

Vision en matière

D'ITINÉRANCE

2024-2030



Un engagement collectif
pour mettre fin à l'itinérance



l'accent
d'Amérique



Vision en matière D'ITINÉRANCE

Un engagement collectif
pour mettre fin à l'itinérance

PRÉAMBULE

Au cours des derniers mois, la Ville a entrepris une démarche de participation publique afin de se doter d'une vision municipale en matière d'itinérance. Elle a mené diverses activités de consultation avec ses citoyens et ses partenaires. Ces mesures de participation publique avaient pour objectifs de faire ressortir les principaux défis en matière d'itinérance à Québec, d'entendre les préoccupations de tous et de déterminer les actions et stratégies les plus porteuses afin de mieux prévenir l'itinérance, d'offrir du soutien et des services adaptés aux personnes qui en ont besoin et de mettre fin à l'itinérance.

Différentes activités ont été déployées dans le but de rejoindre l'ensemble des partenaires et des citoyens concernés et préoccupés par ce phénomène. Des séances d'informations, des groupes de discussion ainsi qu'une consultation en ligne ont permis de recueillir de nombreux commentaires et suggestions.

La Ville tient à remercier toutes les personnes qui ont contribué à enrichir la réflexion.

Chacune des occasions d'échanges nous a permis de mieux comprendre les défis actuels et a mis en évidence toute la complexité du phénomène de l'itinérance. Les différentes perspectives et les impacts sont très variés, ce qui n'amène pas de réel consensus sur les interventions que la Ville devrait porter.

La Ville se doit de répondre aux besoins de l'ensemble de ses citoyens tout en prenant en compte la réalité particulière des citoyens vivant en situation d'itinérance.

Table des matières

Préambule	3
Mise en contexte.....	8
L'itinérance.....	8
Les défis	10
Une Ville engagée	11
Des acteurs mobilisés : une responsabilité partagée.....	12
Vision en matière d'itinérance.....	13
Énoncé de vision	13
Les conditions de succès	14
Les principaux axes	16
Axe 1 : Un filet social renforcé	17
Axe 2 : L'inclusion et la participation sociale.....	21
Axe 3 : Un toit pour tous.....	25
Axe 4 : La cohabitation et la sécurité.....	29
Axe 5 : Agir ensemble	32
Prochaines étapes.....	36
Annexes	37
Annexe 1 : Pistes d'actions	38
Annexe 2 : Démarche de participation publique	41
Annexe 3 : Quelques définitions.....	42



Entre 2018 et 2022, le nombre de personnes en situation d'itinérance visible à Québec a connu une augmentation de 36 %.

C'est un bien triste constat face auquel on ne peut rester impassible.

Chaque personne a son parcours de vie avec ses défis et ses passages plus difficiles. Chaque citoyenne et chaque citoyen a le droit à une seconde chance et mérite de vivre en toute dignité dans notre ville.

L'itinérance, ce n'est pas seulement une statistique, c'est une réalité. Ne perdons jamais de vue que, derrière les chiffres, il y a des humains.

Indignons-nous de cette situation alarmante. Dans une société aussi riche que la nôtre, nous ne pouvons accepter qu'il y ait autant de détresse et de pauvreté.

L'indignation, c'est ce qui nous pousse à réfléchir et à nous engager à changer les choses.

L'itinérance zéro est un objectif ambitieux, mais réalisable. À la condition que l'ensemble des acteurs de la société soient mobilisés. Ça prend une volonté politique, mais aussi la mobilisation des organismes et des citoyens. Seul un effort collectif permettra de mettre fin à l'itinérance.

La Ville s'engage à assumer un leadership fort dans cet enjeu national, en travaillant de concert avec ses partenaires et les gouvernements provincial et fédéral. Et en donnant une voix aux personnes itinérantes.

Cette première Vision en matière d'itinérance de la Ville de Québec propose plusieurs pistes d'actions pour que notre ville devienne plus solidaire et inclusive.

Au cours des prochaines années, nous travaillerons à renforcer le filet social, à offrir des milieux de vie diversifiés, inclusifs et sécuritaires, à augmenter le nombre de logements sociaux, communautaires et abordables et à faire en sorte que les personnes en situation d'itinérance participent activement à la vie communautaire, culturelle et sociale.

La suite nous appartient.
L'heure est venue pour une ville sans itinérance.

Le Maire de Québec,
Bruno Marchand

Cette *Vision en matière d'itinérance* est une œuvre collective.

Pour l'élaborer, nous avons d'abord rencontré les personnes touchées directement, soit celles en situation d'itinérance ou qui l'ont déjà été. Nous avons également consulté nos alliés que sont les organismes communautaires, les citoyens, les conseils de quartier, les communautés autochtones, les gens d'affaires et les institutions.

Je tiens à remercier les membres des autres partis siégeant au conseil de Ville, mesdames Alicia Despins et Jackie Smith ainsi que Monsieur Stevens Mélançon, qui se sont mobilisés pour contribuer à l'élaboration de cette vision concertée.

La démarche a été riche en informations et en réflexions. Elle nous a permis de remettre en question certaines façons de faire et de déterminer des pistes d'amélioration qui nous permettront d'agir de manière plus efficace et concertée.

Le constat est partagé par tous : il y a urgence d'agir. L'itinérance est à la hausse à Québec. Nous ne pouvons nous contenter d'être spectateurs. Comme Ville, nous avons la responsabilité de répondre aux besoins de l'ensemble des citoyens.

Notre objectif est qu'en 2030, les efforts collectifs ainsi que les solutions durables et pérennes mises en place grâce à cette Vision contribuent à mettre fin à l'itinérance et à améliorer la qualité de vie des citoyens vulnérables.

Nous devons prévenir les situations qui mènent à l'itinérance, soutenir et accompagner les personnes vivant une rupture sociale et offrir les services visant à sortir les personnes de la rue.

Cette Vision nous permettra de mobiliser les acteurs du milieu, ainsi que nos ressources internes dans les champs de compétence de la Ville, notamment l'habitation, l'aménagement du territoire, les loisirs, l'intervention communautaire et la police.

Nous continuerons de travailler en complémentarité avec les organismes communautaires, les institutions et le CIUSSS de la Capitale-Nationale, entre autres, qui font un travail remarquable.

Je remercie tous ceux et celles qui ont contribué à cette Vision porteuse pour l'avenir.

Mettre fin à l'itinérance n'est pas qu'un souhait. C'est notre engagement.



Marie-Pierre Boucher
Membre du comité exécutif
responsable de l'itinérance



MISE EN CONTEXTE

Depuis quelques années, le phénomène de l'itinérance ne cesse d'augmenter, et ce, partout au Québec et au Canada. Les données les plus récentes issues du dénombrement réalisé en 2022¹ par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et qui vise à estimer le nombre de personnes en situation d'itinérance, à un moment précis, confirment cette tendance à la hausse qui est préoccupante et met à risque de nombreuses personnes. Personne ne devrait se retrouver à la rue. Devant l'ampleur des défis sociaux auxquels nous sommes confrontés, il est urgent d'agir collectivement pour renverser cette tendance.

La Ville souhaite contribuer au développement et à la mise en œuvre de stratégies concertées qui permettront de faire face aux défis et de mettre fin à l'itinérance.

L'itinérance zéro² représente l'idéal à atteindre et guidera l'intervention de la Ville.

Pour y arriver, il demeure essentiel d'agir davantage sur :

- La prévention des situations qui mènent à l'itinérance;
- Le soutien et l'accompagnement des personnes qui vivent une rupture sociale;
- Des services et ressources qui visent à sortir les personnes de la rue.

L'itinérance

Dans sa Vision, la Ville adopte la définition de l'itinérance proposée en 2014 par le gouvernement du Québec dans la Politique nationale de lutte à l'itinérance « Ensemble, pour éviter la rue et en sortir » :

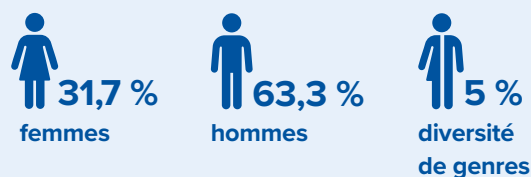
*Un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes.*³

Cette définition est le résultat d'une vaste mobilisation au Québec et rallie les partenaires communautaires et institutionnels. Elle permet également de rendre justice à la complexité du phénomène par une mise en contexte large et inclusive.

Ainsi, bien que l'accès à un logement soit un aspect incontournable pour arriver à mettre fin à l'itinérance, la Ville reconnaît la complexité du phénomène, la diversité des parcours et la nécessité de stratégies d'intervention multiples, concertées et adaptées.

Entre 2018 et 2022, l'estimation du nombre de personnes en situation d'itinérance visible à Québec a connu une variation de 36 %.

Lors du dénombrement de 2022 :



1. Ministère de la Santé et des Services sociaux (2023). Dénombrement des personnes en situation d'itinérance visible au Québec. Rapport de l'exercice du 11 octobre 2022. Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux.

2. Une définition plus détaillée de ce que représente l'itinérance zéro pour la Ville de Québec se trouve à l'annexe 3.

3. Politique nationale de lutte à l'itinérance (2014) – <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2013/13-846-03F.pdf>

Itinérance visible

Dans le contexte du dénombrement, une personne est considérée comme étant en situation d'itinérance visible si elle n'a pas de domicile fixe permanent et se trouve sans abri, dans un lieu non conçu pour l'habitation humaine, comme une voiture, un abri de fortune, une entrée d'immeuble, une ressource d'hébergement d'urgence, un refuge pour femmes victimes de violence conjugale, une ressource de transition ou, de façon temporaire, un centre de thérapie, un centre de réadaptation en dépendance, un centre de crise, un centre hospitalier ou un établissement de détention (Latimer et Bordeleau, 2019).

Itinérance cachée

Dans le contexte du dénombrement, une personne est décrite comme étant en situation d'itinérance cachée si elle est hébergée temporairement chez d'autres ou dans un hôtel ou un motel, sans avoir de domicile fixe permanent, ou si elle demeure dans une maison de chambres (MSSS, 2022a : 21).

