie ou de pandémie.

RECOMMANDATION 2 : Développer et mettre à jour un plan de prévention et de protection en cas d'épidémie ou de pandémie pour le secteur de l'itinérance, en intégrant les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs, les mesures à mettre en place et leur opérationnalisation.

2. En vue d'un rétablissement des services et des interventions post-pandémie

RECOMMANDATION 3 : Fournir les ressources nécessaires afin de soutenir les acteurs du secteur de l'itinérance pour faire face à l'augmentation des besoins en itinérance et aux enjeux de cohabitations engendrés par la pandémie dans plusieurs régions et villes du Québec.

RECOMMANDATION 4 : Mettre de l'avant une stratégie d'embauche, de rétention et de formation du personnel du milieu communautaire avec célérité.

RECOMMANDATION 5 : Réaliser des états généraux sur l'itinérance au sortir de la pandémie.

RECOMMANDATION 6 : Développer un système de réponses interorganisationnelles aux plans local et régional.

RECOMMANDATION 7 : Maintenir des fonds d'urgence aux critères souples pour prévenir le passage à la rue des personnes.

RECOMMANDATION 8 : Offrir des formations au personnel en hébergement pour l'accueil et le suivi de personnes intoxiquées et assurer le développement de collaborations intersectorielles nécessaires.

RECOMMANDATION 9 : Former le personnel en hébergement pour l'accueil et le suivi de personnes consommatrices de drogues et d'alcool et assurer le développement de collaborations intersectorielles nécessaires.

RECOMMANDATION 10 : Soutenir le développement de liens d'accompagnement de qualité par la réduction du nombre de personnes accueillies et la taille des organismes.