



VILLE DE LÉVIS

CONCERTATION,
PISTES DE SOLUTIONS
ET ACTIONS POSITIVES :
DE NOUVELLES VOIES
POUR AMÉLIORER L'ACCÈS

À L'HÉBERGEMENT
TEMPORAIRE
À LÉVIS

Solidarité et inclusion sociale Chaudière-Appalaches (SISCA)

Travail, Emploi
et Solidarité sociale

Québec



CRÉ
Conférence régionale des élus
de la Chaudière-Appalaches

Recherche et rédaction

Alexandre Lambert

Coordination

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

Collaboration

Ensemble des organismes en hébergement temporaire et logement permanent de Lévis

Révision linguistique

Monique Précourt

Décembre 2015

ISBN 978-2-9814334-0-4

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale du Québec, 2015

Bibliothèque nationale du Canada, 2015

Table des matières

Recherche et rédaction	2
Remerciements	4
Acronymes.....	5
Présentation du projet SISCA-Volet logement	6
Contexte d'analyse	8
Portrait des ressources en hébergement temporaire à Lévis	9
Cadre des consultations	11
Synthèse des différentes consultations	13
Portrait du continuum de services en hébergement temporaire	13
Liens entre le continuum de services en hébergement et le réseau d'habitation sociale et communautaire	15
Pistes de solutions-SISCA Volet logement.....	16
Continuum de services en hébergement temporaire	16
Liens entre le continuum de services en hébergement temporaire et le logement permanent	17
Conclusion	19
Annexe-1- Commissions consultatives	20
Commission consultative « Aînés et Ville ».....	20
Commission consultative « Personnes handicapées et Ville»	20
Annexe-2 -Tables de concertation	22
Concertation Logement de Lévis	22
Table en employabilité	22
Table en santé mentale	23
Bibliographie.....	24

Remerciements

La réalisation de ce plan d'action novateur a été rendue possible grâce au soutien financier du programme Solidarité et inclusion sociale Chaudière-Appalaches (SISCA) du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) et de la Conférence régionale des élu(e)s (CRÉ) de la Chaudière-Appalaches.

Un merci spécial à l'ensemble des représentants des groupes communautaires et des organismes publics, qui ont participé au processus de consultation et de réflexion collective. Nous avons pu définir les ruptures de services pour l'accès à l'hébergement temporaire et au logement permanent et en dégager des solutions à mettre de l'avant.

Tout au long des deux dernières années, notre mobilisation collective a permis de mieux cibler les besoins des clientèles vulnérables, déterminer les priorités à mettre de l'avant et développer une vision collective à long terme pour l'accès à l'hébergement temporaire et au logement permanent.

Ce plan d'action novateur est le résultat de notre démarche solidaire. Par ailleurs, celle-ci a donné lieu également à la production d'outils d'information pour faciliter l'accès à l'hébergement temporaire et au logement permanent à Lévis :

Pour les intervenants...

Bottin des ressources. Fiches descriptives en hébergement et en logement. 2^e édition.

Affiche – Schématisation du continuum de services en matière d'hébergement temporaire et de logement permanent à Lévis.

Pour les citoyens...

Dépliant – Un logement salubre, propre à l'habitation et en bon état ! J'y ai droit !

Dépliant – Besoin d'un toit? Besoin de soutien? Des portes d'entrée pour vous à Lévis.

Merci à tous !

Acronymes

Association canadienne de santé mentale- ACSM

Atelier de préparation à l'emploi- APE

Association coopérative d'économie familiale- ACEF

Association Québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées Lévis-Rive-Sud- A.Q.D.R.

Association régionale de loisir pour les personnes handicapées de Chaudière-Appalaches- ARLPHCA

Carrefour jeunesse-emploi- CJE

Centre d'aide et prévention jeunesse- CAPJ

Centre de réadaptation de déficience physique de Chaudière-Appalaches- CRDP-CA

Centre intégré de santé et de services sociaux-de Chaudière-Appalaches- CISSS-CA

Centre local de services communautaires- CLSC

Concertation Logement de Lévis- CLL

Conférence régionale des élus- CRÉ

Fonds québécois d'initiatives sociales- FQIS

Groupe de ressources techniques - GRT

Habitation à loyer modique- HLM

Le Tremplin, centre pour personnes immigrantes et leurs familles-CPIF

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale- MESS

Office municipal d'habitation- OMH

Personnes handicapées en Action de la Rive-Sud-PHARS

Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale- PAGSIS

Programme de Supplément au loyer- PSL

Société de réadaptation et d'intégration communautaire- SRIC

Solidarité et inclusion sociale Chaudière-Appalaches-SISCA

Présentation du projet SISCA-Volet logement

Le programme Solidarité et inclusion sociale Chaudière-Appalaches (SISCA) est l'approche régionale retenue par la communauté et la Conférence régionale des élus (CRÉ) de la Chaudière-Appalaches pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ce programme est issu de la volonté du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) pour revoir les prestations de services relatives à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion et les ancrer dans les orientations du *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale (PAGSIS) 2010-2015*, dont voici les orientations :

- revoir nos façons de faire et rapprocher les décisions des milieux locaux et régionaux;
- valoriser le travail et favoriser l'autonomie des personnes;
- soutenir le revenu des personnes défavorisées;
- améliorer les conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu.

