

ENJEUX ET PISTES DE SOLUTION LIÉS À L'ACCÈS À L'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS, AU PROGRAMME OBJECTIF EMPLOI ET À CERTAINES MESURES FISCALES CHEZ LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

RAPPORT DE RECHERCHE

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

SEPTEMBRE 2023

Note au lecteur

Le présent rapport fait état des résultats découlant des entretiens semi-dirigés menés auprès d'intervenantes et d'intervenants qui accompagnent des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches concernant l'Aide financière de dernier recours, le Programme objectif emploi ou la production d'une déclaration de revenus. Des entretiens ont aussi été réalisés auprès d'agentes et agents socioéconomiques du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Cette recherche visait à documenter les freins à l'accès à l'assistance sociale et à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance et à proposer des pistes de solution issues des entretiens et d'une recherche documentaire.

Remerciements

La réalisation de cette recherche a été rendue possible grâce à la généreuse collaboration de nombreuses personnes. Un immense merci à celles qui ont participé aux entretiens individuels, de même qu'à la Direction des politiques de lutte contre la pauvreté et de l'action communautaire du MESS, à la Direction des services en dépendance et en itinérance du ministère de la Santé et des Services sociaux, au Réseau Solidarité Itinérance du Québec et à l'organisme La Hutte - Hébergement d'urgence. La Direction de la recherche du MESS remercie également les auteures de ce rapport, Esther Samson et Lorraine Gaspar, ainsi qu'Émilie Allaire et Vicky Arseneault pour leur relecture attentive et leurs commentaires avisés.

Rédaction

Direction de la recherche
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Édition

Direction générale des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Diffusion

Document disponible dans [Québec.ca](https://quebec.ca)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN : 978-2-550-97643-1 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Table des matières

1	INTRODUCTION	4
1.1	Problématique	4
1.2	Mandat et objectifs de l'étude.....	6
1.3	Les notions d'accès, d'abandon et de non-recours	6
2	MÉTHODOLOGIE	9
2.1	Volet qualitatif	9
2.1.1	Population à l'étude	9
2.1.2	Recrutement et profil des personnes participantes.....	10
2.1.3	Considérations éthiques	12
2.1.4	Collecte de données.....	12
2.1.5	Analyses des données et critères de rigueur	13
2.2	Volet recherche documentaire	14
3	RÉSULTATS VOLET QUALITATIF.....	16
3.1	L'itinérance : une réalité en décalage avec la mécanique administrative.....	16
3.2	Accès à l'assistance sociale.....	17
3.2.1	Mise en contexte	17
3.2.2	Principaux enjeux et freins à l'accès à l'assistance sociale	18
3.2.3	Pistes de solution	35
3.2.4	Le Programme objectif emploi.....	50
3.2.5	Les personnes autochtones	54
3.3	Accès aux crédits fiscaux	56
3.3.1	Mise en contexte	56
3.3.2	Principaux enjeux et freins	57
3.3.3	Pistes de solution	61
4	RÉSULTATS VOLET RECHERCHE DOCUMENTAIRE	65
4.1	Enjeux et freins à l'accès.....	65
4.1.1	Facteurs structuraux.....	65
4.1.2	Enjeux systémiques et interorganisationnels.....	66
4.1.3	La personne en situation d'itinérance	66
4.2	Pistes de solution	67
4.3	Exemples d'initiatives	71
4.3.1	Accès à l'assistance sociale.....	71
4.3.2	Accès aux mesures fiscales	76
4.4	Documentation en provenance du Québec.....	77
4.4.1	Accès à l'assistance sociale.....	77
4.4.2	Accès aux crédits fiscaux	78

5	DISCUSSION DES RÉSULTATS	80
5.1	Accès à l'assistance sociale	80
5.1.1	Le processus	81
5.1.2	Le rôle de l'agente ou l'agent et le fonctionnement des BSQ	82
5.1.3	La collaboration interorganisationnelle	82
5.1.4	Le Programme objectif emploi	83
5.1.5	Le suivi de l'accès	83
5.2	Accès aux mesures fiscales	84
5.3	Autres pistes potentielles	84
5.4	Forces et limites de l'étude	85
6	CONCLUSION	86
	BIBLIOGRAPHIE	87
	Annexe I : MESSAGES DE RECRUTEMENT	90
	Annexe II : GUIDES DE RECRUTEMENT	93
	Annexe III : CONSENTEMENT DES PERSONNES PARTICIPANTES	98
	Annexe IV : GUIDES D'ENTRETIEN	106
	Annexe V : PARAMÈTRES RECHERCHE DOCUMENTAIRE	122

Liste des tableaux

Tableau 1 : Profil des personnes participantes aux entretiens	11
Tableau 2 : Présentation des 11 textes retenus pour le volet documentaire	15
Tableau 3 : Faciliter l'accès aux programmes de l'assistance sociale	68
Tableau 4 : Faciliter l'accès à certaines mesures fiscales	70
Tableau 5 : Paramètres de la recherche bibliographique – vague 1 (novembre 2021)	122
Tableau 6 : Paramètres de la recherche bibliographique – vague 2 (septembre 2022)	122

Liste des figures

Figure 1 : La notion d'accès	8
Figure 2 : Présentation des programmes d'assistance sociale du MESS	17
Figure 3 : Les facteurs influençant l'accès à l'AFDR	80

Liste des sigles et acronymes en français

ACEF	Association coopérative d'économie familiale
AFDR	Aide financière de dernier recours
BCR	Bibliothèque Cécile-Rouleau
BSQ	Bureau de Services Québec
CAB	Centre d'action bénévole
CIS	Crédit d'impôt pour solidarité
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLE	Centre local d'emploi
CLSC	Centre local de services communautaires
CREMIS	Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté
CSE	Contraintes sévères à l'emploi
CTE	Contraintes temporaires à l'emploi
DPLPAC	Direction des politiques de lutte contre la pauvreté et de l'action communautaire
DR	Direction de la recherche
DSDI	Direction des services en dépendance et en itinérance
EQSP	Enquête québécoise sur la santé de la population
IRIS	Instrument de repérage et d'identification des situations résidentielles instables et à risque
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MSI	Mesures et services aux individus
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OBNL	Organisme à but non lucratif
OC	Organisme communautaire
OE	Objectif emploi
OPDS	Organisation populaire des droits sociaux
PRB	Programme de revenu de base
QS	Québec Solidaire
RAMQ	Régie de l'assurance maladie
RAPSIM	Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal
RSIQ	Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SAIPB	Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles
SIM	Suivi intensif dans le milieu
SPVM	Service de police de la Ville de Montréal
TPS	Taxe sur les produits et services
TVH	Taxe de vente harmonisée
TVQ	Taxe de vente du Québec

Liste des sigles et acronymes en anglais

ACCESS	<i>Automated Community Connection to Economic Self-Sufficiency</i>
DCF	<i>Department of Children and Families</i>
DHHS	<i>Department of Health and Human Services</i>
DHS	<i>Department of Human services</i>
EIP	<i>Economic Impact Payments</i>
EITC	<i>Earned Income Tax Credit</i>
FDIC	<i>Federal Deposit Insurance Corporation</i>
HOOT	<i>Homeless Ongoing Outreach Team</i>
HOT	<i>Homeless Outreach Team</i>
HUD	<i>Department of Housing and Urban Development</i>
IRS	<i>Internal Revenue Service</i>
PHC	<i>Project Homeless Connect</i>
RM	<i>Royal Mail</i>
SAMHSA	<i>Substance Abuse and Mental Health Services Administration</i>
SOAR	<i>Supplemental Security Income/Social Security Disability Insurance Outreach, Access and Recovery</i>
SSDI	<i>Social Security Disability Insurance</i>
SSI	<i>Supplemental Security Income</i>
TANF	<i>Temporary Assistance for Needy Families</i>
VA	<i>Department of Veterans Affairs</i>
VITA	<i>Volunteer Income Tax Assistance</i>

Faits saillants

MÉTHODOLOGIE

- Cette étude vise à 1) documenter les freins à l'accès à l'aide financière de dernier recours (AFDR), au Programme objectif emploi et à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance; 2) explorer (par une recherche documentaire) les pratiques mises en place au Québec et ailleurs pour faciliter l'accès des personnes en situation d'itinérance aux programmes d'assistance sociale (soutien au revenu) et aux mesures fiscales et 3) proposer des pistes de solution issues des entretiens et de la recherche documentaire.
- Près de 40 entretiens qualitatifs ont été réalisés auprès d'intervenantes et intervenants issus du milieu communautaire (n=18) et du réseau de la santé et des services sociaux (n=8), de même qu'auprès d'agentes et agents du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) (n=10). Le profil des personnes participantes a permis de s'assurer d'une diversité de points de vue et de couvrir différentes réalités de l'itinérance. Deux entretiens avec d'autres types d'actrices et d'acteurs concernés ont aussi été réalisés. Les entretiens se sont déroulés entre novembre 2022 et janvier 2023.
- Une recherche documentaire a été réalisée avec le soutien de la Bibliothèque Cécile-Rouleau. Onze textes pertinents ont été retenus afin de compléter la compréhension des freins et obstacles et recenser des mesures ou initiatives mises en place afin de faciliter l'accès au soutien au revenu pour les personnes en situation d'itinérance. La littérature grise en provenance du Québec a aussi été explorée.

RÉSULTATS DU VOLET QUALITATIF - ACCÈS À L'ASSISTANCE SOCIALE

Principaux enjeux

- Les mécanismes entourant la demande d'AFDR en l'absence de pièces d'identité (une réalité souvent vécue par les personnes en situation d'itinérance) constituent parfois un frein important : la demande ne peut être déposée ou encore un premier chèque ne peut être versé (un processus qui varie d'un bureau Service Québec [BSQ] à l'autre).
- Les processus entourant la contribution parentale et la preuve de subsistance peuvent être particulièrement intrusifs, éprouvants et stigmatisants pour les personnes en situation d'itinérance, notamment pour les jeunes. Ces processus peuvent conduire à l'abandon des démarches ou à leur report.
- Récupérer les documents requis pour démontrer son admissibilité est très compliqué pour la personne en situation d'itinérance qui se décourage souvent face à l'ampleur des démarches.
- Le traitement des demandes d'AFDR varie d'un agent à l'autre et d'un BSQ à l'autre, notamment au regard des preuves d'admissibilité exigées.
- Le fonctionnement actuel de plusieurs BSQ fait en sorte que l'agent ou l'agent qui traite la demande ne rencontre pas la personne, et lui envoie par correspondance la liste des documents requis, ce qui entraîne des délais et de possibles abandons des démarches.
- Les difficultés à joindre les personnes peuvent engendrer des ruptures de services, ou encore entraîner la fermeture d'un dossier en évaluation d'admissibilité lorsque la personne n'a pas fourni les documents demandés, parfois faute d'avoir été jointe par l'agent ou l'agent. Les mesures mises en place par le MESS au regard de l'adresse de correspondance à savoir que les communications destinées à la personne en situation d'itinérance peuvent être expédiées à un CLSC, un bureau de Services Québec ou à un organisme communautaire ou à une personne désignée par la personne en situation d'itinérance présentent des avantages, mais aussi certains enjeux et limites.
- Les organismes ont de la difficulté à joindre rapidement une personne-ressource dans les BSQ pour dénouer des enjeux.
- Le Programme objectif emploi est en inadéquation avec la réalité des personnes en situation d'itinérance : les rencontres obligatoires sont peu respectées (ce qui peut entraîner la retenue de la prestation); les personnes n'ont pas le profil adéquat au programme (elles présentent souvent des contraintes sévères à l'emploi, mais ne sont pas en mesure d'obtenir un certificat médical l'attestant).

