



Centre

Le Havre

De Trois-Rivières

RAPPORT ANNUEL 2008

20 ans

1989 2009



SOMMAIRE



1 Identifier les défis 3

La croissance et la complexité



2 Comprendre les défis 6

Balises pour une approche compréhensive de l'itinérance



3 Le fonctionnement de l'hébergement d'urgence 8

La rupture sociale et l'hébergement d'urgence au Centre Le Havre de Trois-Rivières



4 L'utilisation de l'hébergement d'urgence 12

L'utilisation au cours de l'année 2008, ainsi qu'au cours des mois de janvier et février 2009



5 Les défis du Centre Le Havre de Trois-Rivières 16

1 Identifier les défis



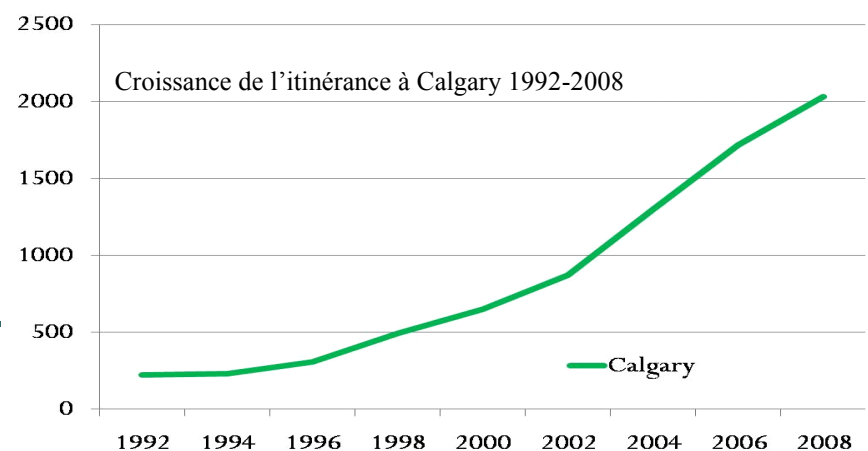
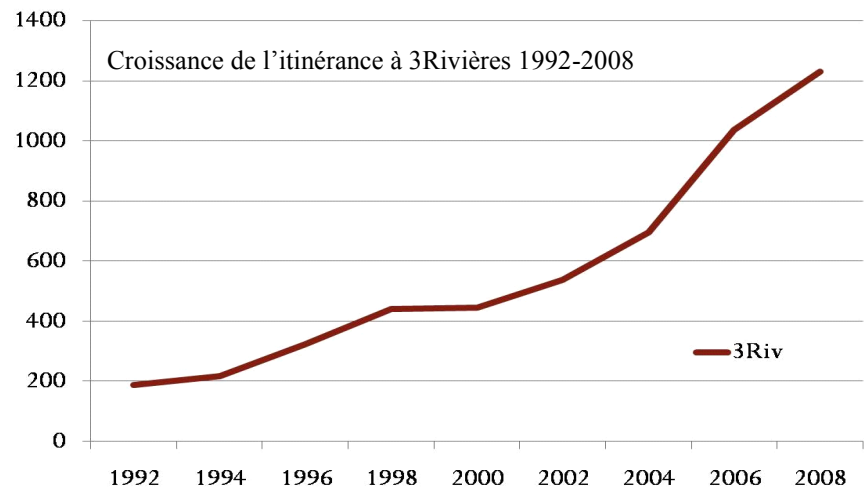
La croissance

Àu début des années 90, le niveau des demandes d'hébergement d'urgence à Trois-Rivières se situait légèrement en dessous de 200, annuellement. C'était déjà beaucoup, pour une ville comme Trois-Rivières. La croissance a véritablement débutée au milieu des années 90, jusqu'en 1998, où la croissance s'est arrêtée durant deux ans. À la fin des années 90, les demandes avaient plus que doublées. Nous croyions alors avoir atteint un sommet. C'était une grave erreur; lorsque la croissance a repris en 2000, elle a été continue et encore plus forte. En 2008, le nombre de demandes d'hébergement d'urgence à Trois-Rivières est six fois plus élevé qu'au début des années 90. Nous sommes passés de 200 à 1 200 demandes d'hébergement d'urgence par année. C'est une croissance de 600% sur 20 ans. Cette croissance continue exerce une pression considérable sur l'accueil d'urgence et pose un défi de taille au niveau de la sortie. Vers où orienter tous ces gens ? Il est clair que nous devons adapter nos services et notre pratique si nous voulons relever les défis que pose une telle croissance de l'itinérance au XXI^e siècle.

