

Itinérance : des leviers pour agir

Mémoire de l'organisme communautaire Engrenage Saint-Roch
déposé dans le cadre des consultations en vue de l'élaboration
d'une Vision en matière d'itinérance

Présenté
à la Ville de Québec

Le 11 avril 2023



Table de quartier

**Engrenage
St-Roch**

Table des matières

Introduction 3

Quelle posture adopter face à l'itinérance ? 5

Aménagement durable 6

Aménager des espaces publics 8

Améliorer la résilience de la ville face aux changements climatiques 8

Assurer l'accès au logement 9

Accroître la mobilité 10

Cohabitation harmonieuse 11

Former le personnel de la Ville 12

Multiplier les lieux de mixité sociale et les possibilités de rencontres 13

Favoriser des approches collectives et participatives

face aux enjeux de cohabitation 14

Participation citoyenne 16

Renforcer le pouvoir d'agir des citoyen·nes qui vivent l'itinérance 16

Soutenir la mobilisation de la communauté 18

Conclusion 19

Introduction

Donnant suite à l'invitation lancée par la Ville de Québec, l'Engrenage Saint-Roch dépose ce mémoire dans le cadre de ses consultations en vue de l'élaboration d'une Vision en matière d'itinérance.

L'Engrenage Saint-Roch est un organisme communautaire qui mobilise des personnes qui habitent, travaillent et fréquentent Saint-Roch, ainsi que des groupes communautaires pour réfléchir, échanger et agir collectivement, afin d'améliorer la qualité de vie dans le quartier. L'Engrenage regroupe cent quatorze membres, soit vingt-six organismes du secteur, ainsi que des personnes résidant, travaillant ou fréquentant le quartier Saint-Roch.

L'action de l'Engrenage se structure autour de trois champs d'action : l'aménagement durable, la cohabitation harmonieuse et la participation citoyenne. Chacun de ces champs d'action nourrit le regard de l'Engrenage sur le quartier et ses réalités dans une perspective distincte.

Ainsi, dans ce mémoire, nous partagerons la vision de l'itinérance qui émerge de ces trois angles de vue après une brève présentation de la posture que nous croyons nécessaire d'adopter face à l'itinérance.

L'Engrenage Saint-Roch, c'est quoi ?

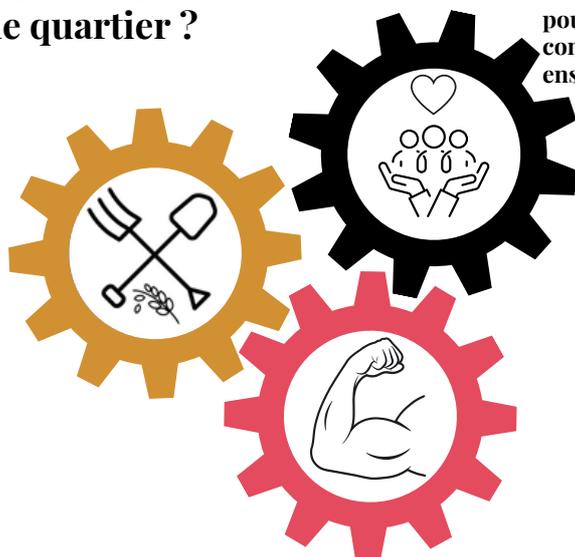
Un organisme qui mobilise des personnes qui **habitent, travaillent et fréquentent** Saint-Roch ainsi que des groupes communautaires

pour **réfléchir, échanger et agir** collectivement afin d'améliorer la qualité de vie dans le quartier,

Comment améliorons-nous la qualité de vie dans le quartier ?

Cohabitation harmonieuse

En créant des occasions pour apprendre à se connaître et mieux vivre ensemble.



L'itinérance s'explique par une combinaison de facteurs **sociaux, environnementaux, structurels et individuels** qui s'inscrivent dans le parcours de vie des personnes.

Qu'est-ce que l'itinérance ?

L'itinérance désigne un **processus de désaffiliation sociale** et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports **fonctionnels, stables et sécuritaires** dans la communauté.

- Tirée de la Politique nationale de lutte à l'itinérance

La désaffiliation
C'est un enchaînement de ruptures de liens dans différentes sphères de la vie (amour, famille, boulot, école, etc.).

Points de bascule
Certains événements peuvent faire basculer dans l'itinérance :

- Sortie d'un centre jeunesse
- Sortie du milieu carcéral
- Sortie de thérapie
- Sortie de désintoxication
- Perte de logement
- Deuil

Perte de sens

La rupture de liens entraîne une perte de reconnaissance et, conséquemment, de sens.

Hausse de l'itinérance pendant la COVID

Beaucoup de liens brisés en raison du confinement
Fragilité accrue des personnes vivant avec des enjeux de santé mentale.

SORTIE

Lutter collectivement

Quelles sont les actions à entreprendre sachant que la lutte à l'itinérance est une responsabilité collective ?