Principales pistes de solution

- S'assurer du déploiement, dans tous les BSQ, des mesures existantes pour les personnes en situation d'itinérance sans pièces d'identité;
- simplifier la démarche :
 - réduire la quantité de documents requis afin d'avoir des demandes réalistes compte tenu du contexte de l'itinérance,
 - assouplir certaines exigences liées à l'admissibilité : la contribution parentale et la preuve de subsistance,
 - favoriser la prise en charge par les BSQ de l'obtention de documents personnels;
- mettre en place différents moyens pour faciliter la communication avec les personnes en situation d'itinérance (notamment : courriel, notifications, soutenir les initiatives de comptoirs postaux);
- rendre le traitement des demandes plus uniforme, tout en concédant aux agentes et agents une souplesse administrative qui tienne compte de la réalité de l'itinérance;
- accroître l'accompagnement des personnes dans les BSQ;
- désigner, dans les BSQ, une personne (ou une équipe) ressource dédiée aux personnes en situation d'itinérance;
- créer un point de chute dans les BSQ pour les intervenantes et intervenants;
- reconnaître et faciliter le rôle d'accompagnement des organismes (notamment : assouplir les règles de confidentialité dans les communications verbales, mettre en place une ligne téléphonique directe);
- favoriser le transfert des connaissances et des pratiques entre BSQ et organismes;
- soutenir, multiplier et faire mieux connaître les points multiservices de type « Guichet unique »;
- adapter le Programme objectif emploi aux personnes en situation d'itinérance.

RÉSULTATS DU VOLET QUALITATIF - ACCÈS AUX CRÉDITS FISCAUX

Principaux enjeux

- Le processus d'identification de la personne, par téléphone, auprès des agentes et agents de Revenu Québec, engendre différents obstacles à l'accès aux crédits fiscaux : le temps d'attente au téléphone est trop long (risque d'abandon de la démarche), les personnes n'ont pas en main les documents requis à l'authentification (ce qui entrave la démarche), les intervenantes et intervenants ne peuvent pas parler au nom de la personne lorsqu'ils sont en communication avec l'agente ou l'agent de Revenu Québec.
- L'accès aux crédits liés à la composante logement du crédit d'impôt pour solidarité (CIS) est un élément particulièrement problématique pour les personnes en situation d'itinérance : des propriétaires ne remettent pas le relevé 31 à la personne locataire, alors qu'il est nécessaire pour demander le crédit. Le relevé sert parfois de « monnaie d'échange » pour des montants dus en raison de loyer non payé ou de bris dans le logement.

Principales pistes de solution

- Mettre en place les conditions nécessaires pour que la déclaration de revenus puisse se compléter au moment où la personne est présente et disposée à faire la démarche;
- fournir aux organismes un accès direct à une agente ou un agent de Revenu Québec;
- faciliter le processus d'authentification (notamment : assouplir les règles de confidentialité qui empêchent les intervenants et intervenantes de prendre la parole au nom de la personne lors des échanges téléphoniques, explorer la possibilité de mettre en place des mécanismes permettant aux intervenantes et intervenants d'authentifier les personnes accompagnées et de récupérer leurs documents auprès de Revenu Québec);
- soutenir les initiatives de collaboration entre les centres d'action bénévole et les organismes en itinérance (notamment : soutenir les centres d'action bénévole dans la mise en place de visites de sensibilisation et explorer la possibilité de déployer des cliniques mobiles dans les organismes);
- s'assurer que les personnes reçoivent la composante logement du CIS à laquelle elles ont droit en mettant en place des mécanismes pour supprimer les enjeux systémiques liés au relevé 31 qui freinent l'accès à ce crédit.

LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Les résultats du volet documentaire ont enrichi la compréhension des enjeux en matière d'accès. De plus, ils proposent plus d'une vingtaine de pistes de solution et présentent autant d'exemples d'initiatives inspirantes qui ont été pensées et mises en place au Canada, aux États-Unis et en Europe pour améliorer l'accès des personnes en situation d'itinérance aux programmes de soutien au revenu offert par l'État. Ces résultats, de même que les constats issus de la littérature grise du Québec, viennent appuyer les pistes de solutions proposées par le volet qualitatif.

DISCUSSION DES RÉSULTATS

Au-delà des nombreuses pistes de solution que les entretiens et la recherche documentaire ont fait émerger, quelques lignes directrices pour la réflexion entourant les mesures à mettre en place émergent des résultats : la nécessité de

- 1) tenir compte de la réalité de l'itinérance et des manières variées dont elle est vécue;
- 2) considérer l'urgence des besoins de ces personnes;
- 3) garder à l'esprit que, bien que l'État ait le devoir de rendre accessibles les programmes et services aux populations en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale, les solutions qui permettent de faciliter cet accès passent le plus souvent par un effort collectif où la collaboration entre différents protagonistes est nécessaire;
- 4) inscrire, en filigrane des décisions relatives aux mesures d'ordre structurel, la notion de compassion institutionnelle, qui place l'empathie et la compassion au cœur des politiques, des processus et des organisations, et de laquelle découle le fait d'assumer un certain risque de fraude.

Les personnes en situation d'itinérance, elles n'ont pas d'adresse, elles sont sans domicile fixe. C'est de l'aide de dernier recours. Donc, normalement, [l'aide] devrait être facile d'accès pour elles [...] moins longtemps une personne reste en situation d'itinérance, plus il y a de chance qu'elle réussisse à s'en sortir, à se maintenir dans une situation de stabilité. Plus longtemps, on les maintient en situation de vulnérabilité, on risque de cristalliser cette situation-là. (RSSS)

1 Introduction

1.1 Problématique

Les personnes en situation d'itinérance se comptent par milliers au Québec. Selon l'Enquête québécoise sur la santé de la population (EQSP) 2020-2021, 4,2 % des Québécois et des Québécoises de 15 ans et plus ont connu un épisode d'itinérance cachée au cours de leur vie et 1,4 % ont vécu un épisode d'itinérance visible (Camirand, 2023). Dans cette enquête, l'itinérance cachée correspond à l'obligation d'une personne « d'habiter temporairement chez quelqu'un ou dans un hôtel ou un motel, sans garantie de pouvoir y rester à long terme, parce [qu'elle n'a] pas d'autre endroit où habiter », alors que l'itinérance visible y est définie comme le fait d'« habiter dans des refuges ou des ressources d'hébergement d'urgence ou d'hébergement de transition, dans la rue, dans des édifices abandonnés, dans des cabanes (*shacks*) ou granges, ou dans une voiture ». En 2022, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a réalisé un dénombrement des personnes en situation d'itinérance visible¹ dans treize régions du Québec, pour la nuit du 11 octobre. On estimait alors leur nombre à 10 000; près de la moitié de ces personnes, soit 47 %, étaient à Montréal (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2023).

Les données de l'EQSP et celles du dénombrement du MSSS reposent sur des définitions opérationnelles de l'itinérance cachée et de l'itinérance visible, en vue d'en faire la mesure. Toutefois l'itinérance est un phénomène complexe et multidimensionnel, qui ne se résume pas en une absence de toit. L'itinérance s'inscrit dans le continuum de l'instabilité résidentielle et se conjugue avec la désaffiliation sociale, tel que l'illustre la définition adoptée par le MSSS dans sa Politique de lutte à l'itinérance.

L'itinérance désigne un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. 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 (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2014).

1. La distinction entre l'itinérance cachée et l'itinérance visible varie souvent d'une source à l'autre. Dans l'exercice du dénombrement, une personne était considérée comme étant en situation d'itinérance visible si elle n'avait pas de domicile permanent et sécuritaire ET se trouvait, le soir du dénombrement, sans abri, dans un lieu non conçu pour l'habitation humaine (par exemple, une voiture, un abri de fortune ou une entrée de porte) ou dans une ressource temporaire (notamment une ressource d'hébergement d'urgence, un refuge pour femmes victimes de violence conjugale, une ressource de transition, un centre de thérapie, un centre de réadaptation en dépendance, un centre de crise, un centre hospitalier, un établissement de détention provincial ou un quartier cellulaire d'un service de police) (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2023 : 2).

En 2021, le gouvernement du Québec a lancé, sous la coordination du MSSS, son troisième plan d'action interministériel en itinérance (PAII 21-26) auquel collabore le MESS. Le PAII 21-26 vise à « prévenir les trajectoires qui mènent à une situation d'itinérance et [à] accompagner les personnes qui s'y trouvent vers la stabilisation de leur situation résidentielle, financière, socioprofessionnelle, juridique et/ou de santé, en tenant compte de leurs besoins, de leur rythme et de leurs aspirations » (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2021 : 2).

Depuis plusieurs années, les difficultés d'accès aux programmes d'assistance sociale constituent un obstacle à la stabilisation de la situation financière des personnes en situation d'itinérance. En 2014, le MSSS énonçait dans la Politique de lutte à l'itinérance que « [...] l'accès à un revenu de dernier recours peut être compromis en raison des difficultés rencontrées pour effectuer les démarches de demande d'aide financière. Or, l'accès à ce revenu est vital pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. La complexité de certaines démarches et les dédales administratifs constituent parfois des embûches infranchissables pour ces hommes et ces femmes. » (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2014 : 42).

Cela dit, certaines personnes en situation d'itinérance ont pu bénéficier d'initiatives mises en place au fil des ans visant à faciliter l'accès à l'Aide financière de dernier recours (AFDR), telles que l'allègement des règles au regard de la preuve de résidence au Québec, ou la mise en place de services de remise de chèques d'AFDR et de services de fiducie volontaire. On observe d'ailleurs une forte augmentation du nombre de prestataires de l'AFDR qui déclarent être temporairement sans adresse à partir de 2002, année où l'allègement au regard de la preuve de résidence a été instauré : ce nombre est passé de 174 en 2001 (avant l'allègement) à 2 750 en 2012 (10 ans après l'instauration de l'allègement), soit environ 15 fois plus. En 2022, elles étaient au nombre de 3 632.² Notons par ailleurs que lors du dénombrement des personnes en situation d'itinérance en 2022, 61,7 % des personnes ayant répondu au questionnaire ont déclaré avoir comme source de revenu des prestations d'assistance sociale (aide sociale, solidarité sociale ou objectif emploi). Une proportion plus faible est observée chez les jeunes de moins de 30 ans, soit 44,5 % (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2023). Il importe de garder en tête ici qu'on ne peut faire de correspondance directe entre le nombre de prestataires temporairement sans adresse (selon les données du MESS) et le nombre de personnes en situation d'itinérance qui sont prestataires de l'assistance sociale, notamment parce que la définition de l'itinérance utilisée lors du dénombrement couvre un éventail plus large de situations que celles qui répondent aux critères de « temporairement sans adresse », au MESS. Cela dit, on observe que nonobstant l'allègement des règles liées à la preuve de résidence et les diverses initiatives mises en place pour accompagner les personnes en situation d'itinérance dans la stabilisation de leur situation financière, l'accès à l'AFDR demeure un enjeu pour certaines d'entre elles, les privant ainsi de revenus auxquels elles ont droit.

Par ailleurs, les personnes en situation d'itinérance peuvent perdre d'autres sources de revenu en plus des prestations d'assistance sociale. Le crédit d'impôt pour solidarité (CIS), qui vise à soutenir les personnes à faible revenu, en fait également partie. Pour l'obtenir, la personne doit produire une déclaration de revenus, ce qui représente souvent un enjeu de taille pour une personne en situation d'itinérance. Certaines initiatives, qui ne concernent pas spécifiquement les personnes en situation d'itinérance, peuvent tout de même être bénéfiques à quelques-unes d'entre elles. On pense ici d'une part au Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles (SAIPB). Administré conjointement par l'Agence du revenu du Canada et Revenu Québec, le SAIPB vise à accompagner des personnes qui ont besoin d'assistance pour remplir leurs déclarations de revenus et qui n'ont pas les moyens de recourir à des services professionnels. D'autre part, pensons au versement automatique de la composante de la taxe de vente du Québec (TVQ) du CIS pour les prestataires d'assistance sociale qui ne produisent pas de déclaration de revenus. Il s'agit aussi d'une initiative dont bénéficient les personnes en situation d'itinérance, dans la mesure où elles sont déjà prestataires d'un programme d'assistance sociale du MESS. Ainsi, malgré les initiatives mises en place au cours des dernières années, l'accès aux revenus découlant des programmes d'assistance sociale du MESS, ainsi qu'aux crédits d'impôt pour personnes à faible revenu demeure complexe pour certaines personnes en situation d'itinérance.