Le financement du projet SISCA provient du Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS) créé dans le cadre de la *Stratégie nationale de lutttes contre la pauvreté et l'exclusion sociale*.

Les groupes issus du milieu communautaire et la Ville de Lévis se sont concertés et ils ont identifié les problèmes suivants : l'accès à l'hébergement temporaire, l'accès au logement et la continuité des services en matière de référencement pour les personnes en situation de vulnérabilité sur le territoire lévisien.

Pour répondre à ces constats, projet SISCA-Volet logement a été mis en branle en septembre 2013 pour se terminer en décembre 2015. Les objectifs spécifiques du projet sont les suivants:

- établir un meilleur continuum dans le référencement pour l'accès au logement et en hébergement temporaire et la prévention de l'itinérance à Lévis;
- améliorer la connaissance des alternatives possibles, des ressources et des mécanismes d'accès;
- améliorer la connaissance de la population de Lévis en matière de logement et d'hébergement temporaire;
- aider à la collecte d'information pouvant mener à l'établissement d'une politique d'habitation.

Diverses consultations ont été mises sur pied afin de répondre à ces objectifs visant l'établissement et l'amélioration des mécanismes d'accès ainsi que la collecte d'information pouvant mener à l'établissement d'une politique d'habitation. Le présent rapport présente les résultats des consultations, l'analyse qui en découle ainsi que des pistes de solutions pouvant être reprises par le milieu lévisien.

Pour comprendre l'ensemble du cadre de réflexion de l'auteur, ce document est constitué par les sections suivantes :

- la présentation du projet SISCA-Volet logement;
- le cadre des consultations;
- la présentation des ressources en hébergement temporaire à Lévis;
- le continuum de services en hébergement temporaire;
- les liens entre le continuum de services en hébergement et le réseau d'habitation sociale et communautaire;
- les pistes de solutions-SISCA Volet logement.

Contexte d'analyse

Malgré de nombreux efforts mis de l'avant par la Ville de Lévis, comme le financement du Ponceau Famille et pour la construction de logements communautaires, il semble que la communauté lévisienne doit rester vigilante quant à sa capacité d'intégrer les personnes les plus vulnérables et de lutter contre les inégalités sociales. Regardons la situation économique actuelle, Lévis vit une période de croissance sur plusieurs axes. La population est en forte augmentation car, entre 2006 et 2011, 1 750 personnes sont venues s'y installer, ce qui représente une hausse de 6,7%, alors que le taux de croissance au Québec était de 4,7%.¹ La population totale s'établit maintenant à 142 210 personnes.² L'économie, quant à elle, est vigoureuse avec un taux de chômage de 4%³; la Ville de Lévis est considérée par le *Conference Board du Canada* comme la 2^{ième} ville la plus attractive pour faire du commerce.⁴ Finalement, en termes de création de richesses, c'est Lévis qui était la première des 10 grandes villes québécoises car sa richesse foncière uniformisée (RFU) se situait à 10,3%, alors que la moyenne est de 6,5% pour l'ensemble de ses villes.⁵ La richesse foncière uniformisée (RFU) permet de mesurer (...) la capacité des municipalités à générer des revenus de taxes.⁶

L'attractivité économique de la Ville de Lévis favorise une recomposition de la population et l'émergence de nouveaux enjeux et de nouveaux défis comme ceux liés à l'itinérance, à la hausse du prix des logements, etc. Dans ce contexte, comment le milieu communautaire va-t-il réorganiser son offre de service pour faire face à cette nouvelle situation?

C'est dans ce contexte que s'inscrit la consultation auprès de diverses tables de consultation qui a été réalisée par l'agent de développement du projet Solidarité et inclusion sociale Chaudière-Appalaches (SISCA)-Volet logement afin de mobiliser les acteurs du milieu et proposer des pistes de solutions pour la mise sur pied d'initiatives solidaires pour la communauté.

¹ Magazine Prestige, *Lévis-Hors Série : Lévis : une démographie en croissance*, Site Internet : <http://www.magazineprestige.com/news/post/plaisir-de-vivre-a-levis/lvis-hors-srie-lvis-une-dmographie-en-croissance/1257>, Consulté le 24 mars 2015

² Villes de Lévis, *Statistiques et données de base*, Site Internet : www.ville.levis.qc.ca/la-ville/statistiques/, Consulté le 21 juillet 2015

³ Ville de Lévis, *Statistiques et indicateurs de développement*. 2015, Site Internet : <https://www.ville.levis.qc.ca/developpement-planification/statistiques-indicateurs-developpement/>, Consulté le 24 mars 2015

⁴ Ville de Lévis, Société de développement économique (SDE), *Attractivité des Villes au Canada- Lévis tire son épingle du jeu*, 27 janvier 2010, Site Internet : http://www.levisvilleeducative.com/assets/communiqu%C3%A9_conferenceboard.pdf, Consulté le 24 mars 2015

⁵ Ville de Lévis (16 décembre 2014) *Diminution importante de la masse salariale et hausse moyenne de 2,2% du compte de taxes*, Site Internet : ville.levis.qc.ca/accueil/salle-presse/actualite/article/diminution-importante-de-la-croissance-de-la-masse-salariale-et-hausse-moyenne-de-22-du-compte-de/, Consulté le 15 juillet 2015.