On ne peut se contenter de faire ce que l'on faisait au XX^e siècle et simplement augmenter le nombre de lits pour répondre à l'urgence.

Mais nous ne sommes pas les seuls à devoir relever le défi d'une croissance continue et forte, loin delà. Toutes les régions sont touchées, ainsi que toutes les grandes villes du Canada. Par exemple, sur la même période, la ville de Calgary a connu une croissance semblable à la nôtre, mais plus forte et plus constante.

Contrairement à ce que nous avons fait ici à Trois-Rivières, ils ont maintenu la même approche traditionnelle d'assistance charitable pour faire face au nouveau défi de la croissance. Et en même temps, la ville, comme la province ont adopté des politiques plus conservatrices au niveau du logement et de la sécurité du revenu. Sans oublier l'arrêt de l'investissement fédéral dans le développement des logements sociaux en 1993. Le résultat, c'est l'impasse. Les refuges se multiplient, le nombre de lits ne cesse de croître, les durées de séjour dans les refuges augmentent continuellement et les taux d'occupa-



tion sont de plus en plus élevés. Le système est bloqué. Ce n'est pas notre cas ici à Trois-Rivières. Même si les demandes ont subi une croissance semblable, nous n'avons pas augmenté notre nombre de lits d'accueil d'urgence. La durée des séjours en hébergement d'urgence a fortement diminué, au lieu de suivre la demande et d'augmenter, passant d'une moyenne annuelle de 30 jours en 1992 à 5 jours en 2008. Même si nous avons six fois plus de demandes, maintenant, qu'au début des années 90, notre taux d'occupation a diminué autour de 70%. Mais quoiqu'il en soit de la réponse, nous devons tous faire face à une forte croissance de demandes d'urgence sociale. C'est un des défis majeurs de l'itinérance au XXI^e siècle. L'itinérance qui apparaît dans les

lieux de rupture sociale; celle que l'on peut repérer, nommer et compter dans les refuges et les lieux publics nous renvoie aux impasses qui se nouent au cœur de la société. Nous pouvons y répondre de différentes façons, mais on ne peut l'éviter. Alors, il vaut mieux y faire face d'une manière responsable et éclairée.

L'itinérance nous révèle la fragilité du lien social, la montée du risque de rupture que cette fragilité engendre et l'importance d'agir d'une manière réfléchie, concertée et déterminée.

La complexité

Le second défi de l'itinérance au XXI^e siècle, c'est sa complexité. Mais attention, la complexité ne s'impose pas avec la même évidence que la croissance. Elle ne se mesure pas aussi facilement. Pourtant, c'est elle qui représente le défi le plus coriace et difficile à relever. Il ne suffit pas de réduire la durée de séjour; il faut trouver des solutions durables aux problèmes. Et c'est là que le bas blesse. Il n'est pas facile de trouver des réponses durables à la complexité des problèmes auxquels nous sommes, quotidiennement, confrontés dans l'urgence. Souvent, il est même extrêmement difficile de répondre simplement à l'urgence. Pourquoi ? Eh bien, la réponse n'est pas simple, elle non plus.

Les individus en rupture sociale ont souvent des problèmes graves et nombreux qui nécessitent l'intervention de plusieurs organisations différentes. Prenons un exemple. Jacques se fait expulser du logement qu'il partageait avec un « ami ». Sans adresse et sans revenu, il n'a nulle part où aller. Il ne peut retourner chez ses parents, parce qu'il les a menacés de mort et ne peut entrer en contact avec eux. Mais Jacques a aussi des problèmes de santé mentale importants. Il parle tout seul et vit en retrait des autres. Pour sortir de son isolement et soulager sa souffrance psychique, il a commencé à prendre des amphétamines. Le contact avec les autres et le monde lui semble plus facile et il se sent mieux. Par contre, ses symptômes augmentent et il devient agressif. Toutefois, il n'est pas dangereux; il n'a jamais agressé personne ni fait de tentative de suicide. Il est « simplement » désorganisé et itinérant. Il n'est pas confrontant, mais plutôt dérangeant. Mais, il est dans sa bulle et ne se rend pas vraiment compte de l'effet qu'il fait sur les autres. Et d'ailleurs, il ne cherche pas à s'en rendre compte, mais plutôt à éviter l'angoisse que provoque cette conscience. Alors, comme une autruche qui se plonge la tête dans le sable pour se protéger d'une menace extérieure, il s'enferme dans sa bulle où il essaie de disparaître.