Renforcer le filet social

S'assurer que les besoins et droits (logement, santé, éducation, droit de cité) de toutes et tous soient répondus par la mise en place d'initiatives et de politiques sociales.



Tisser des liens

Multiplier les espaces et les occasions de rencontres avec des gens de notre communauté, incluant les personnes différentes de nous. Prendre le temps d'échanger pour comprendre les autres points de vue. Créer une communauté de laquelle les gens ont envie de faire partie



Renforcer le pouvoir d'agir

Permettre aux personnes en situation d'itinérance de s'exprimer sur la place publique en les consultant et en leur offrant les moyens nécessaires pour leur permettre de participer aux décisions démocratiques.



Participer

Prendre en compte les besoins et créer des initiatives locales pour y répondre, s'impliquer dans les organismes communautaires, s'informer sur les enjeux touchant l'itinérance.

Quelle posture adopter face à l'itinérance ?

La conception du phénomène de l'itinérance a grandement évolué au fil des dernières décennies. De plus en plus, ce processus de désaffiliation sociale est abordé en tenant compte de sa complexité : dans une suite d'abandons, à la fois individuels, collectifs et systémiques, la spirale de l'itinérance amène les gens à vivre de plus en plus à l'écart de la société.

Une combinaison de facteurs sociaux et individuels interviennent dans les parcours de vie menant à l'itinérance : manque de disponibilité de logements adaptés ou incapacité à s'y maintenir, difficultés à entretenir des rapports sociaux stables et sécurisants, dépendances diverses, manque de soutien lors de transitions cruciales telles la sortie de centres jeunesse, de milieux carcéraux, des hôpitaux ou des centres de thérapie, pauvreté économique, enjeux de santé mentale, violences familiales, etc.

L'itinérance n'est pas un phénomène individuel, ainsi, les solutions axées sur les services individuels à elles seules sont insuffisantes. Pour intervenir adéquatement en matière d'itinérance, une multitude d'actions sont requises. Celles-ci concernent à la fois le renforcement du filet social et de l'offre de soins et de soutien tout au long de la vie, l'amélioration de l'accès aux ressources matérielles nécessaires à la réponse aux besoins de base (se loger, se nourrir, se déplacer, se vêtir) et la multiplication des milieux de socialisation permettant l'établissement de liens sociaux significatifs et valorisants.

Les villes disposent d'une multitude de leviers pour agir sur l'itinérance. De fait, dans l'ensemble des sphères de sa vie, un individu peut être renforcé dans son affiliation sociale ou se sentir mis à l'écart. Ainsi, qu'il soit question de loisirs, de vie communautaire, d'accès aux ressources, de logement, de transport, l'ensemble des choix politiques d'une ville peuvent, ou non, générer de l'exclusion.

Prévenir l'itinérance, c'est choisir d'accroître le bonheur collectif, le sentiment d'appartenance à la communauté. C'est prendre soin les un-es des autres, c'est reconnaître que personne n'est à l'abri, mais que de multiples inégalités sociales sont à l'œuvre pour causer de l'exclusion.

Aménagement durable

L'aménagement du territoire peut contribuer à l'inclusion des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être, prévenir la désaffiliation sociale ainsi que soutenir l'affiliation ou la réaffiliation. Une vision en matière d'itinérance doit démontrer une volonté claire d'activer en ce sens les multiples leviers, à disposition d'une ville, en matière d'aménagement.

Aménager des espaces publics

L'aménagement du territoire doit être pensé pour assurer l'inclusion de tous et toutes, ainsi que la meilleure cohabitation possible. Il ne s'agit pas d'adapter chaque espace aux besoins de toutes les populations, mais d'agir afin que, globalement, l'inclusion de toutes les populations soit assurée, en tenant compte des défis de cohabitation potentiels.

Ainsi, le territoire doit être réfléchi afin de répondre à un ensemble de besoins, dont ceux des personnes en situation d'itinérance, en incluant notamment le besoin de s'abriter, de se sentir en sécurité, de socialiser et de se divertir, de se rafraîchir ou de se réchauffer.

À titre d'exemple, l'Engrenage a mené, à l'hiver 2022, une démarche de consultation en lien avec l'aménagement du parvis de l'église Saint-Roch dans le but de comprendre les besoins des populations qui l'occupent, notamment ceux des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Cette consultation a permis de dégager de multiples besoins actuellement non répondus : difficulté d'accès à l'eau et à des installations sanitaires, manque de lieux couverts pour se protéger des intempéries, manque de lieux où les personnes marginalisées se sentent acceptées, manque de lieux de fraîcheur en été et de sources de chaleur en hiver, manque de tables, manque d'espaces pour se reposer ou dormir, manque de verdure, etc.