⁶ Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (2014) *Le financement et la fiscalité des organismes municipaux au Québec*, Québec, Site Internet : mamrot.gouv.qc.ca/pub/finances_indicateurs_fiscalite/fiscalite/fiscalite_organismes_municipaux.pdf, Consulté le 15 juillet 2015

Portrait des ressources en hébergement temporaire à Lévis

Pour être en mesure d'analyser les ruptures ou les manques de services en matière d'hébergement temporaire, il est nécessaire d'avoir un portrait des différents organismes qui composent ce réseau. Dans ce contexte, cette section présente une description des 5 organismes qui offrent un service d'hébergement temporaire à Lévis avec leurs différents points de service en fonction de deux clientèles : les jeunes entre 12 et 25 ans et la clientèle générale. Ces données sont celles à jour en novembre 2015.

Clientèle entre 12 et 25 ans

Pour la clientèle qui a entre 12 et 25 ans, il y a trois organismes.

Pour les adolescents âgés de 12 à 17 ans, l'ADOberge Chaudière-Appalaches est disponible. Il s'agit d'une ressource qui offre des services d'hébergement temporaire qui peuvent aller jusqu'à 60 jours et on y trouve des services d'encadrement. Il y a 9 lits qui sont disponibles en tout temps ainsi qu'un lit d'urgence. L'accès à cette ressource est sans frais. Elle est située dans l'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Est.

Pour les personnes âgées entre 18 et 25 ans, avec ou sans enfant, il y a Alliance Jeunesse Chutes-de-la-Chaudière-Tremplin Autonomie. Cette ressource offre un service d'hébergement temporaire (jusqu'à 2 ans) et des services d'accompagnement pour mener la personne vers une plus grande autonomie. Vingt-six unités locatives sont constituées par des 3½ et des 4½. Le coût d'utilisation de cette ressource est de 25% du revenu de l'utilisateur en plus de divers frais. Elle est située dans l'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Est.

Par ailleurs, le Centre d'aide et prévention jeunesse (CAPJ) a deux points de service pour la clientèle des jeunes adultes.

D'une part, on retrouve le Refuge Roger-Cantin qui offre aux personnes seules âgées entre 17 et 25 ans, en situation d'instabilité résidentielle ou à risque d'itinérance, un service d'hébergement temporaire d'une période maximale de 15 mois. Six chambres sont disponibles au coût de 335\$ mensuellement et le prix est indexé annuellement. La clientèle peut avoir accès au programme de Supplément au loyer (PSL) pour être en mesure de défrayer les coûts de son hébergement. Ce point de service est situé dans l'arrondissement Desjardins.

D'autre part, le Triptyque, quant à lui, offre aux personnes entre 17 et 25 ans en situation d'instabilité résidentielle ou à risque d'itinérance, un service d'hébergement temporaire pour une période maximale de 30 mois. Le service est offert aux personnes seules ou aux familles monoparentales avec un enfant âgé de moins de trois ans (exceptionnellement). Il y a, actuellement, six studios semi-meublés et le coût est de 670\$ mensuellement et est indexé annuellement. La clientèle peut avoir accès au programme de Supplément au loyer (PSL) pour

être en mesure de défrayer les coûts de son hébergement. Ce point de service est situé dans l'arrondissement Desjardins.

Clientèle générale

Le Centre d'aide et prévention jeunesse (CAPJ) a deux points de service pour la clientèle âgée de 18 ans et plus.

Premièrement, le Ponceau-famille offre un service d'hébergement de dépannage (maximum de 30 jours) aux familles qui comptent un maximum de 4 personnes. L'unité locative disponible est un 4½ entièrement meublé et équipé. Le coût pour cet hébergement est de 459\$ mensuellement et est indexé annuellement. Cette ressource est située dans l'arrondissement Desjardins.

Deuxièmement, la Rose des Vents offre un service d'hébergement temporaire pour les adultes ayant des problématiques de santé mentale préalablement référencés par le centre local de services communautaires (CLSC) Desjardins. L'offre est constituée de 8 logements comprenant des 3½ et des 4½. Le coût associé à cet hébergement est de 335\$/mois avec une indexation annuelle. Cette ressource est située dans l'arrondissement Desjardins.

Par ailleurs, la Jonction pour Elle offre de l'hébergement et de l'aide aux femmes victimes de violence conjugale ainsi qu'à leur enfant. L'hébergement temporaire est possible jusqu'à 12 mois et ce service est en deux étapes. Pour la première étape, 20 places sont disponibles et 7 places pour la deuxième étape. Il n'y a aucun frais associé à l'hébergement.

Finalement, la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) possède deux points de service d'hébergement.

Primo, la Maison des Hauts-Bois offre un service d'hébergement de crise et de dépannage pour la clientèle majeure vivant avec ou sans problème de santé mentale. Plus particulièrement, cette clientèle doit vivre une crise psychosociale, être en situation d'instabilité résidentielle ou vivre des épisodes d'itinérance. La durée de l'hébergement peut aller jusqu'à 30 jours et 9 chambres sont disponibles. En ce qui concerne la tarification, c'est gratuit pour les 5 premiers jours et par la suite, si une prolongation est possible, le coût est pondéré en fonction du revenu. Ce point de service est situé dans l'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Est.