La réponse à cette situation est d'autant plus com-

En fait, il ne pense pas à l'avenir; il pense à survivre. Il ne veut pas changer sa façon de voir le monde; il ne veut tout simplement pas voir le monde qui l'entoure. Alors, il se « gèle » avec des amphétamines, afin de continuer d'exister, à l'abri du monde.

plexe, que le réseau d'aide est organisé en programmes clientèles, sans qu'il y ait de coordination, voir souvent de communication entre les différents programmes. Ils sont même souvent en concurrence l'un contre l'autre.

De plus le réseau est conçu pour des individus qui ont des problèmes importants, mais qui demandent de l'aide et sont disposés à s'inscrire dans une relation d'aide. Ce qui n'est, malheureusement, pas le cas de Jacques.

Jacques n'est qu'un exemple parmi bien d'autres.

La complexité nous oblige à aller vers les autres, à travailler ensemble et à dépasser nos limites, afin de trouver une suite sensée, à une situation complexe.





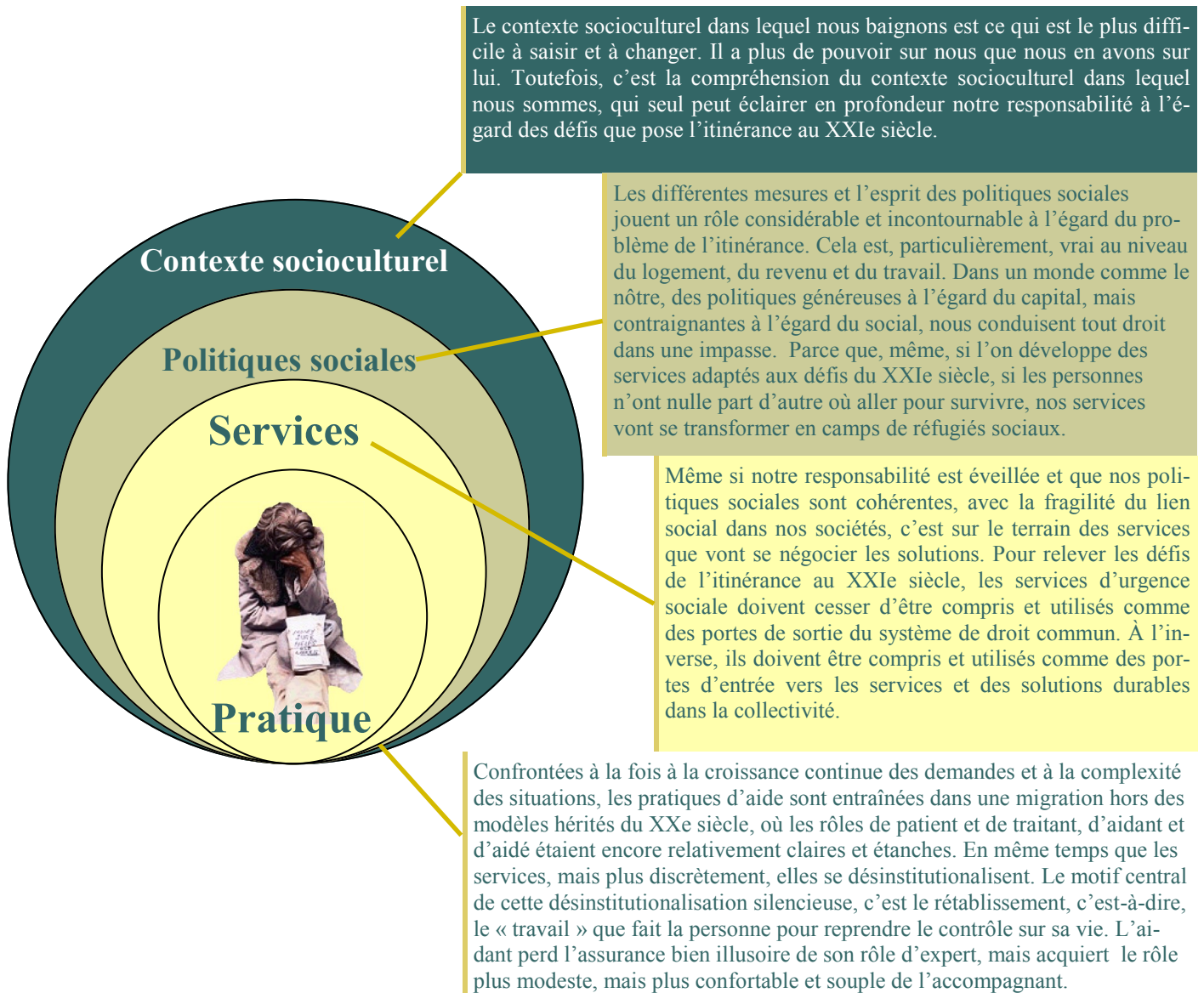
Balises pour une approche compréhensive de l'itinérance au XXI^e siècle