Bien que cette démarche n'ait pas encore abouti à l'implantation d'un aménagement, le processus de consultation est à reproduire pour divers lieux publics. Celui-ci a permis de constater que les besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être sont les mêmes que ceux du reste de la population ; ce qui diffère, ce sont les moyens à leur disposition pour y répondre.

La cohabitation de diverses populations aux besoins différents dans un même lieu entraîne nécessairement des conflits d'usage. Cet aspect est aussi à prendre en compte dans l'aménagement de l'espace afin que les actions entreprises n'entraînent pas une croissance des clivages. Il importe, lors des processus de consultation, de prendre le temps d'entendre le point de vue de diverses populations pour que les choix effectués soient les plus judicieux possibles, tout en assumant pleinement la volonté d'assurer l'inclusion de tous et toutes.

À ce sujet, puisque que la Ville considère que l'aménagement d'espaces publics conviviaux et inclusifs est souhaitable, mais que l'aménagement et l'animation d'espaces publics peut représenter une charge de travail et de stress supplémentaire significative pour les organismes porteurs, nous émettons différentes recommandations pour bonifier le soutien qui leur est apporté par la Ville :

- ***Que la Ville reconnaisse le travail particulier que requièrent l'implantation et l'animation d'espaces publics*** dans les milieux fortement touchés par l'itinérance ou les enjeux de cohabitation. Actuellement, les ressources à la disposition des organismes souhaitant aménager de tels espaces publics sont les mêmes dans tous les secteurs de la ville. Pourtant, la charge qu'implique un tel projet dans St-Roch n'est pas la même que dans un milieu comme Cap-Rouge, par exemple. Un financement équitable prendrait en compte les distinctions des milieux.
- ***Qu'au-delà du financement, la Ville joue un rôle plus actif dans le développement d'espaces publics conviviaux et inclusifs en prenant à sa charge certaines des responsabilités qu'elle assume dans l'entretien de parcs publics.*** La Ville pourrait ainsi soutenir les organismes porteurs en assumant certains volets de l'implantation et de l'entretien tels que l'arrosage, l'entreposage et l'entretien des installations, le nettoyage de l'espace, les relations avec le voisinage, le déneigement, etc.
- ***Que la Ville assure un leadership lorsqu'il n'y a pas d'organismes porteurs mais que l'implantation d'une place publique est souhaitée par la communauté.*** Les organismes du milieu n'ont pas toujours la capacité de prendre à leur charge la création, la gestion et l'animation de places publiques conviviales et inclusives, pourtant, celles-ci ont un impact significatif dans la communauté. La Ville pourrait ainsi assumer un leadership, tout en s'appuyant sur les organismes du milieu pour certains volets.
- ***Enfin, puisque l'aménagement du territoire relève principalement de la Ville, celle-ci gagnerait à assumer un leadership plus grand pour s'assurer que les espaces publics répondent aux besoins de base des personnes en situation d'itinérance, notamment pour l'accès à l'eau, à des blocs sanitaires, à des abris couverts, à des espaces pour se rafraîchir, pour se réchauffer et pour socialiser.***

Améliorer la résilience de la ville face aux changements climatiques

Les personnes en situation d'itinérance sont les premières à subir les intempéries météorologiques. Qu'il s'agisse de canicules, de grands froids, de pluies diluviennes ou de grands vents, celles-ci sont grandement affectées dans leur quotidien et leur sécurité est menacée.

Face aux changements climatiques, la Ville doit agir rapidement afin d'augmenter sa résilience, notamment en facilitant l'accès à l'eau et à des abris couverts et en multipliant les espaces verts et aménagements pouvant à la fois atténuer les effets des changements climatiques et améliorer la résilience de la population face à ces changements.

Un regard du côté des grands bouleversements climatiques ayant secoué la Colombie-Britannique en 2021 devrait suffire à convaincre la Ville de l'urgence d'agir. Les grandes chaleurs suivies d'incendies et de pluies diluviennes ont grandement fragilisé cette province. D'ailleurs, un plan de mesures d'urgence en cas de crises climatiques devrait inclure des mesures particulières liées à la situation et aux besoins des personnes en situation d'itinérance.

En 2020, lorsque la pandémie de COVID-19 a éclaté, aucune mesure n'avait été prise pour s'assurer que les personnes en situation d'itinérance et de vulnérabilité puissent avoir un accès à des endroits pour se loger lorsqu'un couvre-feu a été imposé. Bien qu'à Québec le maire de l'époque, Régis Labeaume, ait assuré qu'aucune de ces personnes n'aurait de contraventions et ait appelé les policiers à la tolérance, il n'en demeure pas moins que cela a créé un branle-bas de combat dans les ressources d'hébergement. De surcroît, un grand nombre de personnes se sont dirigées sous des toits surpeuplés, insalubres ou, encore, en compagnie de personnes violentes ou abusives.