Les circonstances entourant l'itinérance dite cachée sont multiples. Il peut s'agir d'une stratégie de la personne pour dissimuler l'ampleur des problèmes vécus ou pour survivre, du résultat d'une absence de choix, d'une solution temporaire, d'un concours de circonstances, etc.

L'itinérance cachée est une forme d'itinérance plus difficile à identifier et touche particulièrement les femmes et les jeunes.

Les types d'itinérance⁴

On distingue généralement trois types d'itinérance en fonction de la stabilité résidentielle : **situationnelle**, **cyclique** et **chronique**. Chacun de ces types suppose des services adaptés.

La durée et la fréquence des épisodes d'itinérance peuvent varier selon les personnes et selon les facteurs qui les ont conduites à l'itinérance.

Itinérance situationnelle :

Situation des personnes qui sont temporairement sans logement, mais qui parviennent à en retrouver un après avoir vécu un certain temps sans abri.

Itinérance cyclique :

Situation des personnes qui alternent entre des périodes où elles ont un logement et d'autres où elles vivent dans la rue.

Itinérance chronique :

Situation des personnes qui n'ont pas occupé un logement depuis une longue période. C'est la forme d'itinérance la plus visible.



4. Les définitions sont tirées de la Politique nationale de lutte à l'itinérance, gouvernement du Québec, 2014, p. 31.

Les défis

Les défis actuels entourant le phénomène de l'itinérance sont multiples et diversifiés.

La pauvreté et les inégalités

La hausse du coût de la vie amplifie les risques de se retrouver en situation précaire et/ou d'instabilité résidentielle. La Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale définit la pauvreté comme étant « la condition dans laquelle se trouve un être humain qui est privé des ressources, des moyens, des choix et du pouvoir nécessaires pour acquérir et maintenir son autonomie économique ou pour favoriser son intégration et sa participation à la société⁵ ».

Ces personnes sont plus à risque de se retrouver à la rue que les autres. La pauvreté augmente les risques de problèmes de santé physique et de troubles mentaux. Ces problèmes multiplient à leur tour les difficultés à occuper un emploi stable, ce qui favorise le repli sur soi, l'isolement, la perte de repères sociaux et accentue les risques de marginalisation. De plus, la pauvreté rend extrêmement difficile et souvent impossible l'accès à un logement salubre et sécuritaire.



Diversité des parcours

Il n'existe pas de profil type d'une personne en situation d'itinérance et de nouvelles réalités émergent depuis quelques années. Les réponses doivent être adaptées aux besoins spécifiques de chacune des personnes.

Différents facteurs⁶ peuvent mener vers une situation d'itinérance :

- Facteurs structurels, comme l'accès au logement;
- Facteurs systémiques, comme les barrières d'accès à des services;
- Facteurs de relations, comme la violence conjugale ou les ruptures;
- Facteurs individuels.

Fragilisation du réseau communautaire

Le milieu communautaire joue un rôle primordial en matière d'itinérance. Il se voit souvent confier des mandats d'intervention et de soutien auprès des populations vulnérables. Sans les organismes communautaires, les citoyens les plus vulnérables auraient peu ou pas d'accès à plusieurs services essentiels dont ils ont besoin.

Malheureusement, il est constaté depuis plusieurs années une fragilisation et un essoufflement du milieu communautaire par manque de ressources financières et humaines pour mener à bien leur mission.

5. Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, L.R.Q., c. L-7, art. 2.

6. L'itinérance au Québec : Deuxième portrait, ministère de la Santé et des Services sociaux.

Abordabilité et accessibilité des logements

De nombreux ménages ne sont pas en mesure de trouver un logement correspondant à leurs besoins et à leur capacité de payer.

À Québec, 31 220 ménages locataires consacrent :

+ 30 %
de leur revenu aux
frais de logements⁷

81,2 % 
de ces ménages est
composé d'une seule
personne (en majorité)

Le taux d'inoccupation des logements locatifs⁸ représente également un défi. En octobre 2022, le taux à Québec était de 1,6 %, soit son plus bas depuis 2011. Un autre sujet de préoccupation concerne les loyers inférieurs à 1 000 \$; leur taux d'inoccupation est sous les 1 %.

En plus de la disponibilité des logements, les défis d'accès sont bien présents. Actuellement, on constate que ce sont plus de 2 000 ménages qui sont en attente d'un logement subventionné et ont fait les démarches requises pour valider leur admissibilité.

Le manque de disponibilité et les barrières d'accès vers un logement convenable et abordable créent une pression sur le continuum résidentiel en itinérance⁹ et rendent plus complexe l'accompagnement vers la sortie de rue.



Une Ville engagée

La Ville de Québec est déterminée à assumer un leadership mobilisateur pour que collectivement nous puissions mettre fin à l'itinérance en définissant les stratégies les plus appropriées.

Cette Vision est un point d'ancrage pour la Ville afin de mobiliser ses ressources et tous ses partenaires pour contribuer à l'amélioration des conditions de vie et du mieux-être collectif et pour lutter efficacement contre l'itinérance. La Ville souhaite ainsi faire de Québec une ville engagée, solidaire et inclusive et assumer sa responsabilité.

La Ville reconnaît son rôle particulier, notamment dans le soutien aux personnes en situation d'itinérance, l'aménagement de son territoire, le logement social, la sécurité ainsi que le développement communautaire, économique, culturel et social, pour ne nommer que ceux-là.

Elle intervient aussi pour améliorer les milieux de vie et l'ambiance urbaine, notamment par l'aménagement d'espaces publics, de parcs et d'espaces verts. Elle anime la vie communautaire et soutient diverses initiatives de développement social. Elle intervient également pour assurer la sécurité et le sentiment de sécurité de l'ensemble de ses citoyens, contribuant ainsi à renforcer la cohésion sociale à Québec.

Ces rôles, responsabilités et compétences sont complémentaires à ceux de ses partenaires. La Ville, comme gouvernement de proximité, dispose donc de différents leviers lui permettant d'améliorer les conditions de vie de ses citoyens. Il est cependant essentiel à cet égard, de bien circonscrire les responsabilités des différents paliers de gouvernements, des ministères, des partenaires du milieu et des divers services municipaux.

7. Tirées du Plan de mise en œuvre accélérée – Vision de l'habitation.

8. Les données sont celles de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), compilées par l'Institut de la statistique du Québec.

9. Le continuum résidentiel en itinérance fait référence à l'ensemble des ressources d'hébergement d'urgence, de dépannage et transitoire ainsi que les logements transitoires.

Des acteurs mobilisés : une responsabilité partagée

Le réseau d'organismes communautaires

À Québec, plus d'une quarantaine d'organismes communautaires offrent une variété de services et de ressources en soutien aux personnes en situation d'itinérance ainsi qu'en prévention et en soutien à la sortie de rue. Le rôle de ces organismes est essentiel au renforcement du filet social de notre communauté.

En plus des organismes en itinérance, des centaines d'autres organismes contribuent, par leur mission et leurs actions, à renforcer le filet social en intervenant auprès de divers citoyens plus vulnérables. Que ce soit auprès des jeunes à risque ou des personnes vivant de l'insécurité alimentaire, ces organismes contribuent significativement à leur soutien.

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS)

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale coordonne les travaux régionaux afin d'assurer l'accessibilité, la continuité et la qualité des services destinés notamment aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir de son territoire.

Le CIUSSS est également responsable, en collaboration avec ses partenaires, de déterminer les orientations en matière d'itinérance sur son territoire. Il coordonne aussi les travaux du comité directeur en itinérance qui réunit plusieurs partenaires intersectoriels.

Les paliers de gouvernement

Les municipalités

L'Union des municipalités du Québec (UMQ) représente les municipalités de toutes tailles dans toutes les régions du Québec. Sa mission est d'exercer, à l'échelle nationale, un leadership pour des gouvernements de proximité efficaces et autonomes et de valoriser le rôle fondamental des élu·es et élu·es municipaux. Les municipalités vivent au quotidien les défis posés par l'augmentation de l'itinérance. C'est dans ce contexte que l'UMQ a mis sur pied un comité itinérance qui a pour objectif d'affirmer le rôle des municipalités en matière de prévention et de lutte à l'itinérance.