2. À titre indicatif, le nombre de prestataires adultes de l'AFDR avec adresse a connu une baisse de 14 % pour la même période (413 148 en 2001 à 353 900 en 2012). Ces nombres sont des moyennes mensuelles pour l'année. Données fournies par la Direction de l'analyse et de l'information de gestion, MESS.

1.2 Mandat et objectifs de l'étude

Du fait de sa mission visant à privilégier l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables, le MESS est un des acteurs importants du PAII 21-26 au regard de la stabilisation financière des personnes en situation d'itinérance. Ainsi, afin de s'assurer que celles-ci aient accès à l'aide financière à laquelle elles ont droit, le MESS s'est engagé, via la mesure 7.2 du PAII 21-26, à mener la présente recherche dont les objectifs sont les suivants :

- documenter les freins à l'accès à l'AFDR, au Programme objectif emploi et à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance;
- explorer (par une recherche documentaire) les pratiques mises en place au Québec et ailleurs pour faciliter l'accès aux programmes d'assistance sociale (soutien au revenu) et aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance;
- proposer des pistes de solution issues des entretiens et de la recherche documentaire.

1.3 Les notions d'accès, d'abandon et de non-recours

La notion d'accès étant au cœur de cette étude, cette section en décrit brièvement les pourtours, à partir notamment de textes issus de la recherche documentaire (Tableau 2). L'objectif est de mettre en contexte l'accès tel qu'il est entendu dans cette recherche, soit dans son sens global, qui s'étend du non-recours au service, jusqu'au maintien de celui-ci.

La question de l'accès et du non-recours à l'assistance sociale constitue une préoccupation de santé publique de premier plan pour les États-providence investis dans la lutte contre la pauvreté, l'exclusion et les inégalités sociales (Chareyron, 2015; Chareyron et Domingues, 2018; Mazet, 2014). Depuis plusieurs dizaines d'années, de nombreux travaux ont été menés sur ces enjeux. Récemment, le problème de l'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre a aussi été examiné par le Canada (Bureau du vérificateur général du Canada, 2022; Canadian Observatory on Homelessness, 2021).

L'accès est souvent traité en termes d'obstacles ou de facilitateurs à l'obtention et l'utilisation des droits pour les personnes admissibles. Les notions de recours/non-recours et d'abandon sont régulièrement évoquées. Le recours désigne le fait que la population bénéficie effectivement des droits auxquels elle est éligible. À l'inverse, il y a non-recours lorsqu'une part de la population ne bénéficie pas des droits auxquels elle peut prétendre (Boccardo, 2014; Szeintuch, 2022). Selon Mazet (2014), « [l]e non-recours désigne le fait que des personnes éligibles à des droits, et par extension à toute offre publique (prestations financières, dispositifs, équipement), ne les perçoivent pas ou n'en bénéficient pas. » (Mazet, 2014 : 2). Mazet considère l'abandon comme un type de non-recours en lien avec la demande de droits, il réfère aux situations dans lesquelles les personnes abandonnent la demande en raison de méandres administratifs ou de la complexité de la procédure (Mazet, 2014 : 5-7).

Le non-recours a particulièrement été étudié, en Europe principalement. Il s'agit d'un phénomène très répandu qui touche l'ensemble de la population éligible à l'assistance sociale (Zólyomi et collab., 2021). Le taux de non-recours notamment, est utilisé comme un outil pour l'évaluation de l'efficacité des politiques publiques. Il ne permet toutefois pas d'en éclairer les facteurs (Mazet, 2014).

Deux approches majeures ont longtemps été privilégiées pour expliquer le non-recours. La première était basée sur l'analyse du comportement individuel, alors que la seconde, dans une tentative de contrer l'effet stigmatisant de la première qui tiendrait l'individu pour responsable de sa situation de pauvreté, mettait l'accent sur les dysfonctionnements institutionnels (Boccardo, 2014; Mazet, 2014). Inspirée de la théorie micro-économique du consommateur, une tierce approche considérerait le non-recours comme un « phénomène de non-consommation d'une aide », en se basant sur l'idée que le « coût de la demande » est évalué par les individus qui cherchent en permanence à maximiser leurs profits et améliorer leur situation (Mazet, 2014 : 2). Ainsi, un individu peut décider de ne pas recourir à une aide s'il estime que l'effort demandé pour y avoir accès surpasse le gain qu'il en retirera.

Dans les décennies suivantes, le caractère complexe et dynamique du non-recours a été mis de l'avant. En France, une typologie complète des situations où il se manifeste a été développée par l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE) (Mazet, 2014). Ces situations, qui ne sont pas exclusives les unes des autres, viennent s'inscrire dans la trajectoire des personnes dans leur rapport à leurs droits (voir l'encadré sur la Typologie des situations de non-recours, p. 5).

Peu de travaux traitent des questions d'accès ou de non-recours spécifiques au contexte de l'itinérance. Quelques études se sont penchées sur le sujet aux États-Unis (Burt et collab., 2010; Internal Revenue Service, 2021; Medina

et collab., 2012; Robinson, 2022), en Europe (Boccadoro, 2014; Chareyron et Domingues, 2018; Crepaldi, 2019; Crepaldi et collab., 2017; Zólyomi et collab., 2021) et en Israël (Szeintuch, 2022). Elles montrent que ces questions se complexifient lorsqu'il s'agit de la population en situation d'itinérance, pour laquelle il existe très peu de données (Boccadoro, 2014; Crepaldi, 2019; Szeintuch, 2022).

Typologie des situations de non-recours (Mazet, 2014)

1. Connaissance et communication sur l'offre

Les personnes ne font pas de demande de droit parce qu'elles ne connaissent pas, ou pas suffisamment, les aides et les dispositifs auxquels elles sont éligibles.

2. Qualité du traitement administratif

Les personnes ont fait une demande de droit, mais ne reçoivent pas de réponse de l'institution.

- a. La demande est adressée, mais elle reste sans réponse, en raison des méandres administratifs. La demande doit être renouvelée.
- b. La demande est abandonnée, en raison de la complexité des procédures, des critères d'éligibilités et des preuves exigées.

3. Évaluation de la pertinence de l'offre

Les personnes connaissent l'offre disponible, mais n'en font pas la demande.

- a. Le calcul coûts/avantage. Les personnes comparent le bénéfice attendu aux coûts (financier, matériel et cognitif, physique, psychologique ou symbolique) d'entrée dans le dispositif.
- b. Le sentiment de stigmatisation (motif récurrent). Les personnes refusent la demande de droit, en raison du stigmate qui lui est associé.
- c. Le conflit de normes. Les normes de l'offre publique sont incompatibles avec celles de la personne. Il peut s'agir de l'inadéquation des politiques à la réalité des personnes ou d'un refus des personnes, guidé par un choix autonome ou une conception culturelle de l'autonomie individuelle.

4. Effets des situations d'intermédiation

Les personnes intervenantes (ou autre type de protagoniste) ne proposent pas l'offre aux personnes admissibles/éligibles avec lesquelles elles sont en contact.

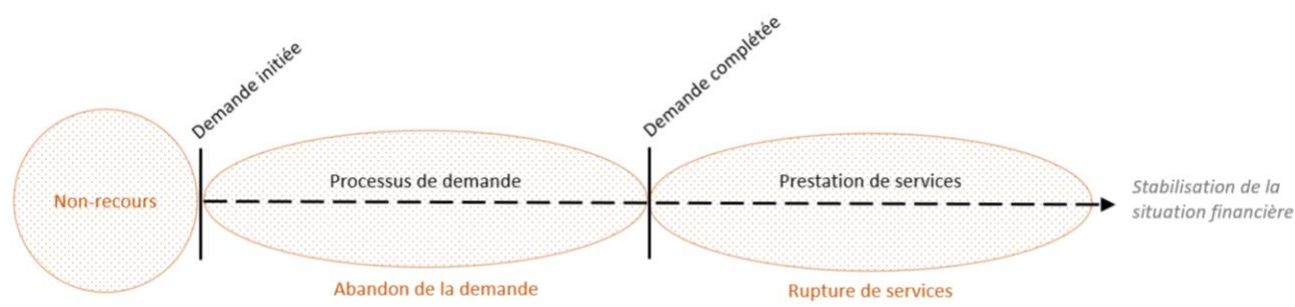
- a. La connaissance erronée ou incomplète des droits et dispositifs. L'offre disponible est méconnue ou insuffisamment communiquée.
 - b. La non-proposition des droits par anticipation. L'offre est connue des protagonistes du milieu, mais n'est pas proposée aux personnes admissibles. Leur anticipation est basée sur l'inadéquation supposée offre/individu ou sur l'(in)disponibilité supposée d'une offre et conduit à l'invisibilisation des besoins publics ainsi qu'à l'impossibilité d'évaluer l'adéquation des politiques publiques.
 - c. La non-proposition des droits en raison de représentations et/ou de principes d'interprétation de la part des protagonistes. On estime parfois qu'il revient aux personnes de faire la demande elles-mêmes ou que leur besoin d'écoute et de reconnaissance prime sur la demande dont la complexité risque de les exposer.
-

La présente étude vise précisément à documenter les enjeux spécifiques à la population en situation d'itinérance au Québec. Elle s'intéresse à son accès à l'assistance sociale et à certaines mesures fiscales. Différents facteurs, de nature et d'origine variées peuvent freiner, faire obstacle ou faciliter ces accès. Ces facteurs sont compris comme pouvant intervenir à différents stades, soit :

- en amont de la demande : la personne fait, ou non, une demande;
- au cours du processus de demande : la personne complète ou abandonne la démarche;
- dans le cadre de la prestation de services (une fois la demande complétée et la personne admise au programme) : le service est maintenu ou interrompu.

Par conséquent, l'accès ne se limite pas à l'obtention de la prestation de service, mais couvre aussi son utilisation et son maintien, en vue de la stabilisation de la situation financière de la personne en situation d'itinérance. Il s'agit ici de considérer que tant que le processus de demande ou la prestation de service ne sont pas interrompus, il y a accès à l'assistance sociale (ou aux crédits fiscaux). La Figure 1 illustre la notion d'accès telle que retenue dans cette étude.

Figure 1 : La notion d'accès



2 Méthodologie

Une approche qualitative a été retenue pour mener ce projet et des entretiens semi-dirigés ont été réalisés. Cette méthode s'avère la plus pertinente en raison du type d'information nécessaire au projet : des témoignages basés sur des expériences, des exemples concrets qui permettent d'illustrer les obstacles rencontrés et des initiatives mises en place pour les contrer.

Le principal avantage de l'entretien individuel semi-dirigé est sa flexibilité dans la collecte d'information. Tout au long de l'entretien, la personne qui mène l'entrevue peut ajuster ses questions et, si nécessaire, les illustrer au moyen d'exemples pour faciliter la compréhension de la personne répondante. En outre, la flexibilité de l'entretien permet de cerner les préoccupations réelles de la personne participante et d'explorer, le cas échéant, des pistes non prévues au guide d'entretien (Lescarbeau, 2010).

Par ailleurs, une recherche documentaire a été intégrée à ce projet afin, d'une part, de compléter la compréhension des freins et obstacles rencontrés par les personnes en situation d'itinérance au regard de l'accès au soutien financier offert par l'État et d'autre part, pour explorer des pistes de solution, des mesures ou des initiatives mises en place afin de faciliter cet accès.

2.1 Volet qualitatif

2.1.1 Population à l'étude

La population visée par cette étude est constituée des intervenantes et intervenants qui accompagnent des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches concernant l'AFDR, le Programme objectif emploi (OE) ou la production d'une déclaration de revenus. Des entretiens ont aussi été réalisés auprès d'agentes et agents socioéconomiques du MESS et de quelques autres actrices et acteurs concernés.

Notons que cette recherche s'intéresse principalement aux obstacles et pistes de solutions qui sont d'ordre organisationnel (plutôt qu'expérientiel), et ce, dans le but d'alimenter les instances décisionnelles dans les réflexions entourant la mise sur pied d'actions et de mesures concrètes. D'où la pertinence, dans ce contexte, de sonder la perception des intervenantes et intervenants, ainsi que des agentes et agents qui ont accompagné à plusieurs reprises des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches et qui ont de ce fait, une vision globale des enjeux. Cela dit, l'expérience et le ressenti des personnes en situation d'itinérance en lien avec la thématique à l'étude ont tout de même été abordés, via la perception des personnes participantes. Bien que cette approche limite la portée de la compréhension de l'expérience vécue par les personnes en situation d'itinérance elles-mêmes, ce choix méthodologique a été retenu compte tenu de la nature des résultats recherchés.

