

Longueuil, 1^{er} mai 2025

Cette lettre a été rédigée dans le cadre d'un atelier de correspondance avec six personnes interpellées par l'itinérance et travaillant au sein de différentes organisations institutionnelles. Elle répond à la correspondance reçue d'un groupe de citoyens en situation d'itinérance en date du 29 avril 2025.

Les personnes présentes n'ont pas toutes un pouvoir de changer les pratiques institutionnelles de leurs organisations, mais elles s'engagent à en faire part à leur équipe. De plus, il est important de noter que cette lettre reflète à la fois des opinions personnelles et des réflexions collectives. Cela signifie que chaque personne n'adhère pas nécessairement à l'ensemble des propos, mais que cette lettre cherche à représenter, dans la mesure du possible, la diversité des points de vue exprimés individuellement et collectivement lors de l'atelier.

Objet : Lettre destinée aux citoyennes et aux citoyens en situation d'itinérance dans le cadre de l'activité *Regards croisés*, démarche sur l'itinérance et la cohabitation sociale

Chères citoyennes et chers citoyens vivant en situation d'itinérance,

Merci d'avoir pris le temps de nous écrire et de nous parler avec honnêteté de votre point de vue face à votre situation d'itinérance. Nous nous sentons privilégiés d'avoir pu vous lire. Votre lettre est puissante, pleine de vérité. Elle reflète la détresse de ne pas avoir de réponse à vos besoins, mais elle est aussi empreinte de courage et démontre votre désir sincère de participer aux solutions. Sachez que vos préoccupations sont légitimes; vos voix comptent et doivent être entendues. Il est certain que votre lettre nous fait réfléchir et qu'elle nous poussera à faire mieux. Nous voulons vraiment vous répondre, à la fois en tant que représentants de nos organisations et de manière plus personnelle, car nous nous sentons souvent impuissants face à cette réalité qui est la vôtre, mais également la nôtre en tant que société.

L'une des premières questions à laquelle nous souhaitons répondre est celle qui nous demande s'il est possible d'avoir des ressources plus durables. La réponse n'est pas simple, mais sachez que c'est aussi notre intention. Cependant, il y a des défis majeurs auxquels nous sommes confrontés pour y parvenir : le manque de financement durable et nécessaire pour mettre en place les ressources, les





limites de nos organisations, la multiplication des besoins dans plusieurs secteurs et les délais pour mettre en place les services. Nous reconnaissons que tout prend du temps, parfois trop de temps. Même quand l'argent est là, il y a souvent des freins liés à l'acceptabilité sociale, aux règlements et à la coordination entre les différentes organisations, les différents départements ou les différents paliers de gouvernement. C'est long et frustrant, et cela vous laisse souvent dans l'attente. Nous savons que deux semaines dans un refuge, ce n'est pas suffisant et que cela n'est pas assez pour vous permettre de vous déposer et de rétablir votre situation. Nous reconnaissons que les ressources sont limitées et que la demande est plus grande que l'offre. Cependant, nous croyons que l'accès à des ressources durables ne doit pas être seulement l'accès à des refuges, mais aussi à des logements adaptés à vos besoins.

Actuellement, il y a une augmentation de la population vivant en situation d'itinérance. La hausse des loyers a fait en sorte que plusieurs personnes se sont retrouvées à la rue, ce qui vient diversifier les réalités et complexifier la mise en place de ressources qui répondent aux multiples besoins. Nous tenons à vous dire que la Municipalité est très mobilisée avec ses partenaires face à l'itinérance. La Municipalité travaille à faire plus, par exemple en prêtant des locaux pour améliorer l'offre de services et en mettant en place des plans d'action concrets et les moyens pour les réaliser, mais c'est vrai que cela ne va pas assez vite et que ce n'est pas parfait. En arrière-scène, sachez que nous mettons vraiment des efforts à faire mieux. Par exemple, un nouveau projet verra le jour très bientôt pour soutenir les personnes vivant en campement. D'autres projets de logement sont aussi en développement.

Nous reconnaissons également que la question de la sécurité à la Halte-Répît est un enjeu que nous considérons et que sa fermeture ainsi que le nombre limité de ce type de ressource méritent d'être revus. Il est clair qu'il manque d'espaces où vous pouvez simplement vous poser, vous reposer, être au calme. Nous avons bien entendu votre besoin d'avoir du répit durant la journée, et cela sera ramené dans nos discussions avec nos organisations et nos partenaires. Nous comprenons aussi vos enjeux face aux déplacements en transport en commun, et vos pistes de solutions seront étudiées avec attention en collaboration avec les partenaires concernés. De plus, nous tenions à vous dire que nous reconnaissons également que le manque de toilettes accessibles devient un enjeu important pour votre dignité et pour la cohabitation sociale. Cela est inacceptable, en 2025, que ce soit encore un problème. Toutefois, nous tenons à vous informer que des toilettes seront accessibles à l'ensemble de la population au terminus d'autobus dès la fin de l'été, si tout se déroule selon les plans. C'est un pas en avant, et il faut continuer d'en faire d'autres. D'ici là, des toilettes temporaires sont mises à disposition pendant la durée du chantier.