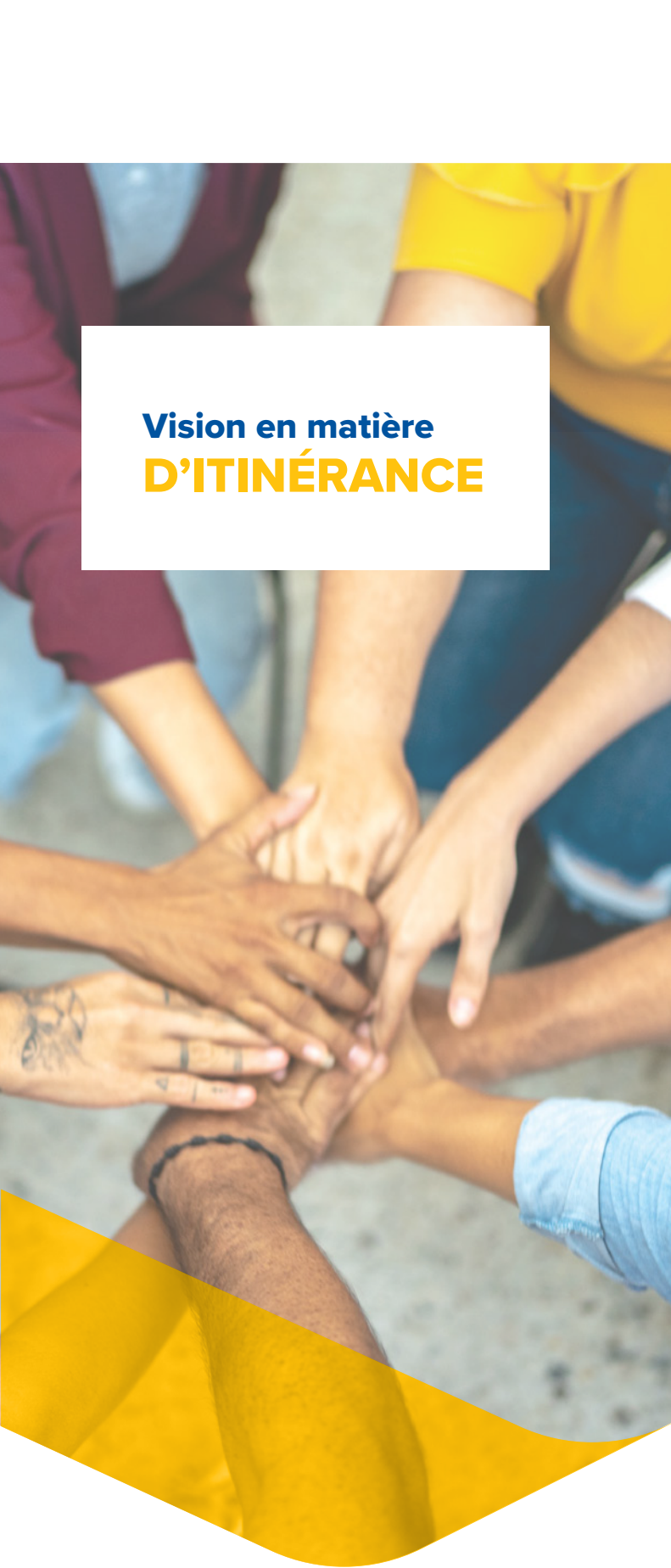
Le gouvernement du Québec

Le gouvernement du Québec porte la Politique nationale de lutte à l'itinérance, « Ensemble pour éviter la rue et en sortir ». Au sein du gouvernement, la responsabilité de coordonner les actions requises pour le déploiement de cette politique appartient au ministère de la Santé et des Services sociaux. Le deuxième plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 est en cours de réalisation.

Le gouvernement du Canada

Le gouvernement du Canada est un acteur important avec, entre autres, la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance « Vers un chez-soi », et son implication dans le financement de divers services d'aide. Chaque année, des dizaines de projets communautaires visant à prévenir et à réduire l'itinérance sont soutenus à Québec.





Vision en matière D'ITINÉRANCE

Énoncé de vision

En 2030, la Ville de Québec se distinguera grâce aux efforts collectifs et aux solutions durables et pérennes mises en place dans une perspective de mettre fin à l'itinérance, contribuant ainsi à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens vulnérables.

Par sa Vision, la Ville précise le rôle qu'elle souhaite jouer afin de mettre fin à l'itinérance. Elle se dote d'un outil pour mobiliser ses ressources internes et ses partenaires afin de mettre en place des stratégies durables et concertées en soutien aux citoyens plus vulnérables.

Cette Vision prend en considération les besoins de tous ses citoyens, particulièrement les plus vulnérables, afin d'améliorer la qualité de vie et la cohésion sociale à Québec.

L'ambition de mettre fin à l'itinérance mise sur une approche qui tient compte des différents besoins et de la complémentarité des ressources et des services. Elle ne se fera pas au détriment de l'offre de services actuelle. La Ville souhaite contribuer aux efforts collectifs renforçant la cohésion sociale, pour que chaque citoyen ait sa place.

« Ne faites rien pour moi, sans moi »

La Ville s'appuie sur les propositions du réseau communautaire et estime qu'il est nécessaire de favoriser l'implication des personnes directement concernées pour qu'elles soient au cœur des décisions qui les concernent.

La Ville reconnaît les droits et responsabilités des citoyens et considère les personnes en situation d'itinérance comme des citoyens à part entière ayant des droits et des responsabilités, tout en favorisant leur pouvoir d'agir et leur potentiel.



Les conditions de succès

La reconnaissance des parcours

Les parcours des personnes en situation d'itinérance sont multiples et leurs visages témoignent d'une très grande diversité de situations. Il est nécessaire de le reconnaître afin d'assurer une réponse adaptée qui tient compte des besoins et du rythme de chacun.

La collaboration

La Ville s'engage à jouer son rôle et à contribuer, selon ses capacités et en fonction de ses compétences, aux stratégies visant à mettre fin à l'itinérance. Il demeure essentiel que toute la communauté s'engage, elle aussi, pour assurer une réponse adéquate aux besoins actuels.

Il est donc essentiel de reconnaître l'expertise et la contribution des organismes communautaires qui sont aux premières loges pour constater la détresse, et qui, grâce à leur proximité, développent des liens de confiance essentiels à l'accompagnement des personnes vulnérables. Ils sont tous engagés dans l'action pour le mieux-être de la communauté.

L'atteinte d'un objectif aussi ambitieux requiert également une importante contribution et une grande coordination de la part du réseau de la santé et des services sociaux. Ce dernier a un rôle majeur à jouer en matière de services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

Puisque la Ville a une responsabilité envers l'ensemble de sa population, il est essentiel de demeurer à l'écoute afin d'assurer une mise en œuvre d'actions adaptées à la réalité des secteurs et en réponse aux besoins de chacun. Les instances et comités de citoyens sont des lieux et espaces privilégiés pour maintenir les liens et poursuivre les échanges.

La recherche et les connaissances

Afin de pouvoir apprécier collectivement les résultats de nos interventions, il faut documenter davantage le phénomène à Québec et en suivre l'évolution. Un mécanisme de suivi annuel est indispensable pour mesurer nos progrès, mieux comprendre et intervenir efficacement. En ce sens, la Ville espère que des données visant à estimer le nombre de personnes en situation d'itinérance visible seront compilées et rendues publiques par le ministère de la Santé et des Services sociaux plus régulièrement.

La Ville souhaite également développer des collaborations avec différents acteurs du milieu de la recherche afin de l'appuyer dans ses interventions et de soutenir l'innovation.

Des changements à long terme

Tout en tenant compte de l'urgence d'agir sur certains défis, il est essentiel de pouvoir se projeter plus loin pour qu'une transformation puisse s'opérer de façon durable. Ainsi, la transformation sociale souhaitée doit tenir compte de la capacité de la communauté dans le respect du rythme et des besoins des personnes. La Vision propose des stratégies à court, moyen et long terme afin d'assurer des changements durables.

Le financement

La Ville de Québec mettra en œuvre certaines actions à partir de ses fonds propres. Cependant, les ambitions exprimées dans la Vision nécessitent une participation financière accrue des autres paliers de gouvernement afin de maximiser l'impact des solutions mises de l'avant. Il est également nécessaire d'assurer un financement récurrent et stable pour soutenir l'accompagnement des personnes dans leur stabilité résidentielle.

La Ville entend par ailleurs rester à l'affût des nouvelles occasions de financement offertes par divers partenaires des secteurs publics et privés.

La Ville de Québec soutient financièrement une dizaine d'organismes qui travaillent auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Au cours des cinq dernières années, le financement de la Ville pour des ententes particulières en itinérance a presque triplé afin de les aider à faire face aux défis grandissants.

L'accès aux services et aux ressources

Afin de pouvoir mieux prévenir les situations d'itinérance et soutenir la sortie de rue, il apparaît incontournable que les services et ressources offerts à Québec permettent de répondre aux besoins par un accès bonifié et facilité.

C'est la combinaison d'une multitude d'interventions et de stratégies concrètes qui permettra d'atteindre les objectifs collectifs visant à mettre fin à l'itinérance à Québec.



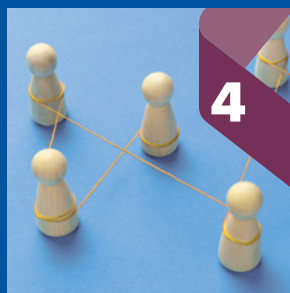
LES PRINCIPAUX AXES

Afin de mettre en œuvre cette Vision, la Ville de Québec se fixe des objectifs accompagnés de pistes d'actions structurantes et concertées, pour que Québec devienne une ville encore plus engagée, solidaire et inclusive.

En se basant sur les constats issus des consultations ainsi que sur divers modèles d'intervention déployés dans d'autres villes, la Vision s'articule autour de **cinq axes principaux** :



Un filet social renforcé



La cohabitation et la sécurité



L'inclusion et la participation sociale



Agir ensemble



Un toit pour tous

AXE 1



Un filet social renforcé

Le filet social est composé de nombreuses personnes, travailleurs et travailleuses, bénévoles, qui offrent un accompagnement professionnel, adapté et bienveillant aux personnes en situation d'itinérance et contribuent à créer des liens significatifs essentiels au soutien. Au-delà des intervenants, le filet social que représente une communauté et le réseau individuel des personnes font une différence dans la vie des personnes en situation de désaffiliation sociale.

De nombreux facteurs peuvent amener les personnes dans une situation précaire et à risque d'itinérance. Il est donc essentiel de veiller à ce que les services offerts assurent à la population un filet social adapté et fort.

Ces services et ressources doivent être accessibles à l'année et s'appliquer à la réalité, aux besoins et au rythme des personnes. Bien qu'une offre de services soit déployée sur le territoire pour accompagner les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être, il demeure nécessaire de pouvoir la renforcer.

Il faut mettre à contribution les leviers de la Ville pour appuyer la mise en œuvre de services adaptés et améliorés visant à répondre à de multiples besoins, et ce, sur l'ensemble du territoire, en tenant compte des défis et enjeux vécus par le réseau communautaire.

Tout en maintenant les ressources actuelles au centre-ville, il importe de contribuer au déploiement de davantage de ressources en périphérie, afin de mieux répondre aux besoins exprimés dans les divers secteurs de la Ville, ce qui permet d'éviter de déraciner les personnes de leur réseau naturel.

NOTRE AMBITION

Contribuer au renforcement de notre filet social auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans une perspective de mieux-être collectif.

- Des ententes renouvelées sur une base triennale.
- Des services et ressources disponibles là où sont les besoins.