Par ailleurs, afin de s'assurer de refléter la diversité des situations d'itinérance, le devis de la recherche prévoyait la représentation d'une variété de type de clientèle desservie par l'ensemble des personnes intervenantes qui accompagnent les personnes en situation d'itinérance dans le cadre de l'assistance sociale. De plus, la classification utilisée dans le rapport du dénombrement de 2018 (Latimer et Bordeleau, 2019) pour l'analyse des résultats selon la taille et la situation géographique a été reprise dans le cadre du devis de cette recherche. Cette classification permet de tenir compte des différences qui pourraient exister entre des milieux urbains, caractérisés notamment par une diversité de services offerts aux personnes en situation d'itinérance et une concentration importante en population, et des milieux plus ruraux ou situés en dehors des grands centres. La population cible d'intervenantes et d'intervenants ainsi que d'agentes et agents du MESS a ainsi été répartie en quatre catégories géographiques : 1) Montréal, 2) Banlieues de Montréal et Québec, 3) Grandes villes (les villes de plus de 100 000 habitants n'étant pas classées dans les deux catégories précédentes), et 4) Petites et moyennes villes. Au départ, les régions visées étaient les mêmes onze régions couvertes par le dénombrement de 2018.³ À la suite des consultations préparatoires au projet, l'Abitibi-Témiscamingue et la Côte-Nord ont été ajoutées.

3. Les régions visées étaient Saguenay-Lac-Saint-Jean, Capitale-Nationale, Mauricie-Centre-du-Québec, Estrie, Montréal, Outaouais, Chaudière-Appalaches, Laval, Lanaudière, Laurentides et Montérégie (Latimer et Bordeleau, 2019).

2.1.2 Recrutement et profil des personnes participantes

Le recrutement a été réalisé par une chargée de projet de la Direction de la recherche (DR). Les personnes participantes suivantes étaient visées par le recrutement :

1. Intervenantes et intervenants qui accompagnent des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches avec l'AFDR ou le Programme OE. Provenance : Organismes communautaires, Centres intégrés universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) et Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) du Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).
2. Intervenantes et intervenants qui accompagnent des personnes en situation d'itinérance dans la production de déclaration de revenus. Provenance : organismes communautaires offrant le SAIPB.
3. Agentes, agents d'aide financière et agent, agent d'aide à l'emploi du MESS.
4. Autres actrices et acteurs concernés/personnes expertes de la problématique.

Les critères d'éligibilité pour chaque type de personnes participantes sont présentés dans le Tableau 1, ci-après.

Une annonce (voir l'annexe I) a été envoyée par courriel aux organismes ciblés. Plus précisément, l'annonce a été envoyée aux :

- Organismes communautaires en itinérance : la liste des organismes ciblés par l'annonce a été conçue principalement à partir de la liste des organismes membres du Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec (RSIQ), à laquelle ont été ajoutés quelques organismes majeurs en itinérance, non-membres du RSIQ.
- Répondantes et répondants en itinérance des CIUSSS et CISSS.
- Organismes offrant le SAIPB : la liste a été conçue à partir des informations du site Internet de l'Agence du Revenu du Canada (2018) : [Trouvez un comptoir d'impôts gratuit dans votre région \(cra-arc.gc.ca\)](https://cra-arc.gc.ca).

Par ailleurs, différentes organisations partenaires ont soutenu l'effort de recrutement en diffusant l'annonce parmi leur réseau :

- Le RSIQ (via son infolettre de novembre 2022).
- La Fédération des centres d'action bénévole du Québec.
- L'organisation populaire des droits sociaux (OPDS).

Le recrutement des personnes agentes du MESS a été réalisé grâce à la collaboration du Secteur des services à la clientèle du Ministère. La Direction générale des Services à la clientèle de Montréal, de Laval et des Laurentides a demandé aux directions régionales des régions visées de fournir la liste des agentes et agents d'aide à l'emploi ainsi que des agentes et agents d'aide financière répondant aux critères requis. Selon les besoins du recrutement et les quotas visés, une chargée de projet de la DR envoyait l'annonce de recrutement à certaines personnes ciblées de ces listes (voir l'annexe I).

Les personnes intéressées à participer à la recherche (intervenantes et intervenants, agentes et agents) étaient invitées à contacter une chargée de projet de la DR. Celle-ci vérifiait, lors d'un bref échange, leur éligibilité en fonction des critères de sélection (voir les guides de recrutement à l'annexe II). La participation aux entretiens se faisait sur une base volontaire. Si demandé par la personne recrutée, celle-ci pouvait être accompagnée d'un ou deux collègue(s) pour l'entretien. Les questions du guide de recrutement étaient alors posées à toutes les personnes, préalablement à l'entretien.

Au total, 38 entretiens ont été réalisés (trois d'entre eux comptaient deux personnes participantes). Le Tableau 1 ci-après présente le nombre et le profil des personnes participantes. Notons que les nombres d'entretiens selon les types de personnes participantes, ainsi que les divers quotas prévus au devis (organisme de provenance, région, type de personnes accompagnées) ont pu être respectés lors du recrutement.

TABLEAU 1 : PROFIL DES PERSONNES PARTICIPANTES AUX ENTRETIENS

Intervenantes et intervenants qui accompagnent des personnes en situation d'itinérance (PSI) dans leurs démarches avec l'AFDR ou le Programme OE Critère d'éligibilité : Avoir régulièrement accompagné des PSI au cours des 18 derniers mois dans leurs démarches d'accès à l'AFDR ou en lien avec le Programme OE.
22 entretiens réalisés (nombre visé : 20) - Type d'organisme : 13 Organismes communautaires (OC) en itinérance 8 CISSS ou CIUSSS (du RSSS) 1 Autre type d'OC - Région : 9 Montréal 6 Banlieues de Québec et Montréal (3 Laval, 1 Salaberry-de-Valleyfield, 1 Lévis, 1 Terrebonne) 4 Grandes villes (2 Québec, 1 Trois-Rivières, 1 Sherbrooke) 3 Petites et moyennes villes (2 Val-D'Or, 1 Sept-Îles) - Type de PSI accompagnées : varié (clientèle mixte, hommes, femmes, jeunes, autochtones [hors communauté], personnes en situation d'itinérance rejointes par les travailleuses et travailleurs de rue, issues de l'immigration...).
Intervenantes et intervenants qui accompagnent les PSI dans la production de leur déclaration de revenus Critères d'éligibilité : Avoir accompagné des PSI dans leurs démarches de déclaration de revenus au cours des dernières années.
5 entretiens réalisés (nombre visé : 5) - Type d'organisme : 3 Centres d'action bénévole 1 OC en itinérance offrant le SAIPB (cet entretien fait aussi partie des 22 entretiens ci-dessus, la personne participante se qualifiant pour les deux sujets) 1 Autre type d'OC
Agentes, agents d'aide financière et agentes, agents d'aide à l'emploi du MESS Critères d'éligibilité : - Avoir un minimum de trois années d'expérience à titre d'agente ou d'agent d'aide financière ou d'aide à l'emploi. - Au cours des 12 derniers mois, avoir régulièrement desservi des PSI dans leurs démarches.
10 entretiens réalisés (nombre visé : 10) - Type de poste : 6 Agentes et agents d'aide financière (ou autre titre équivalent) 3 Agentes et agents d'aide à l'emploi 1 Personne chef d'équipe, agente d'aide à l'emploi - Provenance des Bureaux Service Québec (BSQ) : 4 Montréal 3 Banlieues Québec et Montréal (Laval, Longueuil, Terrebonne) 1 Québec 1 Autre grande ville (Trois-Rivières) 1 Petites et moyennes villes (Baie-Comeau)
Autres actrices et acteurs concernés
2 entretiens réalisés (nombre visé : 2 à 5)

Notons que le terme « intervenante/intervenant » est pris dans son sens large ici et ne définit pas nécessairement le titre d'emploi. Ainsi, il peut s'agir notamment de postes de travailleuses et travailleurs sociaux (plus courant dans les CIUSSS et CISSS), ou encore de postes de coordination. De même, les agentes et agents du MESS occupaient parfois un poste de liaison ou d'aide socio-économique.

2.1.3 Considérations éthiques

Un document présentant les informations nécessaires au consentement des personnes participantes leur a été envoyé (voir l'annexe III). Celles-ci ont fait part de leur de consentement par courriel. Les entretiens ont été enregistrés avec le consentement des personnes participantes. Tous les renseignements d'identification que les personnes participantes ont fournis sont demeurés confidentiels. Les personnes participantes ont été informées qu'elles pouvaient se retirer à tout moment de l'entretien et qu'elles pouvaient s'abstenir de répondre à des questions si elles le souhaitaient.

Les courriels de consentement, les renseignements fournis par les personnes participantes pour l'organisation des entretiens, les enregistrements des entretiens et les transcriptions d'entretiens ont été conservés dans un dossier sécurisé auquel seules les personnes de la DR au MESS ont accès.

2.1.4 Collecte de données

Les guides d'entretien ont été développés par la DR, en collaboration avec la Direction des politiques de lutte contre la pauvreté et de l'action communautaire (DPLPAC) du MESS et la Direction des services en dépendance et en itinérance (DSDI) du MSSS⁴. Selon les types de personnes participantes, les entretiens portaient principalement sur le processus entourant la demande d'AFDR, le Programme OE, l'encaissement des chèques de prestations, le processus entourant la production de la déclaration de revenus, les aspects organisationnels et interorganisationnels, le non-recours et l'abandon des démarches ainsi que sur l'exploration de pistes de solution. Les entretiens portaient également sur les liens entre les caractéristiques des personnes en situation d'itinérance et l'accès à l'assistance sociale ou aux crédits fiscaux, de même que sur leur ressenti ou vécu dans le cadre de ces démarches⁵. Notons que les guides d'entretien initiaux ont été bonifiés après quelques entretiens afin de retirer ou préciser certaines questions. Les guides finaux sont présentés à l'annexe IV.

Une compensation financière (50 \$) a été remise aux organismes communautaires d'où provenaient les personnes ayant participé aux entretiens, afin de compenser la surcharge organisationnelle que pouvait causer leur libération pour participer à l'étude. Les personnes participantes issues des CISSS, des CIUSSS ou des BSQ ne recevaient pas de compensation financière puisqu'elles sont employées de l'État et réalisaient les entretiens pendant leurs heures régulières de travail. Il n'y a pas eu de compensation financière pour les autres actrices et acteurs concernés qui relèvent aussi de l'État.

Un total de 38 entretiens, d'une durée moyenne de 56 minutes, ont été réalisés de novembre 2022 à janvier 2023, en visioconférence (à l'exception de deux entretiens réalisés par téléphone).

4. De nombreuses personnes collaboratrices ont été consultées dans le cadre de la préparation du devis de cette recherche et leur apport a aussi indirectement contribué à la production des guides. La plupart ont fait l'objet de remerciements au début du rapport.

5. Note : afin de circonscrire l'objet de la recherche, certaines thématiques liées au sujet ont volontairement été mises de côté dès le devis de recherche. C'est le cas notamment des enjeux liés à l'accès à l'assistance sociale lors de la sortie d'établissements (ex : centre de détention, centres jeunesse) ou pour les femmes en situation de violence conjugale. Des travaux au MESS ou issus du PAII 21-26 (mesure 2.1) portent sur ces sujets.

2.1.5 Analyses des données et critères de rigueur

L'analyse des entretiens a été menée par une chargée de projet de recherche détenant une expertise en méthode qualitative et une ressource étudiante (niveau doctorat), selon le processus proposé par Mayer et Ouellet (2000), à savoir :

- 1) la préparation du matériel (transcription intégrale des entretiens par une firme externe);
- 2) la préanalyse (lecture flottante des transcriptions);
- 3) l'exploitation ou la codification du matériel;
- 4) l'analyse et l'interprétation des résultats.