Secundo, la Maison sous les Arbres offre un service d'hébergement temporaire pour une clientèle adulte qui vit avec des problèmes de santé mentale et qui est en situation d'instabilité résidentielle. La période de l'hébergement peut aller jusqu'à 12 mois. 9 chambres sont disponibles à la clientèle. Les coûts associés à ce type d'hébergement varient en fonction du revenu de la clientèle. Ce point de service est situé dans l'arrondissement Desjardins.

Cadre des consultations

Pour réaliser cette consultation, l'agent de développement du projet Solidarité inclusion sociale (SISCA) Chaudière-Appalaches a rencontré 42 intervenants et cadres lors de 5 consultations différentes. La période de consultation s'est déroulée de septembre 2014 à avril 2015.

Les questions posées dans le cadre de cette consultation visaient à déterminer la vision des intervenants et des cadres à l'égard de la situation du continuum de services concernant l'hébergement temporaire ainsi que les liens qui unissent les ressources consultées et les organismes offrant du logement social et communautaire. Les questions dans le cadre de la démarche étaient les suivantes :

1. Aménagement du continuum de services en matière d'hébergement temporaire
 - Est-ce que les tableaux présentés sont adaptés à la réalité lévisienne en matière d'aménagement du continuum de services en matière d'hébergement temporaire? Pourquoi?
 - Selon vous, quelles sont les forces du réseau de service direct et périphérique en matière d'hébergement temporaire à Lévis? Pourquoi?
 - Selon vous, quelles sont les contraintes liées à l'accès aux ressources existantes qui offrent des services en matière d'hébergement temporaire à Lévis?
 - Selon vous, quelle(s) offre(s) de service, actuellement présente(s) dans le continuum de services en matière d'hébergement temporaire devrai(en)t être optimisée(s) pour répondre aux besoins de votre clientèle? Pourquoi?
 - Selon vous, quelle(s) offre(s) de service, en matière d'hébergement temporaire, devrai(en)t être créée(s) pour répondre aux besoins de votre clientèle? Pourquoi?

2. Aménagement des ponts et de la fluidité des services entre les organismes offrant des services en matière d'hébergement temporaire et de logement permanent
 - Est-ce que les liens entre les organismes offrant de l'hébergement temporaire sont adéquats et favorisent la fluidité de votre clientèle? Pourquoi?
 - Est-ce que les liens entre les organismes offrant de l'hébergement temporaire et ceux offrant des services en matière de logement permanent sont adéquats et favorisent la fluidité de votre clientèle? Pourquoi?
 - Devant de tel(s) constat(s), quelles sont vos solutions? Optimisation des ressources en place? Meilleure arrimage entre les organisations? Création de nouvelles places? Pourquoi?

Groupes rencontrés

L'agent de développement a rencontré les membres de deux commissions consultatives de la Ville de Lévis. Le 8 septembre 2014, il était invité à la commission consultative « Aînés et Ville ». Celle-ci regroupe des élus municipaux, des fonctionnaires de la Ville de Lévis ainsi que des représentants du secteur communautaire (voir annexe-1). L'autre commission consultative rencontrée le 30 octobre 2014 est celle « Personnes handicapées et Ville »; y participent des élus municipaux, des fonctionnaires de la Ville de Lévis ainsi que des représentants du secteur communautaire (voir annexe-1).

Par ailleurs, l'agent de développement du projet SISCA-Volet logement a également consulté les membres de trois tables de concertation réunissant des représentants des organismes communautaires, para-municipaux et du réseau de la santé et des services sociaux. Les tables sont : Table en employabilité - le 19 mars 2015, six membres présents tous du secteur communautaire; Concertation Logement de Lévis (CLL) - le 9 avril 2015, douze membres présents; Table en santé mentale - le 15 avril 2015, 8 membres présents. L'annexe 2 présente les détails de la composition des tables.

Synthèse des différentes consultations

Cette section expose la synthèse des commentaires relevés lors des différentes consultations auprès des tables de concertation et des commissions consultatives. Ils sont présentés sous deux thèmes, le portrait du continuum des services en hébergement temporaire et les liens entre le continuum de services en hébergement temporaire et le réseau d'habitation social et communautaire.

Portrait du continuum de services en hébergement temporaire

Constats : ruptures et difficultés d'accès aux services

Selon les consultations, différentes ruptures et manques de services existent dans le continuum de services en hébergement temporaire à Lévis alors que certains mécanismes d'accès ne favorisent pas l'accès aux organismes dont les clients ont besoin.

Des services sont disponibles, mais les ruptures et manques signalés, affectent cinq clientèles plus spécifiquement : les jeunes, les adultes en situation d'itinérance, les aînés, les personnes souffrant de problématiques en santé mentale ainsi qu'en situation d'handicap.

En effet, selon les données obtenues, on constate deux manques de service pour la jeunesse : manque de places dans les organismes offrant de l'hébergement temporaire aux personnes âgées de 25 ans et moins, ce qui crée des listes d'attente ainsi que l'absence de services de soutien en appartement pour les jeunes de 16 et 17 ans.

Par ailleurs, les intervenants ont soulevé la question de la fermeture de la ressource Ponceau Adulte, hébergement fermé le 1^{er} novembre 2014. Cette fermeture semble provoquer une rupture de service, en raison de son emplacement, elle était située au cœur du secteur où il y a un grand nombre de personnes en situation ou à risque d'itinérance. Son accès au service était facile car la clientèle pouvait directement se rendre au Ponceau Adulte pour une requête de service. Maintenant la clientèle doit obligatoirement transiger par le centre local de services communautaires (CLSC) pour accéder à la ressource qui le substitue, c'est-à-dire le point de service de la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC), il s'agit de la Maison sous les Arbres. Cet organisme est dans le quartier St-Romuald et se retrouve à l'extérieur de la mobilité naturelle des personnes en instabilité résidentielle.