La Ville de Québec doit inclure, dans son plan de mesures d'urgence, les besoins des populations itinérantes et à risque de l'être sans quoi les crises, qu'elles soient climatiques ou sanitaires, risquent de vulnérabiliser davantage des personnes déjà en contexte précaire, augmentant les risques qu'elles se retrouvent en situation d'itinérance. Pour ce faire, elle se doit de consulter les organismes du milieu.

Par ailleurs, étant donné leur récurrence, les grands froids ne devraient pas être vus comme des exceptions, mais plutôt comme la norme puisqu'ils reviennent hiver après hiver. Si des mesures exceptionnelles peuvent être nécessaires par manque de ressources, ces mesures doivent être planifiées et devraient se faire dans une logique de partenariat avec le milieu communautaire et les personnes concernées, tant pour l'identification des besoins que des leviers d'action. Ces mesures exceptionnelles ne devraient toutefois pas occulter la nécessité d'une hausse globale de ressources en hébergement et milieux de vie tout au long de l'année.

Assurer l'accès au logement

Comme toutes les municipalités, la Ville de Québec occupe plusieurs rôles en lien avec l'itinérance, tant en amont, pour la prévenir, qu'en aval, pour contribuer à aider les personnes qui s'enlisent de s'en sortir.

La Ville doit utiliser tous les leviers qui sont à sa disposition pour développer du logement social, pour limiter la gentrification, agir sur le zonage, notamment en limitant les possibilités de développement d'Airbnb, et ce, parce que le logement reste un élément incontournable en prévention de l'itinérance, en stabilité résidentielle et en sortie de l'itinérance.

Les villes ont notamment le pouvoir « d'acquérir des terrains, de décider de l'usage de leurs terrains vacants et de garder des sites disponibles pour le développement de projets de logement social. Les municipalités sont aussi responsables de la salubrité des logements locatifs et peuvent sévir contre les propriétaires délinquants. » (Pour un Québec contre la pauvreté). Elles peuvent notamment contribuer à assurer la stabilité résidentielle avec le réseau communautaire et contribuer à l'offre de services d'hébergement d'urgence.

Prévenir la gentrification afin d'assurer la disponibilité de logements sociaux ou à prix modiques relève également de la municipalité. La question des Airbnb, qui fait les manchettes ce printemps, est particulièrement épineuse : ceux-ci contribuent non seulement à l'augmentation des coûts des loyers, mais ils réduisent considérablement le nombre de logements disponibles, en plus de contribuer à la conversion d'immeubles de type maisons de chambres en Airbnb et de restreindre cette offre locative plus adaptée aux réalités des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être, tel que l'a récemment déploré le citoyen Pierre Maheux dans cet article du Journal de Québec. La présence d'immeubles entiers à vocation de location Airbnb ne facilite pas la cohabitation, puisqu'il devient impossible de nourrir des liens de voisinage et de confiance sur du long terme.

Un quota de logements AirBNB par quartier devrait être fixé et le zonage revu afin de rétablir un meilleur équilibre dans un quartier comme St-Roch.

Enfin, pour arriver à agir adéquatement en matière de logement, la Ville devrait se doter d'un plan comprenant des actions à très court terme. La crise actuelle du logement implique des actions structurantes rapides, notamment sur les questions de zonage Airbnb et la création de logements sociaux.

Rappelons que si la question du logement social est un enjeu actuel important, la disponibilité de ces logements pour des personnes ayant des besoins particuliers l'est d'autant plus. De même, bien que ses pouvoirs puissent être limités à certains égards sur cette question, la Ville peut continuer à se faire le porte-voix autour des préoccupations relatives à l'accessibilité au logement, notamment pour rappeler que le logement abordable, contrairement au logement social, n'est pas une réponse adéquate et suffisante aux besoins actuels. Finalement, la mise en place d'un comité de suivi impliquant des acteurs communautaires serait souhaitable.

Accroître la mobilité

L'accès aux ressources demeure un enjeu pour bien des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

Accroître la mobilité de celles-ci améliore leur accès aux ressources et donc, leur qualité de vie.

Étant donné l'ampleur des besoins, une multitude de ressources se concentrent au centre-ville. Toutefois, le coût des loyers y est plus élevé et les logements peu accessibles. Il serait souhaitable que les populations résidant en périphérie puissent avoir recours aux ressources disponibles au centre-ville sans que cela implique de devoir quitter leur milieu de vie pour s'en rapprocher. Par ailleurs, pour rompre avec certaines habitudes de vie telles que les dépendances, il arrive que des gens en viennent à vouloir quitter leur milieu. Ce choix peut sembler inaccessible étant donné les frais associés à la mobilité pour un maintien en emploi ou l'accès aux ressources communautaires, par exemple. Les freins à la mobilité peuvent ainsi devenir un frein au rétablissement et il est déplorable qu'il en soit ainsi.