Ainsi, des catégories d'analyse (cahier de codes) ont été créées par la chargée de projet selon une approche mixte, c'est-à-dire de façon inductive (à partir des similitudes de sens observés dans les transcriptions) et déductive, soit à partir des thèmes abordés par les guides d'entretien. Les transcriptions ont été codées avec le logiciel N'Vivo 12. Les premiers entretiens codés par l'étudiante ont fait l'objet de discussions entre cette dernière et la chargée de projet, jusqu'à ce qu'une compréhension commune se dégage dans la façon de coder.

Dans ses travaux sur les critères de scientificité en recherche qualitative, Drapeau (2004) soutient, après avoir examiné différents critères (validité, fidélité et fiabilité), que la rigueur demeure le critère le plus important en recherche qualitative. Il précise que « cette rigueur devrait se retrouver à plusieurs niveaux dans les efforts pour démontrer la crédibilité du cheminement, de la méthodologie, de l'analyse des données, de l'étude des aléas et épiphénomènes sociohistoriques et de la présentation des résultats » (p. 83). En cohérence avec les propos de Drapeau, les éléments ci-dessous présentent les différentes étapes effectuées au cours de cette recherche, venant en confirmer la rigueur. Ainsi :

- le guide d'entretien a été construit en consultant des personnes concernées par l'étude. Cette étape a permis d'élaborer un guide se rapprochant le plus possible de la réalité des personnes participantes visées;
- les entretiens individuels ont été conduits par une chargée de projet ayant plusieurs années d'expérience en recherche qualitative;
- les transcriptions fournies par la firme ont été validées par la réécoute des enregistrements, lors de l'étape de codage de ces transcriptions;
- la codification à la base des analyses qualitatives a été réalisée par une chargée de projet et une étudiante au doctorat, en s'assurant de la cohérence entre les façons de coder des deux codeuses;
- l'analyse qualitative des résultats a été construite à partir de la transcription intégrale de tous les entretiens;
- la description détaillée des paramètres de l'étude ci-dessus, et la présentation des outils de collecte en annexe de ce rapport permettent à la lectrice ou au lecteur d'appréhender les résultats dans leur contexte.

2.2 Volet recherche documentaire

La recherche documentaire intégrée à ce projet visait d'une part, à compléter la compréhension des freins et obstacles rencontrés par les personnes en situation d'itinérance au regard de l'accès au soutien financier offert par l'État et d'autre part, à recenser des mesures ou initiatives mises en place afin de faciliter cet accès. La collaboration des personnes en situation d'itinérance dans l'élaboration des mesures ou initiatives, et leur appréciation de celles-ci, faisaient aussi partie des éléments à explorer. Pour répondre à ces objectifs, deux vagues de recherche bibliographique ont été réalisées par la Bibliothèque Cécile-Rouleau (BCR).⁶ La période couverte allait de 2011 à 2022, et la localisation géographique visée était le Canada, les États-Unis, l'Europe, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et Israël.⁷ Ces requêtes ont généré plus de 80 références distinctes. De plus, les bibliographies de certains textes jugés pertinents ont aussi été explorées afin de trouver d'autres références. En complément, une veille bibliographique a été réalisée par une ressource étudiante de mai 2022 à mai 2023, en consultant un logiciel de gestion de références bibliographiques (Zotero) alimenté par la BCR. Une recherche bibliographique portant sur le thème du non-recours qui a été réalisée par la BCR dans le cadre d'un autre projet a aussi été consultée, afin de voir si certaines références pouvaient être utiles à la recherche en cours.

L'ensemble de ces sources a généré plus de 250 références qui ont été explorées au regard des objectifs de cette étude : chaque référence a été cotée comme « pertinente », « peu pertinente » ou « non pertinente », par deux ressources étudiantes. Les textes cotés pertinents ont fait l'objet d'une fiche de lecture faisant état (lorsqu'applicable) des objectifs du texte, de la méthodologie utilisée, des principaux résultats, des limites, de la population visée par l'étude ainsi que des références à explorer. Par la suite, les textes ont été codés dans le logiciel N'Vivo 12 en fonction des objectifs de la recension. Finalement, après l'analyse des textes classés pertinents, onze d'entre eux ont été conservés, car ils permettaient une meilleure compréhension des enjeux ou mettaient en évidence des initiatives inspirantes (voir Tableau 2, p. 15). De fait, très peu de textes traitaient à la fois de la situation d'itinérance et de l'accès au soutien au revenu, la plupart des écrits consultés abordaient soit l'un soit l'autre de ces thèmes.

Outre l'analyse des références fournies par la BCR et de celles issues de la veille bibliographique, cette recherche documentaire intégrait aussi de la littérature grise en provenance du Québec (ex. : rapports d'organismes, bulletins, articles de presse). Ces documents ont permis d'alimenter le devis de cette recherche, mais aussi d'apporter quelques compléments ou appuis au regard des enjeux vécus par les personnes en situation d'itinérance en ce qui a trait à l'accès à l'assistance sociale ou aux mesures fiscales, ainsi que des pistes de solution. Une section du chapitre sur les résultats du volet de la recherche documentaire est dédiée aux constats issus de cette documentation.

6. La Bibliothèque Cécile-Rouleau offre différents services en lien avec la recherche documentaire et la veille informationnelle auprès de 28 ministères et organismes publics.

7. Les paramètres détaillés des recherches documentaires réalisées par la BCR sont présentés à l'annexe V.

TABLEAU 2 : PRÉSENTATION DES 11 TEXTES RETENUS POUR LE VOLET DOCUMENTAIRE

#	Auteur(s)/autrice(s)	Titre	Localisation	Type	Sujet	Population
1	Boccadoro, N. (2014)	<i>European Minimum Income Network thematic report - Non take-up of minimum income schemes by the homeless population</i>	Europe	Rapport thématique	Soutien au revenu	En situation d'itinérance
2	Bureau du vérificateur général du Canada (2022)	<i>Accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre</i>	Canada	Rapport d'audit	Soutien au revenu; mesures fiscales	Vulnérable incluant l'itinérance
3	Burt, M. R. et collab. (2010)	<i>Strategies for Improving Homeless People's Access to Mainstream Benefits and Services</i>	États-Unis	Rapport de recherche	Soutien au revenu	En situation d'itinérance
4	Chareyron, S. et Domingues, P. (2018)	<i>Take-up of social assistance benefits: The case of the french homeless</i>	Europe	Article scientifique	Soutien au revenu	En situation d'itinérance
5	Crepaldi, C. (2019)	<i>Peer Review on "Access to social assistance and rights for homeless people" – Overview of the EU policy framework and implementation across EU countries</i>	Europe	Document thématique	Soutien au revenu	En situation d'itinérance
6	Crepaldi, C. et collab. (2017)	<i>Minimum Income Policies in EU Member States. Policy department A: Economic and scientific policy</i>	Europe	Article scientifique	Soutien au revenu	Vulnérable incluant l'itinérance
7	Internal Revenue Service (2021)	<i>Those experiencing homelessness can get Economic Impact Payments and other tax benefits; permanent address not required</i>	États-Unis	Communiqué de presse	Mesures fiscales	En situation d'itinérance
8	Medina, J. et collab. (2012)	<i>Integrating Financial Empowerment Strategies into Housing and Homelessness Prevention Programs</i>	États-Unis	Rapport	Soutien au revenu; mesures fiscales	En situation d'itinérance
9	Robinson, L. (2022)	<i>Navigating A Patchwork Maze: Individuals' Experience Of Administrative Burden When Accessing Homeless Assistance Services</i>	États-Unis	Mémoire de maîtrise	Soutien au revenu	En situation d'itinérance
10	Szeintuch, S. (2022)	<i>Homeless without benefits: the non-take-up problem</i>	Israël	Article scientifique	Soutien au revenu	En situation d'itinérance
11	Zólyomi, E. et collab. (2021)	<i>A holistic approach to measuring homelessness based on practices of ten EU countries</i>	Europe	Rapport	Soutien au revenu; mesures fiscales	En situation d'itinérance

3 Résultats volet qualitatif

3.1 L'itinérance : une réalité en décalage avec la mécanique administrative

Au cours des entretiens, les personnes participantes ont fréquemment abordé le contexte de vie des personnes en situation d'itinérance qu'elles accompagnent. Leurs propos témoignent d'une réalité singulière, qui n'est certes pas celle de « Monsieur et Madame tout le monde » (pour reprendre une expression entendue souvent). Cette réalité vient constamment interférer avec l'accès à l'assistance sociale ou aux crédits fiscaux et ce, que l'itinérance soit visible ou cachée. Cette section vise à présenter sommairement les principaux éléments rapportés par les personnes intervenantes (organismes communautaires et RSSS) et les personnes agentes du MESS, afin de bien camper les résultats du volet qualitatif qui suivent.

On rapporte notamment que certaines personnes vivent une instabilité résidentielle particulièrement importante, allant même jusqu'à changer des dizaines de fois de lieu d'hébergement au cours d'une même année (ressources d'hébergement, lieux extérieurs, hébergement chez un tiers, etc.). Cette instabilité, jumelée aux changements d'adresse fréquents ou à l'absence d'adresse, compliquent grandement leurs démarches auprès des administrations publiques. Il n'est pas rare non plus qu'elles n'aient pas de papiers d'identité, ni aucun document administratif les concernant, parce que ceux-ci ont été perdus, volés ou dispersés au cours de leur trajectoire. Souvent, elles n'ont pas non plus de moyens de communication (téléphone, accès à Internet). Ces éléments font en sorte que les personnes sont souvent difficiles à joindre par les différentes personnes et organisations impliquées qui les accompagnent dans leurs démarches.

Par ailleurs, les personnes en situation d'itinérance doivent souvent trouver, au quotidien, des solutions pour pourvoir à leurs besoins de base : manger, trouver une place où dormir et parfois répondre à des besoins de consommation (alcool ou drogue). Survivre est alors leur priorité. Les démarches administratives telles que faire une demande d'aide financière ou produire une déclaration de revenus sont perçues comme des tâches peu prioritaires, à reléguer au bas de la liste des choses à faire, et coûteuses en temps comme en énergie. Et même lorsque certains des besoins de base sont comblés, les conditions de vie et le stress induits par leur situation d'instabilité résidentielle font que les personnes ont souvent de la difficulté à se mobiliser. Entreprendre des démarches, s'engager dans un programme, prendre des décisions administratives, répondre de façon claire et cohérente aux questions des représentants d'institutions, respecter des délais et des horaires de rendez-vous ou même simplement se concentrer, sont des tâches qui s'avèrent ardues dans un contexte où la stabilité résidentielle fait défaut.

Il a aussi souvent été rapporté que les personnes vivent un sentiment d'urgence important qui s'exprime en décalage avec la « mécanique administrative » de l'accès à l'assistance sociale et aux crédits fiscaux. Cela peut créer de l'incompréhension (impatience, colère) face aux requêtes et délais imposés par les processus administratifs. Il n'est pas rare que les personnes se présentent ponctuellement dans les bureaux Service Québec (BSQ) quand elles ont besoin d'argent et qu'elles veulent obtenir un chèque immédiatement. De même elles souhaiteraient parfois que leur déclaration de revenus soit traitée sur le champ, au moment où elles sont prêtes à en produire une.

On a souligné par ailleurs que le manque de ressource financière des personnes en situation d'itinérance conduit certaines d'entre elles à multiplier les petites sources de revenu et à trouver toutes sortes de moyens de subsistance. Dans certains cas, il peut s'agir de travail au noir, de vols ou de travail du sexe, des activités qui peuvent elles aussi interférer indirectement, comme nous le verrons plus loin, dans les démarches pour avoir accès à l'assistance sociale. On note de plus que, sans ressources, il est souvent compliqué pour ces personnes de se déplacer pour aller chercher des documents ou se rendre dans un BSQ par exemple.

Outre les conditions liées à la situation d'itinérance sommairement décrite ci-dessus, certaines caractéristiques personnelles peuvent constituer des obstacles supplémentaires qui vont complexifier l'accès à l'assistance sociale ou aux crédits fiscaux. On pense notamment au niveau de littératie, au degré de confiance ou de méfiance envers les institutions, aux problèmes de santé mentale ou de dépendance. La section 3.2.2.6 de ce rapport traite de ce sujet plus en profondeur.