Depuis plus de vingt ans, des individus de plus en plus nombreux sont déportés vers les zones de rupture sociale : la rue et les refuges. Les situations dans lesquelles ils se trouvent sont souvent très complexes et semblent sans solution. Ce sont les défis de l'itinérance au XXI^e siècle : la croissance et la complexité.

Comment faire face à ces défis aujourd'hui ? Je crois qu'ils ne disparaîtront pas tout seul, comme le mauvais temps. Mais qu'ils sont plutôt l'expression de tendances fortes et profondes du fonctionnement des sociétés postmodernes. De la même manière que les risques de perturbation des écosystèmes que

génère notre façon de vivre, ne disparaîtront pas tout seul. Il faut apprendre à vivre avec, d'une manière responsable. Les risques de rupture sociale plongent leurs racines dans les profondeurs des pouvoirs que nous avons acquis au cours des derniers siècles à l'égard des contraintes traditionnelles.

Libéré des anciennes servitudes, c'est en lui-même que l'homme moderne poursuit sa quête de sens, ou se perd dans le vide dont il ne peut plus s'échapper qu'en s'évadant dans le travail, dans l'ivresse ou dans la folie.





Le fonctionnement de l'hébergement d'urgence

3

La rupture sociale

Une situation de survie



L'itinérance, pour nous, c'est d'abord une situation d'urgence dans laquelle se trouve un individu ou un groupe d'individus. Les paramètres de cette situation sont assez simples. Il y en a

quatre :

- La domiciliation
- Les ressources financières de la personne
- Le soutien social
- La condition de la personne

Ces quatre critères permettent d'évaluer, rapidement, l'urgence de la situation.

Johanne dort dehors depuis plusieurs jours. Elle n'a aucun revenu. Elle n'a plus de contact avec sa famille, depuis plusieurs années. Elle a été agressée à plusieurs reprises, mais elle semble chercher la sécurité chez des hommes dominants et contrôlants. Elle a une déficience intellectuelle légère qu'elle dissimule en s'isolant du monde « normal ».

Johanne est dans une situation d'urgence sociale. C'est ce qu'on en commun toutes les personnes itinérantes : elles sont toutes confrontées à une même situation d'impasse qui les expose aux risques de la survie. Le reste les différencie.

Des modes de vie

L'itinérance, c'est aussi un mode de vie. Le mode de vie qu'adopte une personne confrontée à une situation de rupture sociale. L'itinérance, c'est une façon d'habiter la rupture sociale.

Mais il n'y a pas une, mais plusieurs façons bien différentes d'habiter la rupture sociale. Les personnes en situation d'itinérance ne forment pas un groupe social homogène que l'on pourrait repérer facilement par son allure un peu bizarre et dérangement dans l'espace public. Être itinérant, ce n'est pas d'abord une appartenance identitaire à un groupe, c'est être dans l'impasse d'une situation de survie.

Pour y voir un peu plus clair, voici quelques repères, parmi d'autres.

On peut comprendre l'itinérance de bien des façons et de bien des points de vue. Par exemple, un policier, un chercheur ou un vendeur de drogue de rue n'auront probablement pas le même point de vue sur la réalité de l'itinérance. Même s'ils peuvent s'entendre sur certains points, s'ils consentent à se parler ouvertement. Nous, au Centre Le Havre, nous adoptons le point de vue que nous donne la responsabilité d'un service d'accueil d'urgence. De ce point de vue, l'itinérance, c'est d'abord et avant tout une situation d'urgence sociale.