Les personnes souffrant de problèmes de santé mentale, selon les commentaires obtenus, se retrouvent sur une liste d'attente pour accéder à une ressource en hébergement temporaire car il manque de places.

Finalement, pour les personnes vivant en situation d'handicap, on souligne que l'on ne retrouve que 3 organismes communautaires sur 11 présentes à Lévis⁷ qui sont en mesure d'accueillir cette clientèle.

Liens entre les organismes du continuum de services

Selon les différentes consultations, les organismes qui offrent des services d'hébergement temporaire ont de bons liens, par le biais d'un bon réseautage de travail entre les divers intervenants et d'entente particulière à ce qui a trait au demande de logement en habitation à loyer modique (HLM) pour les clientèles très vulnérables et offrent un bon continuum de services.

Propositions pour améliorer les services offerts

Selon les consultations, trois interventions devraient effectuées pour améliorer l'efficacité de l'ensemble des organisations actuelles, en particulier celles offrant de l'hébergement. Il est nécessaire de revoir l'organisation du continuum de services en s'assurant que l'ensemble des actions des organismes sont fortement liées à leur mission spécifique pour éviter les dédoublement de services et , intégrer davantage les organismes en employabilité et prévoir des ententes de services entre les organismes pour la clientèle et des points d'entrée spécifiques pour la clientèle désorganisée.

Propositions pour créer une nouvelle offre de services

Les intervenants rencontrés ont souligné qu'il devrait être créé à Lévis trois pôles de services.

Le premier pôle de services doit être lié à l'hébergement temporaire. Plusieurs intervenants ont souligné la nécessité d'avoir un organisme offrant de l'hébergement temporaire pour les adultes, comme le Ponceau Adulte dans le secteur de l'arrondissement Desjardins. Pour bonifier l'offre d'hébergement temporaire à divers clientèles, il serait nécessaire d'inclure davantage de logements disponibles aux familles, de permettre aux couples d'avoir accès une chambre commune, de créer un organisme qui a des logements de transition pour les hommes et d'augmenter le nombre de logements pour les situations d'urgence. Finalement il est souhaité qu'il y ait une amélioration de l'offre d'hébergement pour la clientèle immigrante par le biais, entre autre, d'un protocole d'intervention avec l'organisme Le Tremplin.

Le deuxième pôle de services est relié à la prestation de services dans les organisations. Il a été souligné qu'il était nécessaire d'améliorer le protocole d'accueil du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, (CISSS-CA) en raison de lacunes dans le processus

⁷ Organismes adaptés aux personnes à mobilité réduite : Alliance-Jeunesse Chutes-de-la-Chaudière/ Tremplin- Autonomie, Espace Mélilot, Jonction pour elle/ 1^{er} étape

Organismes non adaptés aux personnes à mobilité réduite : ADOberge Chaudière-Appalaches, Centre d'aide et prévention jeunesse (CAPJ)/ Refuge Roger-Cantin/Rose des Vents/ /Triptyque/ Ponceau famille, Jonction pour elle/ Maison 2ième étape, Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC)/ La Maison des Hauts-Bois/ La Maison sous les Arbres

d'accueil des personnes se retrouvant en instabilité résidentielle , car il n'y a pas de lieu d'accueil spécifique à cette clientèle dans les deux CLSC et cette situation suscite un malaise chez ce groupe de personnes car elle doit se retrouver dans une salle d'attente multi-clientèle et la nécessité pour les aînés d'avoir un dossier client ouvert au CISSS de Chaudière-Chaudière pour obtenir des services s'ils se retrouvent en situation de risque d'itinérance, de créer davantage de ponts avec le réseau d'habitation sociale et communautaire et d'avoir la présence d'un entrepôt pour les personnes qui se retrouvent en situation d'itinérance.

Le troisième pôle de services serait constitué par une innovation afin d'augmenter l'offre de chambres actuelles et ce, sans créer de nouveaux bâtiments. Il serait pertinent d'envisager des négociations avec les communautés religieuses propriétaires de bâtiments pour permettre l'accès aux chambres inoccupées aux personnes en situation d'itinérance. Il s'agirait d'une consolidation de l'offre actuelle de places disponibles.

Liens entre le continuum de services en hébergement et le réseau d'habitation sociale et communautaire

Constats

Les intervenants ont souligné qu'il n'y avait pas suffisamment de liens entre les organismes offrant de l'hébergement temporaire et ceux offrant du logement social et communautaire. Selon les commentaires recueillis, on constate que pour le client, il y a trop de démarches à faire et qu'il n'y a pas d'entente entre les organisations qui prévoit une priorisation de la clientèle déjà en démarche dans le continuum de services.

Proposition d'amélioration des services

Les intervenants rencontrés proposent des solutions afin d'améliorer le continuum de services en hébergement temporaire; elles s'articulent autour de deux axes : un meilleur arrimage entre les différentes organisations et le développement d'un volet de prestation de service pour certaines clientèles particulières.