AXE 1



NOS PISTES D' ACTIONS

Aller au-delà de l'urgence en soutenant la pérennité des initiatives qui contribuent à renforcer le filet social

Il apparaît nécessaire de pouvoir offrir davantage de prévisibilité dans le développement de l'offre de services. Les besoins doivent être considérés dans une perspective à plus long terme, et non uniquement à l'approche de l'hiver ou lors de débordement.

Il faudra collectivement cesser d'agir strictement en réaction à l'urgence avec des financements de dernière minute, de courte durée et sans garantie de renouvellement. La Ville veillera à établir des ententes triennales avec les organismes qui interviennent dans l'atteinte des objectifs, afin d'offrir une plus grande prévisibilité. En complément de ses propres initiatives de financement, la Ville fera les représentations nécessaires pour que le financement à l'offre de services soit davantage récurrent et évolutif en fonction des besoins.

Contribuer au développement et à l'implantation de services de proximité dans plusieurs secteurs de la Ville

Il importe de pouvoir offrir une diversité de services dans plusieurs secteurs de la ville de Québec. Cette approche permet d'éviter que les personnes soient déracinées de leur milieu d'appartenance naturel et facilite l'accès plus rapide à des services.

La Ville s'assurera de pouvoir aider les organismes à déployer des services dans des locaux adaptés. Elle veillera également à ce que les services se déploient là où sont les besoins prioritaires.

Poursuivre le soutien aux initiatives et aux approches de travail de rue et de milieu

L'idée de se rapprocher des populations pour mieux répondre à leurs besoins est de plus en plus considérée comme une stratégie d'action efficace. Malgré la bonification de l'accès à des services d'accueil et de répit, il arrive que certaines personnes ne souhaitent pas utiliser les ressources en place. Ainsi, il est nécessaire d'offrir des services qui vont au-devant des personnes¹⁰.

10. Outreach – La pratique *outreach* consiste à rejoindre la clientèle où elle se trouve et à l'aider à satisfaire ses besoins.

Ce type d'approche, particulièrement en périphérie du centre-ville, contribue à maintenir des liens significatifs avec les personnes désaffiliées et à offrir l'accompagnement nécessaire au moment où la personne est prête. La Ville va maintenir son soutien à ces approches d'interventions.

Renforcer les partenariats et la coordination de certaines interventions avec les organismes communautaires et les institutions

Certaines personnes en situation d'itinérance vivent avec des problématiques multiples. Elles utilisent souvent plus d'un service pour répondre à l'ensemble de leurs besoins. Une meilleure coordination entre ces services est nécessaire pour s'assurer de mieux répondre aux besoins. Ainsi, il faut renforcer les mécanismes de concertation et d'échanges interdisciplinaires pour permettre des interventions adaptées à certaines situations plus complexes et offrir à ces personnes des opportunités de stabiliser leur situation. L'implication des différents intervenants est nécessaire.

Maintenir et renforcer l'offre de services et les divers programmes de prévention

L'ensemble des actions visant la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale contribue à prévenir les situations d'itinérance. La Ville a d'ailleurs déposé un mémoire dans le cadre des consultations sur le quatrième plan d'action gouvernemental de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale. Dans ce mémoire, elle met en évidence les actions actuelles portées par la Ville ainsi que des pistes de solution et recommandations pour l'amélioration des conditions de ses citoyens. Ainsi, les stratégies d'actions de la Ville en matière de sécurité alimentaire, d'intervention communautaire et développement social doivent être maintenues et renforcées puisqu'elles s'inscrivent dans cette approche préventive.

De plus, puisque l'itinérance jeunesse se caractérise aussi par un processus de désaffiliation et de rupture sociale, il demeure nécessaire de maintenir une offre de services adaptée pour les jeunes, qui permet de maintenir des liens avec des adultes significatifs dans leur parcours.

Finalement, il apparaît nécessaire de pouvoir maintenir et faire connaître des services qui visent à éviter que davantage de personnes se retrouvent sans logement. Le Service d'aide à la recherche de logement est un bel exemple.

Assurer les représentations nécessaires pour un accès bonifié aux services en dépendance et santé mentale

Le Service de police intervient régulièrement auprès de personnes ayant des enjeux de santé mentale ou en état d'intoxication. Il arrive que certaines personnes soient en situation d'itinérance. Le manque d'accès de première ligne aux services de dépendance et de santé mentale nuit à l'intervention policière. Ces derniers manquent d'options pour éviter la porte tournante des services et il devient difficile de référer les personnes en situation de détresse vers les ressources pouvant les prendre en charge. Un meilleur accès et encadrement permettraient également d'éviter les récidives.

Poursuivre les programmes de justice adaptés

Les programmes de justice adaptée IMPAC (Intervention multisectorielle programmes d'accompagnement à la cour municipale (IMPAC) ont été mis en place en alternative à la trajectoire judiciaire régulière pour mieux accompagner les personnes vivant avec un problème de santé mentale, une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme, une problématique de dépendance ou étant en situation d'instabilité résidentielle. La Ville va poursuivre ces programmes et veillera à ce qu'ils s'adaptent en fonction des besoins des différentes clientèles.



AXE 2

L'inclusion et la participation sociale

Les personnes marginalisées ont leur mot à dire sur la création et le fonctionnement des services qu'elles utilisent, et sur le fait qu'elles sont souvent confrontées à des barrières importantes en matière de prise de décision. L'inclusion est à la fois un déterminant de la santé globale et un processus dynamique qui permet aux individus marginalisés d'exercer pleinement leurs droits, leurs potentiels ainsi que d'avoir accès aux ressources essentielles (*INSPQ, 2016*).

Puisque l'itinérance s'explique aussi par un processus de désaffiliation et une addition de ruptures diverses, il apparaît nécessaire de mettre en place des stratégies visant à soutenir cette réaffiliation. Il est essentiel de leur offrir des occasions de participation sociale, communautaire et citoyenne.

Les personnes en situation d'itinérance ou à haut risque de le devenir sont, pour la grande majorité, éloignées du monde du travail. Le travail peut fournir aussi de multiples occasions de créer des liens et de tisser un réseau social. Pour certaines personnes, le marché du travail traditionnel est difficilement accessible, parfois même hors d'atteinte. Les programmes d'insertion sociale et socioprofessionnelle doivent alors répondre aux besoins de ces personnes qui se retrouvent en marge; ils doivent présenter la souplesse nécessaire pour leur permettre de s'y inscrire et d'y cheminer avec succès.

Les préjugés qui existent à l'égard des personnes en situation d'itinérance contribuent à leur exclusion sociale et nuisent à leur participation sociale.

Il importe donc de reconnaître les personnes en situation d'itinérance comme des citoyens à part entière.

Les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être ont des chances accrues de participer et de contribuer à la vie communautaire, culturelle et sociale de Québec.

- Des activités de participation publique adaptées qui permettent d'aller vers les personnes.
- Davantage d'occasions de travail alternatif à la journée ou de toute autre forme de participation sociale.
- Des formations et des activités de sensibilisation pour les employés.

**NOTRE
AMBITION**

AXE 2



NOS PISTES D' ACTIONS

Augmenter les occasions de participer et de contribuer à la vie communautaire, culturelle et sociale pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être

Offrir un réel pouvoir aux personnes en leur donnant la place pour influencer le cours du processus et sa finalité, en fonction de leurs réalités, défis, intérêts et valeurs. En ce sens, il faut considérer la vie communautaire et sociale ainsi que la vie démocratique, politique, les espaces de prise de décision et de pouvoir.

Pour se faire, la Ville souhaite adapter ses stratégies pour faciliter l'implication aux processus de consultation et de participation publiques.

Également, la Ville veut soutenir la mise en œuvre de diverses actions visant l'implication et la réaffiliation des personnes en situation d'itinérance par le biais de l'art, de la culture, du sport, de l'éducation et d'autres activités constructives. Les centres et organismes communautaires et les bibliothèques représentent des lieux privilégiés qui favorisent l'implication et l'inclusion de tous. Les approches de médiation culturelle contribuent également à renforcer le pouvoir d'agir des personnes, à leur donner une voix et à les amener à s'exprimer par l'art.

Soutenir des projets et des initiatives, en collaboration avec les partenaires, qui renforcent l'autonomie, le savoir et/ou l'employabilité des personnes en situation d'itinérance

Les approches de « travail alternatif payé à la journée » représentent une occasion intéressante pour les personnes en situation d'itinérance de s'impliquer concrètement, par le biais d'activités adaptées, dans la vie sociale et communautaire de Québec. La Ville pourra ainsi bonifier les occasions de travail alternatif et encourager les employeurs et organismes au développement de projet d'insertion socioprofessionnelle.

La Ville va également poursuivre sa collaboration dans les projets d'insertions professionnelles pour les jeunes à risque d'itinérance ou en situation de précarité. En plus de ces projets, il apparaît important de maintenir diverses activités offertes par les organismes communautaires qui contribuent au développement de compétences variées par l'expérimentation, l'art, la formation alternative et l'éducation populaire.

Centre résidentiel et communautaire Jacques-Cartier (CJC)

La vie communautaire et associative du CJC soutient le développement personnel et l'intégration à la communauté pour que toutes les personnes y trouvent leur place. Le lieu offre une programmation socioculturelle et d'éducation populaire, avec un volet alimentaire. Il a également pour but de favoriser la participation et l'inclusion sociale, l'accompagnement d'un projet de vie et l'implication dans des initiatives de la communauté, et ce, selon les approches du « par et pour » et du développement du pouvoir d'agir.



Agir contre les préjugés et la discrimination

Les différents préjugés à l'égard des personnes en situation d'itinérance contribuent à leur exclusion sociale et nuit au processus de réaffiliation. Ainsi, pour favoriser leur inclusion et leur participation sociale, la Ville mettra de l'avant différents outils visant à sensibiliser l'ensemble de la population, ainsi que le personnel municipal et les élus, au phénomène de l'itinérance.