La tarification sociale des transports en commun est un pas dans la bonne direction, toutefois, seule la gratuité des transports permettrait d'assurer une réelle mobilité des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Nous tenons à souligner par ailleurs la qualité de la démarche participative qu'a menée la Ville de Québec en lien avec cet enjeu, impliquant l'ensemble des partenaires concernés. Nous croyons que cette façon de collaborer avec le milieu pourrait faire école pour favoriser l'implantation et l'ancrage de plusieurs dossiers sociaux que doit mener la Ville, notamment en lien avec les questions d'itinérance et de cohabitation.

Cohabitation harmonieuse

Dans son livre "Itinérance et cohabitation urbaine : Regards, enjeux et stratégies d'action", le professeur en travail social Michel Parazelli résume l'enjeu de la cohabitation des populations itinérantes et marginalisées avec les autres populations ainsi :

"Le partage des espaces publics des grandes villes industrialisées avec les personnes en situation d'itinérance et de marginalité représente plusieurs défis autant pour les acteurs de la vie quotidienne que pour les intervenants sociaux et les responsables politiques. Ces défis sont en phase avec les enjeux contemporains associés non seulement aux transformations des normes de socialisation à la vie collective, mais aussi à celles du développement urbain des centres-villes." (Parazelli, 2021)

Or, nous pensons que la clé réside dans l'idée de ne pas opposer les besoins mais d'au contraire, les nommer et les prendre en considération lorsqu'il est question d'espaces publics occupés par différents types de populations. Dans le cas de Saint-Roch, on parle des personnes qui résident dans le quartier, celles qui y travaillent et celles qui le fréquentent en raison de son offre commerciale et de divertissement mais aussi, des organismes communautaires et des espaces publics pouvant correspondre aux besoins des personnes marginalisées ou en situation d'itinérance. Devant les enjeux et conflits vécus, la voie de résolution la plus porteuse est celle du dialogue, de l'ouverture, de la recherche de solutions répondant aux besoins de toutes les parties prenantes. D'ailleurs, la réponse aux enjeux de cohabitation ne peut en être une de répression. La répression est une réponse aux enjeux de sécurité, mais elle est contre-productive lorsqu'il s'agit d'enjeux de cohabitation. À ce sujet, il importe de garder en tête que le besoin de sécurité est un besoin partagé par l'ensemble de la population, incluant les personnes en situation d'itinérance.

L'intervention sociale, tout comme l'éducation populaire, nous ont appris qu'il faut prendre les personnes où elles en sont dans leur processus. C'est vrai pour la personne qu'on veut soutenir, dans ce cas les personnes en situation d'itinérance, comme pour toutes les personnes qu'on veut sensibiliser, écouter ou mobiliser.

Par exemple, la réaction face à la réalité de l'itinérance n'est souvent pas la même pour ceux et celles qui habitent les grands centres urbains - et donc plus habitués de côtoyer diverses réalités sociales - , que pour les personnes vivant en banlieue ou en milieu rural, où le tissu social est plus homogène. Dans le même ordre d'idées, des personnes vivant dans la rue peuvent être prêtes à amorcer un processus de sortie de la rue, alors que d'autres ne sont pas rendues là et peuvent souhaiter y rester pour des raisons qui leur appartiennent.

Pour contribuer à une cohabitation harmonieuse, la Ville peut agir de diverses façons :

Formation du personnel de la Ville

Diverses équipes de la Ville sont en lien direct avec la population, incluant des personnes en situation d'itinérance.

En assurant la formation de ces équipes quant au phénomène de l'itinérance et en les outillant sur les attitudes à privilégier, la Ville viendrait renforcer significativement sa capacité à favoriser une cohabitation harmonieuse.

Par exemple, le personnel du 311 interagit quotidiennement avec la population sur des enjeux de cohabitation. Les données recueillies peuvent servir à mieux comprendre les problématiques vécues. De plus, par les réponses que les préposé-es offrent aux appelant-es, le 311 peut contribuer à déconstruire certains préjugés ou idées fausses, à nourrir des attitudes constructives à adopter ou à améliorer la compréhension du rôle des organismes.

Il en va de même pour les équipes d'entretien des espaces publics. Celles-ci sont régulièrement confrontées aux réalités de l'itinérance. Sont-elles outillées pour y faire face? Quelles seraient les meilleures mesures à prendre? I

I pourrait être intéressant de questionner les premières personnes concernées, soit les équipes d'entretien, ainsi que les personnes en situation d'itinérance et les groupes qui les représentent, afin d'ajuster les pratiques et éviter de créer des clivages et des traumatismes qui n'aident pas au maintien d'un lien social. Tel que mentionné plus haut, la répression est une réponse aux enjeux de sécurité, mais elle est contre-productive lorsqu'il s'agit d'enjeux de cohabitation.

Concernant la formation et l'appui au personnel, l'Institut Canadien de Québec offre une avenue inspirante dans la pratique de Monsieur Yves Morneau, coordonnateur à la Bibliothèque Gabrielle-Roy. Celui-ci est présent dans divers espaces de concertations abordant les thèmes de l'itinérance et les enjeux de cohabitation, il se tient à l'affût des bonnes pratiques et assume un rôle de référence, à l'interne, lorsque d'autres salarié-es de l'Institut Canadien font face à des enjeux de cohabitation au sein des bibliothèques.