Le développement d'un meilleur arrimage entre les organismes offrant de l'hébergement temporaire et du logement social et communautaire peut se faire par la mise en place de diverses formes d'entente entre les deux types d'organismes afin de faciliter, pour la clientèle, le passage de l'un à l'autre. En particulier, il a été souligné qu'il était nécessaire d'établir des liens entre les offreurs de logement privé et les organismes communautaires.

Finalement pour les personnes souffrant de problèmes en santé mentale, il est souhaité que l'on crée un programme de Supplément au loyer (PSL) attaché à la personne.

Pistes de solutions-SISCA Volet logement

Pour améliorer le continuum de services en hébergement temporaire, selon les différentes consultations et les constats de l'agent de développement SISCA-Volet logement, différentes interventions peuvent être effectuées pour améliorer la qualité de vie des personnes en situation d'itinérance.

Continuum de services en hébergement temporaire

La première piste de solutions vise à **mesurer les impacts socio-sanitaires pour les adultes en situation ou à risque d'itinérance suite à la fermeture du Ponceau Adulte**. En effet, la fermeture de cet organisme, qui a eu lieu le 1^{er} novembre 2014, a «creusé un trou de service»⁸ selon plusieurs intervenants. Cette étude d'impact est particulièrement pertinente car la consolidation des services d'hébergement de dépannage au point de service du SRIC a deux conséquences. D'une part, il est obligatoire pour les personnes en demande de service de s'adresser d'abord au Centre local de santé et services communautaires (CLSC) pour accéder à l'organisme; ensuite, le point du service offrant ce type d'hébergement, la Maison des Hauts-Bois, est à l'extérieur de la trajectoire « naturelle » des personnes en situation ou à risque d'itinérance qui se situe dans l'arrondissement Desjardins. Le Ponceau Adulte était dans cet arrondissement.

La deuxième piste de solutions concerne **l'adaptation et l'accessibilité des bâtiments et des unités locatives aux personnes vivant en situation d'handicap et, potentiellement, aux aînés, en raison des pertes physiques des aînés et de l'augmentation de cette catégorie de population au cours des prochaines décennies**. En particulier, l'amélioration de l'adaptation et de l'accessibilité des bâtiments devrait être au cœur des nouveaux projets construits et pour les ressources existantes. Il est primordial qu'une aide financière provenant du secteur privé ou du secteur public soit versée aux divers organismes pour que les lieux d'hébergement soient accessibles universellement et s'adaptent aux personnes en situation d'handicap et aux aînés. Pourquoi cette transformation est-elle nécessaire? Selon les données obtenus dans le cadre de la compilation des informations sur les onze points de services offrant de l'hébergement temporaire, on en retrouve 8 dont les places ne sont pas adaptées, ni accessibles. Deux informations sont essentielles : en 2006, à Lévis on retrouvait 10,5% de la population lévisienne, c'est-à-dire 13 895 personnes vivant avec un handicap⁹ et au Québec, d'ici 2041, les aînés

⁸ Marianne Courteau-Bergeron (29 octobre 2014) *Le Ponceau Adulte ferme ses portes*, Site Internet : journaldelevis.com/1120/10160/Le_Ponceau_Adultes_ferme_ses_portes.journaldelevis, Consulté le 20 juillet 2015

⁹ Office des personnes handicapées du Québec (2006) *Estimations de population avec et sans incapacité au Québec en 2006*, Québec, Site Internet :

représenteront tout près de 30% de la population.¹⁰ Dans ce contexte, pour permettre à toutes les personnes, peu importe leur condition humaine, d'exercer leur « droit à la santé », il serait nécessaire d'innover en matière de financement pour être en mesure de rénover chaque point de service offrant de l'hébergement pour les rendre accessible et adapté aux personnes qui ont des limitations physiques.

La troisième piste de solutions consiste à **regarder la possibilité d'adapter aux aînés de 65 ans et plus l'offre de services de nature psychosociale ou de soutien à domicile dans les organismes offrant de l'hébergement temporaire**. En effet, en considérant le vieillissement de la population et de restrictions budgétaires, il apparaît opportun de revoir nos pratiques pour les adapter aux changements populationnels. La situation qui se présentera à Lévis, éventuellement, sera peut-être la même que celle pour les jeunes au début de la décennie 80 et qui a permis la naissance du Centre d'aide et prévention jeunesse (CAPJ) alors qu'il y avait une « rupture » de services pour cette clientèle.

Dans le cadre d'une amélioration continue des services en hébergement temporaire avec soutien psychosocial, il apparaît opportun **d'examiner les besoins à propos des unités d'hébergement des divers organismes qui offrent de tels services à la clientèle lévisienne**. Si l'on retrouve un manque de lieux d'hébergement face aux besoins actuels, il serait opportun d'innover et d'effectuer un inventaire des chambres sous-utilisées à Lévis et de regarder l'opportunité de créer des partenariats avec les organismes gestionnaires et d'intégrer davantage la clientèle dans la communauté.

Liens entre le continuum de services en hébergement temporaire et le logement permanent

La première piste de solutions consiste à davantage **intégrer les deux réseaux celui de l'hébergement temporaire et celui du logement permanent par le biais d'une structure formelle offrant les services nécessaires au plan d'action de la personne et, au moment nécessaire, une unité locative disponible**. C'est pour cette raison que dans le cadre d'une révision des pratiques, il est nécessaire d'établir un dialogue avec les propriétaires privés pour garder un certain nombre d'unités locatives qui resteraient disponibles pour la clientèle transigeant par le continuum de services en hébergement temporaire.