L'itinérance de quête

L'itinérance de quête est une des plus visible et facile à repérer. Elle a plutôt tendance à

s'afficher. Ceux et celles qui l'adoptent cherchent dans la marge un refuge et un sens qu'ils ne trouvent pas dans la société. Ils cherchent dans l'itinérance une issue, même s'ils sont conscients que cette issue ne va en fait nulle part. Au moins ainsi, ils se sentent exister dans une histoire.



L'itinérance désorganisée

L'itinérance désorganisée ne peut être racontée; elle est toujours en péril. Elle ne ra-

conte pas l'histoire de quelqu'un qui vit dans la marge, mais elle cherche à en effacer les traces, voir à en supprimer l'existence. C'est une itinérance en bordure de l'abîme.



L'itinérance de fuite

L'itinérance de fuite est bien différente et beaucoup plus discrète. Elle ne cherche pas à fuir le vide creusé par le rejet du monde. Elle

est pourchassée par les suites d'une histoire qui la hante et l'oblige à trouver refuge dans l'itinérance, à l'abri des regards.

Un processus

Contrairement à la situation de rupture et au mode de vie que la personne adopte pour survivre dans cette situation, le processus par lequel elle devient itinérante ou s'en sort, n'est pas visible directement. Il doit être saisie à partir de l'interprétation des traces laissées dans la trajectoire de la personne.

Quelles sont ces traces ? Ce sont d'abord des brisures graves associées à des blessures profondes, humiliation, sentiment d'injustice, d'abandon, de honte et d'impuissance injustifiable. Ce sont aussi les traces d'échecs répétés et de naufrages psychiques. Mais aussi des traces de résilience et de croissances inattendues et inespérées.



L'hébergement d'urgence



Les principes

D'hébergement

Toute personne sans abri a droit au secours et au soutien nécessaire pour s'en sortir.

L'hébergement d'urgence est une réponse temporaire qui doit s'ouvrir sur des solutions plus durables.

L'hébergement d'urgence doit être utilisé comme porte d'entrée des services, non comme une porte de sortie.

La durée des séjours doit être la plus courte possible, mais le suivi doit être continu, si nécessaire.

L'hébergement repose sur un plan d'intervention d'urgence.

D'intervention

Intervenir sur une situation d'urgence.

Respecter le choix de la personne.

Croire dans la capacité de rétablissement de la personne.

Travailler avec les autres.

Le fonctionnement

L'entrée

Les hommes et les femmes

24 heures par jour, 7 jours sur 7, sans référence

Les critères d'admission :

- La disponibilité des places
- Les paramètres de l'urgence
- Les modalités du plan

Les personnes qui ne sont pas admises sont réorientées vers d'autres ressources.

L'intervention

L'intervention repose sur deux piliers :

- Le contact avec la personne et la capacité de créer un lien avec elle
- Le plan d'intervention d'urgence

Le plan d'intervention

Identifier et fixer les priorités en lien avec la situation d'urgence.

Définir le cadre d'intervention le plus approprié. Il y en a quatre :

- Réadaptation et soutien motivationnel
- Crise
- Assistance et soutien
- Évaluation (situations limites)

Préciser la limite prévue du séjour

Évaluer les résultats

Après et au-delà

Le suivi

Un intervenant est responsable du suivi au-delà du cadre de l'hébergement. Il se déplace et va rencontrer les personnes où elles se trouvent. Il peut admettre en hébergement temporaire ou de jour, offrir une aide alimentaire, une aide à la gestion financière, de l'accompagnement et du transport si nécessaire.

Une intervenante du CSSSTR est mandatée pour faciliter la liaison avec le réseau public.

Le Chez Soi

8 unités de logement subventionné sont sous la supervision de l'intervenant externe.