Des formations et des outils de communication seront également disponibles pour les organismes n'ayant pas une mission spécifique en itinérance afin de les appuyer dans leurs différentes pratiques inclusives.

De plus, l'événement annuel « La Nuit des sans-abris » de Québec représente une occasion supplémentaire de sensibilisation de la population et offre une occasion de rencontres unique avec les personnes étant ou ayant vécu en situation d'itinérance. La Ville veut ainsi appuyer la réalisation de cet événement chaque année.

Mettre en place des mesures pour pallier la fracture numérique et ainsi faciliter l'accès à l'information sur la vie à Québec

L'accès à l'information favorise également la participation de l'ensemble de la population à la vie sociale de Québec. Toutefois, il est parfois plus complexe pour certaines clientèles d'avoir accès à l'information. Ainsi, la Ville va appuyer diverses stratégies de communication visant à se rapprocher des personnes plus vulnérables. Des stratégies telles un babillard communautaire ou la diffusion de l'information dans les différents milieux de vie et espaces publics contribuent à faciliter l'accès à l'information pour tous.

Le babillard communautaire Saint-Roch est un tableau d'affichage géant situé sur la Place Jacques-Cartier. Il vise à fournir un accès facile et centralisé aux actualités et aux services du quartier, particulièrement pour les personnes qui n'ont pas accès aux moyens de communication numériques.



Un toit pour tous

Dans la Vision de l'habitation de la Ville de Québec 2020-2030¹¹, on peut lire :

« Au cœur des dynamiques sociales, économiques et urbaines, l'habitation est à la fois un outil privilégié d'inclusion sociale et une composante essentielle du milieu de vie. En effet, pour une personne logée convenablement, l'habitation représente un socle, la base de son épanouissement personnel et social et de son sentiment d'appartenance à une communauté. Cependant, l'habitation peut devenir un lieu d'instabilité, d'insécurité, d'isolement et d'exclusion pour une personne qui éprouve des difficultés à se loger convenablement. »

La Vision en matière d'itinérance est donc étroitement liée à la Vision de l'habitation et aux plans d'actions et stratégies qui en découlent.

Faciliter l'accès à un logement constitue un enjeu central, tant pour la prévention de l'itinérance que pour aider les personnes concernées à sortir de la rue de façon définitive, particulièrement dans les milieux où les logements sociaux demeurent peu disponibles et où les logements locatifs les plus abordables demeurent trop dispendieux.

Bien que l'accès à un logement soit un élément incontournable, il demeure nécessaire de prévoir de l'accompagnement et du soutien en fonction des besoins et du rythme de chaque personne dans leurs démarches de stabilité résidentielle. Il faut également veiller à tenir compte des besoins variés dans le développement de l'offre de logements et à respecter la réalité des différents quartiers pour un développement à échelle humaine.

11. Vision de l'habitation 2020-2030, p. 6.
www.ville.quebec.qc.ca/apropos/planification-orientations/habitation/vision/index.aspx

NOTRE AMBITION

Une augmentation de l'offre de logements sociaux, communautaires et abordables ainsi qu'un accompagnement adapté aux besoins des personnes.

- 500 nouveaux logements sociaux et abordable par année, dont 20 % dédiés aux clientèles vulnérables.
- Des équipes d'accompagnement et de maintien en logement bonifiées.
- Davantage de personnes accompagnées vers le logement.
- Une analyse du parcours résidentiel en itinérance actualisée afin d'orienter le développement de projets d'hébergements adaptés.



NOS PISTES D' ACTIONS

Faciliter la réalisation de nouveaux projets de logements sociaux et abordables

La Ville de Québec soutient la réalisation de logements sociaux et communautaires pour favoriser les ménages à revenu faible ou modeste à se loger convenablement. Comme en témoignent les 31 220 ménages locataires qui consacrent plus de 30 % de leur revenu aux frais de logements, le marché de l'habitation, à lui seul, ne suffit pas. La Ville intensifiera ses interventions afin d'offrir une stabilité résidentielle à ces ménages, favorisant ainsi leur épanouissement personnel, familial et social.

Dans sa Vision de l'habitation, la Ville prévoit qu'au moins 20 % des logements sociaux et abordables seront attribués à des personnes ayant des besoins particuliers (jeunes adultes issus des services de la protection de la jeunesse ou personnes à risque d'itinérance). La Ville poursuivra sa collaboration avec le CIUSSS-CN et les organismes du milieu dans la mise en place d'un continuum de services et de logements pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Ce continuum offrira des options diversifiées d'hébergement : hébergements d'urgence et transitoires, refuges, logements avec soutien communautaire, etc.

Enfin, la Ville mettra en place des mesures incitatives afin d'inclure davantage de logements sociaux et abordables dans les projets résidentiels privés.

Exercer un rôle de premier plan en habitation

Pour atteindre ses objectifs, la Ville revendique auprès des gouvernements un rôle accru en matière de logement ainsi qu'un financement adéquat pour construire davantage de logements sociaux et d'hébergements transitoires. Bien que la mise à jour économique du gouvernement provincial réalisé en novembre 2023 prévoit de nouveaux investissements en matière de logement et que cela représente un pas dans la bonne direction, les sommes annoncées demeurent insuffisantes pour l'atteinte de nos objectifs. La Ville poursuivra ses démarches auprès du gouvernement du Québec visant à obtenir une plus grande flexibilité dans l'application des paramètres des programmes en habitation et un financement à la hauteur des besoins pour ainsi mieux répondre aux défis propres à la réalité de Québec.

Consolider le parc de logements existants et innover en matière d'offre résidentielle

Dans sa *Vision de l'habitation*, la Ville a identifié différentes stratégies pour encourager l'innovation en matière d'offre résidentielle. Il est également souhaité de pouvoir mettre de l'avant des stratégies afin de consolider le parc de logements actuel et en préserver l'abordabilité.

Une stratégie spécifique au parc de maisons de chambres a également été élaborée. En effet, les maisons de chambres représentent un élément essentiel du continuum résidentiel pour les personnes vulnérables éprouvant des difficultés à se loger convenablement. Dans bien des situations, ces habitations constituent le dernier endroit où ces personnes habiteront avant de se retrouver à la rue ou de fréquenter des refuges. À l'inverse, elles représentent souvent la première option résidentielle pour les personnes sortant d'une ressource d'hébergement transitoire ou souhaitant rompre avec l'itinérance.

Par ailleurs, vivre en maison de chambres peut aussi constituer l'option résidentielle privilégiée pour plusieurs personnes.

Les propriétaires de maisons de chambres et de pensions, qu'ils soient du milieu privé, public ou communautaire, doivent être parties prenantes des actions visant à maintenir, améliorer et développer ce type d'habitation

La Ville soutiendra le développement de projets pilotes, en collaboration avec ses partenaires, visant l'acquisition de maisons de chambres par des organismes sans but lucratif pour en pérenniser l'usage et l'abordabilité.

YWCA – Une maison de chambre non mixte : un projet unique à Québec!

À l'automne 2023, la YWCA Québec a ouvert une maison de chambre non mixte réservée aux femmes, avec ou sans enfants. Il s'agit d'une première sur le territoire de la Capitale-Nationale. La maison, entièrement rénovée à l'été 2023, dispose de 13 chambres privées, d'un îlot famille et de plusieurs lieux partagés par les résidentes. Ce nouveau milieu innovant se veut le prolongement de la philosophie d'intervention en réduction des méfaits de la YWCA et bonifie le continuum de ses services d'hébergement déjà offert.

De plus, la Ville va poursuivre la mise en œuvre de la stratégie concertée sur le maintien et le développement du parc de maisons de chambres en collaboration avec ses partenaires. Il sera important de veiller à ajuster les pistes d'intervention afin qu'elles répondent au contexte qui évolue constamment.

Bonifier l'accompagnement

La Ville de Québec a la chance de pouvoir compter sur des projets précurseurs et novateurs au sein de son continuum résidentiel pour contribuer considérablement au développement d'une plus grande stabilité résidentielle. Toutefois, un soutien supplémentaire sera nécessaire pour en assurer la viabilité. La bonification de l'accès à un accompagnement pour ceux qui le désirent constitue un levier important pour favoriser la sortie de l'itinérance. Ainsi, la Ville va poursuivre ses représentations visant à augmenter le nombre d'équipes dédiées.

Une stratégie concertée avec le CIUSSS sera nécessaire afin que la construction de nouvelles unités soit arrimée avec un soutien financier pour l'accompagnement des personnes. Ainsi, la Ville exige des gouvernements une bonification du financement destiné aux services d'accompagnement et de maintien en logement.

Dans le cadre du dénombrement 2022, une question concernait les services souhaités. Plus de la moitié des répondants (56 %) ont dit souhaiter de l'aide pour trouver et garder un logement. Ce besoin de service arrive en première position.

Ce type d'accompagnement est également essentiel pour les jeunes à risque d'itinérance. Considérant qu'une transition inadéquate augmente les risques d'une désaffiliation sociale, une attention particulière doit aussi être portée aux personnes au moment de leur sortie d'un établissement. Ainsi, la Ville va encourager le développement de projets d'accompagnement visant la préparation à la vie adulte.

A close-up photograph of a hand holding a small, brown cardboard house model. The house has four square windows. The background is blurred, showing what appears to be a person's face. A yellow graphic element, resembling a stylized house or a hand, is overlaid on the bottom left of the image.

Le programme **Porte-clés** a vu le jour à Québec en 2015 grâce à un partenariat de huit organismes qui ont mis en commun leur expertise. Ce projet, inspiré de l'approche « logement d'abord », consiste à offrir aux participants qui vivent une situation d'itinérance chronique et épisodique, l'accès à un logement sans aucune condition préalable.