<https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/statistiques/estimations-population-mrc-et-regions.html>,

Consulté le 20 juillet 2015

¹⁰ UQÀM- Institut Santé et société, *Pôle de recherche et d'expertise Vieillessement des populations*, Site Internet : iss.uqam.ca/la-recherche-a-liss/poles-de-recherche-et-dexpertise-en-developpement/vieillessement-des-populations.html, Consulté le 20 juillet 2015

La deuxième piste de solutions consiste à **bonifier l'arrimage des services actuels entre les différents organismes communautaires et publics lors du processus de relocalisation d'un client** qui doit quitter un hébergement temporaire pour trouver et se maintenir en logement permanent afin d'éviter le syndrome de la « porte tournante ». Cet arrimage bonifié doit être fondé sur le transfert des dossiers de chaque client entre les différentes organisations avec l'accord de celui-ci et favoriser une gestion intégrée du plan d'action du client qui lui permettra de se relocaliser et de se maintenir en logement. Cette piste de solutions s'adresse à toutes les catégories de clientèle.

La troisième piste de solutions consiste à **innover en matière de Programme de supplément au loyer (PSL) et créer une catégorie qui soit directement attachée à la personne**. Plus concrètement, le gouvernement provincial devrait réserver un certain nombre de PSL dit attaché à la personne et qui la suit pour une certaine période de sa vie, tant qu'elle correspond aux normes du programme et ce, malgré ses déménagements de lieu de résidence. Cette formule favoriserait davantage de liberté pour la personne qui en bénéficie. Cette solution avait été mise de l'avant, lors du colloque s'intitulant *l'Accès au logement à Lévis : Vecteur du développement des communautés* organisé par la Concertation Logement de Lévis en 2013. La proposition émanant du colloque était : « *Offrir un programme au supplément de loyer «mobile» afin que l'aide financière soit plus accessible aux jeunes à risque d'itinérance ou vivant de l'itinérance.* »¹¹

¹¹ Concertation Logement de Lévis (Avril 2013) *Actes du Colloque. L'accès au logement à Lévis : « Vecteur de développement des communautés,* <http://www.acefrsq.com/int/PDF/actes%20du%20colloque%202013.pdf>, Consulté le 1^{er} juillet 2015

Conclusion

Les consultations ont permis d'identifier les ruptures dans le continuum des services en hébergement temporaire et en logement permanent.

Pour le réseau des organismes offrant de l'hébergement temporaire, il est nécessaire d'avoir un meilleur arrimage entre les différentes organisations et le développement d'un volet de prestation de services pour certaines clientèles particulières et créer un programme de Supplément au loyer (PSL) attaché à la personne.

Selon l'agent du projet SISCA-Volet logement, les pistes de solutions à intégrer pour bonifier le continuum de services en hébergement temporaire vise à mesurer les impacts socio-sanitaires pour les adultes en situation ou à risque d'itinérance suite à la fermeture du Ponceau Adulte, à rendre davantage accessible les bâtiments des organismes offrant de l'hébergement temporaire et les adapter également pour les personnes handicapées et les aînés et d'examiner les besoins à propos des unités d'hébergement des divers organismes qui offrent de tels services à la clientèle lévisienne. Par ailleurs, pour favoriser de meilleurs liens entre le réseau d'organismes offrant de l'hébergement temporaire et du logement permanent, il est opportun d'intégrer les deux réseaux, celui de l'hébergement temporaire et celui du logement permanent, par le biais d'une structure formelle offrant les services nécessaires au plan d'action de la personne, bonifier l'arrimage actuel entre les différents organismes communautaires et publics lors du processus de relocalisation d'un client et innover en matière de Programme de supplément au loyer (PSL) et créer une catégorie qui soit directement attachée à la personne.

Devant les constats émis par le milieu communautaire et les pistes de solutions émises dans le cadre du projet SISCA –Volet logement, il semble nécessaire de les intégrer dans une démarche globale, réorganiser les services et trouver les sources de financement nécessaire pour créer ces différentes initiatives et assurer leur pérennité.

Annexe-1- Commissions consultatives

Commission consultative « Aînés et Ville »

Personnes présentes lors de la consultation se déroulant le 8 septembre 2014

- Conseillers municipaux de la Ville de Lévis :
 - Brigitte Duchesneau, membre la commission consultative
 - Mario Fortier, vice-président de la commission consultative
 - Janet Jones, présidente de la commission consultative

- Fonctionnaire municipal de la Ville de Lévis :
 - André Lemire, secrétaire de la commission consultative

- Représentants du milieu communautaire :
 - Martine Gagnon, représentante de l'Association Québécoise de défense des droits des personnes retraités et préretraités Lévis-Rive-Sud (A.Q.D.R.)
 - Patrice Jolicoeur, représentant des Clubs de l'âge d'or de l'arrondissement Desjardins
 - Thérèse Lachance, représentante de la Maison des aînés à Lévis
 - Normand Saint-Laurent, représentant des Clubs de l'âge d'or de l'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
 - Danièle Savard, représentante des Clubs de l'âge d'or de l'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Est

Commission consultative « Personnes handicapées et Ville»