La deuxième question à laquelle vous souhaitiez qu'on réponde était plus en lien avec les attentes que nous avons envers vous et quels comportements nous aimerions que vous changiez, et pourquoi. Il s'agit vraiment d'une question complexe. Nous sommes très empathiques envers ce que vous vivez. La stigmatisation, les regards, les jugements... Ce n'est pas quelque chose que vous devriez supporter, encore moins au quotidien. Chaque personne est différente, et chaque parcours est unique. On doit apprendre à mieux se comprendre pour améliorer le vivre-ensemble. Nous avons bien apprécié l'idée d'un kiosque de sensibilisation. Cela permettrait de briser les préjugés, de faire tomber certaines barrières et d'ouvrir des espaces de dialogue. C'est une piste que nous gardons précieusement de cette correspondance avec vous.





Nous comprenons que vous avez besoin de lieux pour socialiser et vivre votre intimité. Il faut savoir que les rassemblements, à eux seuls, peuvent être perçus comme dérangeants, ou même inquiétants, surtout lorsque beaucoup de biens personnels sont installés dans l'espace public (p. ex. un sofa). Le tout peut donner l'impression d'une occupation plus permanente et devenir un enjeu de partage de l'espace. Cependant, nous reconnaissons que, même sans cet enjeu, la tolérance peut être limitée et les personnes en situation d'itinérance peuvent aussi être déplacées.

La cohabitation sociale est tendue comme vous l'avez nommée, et elle repose en grande partie sur un sentiment de sécurité pour tous. En ce moment, nous observons une montée de la tension et parfois de l'agressivité, ce qui affecte la tolérance et la solidarité à votre égard. Nous sommes conscients que vos conditions de vie, souvent marquées par l'incertitude et la lutte quotidienne, peuvent influencer votre humeur et rendre plus difficile la gestion de vos émotions, mais la désorganisation, les cris et un état d'intoxication peuvent générer de l'inquiétude dans la population et entraîner une importante baisse de la tolérance envers les personnes en situation d'itinérance. Lorsqu'on vit une agression ou un comportement irrespectueux, certaines personnes peuvent être moins enclines à vouloir aider la prochaine fois. Il est important de comprendre que nous avons des limites dans nos pouvoirs d'agir et que certains comportements peuvent rendre plus difficiles nos interventions. Toutefois, nous reconnaissons que les interventions peuvent être différentes d'une personne à une autre et que les autorités peuvent opter pour des pratiques injustes et discriminatoires envers vous. Malheureusement, c'est souvent une majorité qui paye pour une minorité, mais cela tend à changer.

Nous comprenons que certaines règles peuvent parfois sembler restrictives, mais sachez qu'elles sont mises en place pour garantir un environnement sûr pour tous. Toutefois, nous croyons que, pour favoriser un meilleur vivre-ensemble, il serait essentiel que les codes de vie soient plus visibles dans les lieux publics, mais aussi mieux expliqués afin de comprendre pourquoi certaines règles sont importantes. Nous pensons qu'il serait pertinent que vous ayez des espaces pour les remettre en question et vous exprimer sur ce qui n'a aucun sens pour vous.

Un autre aspect que nous trouvons important est la question de l'accompagnement. Nous sommes conscients que les démarches pour rétablir votre situation peuvent être lourdes et frustrantes. Cependant, nous sentions, à travers votre lettre qu'il y a une possible méconnaissance des services et des actions qui sont déjà en place pour vous soutenir ainsi qu'une certaine incompréhension des interventions proposées. Même si nous aimerions pouvoir répondre rapidement à tous vos besoins, certaines attentes ne peuvent malheureusement pas être comblées immédiatement. Cela ne signifie pas que vos besoins ne sont pas légitimes, mais plutôt que les solutions prennent du temps à mettre en œuvre et que les ressources peuvent être limitées pour y parvenir dans le délai que vous souhaitez.