Cette pratique pourrait inspirer le fonctionnement des équipes d'entretien ou du 311, par exemple. Celles-ci pourraient charger un-e délégué-e d'échanger avec des organismes du milieu, de participer à des espaces de concertation et de diffuser l'information recueillie au sein des équipes, afin de décroïsonner les milieux, d'assurer un meilleur dialogue et donc, une meilleure compréhension des enjeux vécus de part et d'autre.

Multiplier les lieux de mixité sociale et les possibilités de rencontres

La Ville reconnaît l'importance des événements favorisant la cohabitation sociale. Ces espaces de rencontre, en plus de faire émerger un sentiment de solidarité, permettent de tisser des liens pour humaniser les regards et les perceptions, créer un sentiment d'appartenance et, aussi, permettre de nouvelles initiatives porteuses.

La Ville est en mesure de soutenir divers moyens permettant la rencontre, tels des événements de quartier et la création d'espaces favorisant la cohabitation. Le projet de location du sous-sol de l'église St-Roch pour en faire un espace de mixité est d'ailleurs un projet porteur en ce sens.

Le soutien financier offert par la Ville pour l'organisation d'animations de quartier est central dans la capacité des organismes à remplir ce mandat. Toutefois, la multiplication des demandes et les diverses attentes associées (plan de mesures d'urgence, plan d'aménagement, rédaction de projets détaillés, longs délais à respecter entre le dépôt de la demande et la date de l'événement, etc.) en vient à alourdir les processus d'organisation des événements.

Pour accroître la capacité des organismes à nourrir les liens sociaux et l'animation de places publiques inclusives, des mandats plus larges avec soutien financier pourraient être octroyés.

De plus, la Ville, dans sa gestion des événements, pourrait ajouter une attente en lien avec l'inclusion sociale afin que des mesures soient prises, pour rendre aussi inclusif que possible chaque événement public soutenu par la Ville. Une formation pourrait d'ailleurs être offerte à cet effet et l'Engrenage pourrait y contribuer.

Favoriser des approches collectives et participatives face aux enjeux de cohabitation

La réponse aux enjeux de cohabitation doit mobiliser une diversité d'acteur·ices, dont les personnes directement concernées, de part et d'autre.

La mise en place d'espaces de dialogue de voisinage lorsque surviennent des enjeux ou en amont de l'implantation de ressources est une pratique qui pourrait être développée ou renforcée, selon la forme souhaitable (ex.: rencontres ponctuelles d'ancrage, espace de suivi, comité de voisinage, etc.).

Celle-ci permet la prise en compte de divers points de vue dans la recherche de solutions et la création d'un lien et d'un souci de l'autre. Ces démarches humanisantes, sans être miraculeuses, ne peuvent que faciliter la cohabitation.

Outre l'existence d'espaces de rencontre et de concertation visant à favoriser le dialogue, la cohabitation peut être soutenue par la présence d'intervenants ayant une pratique spécifique comme celle développée dans du projet Vie de Parvis. Soutenu par la Ville, ce projet est un levier important d'accompagnement de la communauté en lien avec les enjeux de cohabitation vécus dans Saint-Roch, et il pourrait d'ailleurs servir d'inspiration lorsque des enjeux de cohabitation surviennent dans d'autres quartiers.

Pour mémoire, l'objectif général du projet Vie de parvis est l'amélioration globale de la qualité de vie dans le quartier Saint-Roch. Il s'incarne dans le poste d'agent·e de mixité, lequel s'inscrit dans une approche de médiation axée sur les dynamiques de cohabitation et prône l'ouverture à l'autre et la prise en compte de sa réalité. L'agente de mixité se distingue des autres intervenant·es de milieu par la nature de ses actions, qui ne sont pas dirigées vers une population ou une problématique particulière, ou en fonction de la mission d'un organisme communautaire précis.

Non seulement le maintien de l'approche du projet Vie de parvis est nécessaire dans St-Roch, tout comme le soutien de la Ville qui la rend possible, elle pourrait être étendue dans d'autres secteurs qui en sentiraient le besoin. À ce sujet, nous tenons à souligner la pertinence de la présence de la Ville au sein du comité de suivi du projet Vie de parvis.

Ainsi, toutes les initiatives visant à créer de tels espaces de mixité et de dialogue, tant temporaires que permanents, à petite, moyenne ou grande échelle, devraient être favorisées par la Ville. À ce sujet, l'approche de l'organisme français La Cloche apparaît porteuse. Celui-ci prône "la création du lien social pour et avec les personnes sans domicile de son quartier" et ce, afin de lutter "contre la grande exclusion".