Contribuer aux travaux visant l'amélioration de l'accès aux ressources d'hébergement et aux logements

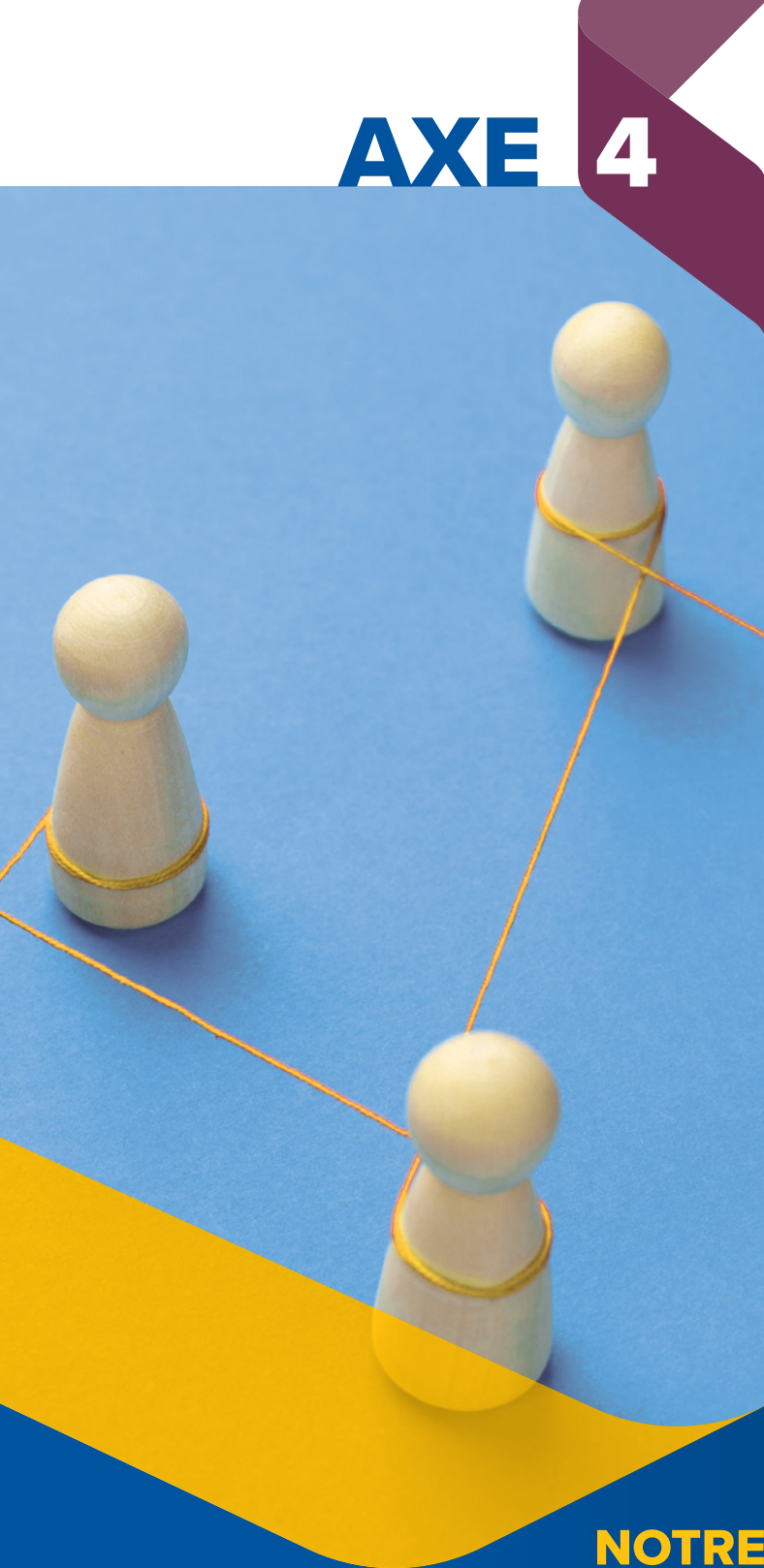
À Québec, le Registre partagé¹² pour le logement subventionné représente un exemple de partenariat efficace qui simplifie et facilite l'accès au logement subventionné pour les citoyens. Le registre regroupe l'offre de logements sociaux et communautaires sur le territoire et permet également de faire une demande en ligne pour les logements subventionnés.

Toutefois, les consultations ont fait ressortir le besoin d'améliorer l'accessibilité aux différentes ressources du continuum résidentiel en itinérance; pas uniquement l'accessibilité au logement. Une approche concertée est nécessaire pour atteindre cet objectif, permettre de répondre plus rapidement aux besoins et assurer un partage de l'information à l'échelle de la Ville. Cette approche vise à faciliter l'accompagnement et permet de diriger les personnes en situation d'itinérance vers des logements et/ou des services et ressources appropriés, et ce, dans le respect de leurs besoins spécifiques, de leur rythme et de leurs droits.

Ainsi, la Ville souhaite contribuer à la mise en place d'initiatives visant à renforcer les liens et les référencement entre les partenaires concernés pour mieux desservir les personnes demandant de l'aide. Elle souhaite aussi maintenir les collaborations afin que l'analyse du parcours résidentiel en itinérance réalisé par le CIUSSS soit actualisée et permette d'adapter les interventions.

12. Le site web du [Registre partagé](#) s'adresse à toutes les personnes résidant dans l'agglomération de Québec qui cherchent un logement subventionné ou abordable. Il regroupe l'offre de logements sociaux et communautaires sur le territoire (villes de Québec, Saint-Augustin-de-Desmaures, L'Ancienne-Lorette). Il permet aussi de faire une demande en ligne pour les logements subventionnés.

AXE 4



NOTRE AMBITION

Des milieux de vie diversifiés, inclusifs et sécuritaires qui contribuent à renforcer la cohésion sociale.

La cohabitation et la sécurité

La vie dans l'espace public est riche d'interactions et d'activités. Les parcs, les rues piétonnes et les places aménagées offrent un espace commun où les citoyens peuvent se rassembler et interagir. En encourageant les personnes de différents horizons à s'y réunir, ces lieux favorisent la cohésion sociale dans la communauté.

Malgré tout, la présence de différents groupes dans les espaces publics peut créer des tensions. Il faut considérer cet aspect dans leur planification et leur conception et prévoir des mesures et des interventions contribuant à un meilleur vivre-ensemble, pour que chacun ait sa place.

L'aménagement de ces espaces a un impact sur la qualité de la cohabitation dans les quartiers, sur la qualité de vie des personnes qui habitent et fréquentent ces milieux de vie ainsi que sur la sécurité et le sentiment de sécurité des citoyens.

Pour la Ville, la sécurité urbaine est l'ensemble des actions qu'elle pose au quotidien pour optimiser la sécurité et le sentiment de sécurité des citoyens, y compris ceux qui se trouvent en situation d'itinérance, afin de contribuer à la qualité de vie de tous. Ces deux aspects sont essentiels au renforcement de la cohésion sociale.

Le développement harmonieux de la Ville repose sur des planifications à long terme et sur des orientations partagées. Ainsi, la Ville pourra évaluer son cadre réglementaire afin qu'il soit en appui aux développements à venir et en cohérence avec ses principales orientations.

- Augmentation du sentiment de sécurité des citoyens.
- Diminution du nombre d'appels au 311 concernant la cohabitation dans les espaces publics.
- Des plans de communication et de cohabitation pour les nouveaux projets ayant un impact potentiel sur la cohabitation et le partage de l'espace public.
- Un projet collectif d'aménagement de l'espace public.
- L'amélioration de l'accès à des installations sanitaires.

AXE 4



NOS PISTES D' ACTIONS

Aménager des espaces publics inclusifs et sécuritaires qui favorisent la qualité de vie de l'ensemble des citoyens

La Ville souhaite s'assurer de rendre l'environnement urbain plus sûr et accessible à tous. Ainsi, elle travaillera de concert avec des organisations possédant une expertise spécifique dans la conception d'espace public dans un contexte où l'itinérance visible est présente.

De plus, elle pourra utiliser les divers outils à sa disposition en matière d'aménagement de son territoire et ainsi favoriser la sécurité et le sentiment de sécurité de ses citoyens, éléments essentiels à la qualité d'un milieu de vie.

La Ville veillera à maintenir un entretien adéquat des lieux publics et un aménagement qui tient compte de plusieurs besoins exprimés par les citoyens. L'accès à des installations sanitaires ainsi que des points d'accès à l'eau potable sont des incontournables pour favoriser l'utilisation positive des espaces publics.

Également, pour contribuer à l'intégration harmonieuse des projets d'aménagements dans les milieux existants, la Ville tiendra des activités de consultation qui favorisent la participation des personnes qui habitent et fréquentent ces milieux de vie. Elle pourra utiliser les leviers d'interaction citoyenne prévus dans la Politique de participation publique de la Ville de Québec.

Collaborer pour des espaces d'échange sur la cohabitation

Au cours des dernières années, la Ville a participé à différents échanges concernant les défis de cohabitation. Afin d'intervenir en amont des situations susceptibles de créer des tensions, elle souhaite participer à la mise en place d'espaces de discussion de voisinage, en collaboration avec les intervenants du milieu. Il sera donc nécessaire d'élaborer une stratégie permettant l'établissement de plans de cohabitation dans le développement de nouveaux projets ou lorsque des défis surviennent. Ces stratégies concertées permettront également de maintenir le sentiment de sécurité des citoyens.



Le programme **Dialogue du YMCA** de Québec est un service d'intervention de première ligne. Il vise à soutenir la cohabitation sociale dans les espaces publics du quartier Saint-Roch et à sensibiliser la population aux enjeux liés à l'itinérance. Comment? En créant des occasions d'échanges constructifs et positifs entre tous les citoyens et citoyennes qui habitent et fréquentent le quartier.

Intervenir dans l'espace public

Afin de renforcer la cohésion sociale et le sentiment de sécurité, la Ville veut soutenir et améliorer l'intervention dans l'espace public :

- Tirer des apprentissages des projets existants à Québec et ailleurs, axés sur la médiation et la mixité, et établir les pratiques les plus porteuses qui pourront être transférables et adaptables dans d'autres secteurs.
- Encourager la réalisation de projets qui favorisent les interactions positives au sein de la population et qui incluent les personnes en situation d'itinérance.
- Travailler à améliorer la coordination des interventions municipales sur le terrain et identifier les bonnes personnes pouvant intervenir en fonction du contexte.