3.2 Accès à l'assistance sociale

3.2.1 Mise en contexte

3.2.1.1 Les programmes d'assistance sociale du MESS

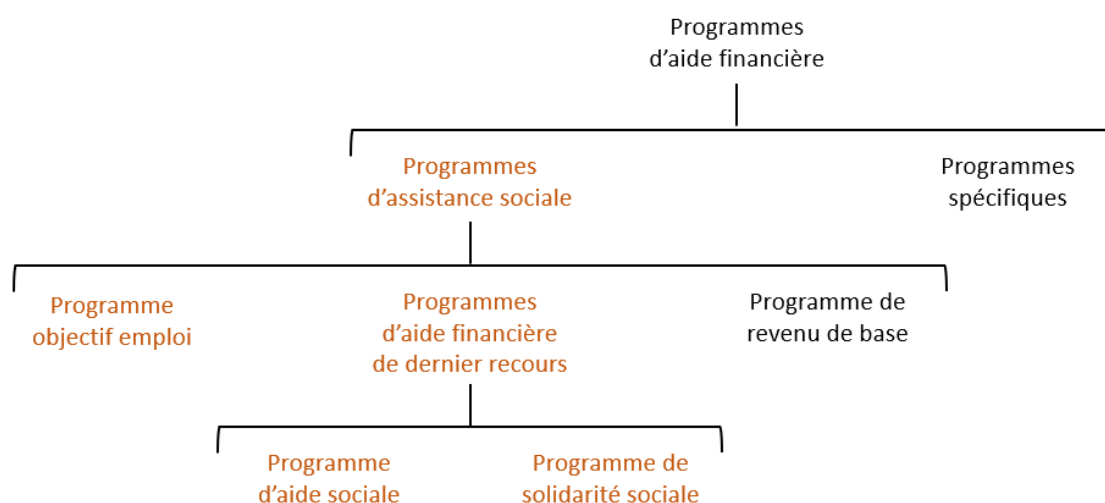
Dans le cadre de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) administre quatre programmes d'assistance sociale, soit le Programme d'aide sociale, le Programme de solidarité sociale, le Programme objectif emploi (OE) et le Programme de revenu de base (PRB). Ces quatre programmes permettent aux adultes résidant au Québec qui sont sans revenu ou à faible revenu, et qui répondent à certains critères, d'obtenir un montant d'argent (une prestation ou une allocation).

Le Programme d'aide sociale s'adresse aux adultes qui ne présentent pas de contraintes sévères à l'emploi, contrairement au Programme de solidarité sociale qui s'adresse aux adultes présentant de telles contraintes. On réfère parfois à ces deux programmes comme étant les deux composantes des programmes d'AFDR.

Le Programme OE vise à offrir un soutien au revenu et un accompagnement personnalisé pour que les personnes participantes puissent intégrer le marché du travail et acquérir une autonomie financière. Les personnes admissibles pour une première fois au Programme d'aide sociale et qui remplissent toutes les conditions requises liées au Programme OE y sont inscrites d'office. Une description plus détaillée du Programme OE est présentée en introduction de la section 3.2.4.

Le PRB⁸ s'adresse à des personnes qui ont des contraintes à l'emploi sévères et persistantes. Les personnes prestataires du Programme de solidarité sociale qui ont eu des contraintes sévères à l'emploi pendant au moins 66 mois au cours des 72 mois précédents sont automatiquement admises à ce programme.

Figure 2 : Présentation des programmes d'assistance sociale du MESS



8. Le PRB est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023, soit après la collecte de données de la présente recherche.

Une demande d'AFDR doit être effectuée afin de recevoir des prestations d'assistance sociale.⁹ La personne requérante doit prouver qu'elle est résidente du Québec, fournir une preuve d'identité (une pièce d'identité avec photo délivrée par un organisme public), ainsi que :

- des documents prouvant ses revenus actuels ou ceux qui ont pris fin au cours du mois où elle fait sa demande d'aide financière (ex.: talon de paie, preuve de versement de rentes ou d'indemnités);
- des documents prouvant la valeur de ses avoirs et de ses actifs (ex : relevé de compte bancaire, relevé de placement, relevé hypothécaire);
- s'il y a lieu, un certificat médical relatif à son état de santé.

3.2.1.2 Les mesures mises en place pour les personnes en situations d'itinérance

Depuis 2002, le MESS a mis en place des mesures visant à assouplir les règles relatives à la preuve de résidence pour les personnes en situation d'itinérance puisqu'elles peuvent difficilement produire un bail, un reçu de loyer ou autre document permettant de prouver qu'elles résident au Québec. Dans ces cas, la résidence peut être démontrée par une attestation écrite délivrée par un organisme communautaire, par une personne intervenante de rue ou encore, par un centre local de services communautaires (CLSC). En l'absence de ces documents, la preuve de résidence peut être démontrée par :

- une confirmation verbale obtenue d'une personne représentante d'un organisme communautaire à l'effet que la personne en situation d'itinérance utilise leurs services;
- une déclaration de la personne en situation d'itinérance à l'effet qu'elle réside au Québec.

En l'absence de preuve d'identité, un premier chèque peut être émis à la personne – dans certains cas l'autorisation de la personne gestionnaire du BSQ est requise. Pour les chèques subséquents, lorsque les documents demandés n'ont pas été fournis, le versement de l'aide ne peut se poursuivre qu'avec l'autorisation de la personne gestionnaire du BSQ.

La correspondance ainsi que les chèques peuvent être expédiés par la poste à un CLSC, un BSQ ou à un organisme communautaire. Une entente peut être conclue à cet effet entre un organisme communautaire et un BSQ. La durée de cette entente s'établit selon le besoin convenu entre l'organisme et le BSQ. La correspondance ainsi que les chèques peuvent également être expédiés à l'adresse d'une personne désignée par la personne en situation d'itinérance.

Par ailleurs, certains organismes en itinérance au Québec offrent un service de fiducie volontaire. Ce service de gestion budgétaire permet, entre autres, l'encaissement de chèques d'assistance sociale.

3.2.2 Principaux enjeux et freins à l'accès à l'assistance sociale

3.2.2.1 Le processus

3.2.2.1.1 L'absence de pièces d'identité lors d'une demande d'aide financière de dernier recours

Les mesures mises en place permettant à une personne en situation d'itinérance qui n'a pas de pièce d'identité de faire une demande d'AFDR et de recevoir un premier chèque, voire des chèques subséquents, en attente de documents prouvant son identité, ont été décrites ci-dessus. Les agentes et agents rencontrés ont indiqué que ces mesures étaient appliquées dans leur BSQ. Néanmoins, les entretiens réalisés auprès des personnes intervenantes révèlent que des freins importants subsistent tout de même au regard de l'accès à l'assistance sociale en l'absence de pièces d'identité.

Ainsi, environ le tiers des personnes intervenantes (en provenance d'organismes communautaires ou du RSSS) ont expliqué qu'une personne en situation d'itinérance ne peut pas déposer sa demande d'AFDR si elle n'a pas de pièces d'identité, ou encore, que si elle peut déposer sa demande, elle ne peut cependant

9. Soit en complétant une [Demande en ligne](#), ou encore en soumettant les formulaires [Demande de services \(3003-01\)](#) et [Demande d'aide financière de dernier recours \(3003-02\)](#).

pas recevoir de premier chèque tant qu'elle n'a pas fourni de pièces d'identité. Dans certains cas, on précise devoir faire d'abord une demande de carte d'assurance maladie du Québec (cette démarche est privilégiée en raison du processus allégé qui permet aux personnes en situation d'itinérance d'obtenir cette carte même en l'absence de pièces d'identité)¹⁰ pour ensuite être en mesure de déposer une demande d'AFDR.

On n'est pas capable dans les bureaux locaux ou quoi que ce soit, on n'est pas capables du tout de partir la démarche. Il faut qu'il y ait au moins une preuve d'identité. (RSSS)

On se l'est fait dire assez souvent qu'ils ne pouvaient pas rien pour lui tant qu'il avait pas de carte d'assurance maladie, peut-être pas nécessairement assurance maladie, mais qu'il ait des cartes... avec photo... des pièces d'identité. La plupart du monde, ils n'ont pas de permis de conduire non plus. Donc, ça prend vraiment une carte avec photo. (OC)

On peut la déposer [la demande d'AFDR], mais elle ne sera pas traitée tant qu'on n'aura pas une pièce d'identité. (OC)

Les conséquences du délai avant l'obtention d'un premier chèque en raison de l'absence de pièces d'identité sont importantes pour la personne qui vit déjà dans une situation de précarité. Les personnes intervenantes nomment d'une part que ce délai retarde la stabilisation financière et résidentielle de la personne, et d'autre part, qu'il risque de provoquer une démobilisation de la personne dans sa démarche. De plus, certains des documents requis pour compléter la démarche nécessitent des déboursés pour la personne, or sans ce premier chèque, il devient difficile pour certaines personnes en situation d'itinérance de compléter leur demande. En outre, les organismes communautaires qui hébergent les personnes en situation d'itinérance se voient parfois dans l'obligation de soutenir financièrement les usagers qui sont en attente d'un premier chèque, ce qui place ces derniers en situation d'endettement par rapport à l'organisme.

C'est épouvantable de dire au monde, bon, bien tu auras pas ton chèque avant tant de temps parce que il faut tel, tel, tel, tel papier. Fait que les deux options que tu as pour survivre, c'est vendre de la drogue ou prostitue-toi. C'est pas de même qu'on le dit, mais c'est un peu ça la réalité pareil. (RSSS)

Ça, ça va être comme difficile s'il veut se sortir la tête de l'eau de se rechercher un appartement ou quoi que ce soit s'il peut prendre un mois, deux mois pour avoir son premier chèque d'aide sociale. (OC)

Le premier chèque ne devrait pas être difficile à avoir [...] pour les pièces d'identité, toutes ces démarches, c'est des démarches qui prennent de l'argent. Je pense que la personne se sentirait apaisée, soutenue, déjà là, ça, c'est au niveau émotionnel, mais ensuite de ça, ça pourrait lui permettre d'entreprendre les démarches nécessaires pour avoir accès aux documents demandés. (OC)

Par ailleurs, même lorsque les documents d'identification ne sont pas essentiels pour l'ouverture du dossier ou pour le versement d'un premier chèque, ils le sont pour que la personne confirme et conserve son admissibilité à l'AFDR. De fait, une personne agente du MESS explique que selon la Loi, la personne dispose d'un délai d'un mois pour fournir une pièce d'identité (ex : certificat médical, numéro d'assistance sociale, carte d'assurance maladie...) sans quoi le dossier est fermé. Elle précise toutefois que dans le

10. Dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance (PAII) 2015-2020, la Régie de l'assurance maladie (RAMQ) et le MSSS ont mis en place le Processus simplifié et allégé d'obtention de la carte d'assurance maladie afin de faciliter l'obtention d'une carte d'assurance-maladie pour les personnes en situation d'itinérance qui n'ont pas de pièces d'identité.

BSQ où elle travaille et qui dessert souvent des personnes en situation d'itinérance, ce délai d'un mois est souvent prolongé pour tenir compte de la réalité de ces personnes.

... on prolonge parce que on sait bien que c'est pas réaliste un mois. Mais bon, est-ce que tous les bureaux font ça? Bon... la loi comme telle, elle dit un mois. [...], c'est nous qui allons un peu à l'encontre de la loi. (MESS)

3.2.2.1.2 Les informations et les documents requis

La plupart des personnes participantes rencontrées (et ce, tant en provenance du milieu communautaire, du RSSS ou du MESS) ont mentionné les informations ou les documents requis lors de la demande comme frein à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance. De fait, afin de déterminer l'admissibilité de la personne requérante, l'agente ou agent qui examine le dossier demande, par le biais d'une lettre, certains documents, par exemple des relevés bancaires, des cessations d'emplois, des documents prouvant les revenus actuels ou ceux qui ont pris fin au cours du mois où la personne fait sa demande d'aide financière. On estime que les documents demandés sont non seulement trop nombreux mais qu'ils sont aussi très difficiles à obtenir pour une personne en situation d'itinérance.