Sachez que nous sommes conscients de votre réalité et que les intervenants essaient le plus possible de faire preuve d'écoute, de souplesse et de bienveillance envers vous. Il faut se rappeler que les services offerts sont toujours sur une base volontaire et qu'ils nécessitent votre consentement. Certaines démarches sont longues et complexes. Elles exigent une mobilisation qui ne se réalise pas en 24 heures. Lorsque les offres de soutien sont systématiquement refusées, cela crée encore plus d'obstacles à la collaboration, rallonge les délais et rend l'accompagnement plus difficile, voire impossible. Nous vous invitons et vous encourageons à accepter le soutien lorsqu'il est disponible, même s'il n'est pas parfait ou





ne correspond pas parfaitement à vos besoins du moment. Cela vous permettra d'avancer dans vos démarches et ainsi de créer des liens durables avec des intervenantes pouvant vous soutenir et, ultimement, vous permettre d'atteindre vos objectifs. De plus, nous vous demandons, lorsque les ressources sont manquantes ou inadaptées, de le nommer afin que nous puissions mieux orienter nos actions. Sachez que nous voulons vraiment vous accompagner à travers vos parcours respectifs, mais que votre collaboration est importante pour nommer vos besoins et nous adapter à vos réalités.

Enfin, nous sommes tout à fait d'accord que l'intervention par les pairs est une valeur ajoutée et que l'impact peut être vraiment important. Nous vous invitons à en parler dans vos ressources afin que cela soit entendu et, de notre côté, nous allons tenir compte de cette volonté dans nos actions.

La troisième question à laquelle nous souhaitons répondre est celle qui demande s'il est possible de vous donner la chance de vous exprimer sur les décisions qui vous concernent. Nous avons vraiment perçu un véritable désir de prendre part aux décisions et un besoin d'avoir accès à des espaces où votre parole peut être entendue, et nous les trouvons également importants. L'exercice que nous menons en ce moment, dans le cadre d'un mandat de la Municipalité, témoigne justement de notre volonté de prendre en compte votre voix. Nous entendons votre souhait de créer un comité de gouvernance et nous trouvons qu'il s'agit vraiment d'une bonne idée. Votre parole est précieuse; elle doit être entendue et prise en compte dans les structures qui vous concernent. Cependant, vous intégrer dans ces espaces de décision soulève certains défis, car il faut s'assurer que les conditions sont bonnes et mènent à une participation équitable dans un environnement sécuritaire.

Nous reconnaissons qu'il n'existe pas dans notre région un organisme spécifiquement dédié à la défense des droits des personnes en situation d'itinérance et au soutien juridique, contrairement à d'autres domaines, comme en habitation et en santé mentale. Pourtant, un tel organisme serait essentiel, et vous devriez y avoir accès. Si vous avez ce désir de vous organiser pour défendre vos droits, n'hésitez pas à demander le soutien des organismes ou des organisateurs communautaires (Santé publique) ou à contacter la Municipalité pour identifier les conditions gagnantes pour que ce soit possible. De notre côté, nous allons en discuter dans nos organisations.

Nous croyons que l'itinérance est une responsabilité partagée, et nous sommes tout à fait d'accord qu'il faut vous impliquer davantage dans les décisions qui vous concernent. Il est important de vous dire que, malgré les défis de mettre en place des ressources durables, cela ne signifie pas que votre situation est ignorée et sachez qu'il y a une mobilisation continue pour améliorer vos conditions de vie, même si nous reconnaissons que les processus sont longs et difficiles. Nous nous engageons à approfondir nos connaissances et nos réflexions sur les moyens concrets d'intégrer les personnes concernées dans les processus décisionnels.





Pour poursuivre la correspondance avec vous, nous aimerions à notre tour vous poser quelques questions.

- 1. Vous nous avez dit qu'une approche unique pour tous et toutes n'était pas adaptée. Comment pourrions-nous vous offrir un lieu de parole pour prendre part aux décisions et vous impliquer dans l'élaboration des lignes directrices en termes d'intervention ?**
- 2. Quelles seraient les conditions gagnantes pour créer ce lieu d'échange ?**

Nous vous remercions encore pour votre courage, votre honnêteté et votre volonté de dialogue. Nous nous sommes engagés à continuer cette conversation avec respect, ouverture et écoute.

Avec considération,

**Centre intégré de santé et services sociaux de la Montérégie-Est
Direction de la santé publique de la Montérégie
Réseau de transport de Longueuil
Service de police de l'Agglomération de Longueuil
Ville de Longueuil**





Note explicative

Cette version a été lue, validée et adaptée collectivement dans un deuxième temps.

L'intelligence artificielle a été utilisée comme outil de soutien à la rédaction avec le consentement des personnes participantes.

Une révision linguistique a été réalisée.