AXE 5



Agir ensemble

Le mieux-être d'une collectivité est une responsabilité partagée. Pour mettre fin à l'itinérance, il faut lutter ensemble contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il demeure nécessaire que chacun des partenaires concernés joue son rôle et mette à contribution les leviers dont il dispose vers l'atteinte des objectifs. Les défis de l'itinérance doivent trouver des réponses collectives par une mise en œuvre d'efforts structurés et concertés entre les divers paliers de gouvernement, les réseaux institutionnels et communautaires et l'ensemble de la communauté.

Dans sa politique nationale de lutte à l'itinérance, le gouvernement du Québec reconnaît que :

« Les villes sont des partenaires essentiels à la mise en œuvre d'une politique visant à prévenir et à contrer l'itinérance. En tant que témoins privilégiés des réalités rencontrées au regard de ce phénomène, leur implication et les initiatives qu'elles soutiennent et mettent de l'avant ont des impacts tant sur les personnes en situation d'itinérance que sur l'ensemble de la collectivité. Le leadership qu'elles peuvent assumer sur la mobilisation de leurs ressources, la collaboration avec les différents acteurs et les actions à déployer sur leur territoire en font des alliées dans la mise en œuvre de la présente politique¹³. »

13. Politique nationale de lutte à l'itinérance « Ensemble, pour éviter la rue et en sortir » p. 50.

NOTRE AMBITION

La Ville exerce sa responsabilité, fait preuve de leadership, collabore et contribue aux efforts de tous ses partenaires pour mettre fin à l'itinérance.

- Une gouvernance fonctionnelle pour l'action collective en matière d'itinérance.
- Des mécanismes internes qui facilitent la cohérence des interventions et prennent en considération les besoins spécifiques des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.
- Des engagements formels des paliers de gouvernement à fournir les ressources nécessaires à l'actualisation de la Vision.

La Ville de Québec reconnaît son rôle particulier notamment dans le soutien aux personnes en situation d'itinérance, l'aménagement de son territoire, le logement social ainsi que le développement communautaire, économique, culturel et social, pour ne nommer que ceux-là.

La Ville, en tant que gouvernement de proximité, dispose donc de différents leviers lui permettant d'améliorer les conditions de vie de ses citoyens. Toutefois, la contribution de tous les acteurs et l'appui des gouvernements provincial et fédéral sont essentiels à l'atteinte des objectifs. Une collaboration des plus étroites entre les instances gouvernementales et les villes est souhaitée.

La Ville assumera un leadership dans le développement et le maintien de partenariats et de concertations internes et externes visant la cohérence des actions et la complémentarité de celles-ci.

Il demeure essentiel de reconnaître la contribution de l'ensemble des citoyens, particulièrement des personnes en situation d'itinérance, comme condition essentielle à l'action collective.



AXE 5



NOS PISTES D' ACTIONS

Coordonner les efforts

Puisque la Ville possède différents leviers et qu'elle souhaite les mettre à contribution pour mettre fin à l'itinérance, il est nécessaire que l'ensemble des services municipaux ayant un impact sur les conditions de vie, la sécurité et le sentiment de sécurité de l'ensemble des citoyens coordonne leurs efforts pour atteindre cet objectif.

Une approche coordonnée permettra une plus grande efficacité dans la réponse aux besoins de tous les citoyens, ainsi que de ceux plus vulnérables. La Ville se dotera également d'un outil de veille interne/externe pour améliorer la fluidité et le partage d'informations lors des opérations municipales en lien avec l'itinérance.

Assurer un leadership mobilisateur

Il demeure également essentiel de poursuivre les échanges avec le gouvernement provincial en vue de clarifier les rôles des municipalités au regard des enjeux vécus en lien avec l'itinérance et de s'assurer que les ressources nécessaires soient disponibles, tant humaines que financières.

Soutenir les groupes communautaires

La Ville reconnaît l'expertise développée à Québec, notamment par les organismes communautaires. Il apparaît nécessaire qu'ils aient la capacité de répondre efficacement aux besoins des citoyennes et des citoyens en situation d'itinérance ou à risque de l'être. La Ville va poursuivre ses représentations afin de promouvoir et défendre leurs intérêts au niveau politique auprès des autres paliers gouvernementaux. Il est essentiel de reconnaître le rôle crucial du milieu communautaire et de lui donner les moyens de réaliser pleinement sa mission. Un rehaussement du financement à la mission, notamment dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires¹⁴, ainsi qu'une indexation annuelle, représentent un premier pas pour assurer une rétention du personnel qualifié et le maintien des services de qualité.

14. Ce programme est sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Collaborer aux démarches régionales

La contribution et l'implication de la Ville dans les démarches concertées régionales contribuent au renforcement des partenariats. La poursuite de ces collaborations avec les principaux acteurs permet d'assurer une veille sur les défis en matière d'itinérance, de contribuer aux initiatives en cours et de mettre en place de nouvelles solutions conjointes.

Agir efficacement sur un phénomène aussi complexe et multidimensionnel que celui de l'itinérance requiert à tout prix la collaboration et la concertation de l'ensemble des partenaires et de la communauté.

Mettre en œuvre des mesures efficaces pour faciliter le dialogue en continu avec les organismes communautaires

La consolidation des partenariats avec les organismes communautaires qui contribuent, au quotidien, au soutien et à l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être est nécessaire pour mieux diriger les interventions de la Ville et de ses partenaires.

Ces partenariats permettent de mettre à profit l'expertise développée à Québec pour l'amélioration des conditions de vie de la population.

À cet effet, le Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec (RAIIQ) est un partenaire essentiel.





PROCHAINES ÉTAPES

Un plan d'action découlera de cette Vision afin d'assurer la mise en œuvre des stratégies visant à mettre fin à l'itinérance.

Le suivi et la reddition de compte de ce plan d'action auront lieu deux fois par année afin d'être en mesure d'apporter les ajustements nécessaires rapidement.

La Vision en matière d'itinérance fera ainsi l'objet d'un suivi systématique et concerté, sous la responsabilité administrative du Service de la coordination stratégique et des relations internationales, afin d'assurer le succès de sa mise en œuvre et de maximiser ses retombées.

Annexes

Annexe 1 : Pistes d'actions de la Ville

Axe 1 : Un filet social renforcé

- 1. Aller au-delà de l'urgence en soutenant la pérennité des initiatives qui contribuent à renforcer le filet social**
 1. Renouveler les ententes de subventions avec les organismes qui interviennent, de façon concertée, dans la prévention, l'intervention et la sortie de rue.
- 2. Contribuer au développement et à l'implantation de services de proximité dans plusieurs secteurs de la Ville**
 1. Rendre disponibles des locaux adaptés aux services offerts, sur l'ensemble du territoire.
 2. Soutenir les organismes communautaires en itinérance dans la recherche et l'acquisition de locaux ou d'espaces pour offrir les services.
 3. Prioriser, lorsque possible, l'accès aux locaux pour les services destinés à des clientèles vulnérables.
- 3. Poursuivre le soutien aux initiatives et aux approches de travail de rue et de milieu**
- 4. Renforcer les partenariats et la coordination de certaines interventions avec les organismes communautaires et les institutions**
 1. Renouveler l'entente de services avec l'organisme Programme d'encadrement et d'hébergement clinique (PECH) en soutien aux policiers du Service de police de la Ville de Québec pour la prise en charge et le suivi post-crise.
 2. Déployer un projet pilote qui permet d'intervenir en amont des situations.
 3. Renforcer les mécanismes de concertation et d'échanges interdisciplinaires pour permettre des interventions adaptées à certaines situations plus complexes.
 4. Explorer de nouvelles stratégies visant à assurer un meilleur arrimage entre les différentes ressources communautaires et institutionnelles.
 5. Encourager la réalisation d'un répertoire des organismes ainsi que leurs services.

5. Maintenir et renforcer l'offre de services et les divers programmes de prévention

1. Soutenir l'implantation de friperies solidaires et de commerces solidaires pour l'accès à des produits de bases essentiels.
2. Contribuer à une offre locale en sécurité alimentaire. Explorer différents modèles, notamment de jardins collectifs et de marchés solidaires, qui contribuent à une offre alimentaire saine et de proximité.
3. Poursuivre le programme Liaison jeunesse dans les différents secteurs de la Ville de Québec.
4. Faire connaître le service d'aide à la recherche de logement de l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ).

6. Assurer les représentations nécessaires pour un accès bonifié aux services en dépendance et santé mentale

1. Réitérer le besoin d'un accès à un service de désintoxication ainsi que de l'hébergement supervisé pour les personnes ayant des enjeux de consommation.

7. Poursuivre les programmes de justice adaptée

Axe 2 : L'inclusion et la participation sociale

8. Augmenter les occasions de participer et de contribuer à la vie communautaire, culturelle et sociale pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être

1. Adapter nos stratégies pour faciliter l'implication aux processus de consultation et de participation publiques.
2. Soutenir des programmes visant à réintégrer socialement les personnes en situation d'itinérance par le biais de l'art, de la culture, du sport, de l'éducation et d'autres activités constructives.
3. Faciliter le développement de projets de médiation culturelle.

9. Soutenir des projets et des initiatives, en collaboration avec les partenaires, qui renforcent l'autonomie, le savoir et/ou l'employabilité des personnes en situation d'itinérance

1. Bonifier les opportunités de travail alternatif et encourager les employeurs et les organismes au développement de projets d'insertion socioprofessionnelle.
2. Poursuivre la collaboration dans les projets d'insertion professionnelle pour les jeunes à risque d'itinérance ou en situation de précarité.
3. Soutenir des activités diversifiées qui permettent le développement de compétences variées et d'éducation populaire.
4. Proposer des alternatives qui permettent de combiner la réponse aux besoins de base et des opportunités d'implication sociale.