Renforcer l'équipe pour le vivre-ensemble et la cohésion sociale

L'équipe pour le vivre-ensemble et la cohésion sociale joue un rôle central en termes de liaison et d'accompagnement du milieu et a permis de renforcer la présence et la liaison entre la Ville et différents acteurs du milieu, notamment le milieu communautaire. La présence de cette équipe dans divers espaces de concertation est utile et appréciée.

Il nous apparaît important de - à tout le moins - maintenir les effectifs dédiés à cette équipe, voire de les renforcer pour permettre à la Ville de tisser des liens durables, à l'échelle des différents quartiers, avec les différents acteurs en itinérance.

Cette orientation nous apparaît pertinente dans le sens où elle permettrait à la Ville d'optimiser son rôle de documentation des enjeux territoriaux et l'analyse des actions à entreprendre, de renforcer sa capacité de collaboration, d'accompagnement et de liaison avec les différents acteurs impliqués, et d'accroître sa capacité d'influence au sein des instances de la Ville.

Bref, la consolidation de cette équipe nous semble un levier important pour la Ville en termes de soutien, de collaboration, d'ancrage et de planification dans le contexte d'une situation complexe de moyens financiers limités.

Bien des enjeux actuels de cohabitation pourraient être résolus par une réponse au manque de ressources. Voici quelques exemples : le manque de ressources la nuit et la fin de semaine (hébergement, milieux de vie, soins), le manque d'accès à des installations sanitaires, les failles dans le continuum de soins en santé mentale, les difficultés d'accès à des ressources en désintox, le manque de ressources à haut seuil d'acceptation et la difficulté d'adaptation des ressources dans un contexte qui est en constant changement. Pour assurer cette réponse, des moyens financiers doivent être dégagés. Évidemment, ces moyens dépassent largement les ressources disponibles à l'échelle d'une Ville, toutefois, celle-ci peut faire œuvre utile en portant une analyse juste des impacts du sous-financement en santé et en services sociaux, en matière de logement social, etc.

La Ville aurait avantage à s'assurer, en continu, de maintenir un regard aussi juste que possible sur ces divers enjeux. Pour y arriver, elle peut davantage s'appuyer sur l'analyse de l'équipe pour le vivre ensemble et la cohésion sociale.

Participation citoyenne

Renforcer le pouvoir d'agir des citoyen·nes qui vivent l'itinérance

Afin de réduire les inégalités sociales, il est essentiel de renforcer le pouvoir d'agir des citoyen·nes exclu·es des espaces de prise de décisions et de pouvoir, particulièrement les personnes âgées, peu scolarisées, à faible revenu, racisées et/ou issues de l'immigration, vivant la fracture numérique, etc. Parmi les laissés·es pour compte, les personnes en situation d'itinérance sont très peu entendues, puisqu'elles ont peu d'espaces ou de moyens pour s'exprimer et faire valoir leurs points de vue. Comme l'illustre l'ex-maire de Québec, Régis Labeaume, dans une chronique, «un itinérant, ce n'est pas pesant».

«Ces clientèles sont plutôt silencieuses, ne revendiquent pas directement aux élections, ne s'organisent pas. Elles ne font peur à aucun dirigeant politique. C'est mathématique. Une minorité, ça n'a pas droit aux premières loges», avance-t-il plus loin.

Deux des principes directeurs de la Politique nationale de lutte contre l'itinérance du Gouvernement du Québec concernent directement ce déficit démocratique, soit «Reconnaître le pouvoir d'agir des personnes concernées et le renforcer», ainsi que «Considérer les personnes comme des citoyens et des citoyennes à part entière».

Bien que cela soit inscrit dans la politique depuis 2014, la pratique sur le terrain veut qu'il en soit autrement, selon l'auteur Michel Parazelli, qui estime que ces principes demeurent des vœux pieux, notamment à Montréal qu'il cite en exemple.

“Outre quelques consultations ponctuelles menées par la municipalité, l'éclairage apporté par une représentation collective des personnes en situation de marginalité elles-mêmes sur la gestion du partage de l'espace public, sur une base continue, ne semble toutefois pas être considéré comme une nécessité : « Pour l'instant, l'exercice de citoyenneté des personnes itinérantes est plutôt absent ; il y a peu de place pour leur parole dans l'espace public ; une hiérarchisation de leurs besoins quotidiens fait en sorte que la recherche de nourriture et de gîte est plus importante que la participation à des comités de logement ou de défense de droits » (Parazelli, 2021, p.260).

Selon lui, il est primordial d'intégrer le point de vue des personnes marginalisées dans la planification des espaces collectifs afin de diminuer l'insécurité et favoriser le mieux-vivre ensemble. Pour y arriver, des collaborations avec des organismes peuvent être mises en place, telle que la collaboration ayant été établie lors de la consultation pour l'élaboration du Plan particulier d'urbanisme (PPU) dans Saint-Roch.