On ajoute que le délai accordé à la personne pour soumettre ces documents est beaucoup trop court. On explique à cet égard que les personnes en situation d'itinérance sont souvent difficiles à joindre et ce, tant par les agentes et agents que par les intervenantes et intervenants. Ainsi, au moment où la lettre est envoyée, un délai de 10 jours est offert à la personne pour qu'elle fournisse ses documents. Il n'est pas rare que la personne en situation d'itinérance, pour de multiples raisons, n'ait pas eu cette information suffisamment tôt pour répondre dans le délai prescrit. À cela s'ajoute parfois des aller-retours, jusqu'à ce que la demande soit considérée complète, ce qui augmente les délais. Quelques personnes participantes ont indiqué que la personne ne recevait pas de premier chèque pendant cette période et demeurait donc sans revenu.

... ils sont déjà dans la rue. Ils sont déjà dans une situation de vulnérabilité sans argent pour subvenir à leurs besoins. Puis là, tous ces délais-là, bien, ils font en sorte de chroniciser un peu la situation d'itinérance aussi. (RSSS)

... ils sont en mode survie ces gens-là. Donc, aller chercher le document à la banque, des fois, c'est pas leur priorité quand ils ont pas mangé depuis 3 jours, puis qu'ils ont pas d'endroit où dormir. C'est vraiment beaucoup ça. Je trouve que c'est des documents qui sont des fois très difficiles pour eux d'aller chercher, là, on ne se rend pas compte. (MESS)

Du côté des personnes intervenantes, on mentionne que face à l'ampleur de la tâche que représente le fait d'avoir à fournir les documents requis (compte tenu de la réalité d'itinérance), certaines personnes abandonnent leurs démarches, découragées. De fait, les agentes et agents expliquent que si les documents ne sont pas fournis après un certain délai, le dossier est refusé. On précise parfois devoir faire plusieurs tentatives pour joindre la personne, en vain, avant de refuser ou fermer un dossier.

... tout ce qui est le processus du dépôt de la demande, il y a beaucoup, beaucoup, beaucoup de paperasse qui est demandée. Puis les jeunes sont peu accompagnés puis peu outillés pour comprendre ce qu'on leur demande fait que souvent, ils vont laisser tomber la démarche à l'aide sociale parce qu'il y a trop de papier qui sont demandés, parce qu'ils sont découragés. (OC)

Ça m'est arrivé d'être obligé de fermer un dossier nouvelle demande qui était simple à ouvrir. Il manquait pas grand-chose. J'ai pas pu parce que la personne me l'a pas fourni. C'est que le client, bon, des fois, il est même plus [en ville] ou il s'est découragé ou... il y a tellement de choses qui peuvent arriver. Des fois, c'est frustrant aussi. Câline, il manque vraiment pas grand-chose. (MESS)

Un dossier refusé en raison de documents non fournis ne signifie pas que la personne ne pourra jamais avoir accès à l'assistance sociale. Toutefois, cela implique que la personne recommence ses démarches, ce qui en décourage certaines. Par ailleurs, quelques personnes participantes ont mentionné la possibilité de demander une extension du délai donné pour fournir les documents. On explique cependant qu'il est difficile de joindre une agente ou un agent par téléphone pour en faire la demande – pour les personnes intervenantes qui accompagnent les personnes en situation d'itinérance ce sont des démarches exigeantes qui nécessitent de consacrer beaucoup de temps.

Ça arrive des fois à des gens qui déposent 2, 3 fois, plusieurs fois des demandes puis qui sont là, ça fait des mois j'essaie d'avoir de l'aide sociale et que je ne réussis pas... souvent, c'est ça. C'est qu'ils fournissent pas les documents dans les délais et là, ils sont obligés de recommencer... (MESS)

Fait que là, nous, finalement, on doit demander des extensions. C'est qu'il faut rejoindre l'agent pour ça. Puis là, on passe du temps à faire ça puis finalement, on n'avance pas sur la collecte des documents. Fait que des fois, les délais sont un peu irréalistes... (RSSS)

Une personne participante souligne par ailleurs que la lettre envoyée pour demander les documents requis manque souvent de clarté, que la personne en situation d'itinérance ne comprend pas ce qui lui est demandé.

La preuve de subsistance

Plus du quart des personnes participantes ont nommé comme obstacle à l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance le fait d'avoir à expliquer, généralement au moyen d'une déclaration écrite, mais qui peut parfois aussi être verbale, quels ont été ses moyens de subsistance au cours des mois précédant la demande. On mentionne que cette exigence semble viser plus spécifiquement les personnes qui en sont à leur première demande. D'ailleurs, presque toutes les personnes intervenantes d'organismes communautaires dont la clientèle est composée exclusivement de jeunes ont mentionné, et déploré, cette pratique.

On explique que la personne en situation d'itinérance n'est pas toujours en mesure de répondre seule à ce qui est demandé, mais aussi qu'elle se sent souvent heurtée, humiliée d'avoir à exposer, à une personne inconnue, la façon dont elle a subvenu à ses besoins. La personne en situation d'itinérance répugne bien souvent à devoir dévoiler des épisodes de mendicité, de prostitution ou de vente de drogues. Certaines personnes sont méfiantes aussi, elles craignent les conséquences liées au fait de déclarer des revenus tirés d'activités illégales. Le niveau de détails requis dans ce type de déclaration semble varier selon les cas. Ainsi, alors que quelques personnes (agentes du MESS et intervenantes) expliquent qu'une information générale suffit, d'autres s'indignent du fait qu'une information très détaillée soit demandée, ce qui est souvent très éprouvant pour les personnes en situation d'itinérance (et cause d'abandon de la demande). Les exemples à cet effet sont éloquentes, on cite notamment le cas d'une personne en situation d'itinérance à qui une personne agente du MESS a demandé de préciser le tarif de certains actes posés dans le cadre de son travail du sexe. D'autres situations ont été rapportées, tel que le fait qu'une personne agente du Ministère demande les coordonnées des personnes ayant hébergé la personne en situation d'itinérance afin de prendre contact avec elles et vérifier les dires de la personne, ou encore de demander à la personne en situation d'itinérance d'obtenir de ces personnes des lettres confirmant ses dires. On rapporte également des situations où on exige de la personne en situation d'itinérance une lettre d'un commerçant qui lui a, par exemple, offert un café ou un repas en échange d'un service (comme pelleter l'entrée du commerce). En plus du fait qu'il est compliqué pour la personne en situation d'itinérance de faire

le tour de ces connaissances pour obtenir d'elles les lettres demandées, ces situations sont très stigmatisantes en ce sens qu'elles obligent la personne à dévoiler aux gens qu'elle côtoie ou a côtoyé, qu'elle a fait une demande à l'assistance sociale.

De dire « je me suis prostitué depuis un an et demi », il n'a pas l'intention d'écrire ça dans une déclaration. On n'a pas de lien... moi, j'ai un chapeau de méchante personne qui veut juste couper son chèque. Alors, j'ai pas de lien de confiance avec cette personne-là. Alors, elle ne veut pas se dévoiler dans des informations qui déjà le bouleverse. Hein? Ça prendrait un travailleur social avec plusieurs rencontres qui viennent à bout d'établir... (MESS)

... on a déjà eu des retours d'appel d'agents parce que notre déclaration solennelle était pas assez précise, parce que le jeune avait écrit par exemple, je me suis dépanné en dormant chez des amis. Et là, ça prenait le nom des amis pour appeler les amis pour valider si c'était vrai. (OC)

Ainsi dans le cadre du processus de leur demande d'AFDR, certaines personnes en situation d'itinérance se retrouvent confrontées d'une part aux difficultés de récupérer les preuves de subsistance demandées, et d'autre part à des demandes qui engendrent une forte charge émotionnelle négative ainsi qu'un sentiment de méfiance. Dans ce contexte, certaines personnes vont faire le choix de ne pas donner suite à leur demande, et leur dossier sera éventuellement refusé.

... mais là, il faut que tu expliques un peu comment tu as fait pour survivre durant les derniers mois, puis en fait, le jeune, si par exemple, il était dans le monde du crime, bien, il avait pas d'argent qui rentrait dans son compte de banque. C'est comme pas clair ses T-4, ces affaires-là. Ça peut freiner. Ça peut faire en sorte, bien, qu'il se dit, bon, je vais rester dans le milieu criminel tant qu'à ça. (OC)

La contribution parentale

Un des obstacles à l'accès à l'assistance sociale concerne spécifiquement les jeunes en situation d'itinérance : il s'agit de la contribution parentale. La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles stipule qu'une personne adulte majeure qui n'a pas affirmé son indépendance est considérée dépendante de ses parents, qui ont une obligation alimentaire envers elle. La contribution parentale s'applique lorsque l'une ou l'un de leurs enfants fait une demande d'aide financière au Programme d'aide sociale. Elle tient compte de la situation financière et familiale de chacun des parents. Or presque toutes les personnes intervenantes d'organismes communautaires dont la clientèle est composée exclusivement de jeunes, de même que la majorité des agentes et agents, ont souligné qu'il est très difficile pour les jeunes en situation d'itinérance qui n'ont plus de contact avec leurs parents, ou encore qui vivent une relation conflictuelle ou toxique avec eux, d'obtenir de leur part les documents liés à la contribution parentale. Réaliser cette démarche dans un tel contexte, jumelé au fait de révéler à ses parents qu'on a fait une demande à l'assistance sociale, peut être extrêmement éprouvant pour ces jeunes. Quelques personnes intervenantes ont d'ailleurs rapporté des situations où ce contact avec un parent a été dévastateur pour la ou le jeune, le parent ayant déversé sur elle ou sur lui tout son mépris porté aux personnes qui vivent de l'assistance sociale.

En l'absence de document complété par les parents en vue de déterminer leur contribution, le processus prévoit qu'une jeune ou un jeune peut faire une déclaration qui explique les raisons pour lesquelles il n'est pas possible pour elle ou pour lui d'obtenir ces documents – et ainsi éviter de prendre contact avec ses parents. Or on se retrouve ici avec une situation semblable à celle décrite un peu plus haut concernant la preuve de subsistance : la démarche est humiliante, difficile et chargée émotionnellement.

... j'ai vu des parents vraiment comme utiliser ce levier-là pour ... je vous dirais rabaisser son jeune, l'atteindre « ah, non, je veux pas te signer les papiers, tu penses que tu vas devenir un calice de BS. » [...] des fois, j'ai des jeunes qui me disent, « moi, je vais pas appeler mes parents. Peux-tu les appeler? ». Je suis comme, ah, c'est pas mon rôle puis je trouve ça épouvantable, mais je veux que mon jeune ait accès à un revenu. (OC)

... justifier pourquoi tes parents, ils t'aident pas. Puis souvent, ça peut être difficile aussi. Mettons, le jeune, il a un conflit avec ses parents, puis là, il faut qu'il explique son histoire à un agent qui... pour lui, admettons qu'il a vécu quelque chose de traumatisant, il faut qu'il répète ça. Puis souvent, on demande un peu partout à ce jeune-là qu'est-ce qui est arrivé. Quand c'est pour une demande d'aide sociale, c'est comme ayoye. Ça peut être difficile pour lui... (OC)

En bref, tout ce qui entoure la contribution parentale est un processus difficile, éprouvant, qui amène des délais dans le traitement des demandes – retardant parfois l'émission d'un chèque, sinon l'abandon même de la demande, tout comme la preuve de subsistance dont il a été question précédemment et qui concerne aussi souvent les jeunes.