10. Agir contre les préjugés et la discrimination

1. Offrir des activités de sensibilisation et de formation auprès du personnel municipal, des élus et de la population en général (incluant les propriétaires de logements privés).
2. Former et outiller les employés municipaux et les élus au phénomène de l'itinérance et aux pratiques inclusives.
3. Soutenir le développement d'une offre de formations à l'intention des organismes n'ayant pas une mission spécifique en itinérance.
4. Recadrer le discours public discriminant à l'égard des personnes en situation d'itinérance.
5. Communiquer de l'information sur les services existants et sur les réalisations à succès.
6. Soutenir la réalisation annuelle de « La Nuit des sans-abris » à Québec.

11. Mettre en place des mesures pour pallier la fracture numérique et ainsi faciliter l'accès à l'information sur la vie à Québec

Axe 3 : Un toit pour tous

12. Faciliter la réalisation de nouveaux projets de logements sociaux et abordables

1. Accélérer la construction de logements sociaux, communautaires et abordables.
2. Acquérir des terrains permettant la construction de logements sociaux.
3. Bonifier la réserve foncière et assujettir au droit de préemption des immeubles à des fins de logements sociaux et abordables.
4. Mettre en place des mesures incitatives et concertées afin d'inclure davantage de logements sociaux et abordables dans les projets résidentiels privés (avec les développeurs et gestionnaires de logements des milieux privés, sociaux et communautaires).
5. Soutenir la réalisation de projets d'hébergement et de logements transitoires pour les personnes en situation d'itinérance ou d'instabilité résidentielle.

13. Exercer un rôle de premier plan en habitation

14. Consolider le parc de logements existant et innover en matière d'offre résidentielle

1. Mettre en place des stratégies innovantes d'hébergement d'urgence permettant d'offrir une réponse adaptée lorsque la situation l'exige, en collaboration avec ses partenaires.
2. Soutenir l'acquisition d'immeubles de logements locatifs et de maisons de chambres par des organismes à but non lucratif pour en préserver l'abordabilité et solliciter la contribution de la Société d'habitation du Québec (SHQ).
3. Renforcer la réglementation municipale concernant l'hébergement touristique.
4. Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie concertée sur le maintien et le développement du parc de maisons de chambres (2021-2025).

15. Bonifier l'accompagnement

1. Veiller à ce que le financement en ressources humaines pour l'accompagnement soit inclus dans le développement de nouveaux logements pour les clientèles vulnérables.
2. Demander une augmentation du nombre d'équipes destinées à l'accompagnement et au maintien en logement à Québec.

16. Contribuer aux travaux visant l'amélioration de l'accès aux ressources d'hébergements et aux logements

Axe 4 : La cohabitation et la sécurité

17. Aménager des espaces publics inclusifs et sécuritaires qui favorisent la qualité de vie de l'ensemble des citoyens

1. Rendre l'environnement urbain plus sûr notamment par un entretien adéquat des lieux publics et un aménagement qui favorise une cohabitation physique et sociale harmonieuse.
2. Bonifier les ententes et élargir le territoire pour la récupération des seringues souillées et le nettoyage des graffitis.
3. Planifier l'ajout et l'amélioration des installations sanitaires et des points d'accès à l'eau potable afin qu'ils soient accessibles pour tous, dans les secteurs où il y a des besoins accrus.
4. Lors d'un nouvel aménagement, veiller à ce que toutes les personnes qui habitent et fréquentent le secteur soient impliquées dans les démarches de planification.
5. Concevoir des espaces publics permettant des formes diversifiées d'appropriation de l'espace par les résidents d'un même milieu.

18. Mettre en place des espaces d'échange sur la cohabitation

1. Établir une stratégie permettant la mise en place de plans de cohabitation dans le développement de nouveaux projets.

19. Intervenir dans l'espace public

1. Favoriser les interactions positives au sein de la population, incluant les personnes en situation d'itinérance, de manière à améliorer la cohésion sociale.
2. Développer et maintenir des mesures favorisant les bonnes pratiques en matière de sécurité urbaine et d'intervention.
3. Assurer une meilleure coordination des interventions de la Ville dans les espaces publics.
4. Maintenir et développer des approches de médiation axées sur les dynamiques de cohabitation.

Axe 5 : Agir ensemble

20. Coordonner les efforts

21. Assurer un leadership mobilisateur

1. Poursuivre les échanges avec le gouvernement provincial en vue de la clarification des rôles des municipalités au regard des enjeux vécus en lien avec l'itinérance.

22. Soutenir les groupes communautaires

23. Collaborer aux démarches régionales

24. Mettre en œuvre des mesures efficaces pour faciliter le dialogue en continu avec les organismes communautaires.

Annexe 2 : Démarche de participation publique

Différentes activités ont été déployées dans le but de rejoindre l'ensemble des partenaires et des citoyens concernés et préoccupés par le phénomène de l'itinérance. Des séances d'information puis des groupes de discussion et une consultation en ligne sur la version préliminaire ont permis de recueillir de nombreux commentaires et suggestions.

Chacune de ces activités nous a permis de mieux comprendre les défis actuels et d'établir des pistes d'actions. C'est à partir des résultats de ces étapes de consultation que la Ville est en mesure de présenter sa *Vision en matière d'itinérance*. Ce document permet de clarifier le rôle que la Ville souhaite jouer en matière d'itinérance en collaboration avec ses partenaires.

La Ville tient à remercier toutes les personnes qui ont contribué à enrichir la réflexion.

Étapes de la démarche de consultation publique

Hiver 2023

Début de la démarche de participation publique



Été 2023

Dépôt de la version préliminaire de la Vision



Automne 2023

Dépôt du rapport de consultation et adoption de la *Vision en matière d'itinérance*



Février à avril 2023

Dialogue citoyen et collecte d'information

- Groupes de discussions
- Formulation de commentaires et dépôt de documents en ligne
- Activités d'échange avec les organismes



Juin à octobre 2023

Consultation sur la version préliminaire

- Activités avec organismes et partenaires
- Séance grand public et ateliers
- Formulation de commentaires et dépôt de documents en ligne

Pour consulter le rapport de la démarche de consultation publique sur la *Vision en matière d'itinérance*, consultez le site Web de la Ville de Québec.

Annexe 3 : Quelques définitions

Itinérance cachée

Dans le contexte du dénombrement, une personne est décrite comme étant en situation d'itinérance cachée si elle est hébergée temporairement chez d'autres ou dans un hôtel ou un motel, sans avoir de domicile fixe permanent, ou si elle demeure dans une maison de chambres (MSSS, 2022a : 21).

Les circonstances entourant l'itinérance dite cachée sont multiples. Il peut s'agir d'une stratégie de la personne pour dissimuler l'ampleur des problèmes vécus ou pour survivre, du résultat d'une absence de choix, d'une solution temporaire, d'un concours de circonstances, etc.

Itinérance visible

Dans le cadre du dénombrement, une personne est considérée comme étant en situation d'itinérance visible si elle n'a pas de domicile fixe permanent et se trouve sans abri, dans un lieu non conçu pour l'habitation humaine, par exemple : une voiture, un abri de fortune, une entrée de porte, une ressource d'hébergement d'urgence, un refuge pour femmes victimes de violence conjugale, une ressource de transition ou, de façon temporaire, un centre de thérapie, un centre de réadaptation en dépendance, un centre de crise, un centre hospitalier ou un établissement de détention (Latimer et Bordeleau, 2019).

Itinérance zéro

Pour la Ville, l'itinérance zéro représente une cible à atteindre. Cette cible découle du principe qu'il n'y a pas de seuil acceptable quant au nombre de personnes en situation d'itinérance. La Ville croit fermement qu'il faut tout mettre en œuvre collectivement afin de mettre fin à l'itinérance.

Logements abordables¹⁵

L'expression « logement abordable » désigne :

- Pour le marché locatif, plusieurs types de logements issus d'initiative privée, publique ou communautaire dont les loyers sont inférieurs à 95 % du loyer médian du marché.
- Pour les propriétés et copropriétés, les logements dont la valeur est inférieure à la valeur médiane des logements de la même catégorie.

Logements sociaux et communautaires

Les logements sociaux et communautaires désignent les logements qui ont été construits dans le cadre de programmes provinciaux ou fédéraux et dont le loyer payé par les locataires se situe généralement sous le loyer médian du marché. Cette catégorie inclut, en plus des logements de type « habitation à loyer modique » (HLM), les logements réalisés grâce aux programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec et ceux réalisés dans le cadre d'initiatives fédérales. Leur mode de gestion est de type public ou communautaire. Les logements sont gérés par des coops et des OBNL d'habitation, l'Office municipal d'habitation de Québec et la Société municipale d'habitation Champlain.

Logements subventionnés

Les logements subventionnés sont des logements locatifs dont le loyer payé par le locataire est déterminé selon le revenu du ménage. Au Québec, ils sont subventionnés par les programmes HLM et Supplément au loyer. Les ménages sont sélectionnés en fonction de leur condition socioéconomique en vertu du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique du gouvernement du Québec.

Le programme HLM permet aux ménages à faible revenu et aux locataires de payer un loyer correspondant à environ 25 % de leur revenu.

Le programme Supplément au loyer permet aux ménages à faible revenu d'habiter dans des logements qui font partie du marché locatif privé ou qui appartiennent à des coops ou à des OBNL, tout en payant un loyer similaire à celui d'un HLM, c'est-à-dire qui correspond à environ 25 % de leur revenu.

Sécurité et sentiment de sécurité

Pour la Ville de Québec, la sécurité est une notion objective qui se rapporte à la présence ou à l'absence de dangers réels. Elle reflète le fait d'être ou non en sécurité.

Le sentiment de sécurité est une notion subjective qui se rapporte à la perception qu'ont les gens de leur vulnérabilité face à une éventuelle menace. Il reflète le fait de se sentir ou non en sécurité.

15. Les définitions de logements abordables, de logements sociaux et communautaires et de logements subventionnés proviennent de la Vision de l'habitation de la Ville de Québec.