Personnes présentes lors de la consultation se déroulant le 30 octobre 2014

- Conseillers municipaux de la Ville de Lévis :
 - Mario Fortier, président de la commission consultative
 - Clément Genest, membre de la commission consultative
 - Michel Patry, vice-président de la commission consultative

- Fonctionnaire municipale de la Ville de Lévis :
 - Dominic Germain, secrétaire de la commission consultative

- Représentants du milieu communautaire :
 - Mélanie Jacques, représentante du Centre de réadaptation de déficience physique- Chaudière-Appalaches (CRDP-CA)

- Jacques Laberge, représentant de l'Association régionale de loisir pour les personnes handicapées- Chaudière-Appalaches (ARLPHCA)
- Marie-Pierre Noreau, représentante de la Société Grand Village
- Nathalie Plante, représentante de l'organisme Personnes handicapées en Action de la Rive-Sud (PHARS)

Annexe-2 -Tables de concertation

Concertation Logement de Lévis

Personnes présentes lors de la consultation se déroulant le 9 avril 2015

Nom	Organisme
○ Richard Bégin	Centre d'aide et prévention jeunesse (CAPJ)
○ Annie Deschênes	Centre intégré de santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA)
○ Nicole Gouin	Le Tremplin-Centre pour personnes immigrantes et leurs familles (CPIF)
○ Denis Gingras	Maison des aînés de Lévis
○ Alexandre Lambert	Solidarité inclusion sociale Chaudière-Appalaches (SISCA)-Volet logement
○ Claudia Pelletier	Stagiaire à l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraités et préretraités (AQDR) Lévis –Rive-Sud
○ Alain Marcoux	Groupe de ressources techniques (GRT) Habitation Lévy
○ Elisabeth Marcoux	Association coopérative d'économie familiale (ACEF) Rive-Sud de Québec
○ Jérôme Métivier	L'ADOberge Chaudière-Appalaches
○ Martine Rodrigue	Association québécoise de défense des droits des personnes préretraités et retraités (AQDR) Lévis –Rive-Sud
○ Anne-Marie Roy	Alliance Jeunesse
○ Sonya Vaillancourt	La Passerelle

Table en employabilité

Personnes présentes lors de la consultation se déroulant le 19 mars 2015

○ Dana Beaudin	Atelier de préparation à l'emploi (APE)
○ Cathie Desmarais	Carrefour jeunesse-emploi (C.J.E.) de Desjardins
○ Renée Giroux	Passage Travail
○ Émilie Marceau	Carrefour jeunesse-emploi (C.J.E.) des Chutes-de-la-Chaudière
○ Céline Montesinos	Connexion Emploi ressources femmes
○ Louis Nadeau	Gestion Travail

Table en santé mentale

Personnes présentes lors de la consultation se déroulant le 15 avril 2015

- Anne Bernier Office municipal d'habitation (OMH) de Lévis
- Maude Dutil Centre intégré de santé et des services sociaux
de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA)
- France Gosselin Société de réadaptation et d'intégration
communautaire (SRIC)
- Guylaine Gourgues Association canadienne de santé mentale
(ACSM) Chaudière-Appalaches

- Andrée Pelletier Centre intégré de santé et des services sociaux
de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA)
- Sylviane Poirier Maison de la Famille de la Rive-Sud
- Sonya Vaillancourt La Passerelle
- François Winter L'A-Droit Chaudière-Appalaches

Bibliographie

Gouvernement du Québec (2001) *Projet de loi no 170- Loi portant réforme de l'organisation territoriale municipale des régions métropolitaines de Montréal, de Québec et de l'Outaouais*, Site Internet : <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2000C56F.PDF>, Consulté le 21 juillet 2015

Office des personnes handicapées du Québec (2006) *Estimations de population avec et sans incapacité au Québec en 2006*, Québec, Site Internet : <https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/statistiques/estimations-population-mrc-et-regions.html>, Consulté le 20 juillet 2015

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

Marianne Courteau-Bergeron (29 octobre 2014) *Le Ponceau Adulte ferme ses portes*, Site Internet : journaldelevis.com/1120/10160/Le_Ponceau_Adultes_ferme_ses_portes.journaldelevis, Consulté le 20 juillet 2015

Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (2014) *Le financement et la fiscalité des organismes municipaux au Québec*, Québec, Site Internet : mamrot.gouv.qc.ca/pub/finances_indicateurs_fiscalite/fiscalite/fiscalite_organismes_municipaux.pdf, Consulté le 15 juillet 2015

UQÀM- Institut Santé et société, *Pôle de recherche et d'expertise Vieillessement des populations*, Site Internet : iss.uqam.ca/la-recherche-a-liss/poles-de-recherche-et-dexpertise-en-developpement/vieillessement-des-populations.html, Consulté le 20 juillet 2015

Ville de Lévis (16 décembre 2014) *Diminution importante de la masse salariale et hausse moyenne de 2,2% du compte de taxes*, Site Internet : ville.levis.qc.ca/accueil/salle-presse/actualite/article/diminution-importante-de-la-croissance-de-la-masse-salariale-et-hausse-moyenne-de-22-du-compte-de/, Consulté le 15 juillet 2015

Ville de Lévis, *Statistiques et données de base*, Site Internet : www.ville.levis.qc.ca/la-ville/statistiques/, Consulté le 21 juillet 2015

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

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