Actuellement, le rôle de faire valoir le point de vue des personnes en situation d'itinérance est essentiellement rempli par les organismes communautaires, notamment en facilitant l'accès aux espaces de consultation ou en portant leurs voix. Toutefois, ce mandat s'ajoute à l'ensemble des mandats des organismes pour lesquels ils sont largement sous-financés. En découle donc une sous-représentation de la perspective des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

Or, nous estimons que la Ville doit :

- ***Soutenir financièrement des actions favorisant la prise de parole des personnes en situation d'itinérance afin de favoriser une reprise de pouvoir sur leur vie et de s'assurer que leur perspective soit prise en compte ;***
- ***De manière systématique, susciter l'expression et tenir compte du point de vue des personnes en situation d'itinérance lors de consultations publiques qui les concernent et en offrant un délai raisonnable pour y parvenir ;***
- ***Dans tous les projets d'aménagement et lors des travaux publics, considérer les personnes en situation d'itinérance afin de s'assurer que leurs besoins soient pris en compte.***

Globalement, en s'inspirant de l'esprit de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, **la Ville de Québec devrait associer les personnes en situation d'itinérance, ainsi que les groupes qui les représentent, à la conception et à l'évaluation des mesures qui les concernent.**

Soutenir la mobilisation de la communauté

Lorsqu'il est question des enjeux touchant l'itinérance, il est également important d'impliquer non seulement les personnes qui sont sans toit mais aussi l'ensemble de la communauté qui peut agir pour renforcer l'affiliation des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Le pouvoir d'agir n'est pas seulement entre les mains des organismes et institutions, mais bien à la portée de tous et toutes.

Suite à la pandémie et aux enjeux de cohabitation vécus dans le quartier, les citoyennes et citoyens ayant une adresse fixe dans le quartier ont eu du mal à trouver leur place et à sentir que leur voix comptait. Un sentiment de dépossession et d'impuissance s'en est suivi. Loin d'améliorer la situation, l'absence d'espace citoyen pour être entendu a entraîné une aggravation des clivages entre les différents camps. Un laisser-aller de cette situation aurait pu être très dommageable pour le milieu.

L'Engrenage a entamé à l'automne 2022 une série de rencontres citoyennes visant à informer et donner la parole aux citoyen·nes du quartier, incluant des citoyen·nes en situation d'itinérance. Ces rencontres avaient pour objectif de leur donner la parole, mais aussi de les outiller afin d'accroître la compréhension du phénomène de l'itinérance sur le territoire, ainsi que des rôles des diverses parties prenantes.

Jusqu'à maintenant, deux rencontres ont été tenues et plus de 80 personnes ont participé à chacune d'entre elles, démontrant de la part des participant·es un grand besoin d'être entendu·es et davantage informé·es. Le spectre des profils rejoints était très large : intervenant·es communautaires, commerçant·es ou salarié·es travaillant dans le secteur, résident·es affecté·es quotidiennement par les réalités de l'itinérance, etc. Ce qui a été le plus frappant lors de ces rencontres est l'élan de solidarité collectif qui a émergé. Des personnes ont levé la main pour exprimer leur sentiment d'urgence et leur envie de contribuer à changer les choses, élan partagé par divers profils de personnes.

Ainsi, plusieurs membres de la communauté ont le souhait d'être informé·es, outillé·es et de participer à la recherche d'actions porteuses.

Dans sa vision de l'itinérance, la Ville doit ainsi s'assurer de ne pas s'appuyer uniquement sur les organismes du milieu, mais contribuer à mobiliser toute la communauté.

Plusieurs commerçant·es, travailleurs·es et résident·es agissent déjà de diverses façons en lien avec la question de l'itinérance et de la désaffiliation sociale, pour renforcer l'appartenance à leur communauté, soutenir les gens dans leurs besoins et cheminement et contribuer à une cohabitation harmonieuse dans leur milieu. Les organismes à eux seuls peuvent difficilement accompagner et soutenir l'ensemble de ceux et celles qui souhaitent contribuer et qui expriment un besoin d'être outillé en ce sens. Sans avoir de recommandation précise à ce sujet, nous croyons que la Ville fait aussi partie de la solution dans cette mobilisation de la communauté.

Conclusion

Nous sommes une société productrice d'itinérance. Actuellement, bien des gens subissent les conséquences de la fragilité de notre filet social et de l'effritement des liens qui unissent les membres de nos communautés.

Réduire l'itinérance est une responsabilité collective. La Ville peut agir de multiples façons, à la mesure de leviers qui sont les siens, afin de:

- Renforcer le filet social et s'assurer d'une réponse aux besoins de tous et toutes et d'un respect de leurs droits.
- Soutenir la création d'espaces et d'occasions de créer des liens.
- Renforcer le pouvoir d'agir des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.
- Soutenir les initiatives locales et l'action communautaire.

Le défi est tel que des États généraux de l'itinérance croisant les savoirs de la recherche, du terrain et des institutions, seraient nécessaires.