L'utilisation de l'hébergement d'urgence

4

L'année 2008



Utilisateurs 2008

587 Personnes différentes

498 Hommes

88 Femmes

Demandes d'hébergement 2008

1229 Demandes d'hébergement

1067 Demandes par des hommes

161 Demandes par des femmes

	Hébergement		Réorientations	
Hommes	722	90%	320	30,7%
Femmes	84	10%	76	47,5%
Total	806	67%	396	33%

Provenance

Mauricie	633	78%
Montréal et Québec	66	8%
Centre du Québec	40	5%
Autres régions	64	8%

Taux d'occupation **71%**

Taux de réadmission **39%**

Achalandage mensuel très élevé **100**

Durée moyenne des séjours **5 jours**

Nombre de nuitées **4 122**

Nombre de repas **15 109**

Problématiques

Résidentielle	725	89%
Financière	717	88%
Dépendance	578	71%
Santé mentale	344	42%
Justice	273	33%
Relationnelle	268	33%
Santé physique	232	29%
Violence	108	13%
Suicide	100	12%



Récurrence d'utilisation

Aucune	208	42%
Faible	180	36%
Moyenne	89	18%
Élevée	17	3%
Très élevée	3	1%

Sans revenu : 106 (13%)

Âge moyen : 40 ans

Demandes d'hébergement

160	Demandes d'hébergement
107	Demandes par des hommes
32	Demandes par des femmes

Taux d'occupation	83%
Taux de réadmission	21%
Achalandage mensuel élevé	82
Durée moyenne des séjours	7,4 jours
Nombre de nuitées	773
Nombre de repas	3 190

Conditions à l'arrivée

Conditions au départ

Orientation de l'intervention

Personnes intoxiquées	13	13%
Détresse psychologique	25	25%
Personnes suicidaires	8	8%
Risque d'agression	4	4%
Désorganisation mentale	16	16%
Désorganisation psychosociale	27	26%
Sans domicile fixe	17	17%
Domiciliées	20	20%
Sans adresse	82	80%
Sans revenu	13	13%
Expulsées de leur logement	36	35%
Ont dû quitter leur logement	31	30%
Fin de séjour en institution	14	14%

Admis à l'hôpital	1	1%
Admis en thérapie (Dépendances)	6	6%
Admis en résidence d'accueil	2	2%
Ont loué un logement	19	19%
Ont loué une chambre	8	8%
Retournés chez leurs parents	3	3%
Sont demeurés sans domicile	14	14%
Expulsés de l'hébergement	2	2%

Résidentielle	76	75%
Traitement	9	9%
Réduction des méfaits	13	13%

Cadre de l'intervention

Réadaptation	22	22%
Crise	13	13%
Assistance et soutien	35	35%
Évaluation	27	26%

Résultats

	Arrivée	Départ	Résultat
Sans adresse	84	34	60%
Sans revenu	18	7	61%

Utilisateurs



111	Personnes différentes
90	Hommes
21	Femmes

Objectifs atteints : 82%

Insatisfaisant	16	16%
Faible	2	2%
Moyen	18	18%
Satisfaisant	13	13%
Très satisfaisant	51	51%



Accessibilité et continuité avec les services publics

L'accessibilité et la continuité des services pour les personnes en rupture sociale est une de nos grandes préoccupations. Il est très facile pour nous de devenir la porte de sortie du système. Une sorte de camp de réfugiés sociaux en plein cœur de la prospérité. À l'inverse, devenir une passerelle vers les services et une protection contre l'exclusion et les risques de rupture n'est pas aussi aisé. C'est une de nos grandes priorités.

Au cours de l'année 2008 nous avons signé une entente avec le CSSSTR, afin de faciliter l'accès et prévenir les ruptures de services. Nous travaillons présentement avec Domrémy M/CQ sur un projet d'entente.

La table des services intégrés des programmes adultes santé mentale et dépendances a permis une meilleure intégration et coordination des interventions, dans les situations plus complexes.

Malgré des résultats intéressants, beaucoup de chemins restent encore à faire, tant au niveau de la santé, de la sécurité du revenu, des services correctionnels que de la sécurité publique.

Consolider la capacité d'accueil de soir et de fin de semaine

Nous ne sommes pas un camp de réfugiés où les individus sont entassés, l'un à côté de l'autre, sur des matelas sans aucune intimité, et renvoyés à la rue le lendemain. Nous accueillons les personnes afin de les aider à sortir de la situation dans laquelle elles se trouvent. Pour cela, nous devons avoir le personnel suffisant, non seulement pour assurer la sécurité des lieux, mais surtout pour établir un contact avec les personnes et amorcer un plan d'intervention d'urgence; un plan de sortie.

Ce que nous demandons, c'est le minimum, soit : deux personnes sur le plancher, pour une capacité d'accueil de 20 lits. Nous avons reçu une aide de 50 000\$, de l'Agence de santé et des services sociaux, pour consolider notre capacité d'accueil les soirs et les fins de semaine. Nous avons ainsi évité une rupture importante de services. Mais malheureusement, il nous reste encore des trous à combler. C'est pour nous une priorité incontournable.

Consolidation et développement des services externes

Au Centre Le Havre, les services externes sont une continuité de l'intervention d'urgence amorcée en hébergement. L'intervention externe représente une grande sécurité pour les personnes très vulnérables. C'est souvent ce qui leur permet de quitter l'hébergement plus rapidement et de se maintenir en logement.

Le suivi externe c'est aussi un bon moyen de relier les différents services dans la communauté et de prévenir les ruptures entre les différentes étapes que traversent les personnes.

C'est une priorité incontournable, si nous voulons relever le défi de la complexité; on ne peut le faire uniquement dans un cadre d'hébergement.

Soutenir le développement de solutions durables

Au-delà de l'hébergement et de l'ensemble des services d'aide, il faut que les individus puissent avoir un chez soi quelque part. Et cela, ce n'est pas en hébergement qu'ils pourront l'avoir. Il est absolument nécessaire de travailler avec les autres partenaires au développement de solutions durables au niveau du logement et du travail, afin que les personnes puissent être quelqu'un, quelque part, au-delà de l'urgence.

Développement et reconnaissance de la pratique d'urgence sociale

La pratique d'urgence sociale ne s'improvise pas. C'est une expertise, comme l'est la pratique d'urgence médicale. Mais il y a beaucoup de chemins à parcourir pour que cette pratique se développe et soit reconnue. Nous essayons d'y contribuer à notre mesure.

Nous avons développé un outil de gestion et d'organisation de l'information pour une pratique d'urgence sociale en hébergement, le Scribe. C'est un outil conçu pour le travail des intervenants.

Il y a un immense travail au niveau de la recherche, de la formation et de la sensibilisation à faire. C'est une de nos priorités.

20 ans 1989—2009

La mission d'origine du Centre Le Havre De Trois-Rivières est de venir en aide aux personnes sans abri à Trois-Rivières. Même si la manière d'aider a beaucoup évolué au cours des années, la mission demeure la même.

Le Centre Le Havre est reconnu comme organisme communautaire et financé par l'Agence de santé et des services sociaux .

Le Centre Le Havre a remporté une mention d'honneur du Ministère de la santé et des services sociaux en 2007.

Michel Simard, d.g. du Centre Le Havre, a remporté le prix Hélène Robert, décerné par la Corporation de Développement Communautaire de Trois-Rivières, pour sa contribution exceptionnelle dans le milieu communautaire.

Les administrateurs 2008

Rénald Laquerre, président
Guy Gagnon, vice président
Réjane Hamelin, secrétaire
Michel Gervais, administrateur
Michel Simard, administrateur
Miriam Hayes, administrateur
Claude Leclerc, administrateur
Stéphane Vennes, administrateur
Jean-Pierre Gagnon, administrateur
Yves Provencher, administrateur
Gilles Lefebvre, administrateur
Pascal Deschênes, administrateur
Serge Béland, administrateur



Les défis de l'itinérance au XXI^e siècle

Des demandes croissantes et des situations complexes.

Un monde de plus en plus exigeant.

Des réponses plus inclusives et orientées vers des solutions durables.

La solution à l'itinérance, c'est avoir un chez-soi.

3 988

3 988 hommes ont utilisé l'hébergement d'urgence du Centre Le Havre, depuis son ouverture le 16 février 1989.



462

462 femmes, depuis le 29 avril 1997.





Centre Le Havre de Trois-Rivières

Fondation du Centre Le Havre

Faites un *don* pour nous aider à poursuivre notre mission.
Téléphonez : Diane Raymond
(819) 371-1023 ou écrivez à
secretariat@havre.qc.ca



20 ans

1989—2009

**Accueil, accompagnement,
et développement**

La passion d'une équipe

1486 rue Brébeuf, Trois-Rivières, Québec, G8Z 2A1

Téléphone : (819) 371-1023; FAX : (819) 371- 22047

www.havre.qc.ca secretariat@havre.qc.ca

Michel Simard, d.g.