Autres informations ou documents requis

Dans une moindre mesure, les personnes rencontrées ont fait part d'autres types de freins à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance, en lien avec des informations ou des documents à fournir. Les relevés bancaires font partie de ces documents complexes à récupérer pour les personnes en situation d'itinérance, parfois c'est l'absence de pièces d'identité qui freine la démarche, ou encore les frais exigés par certaines institutions financières. À cet effet, une personne intervenante déplore s'être fait dire par des personnes agentes du MESS que c'était à son organisme d'avancer le montant réclamé par l'institution financière à la personne en situation d'itinérance, en attendant le versement d'un premier chèque. Certaines des personnes agentes du MESS rencontrées ont aussi souligné les difficultés liées aux relevés bancaires. On explique qu'il existe un mécanisme prévu pour éviter que la personne ait à déboursier des frais mais que d'une part, tous les BSQ ne sont pas au courant de ce mécanisme et que d'autre part, le formulaire en question n'est pas accepté par toutes les institutions financières, ou encore, qu'il doit nécessairement être rempli par une personne enquêtrice du MESS pour être reconnu par l'institution financière – ce qui représente une démarche supplémentaire pour l'agente ou l'agent qui manque de temps pour en faire la demande.

On déplore par ailleurs le fait que la personne en situation d'itinérance qui a travaillé dans les mois précédant sa demande doive faire une demande à l'assurance-emploi quand on sait pertinemment que le nombre d'heures travaillées est nettement insuffisant pour recevoir des prestations d'assurance-emploi, ou encore que la personne n'y est pas éligible car elle a quitté volontairement son emploi. Une démarche jugée inutile, qui engendre des délais et retarde parfois le versement du premier chèque puisque l'assistance sociale ne serait pas versée tant que la personne n'a pas reçu officiellement un refus de l'assurance-emploi.

On le sait tous et chacun qu'elle a pas fait assez d'heures pour avoir l'assurance chômage. Bien on nous demande pareil d'envoyer à l'assurance chômage [...], et là, ça prend un certain temps avant d'avoir la réponse. Non, bon, bon. Et là, pendant ce temps-là, on ne peut pas faire la démarche à l'aide sociale. Fait que la personne... mais là, c'est encore plus long avant qu'elle ait son premier chèque. (RSSS)

Par ailleurs, on a aussi souligné la difficulté pour une personne en situation d'itinérance de récupérer ses cessations d'emplois auprès d'anciens employeurs. On estime que le MESS devrait communiquer directement avec Services Canada pour les obtenir, puisque les employeurs les ont fournis.

3.2.2.1.3 La complexité des formulaires

Environ la moitié des personnes intervenantes ont mentionné que les formulaires à compléter pour faire une demande d'AFDR étaient trop compliqués pour les personnes en situation d'itinérance. La complexité des formulaires, jumelée aux démarches à faire pour rassembler les documents requis, entraînent un découragement qui peut amener la personne à abandonner ses démarches, ou du moins, à les repousser jusqu'au moment où elle sera aidée dans ce processus. On explique que sans accompagnement, la plupart des personnes en situation d'itinérance ne seraient pas en mesure de faire une demande par elles-mêmes, ce qui constitue un frein à l'accès à l'assistance sociale.

D'entrée de jeu, de faire remplir un formulaire à des personnes qui ont de la difficulté parfois à lire, à écrire, à comprendre, et même à se mobiliser pour remplir un tel formulaire, déjà là, ça bloque l'accès. (RSSS)

On a aussi mentionné le fait qu'il était difficile de rendre compte de la situation des personnes dans le formulaire, et que certaines questions n'étaient pas adaptées à leur réalité. On nomme à titre d'exemple les informations demandées concernant les deux derniers emplois (formulaire 3003-10), or il n'est pas rare que le dernier emploi occupé remonte à plusieurs années (voire 20 ou 30 ans), et que la personne en situation d'itinérance ne soit pas en mesure de fournir les renseignements demandés.

3.2.2.1.4 Les enjeux de correspondance avec les personnes en situation d'itinérance

Plusieurs personnes participantes, aussi bien du côté des agentes et agents du MESS que des personnes intervenantes, ont fait mention des enjeux que représentent la communication entre l'assistance sociale et la personne en situation d'itinérance. On réfère ici au fait que celle-ci n'a pas d'adresse fixe, et souvent pas de téléphone non plus. Ces difficultés peuvent engendrer des ruptures de services pour une personne prestataire, ou encore entraîner la fermeture d'un dossier en évaluation d'admissibilité (tel que mentionné précédemment) lorsque la personne n'a pas fourni les documents demandés, parfois faute d'avoir été jointe par l'agente ou l'agent.

Les mesures mises en place au regard de l'adresse de correspondance à savoir que les communications destinées à la personne en situation d'itinérance peuvent être expédiées à un CLSC, un bureau de Services Québec ou à un organisme communautaire ou à une personne désignée par la personne en situation d'itinérance présentent des avantages mais aussi certaines limites qui ont été révélées lors des entretiens.

En ce qui concerne le cas où l'adresse de correspondance est le BSQ, on mentionne notamment la durée limitée de cet arrangement entre la personne en situation d'itinérance et le BSQ. Ici encore, on note une variabilité selon les BSQ, alors que quelques personnes agentes du MESS ont indiqué qu'il n'y avait pas de limite de temps, d'autres expliquent que la situation est réévaluée après quelques mois, ou encore que la durée officielle est de deux mois, sauf exception. Dans ce dernier cas, on explique craindre qu'une personne utilise l'adresse de correspondance du BSQ pour éviter de déclarer une situation de vie conjugale.

... généralement, on n'accepte pas plus que deux mois. Parce que ça serait très facile pour quelqu'un qui ne veut pas se déclarer en couple de nous dire « ah, j'ai pas d'adresse, je vais mettre l'adresse du CLE » [...] ils paient un peu pour les autres, là, si je peux dire ça comme ça. Parce qu'il y a d'autres personnes qui utilisent... qui pourraient l'utiliser à mauvais escient, mais nous autres on peut pas accepter plus qu'un certain nombre de mois. (MESS)

Par ailleurs, le fait de permettre que l'adresse de correspondance soit celle d'un organisme communautaire pose aussi quelques problèmes. Ainsi, certains organismes vont accepter de recevoir les correspondances seulement pour les personnes en situation d'itinérance qui reçoivent des services chez eux, et mettre fin à cet arrangement dès que la personne en situation d'itinérance part. D'autres organismes font preuve de plus de souplesse et vont continuer à offrir le service à des personnes qui ont déjà fréquenté l'organisme auparavant. Encore ici, on note que la durée d'un tel arrangement entre la personne en situation

d'itinérance et l'organisme est variable d'un cas à l'autre. Par ailleurs, certains organismes refusent que leur adresse serve d'adresse de correspondance – ce service implique non seulement la remise du courrier à la personne, mais aussi le fait d'avoir à le conserver si elle ne le récupère pas, et d'avoir parfois à gérer des situations compliquées liées au comportement désorganisé de certaines personnes qui viennent récupérer leur courrier.

Notons également qu'aucune personne participante n'a mentionné que les personnes en situation d'itinérance recevaient leurs correspondances au CLSC (ou au CISSS/CIUSSS) alors que cette possibilité existe. À cet effet, quelques personnes intervenantes du RSSS ont spécifié que leur organisation ne le permettait pas.

Moi, j'avais déjà essayé dans le passé à quelques reprises de faire mettre l'adresse du CLSC en disant, « bien regarde, c'est à mon bureau. La personne, elle va se déplacer d'une place à l'autre en attendant d'avoir des sous... ». Mais ça, ça n'avait jamais fonctionné parce que... en tout cas, c'était pas possible semble-t-il de faire ça. (RSSS)

Par ailleurs, le fait de donner comme adresse de correspondance celle d'une personne désignée par la personne en situation d'itinérance pose aussi certains enjeux. Des personnes intervenantes soulignent qu'il n'est pas rare que, pour une raison ou une autre (ex : un conflit, une négligence), la personne en situation d'itinérance ne soit pas avisée qu'elle a du courrier. Elle n'est donc pas en mesure de donner suite aux demandes de l'assistance sociale et se trouve à risque de voir son dossier fermé.

Notons que quelques agentes et agents ont souligné que le dossier de l'usager accessible en ligne ne représente pas une solution pour la plupart des personnes en situation d'itinérance, notamment en raison de la complexité que représente pour eux le fait de devoir passer par clicSÉCUR pour y accéder.

3.2.2.2 Le rôle de l'agente ou agent

Quelques-uns des entretiens réalisés ont permis de comprendre que l'agente ou l'agent qui analyse la demande d'AFDR est en soi l'un des facteurs qui influencent l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance. On souligne, et ce, tant du côté des personnes intervenantes que des personnes agentes du MESS, qu'il existe une grande variabilité dans la façon dont sont analysées les demandes (y compris dans un même BSQ) et ce, notamment, quand il s'agit d'exiger ou non certaines preuves. On considère que l'agente ou l'agent détient un pouvoir discrétionnaire, ce qui peut conduire à des exigences irréalistes, qui ne tiennent pas compte de la réalité de la personne. On comprend des propos recueillis, qu'ultimement, la stabilisation financière de la personne en situation d'itinérance dépend en grande partie de l'agente ou agent qui analyse sa demande.

Ça dépend de l'agent. J'ai vu des agents traiter des nouvelles demandes de gens qui ont une situation d'itinérance, dont la vie est un grand néant administratif, mais l'agent va s'acharner : les relevés d'emploi, les relevés bancaires, la cessation d'emploi, de quoi tu as vécu, c'est quoi ta subsistance. Fait que c'est très ... ça dépasse un peu la réalité de la personne. [...] Ce qui freine leur entrée, c'est l'agent de l'autre côté. C'est lui qui appuie sur un bouton. Donc, tout part de l'agent. (MESS)

... il y a quand même un gros pouvoir discrétionnaire de l'agent au niveau de la demande de documents ou le fait de rallonger la période pour demander certains documents. (OC)

... je voulais me plaindre du travail de certains agents que je trouvais inadmissible auprès de la clientèle itinérante. On m'a expliqué que c'était des gens qui avaient beaucoup d'années d'expérience puis que eux, ils travaillaient comme ça. C'est la réponse que j'ai eue. Bon, hein, ça sera écrit, ça sera dit. Je ne comprends pas que ça soit pas une exigence envers chaque agent de devoir s'adapter à cette clientèle-là. Je crois que c'est une exigence qu'on doit avoir envers tout le personnel. Et ce n'est pas le cas. (MESS)

Par ailleurs, l'attitude de certaines agentes et de certains agents qui accueillent les personnes en situation d'itinérance qui viennent faire une demande d'AFDR dans un BSQ, peut aussi représenter un frein à l'accès. Ainsi, bien que quelques personnes intervenantes estiment que les agentes et agents se montrent souvent adéquats avec les personnes en situation d'itinérance, environ le tiers souligne qu'il arrive que certaines ou certains se montrent froids, peu aidants, voire désagréables ou méprisants envers certaines personnes en situation d'itinérance. Confrontée à cet accueil, il n'est pas rare que les personnes en situation d'itinérance se découragent, quittent le bureau sans avoir complété leur demande, et choisissent parfois d'abandonner leurs démarches.

Ce que j'ai pu entendre dans le passé, bien... « regarde j'ai pas fini ma demande parce que il m'a accueilli comme de la merde, fait que fuck off!! ». (OC)

Notons qu'une personne agente du MESS mentionne que la formation donnée aux agentes et agents nouvellement embauchés présente des lacunes en ce qui a trait aux citoyennes et citoyens en situation d'itinérance. Elle explique qu'une personne parmi ses collègues, nouvellement préposée aux renseignements, demandait lors de sa formation, comment appliquer une règle en particulier si elle se trouvait en présence d'une clientèle en situation d'itinérance. On lui aurait répondu qu'elle n'avait pas à s'inquiéter à ce sujet, car il s'agit d'une situation très rare. Aucune précision, explication ni enseignement ne lui aurait été donné.

3.2.2.3 Le fonctionnement des BSQ

Outre le pouvoir discrétionnaire ou l'attitude de l'agente ou l'agent, le fonctionnement même de certains BSQ peut constituer un frein à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance. Ainsi, quelques agentes et agents ont expliqué que lorsqu'une personne en situation d'itinérance se présente dans un BSQ afin de faire une demande d'AFDR (ou pour obtenir un soutien financier), elle est accueillie par une agente ou un agent d'accueil dont la fonction est essentiellement de remettre à la personne les formulaires requis pour qu'elle les complète, et de donner quelques informations de base.

Les formulaires complétés sont ensuite remis à une autre personne agente du MESS qui fera l'analyse de la demande et ce, sans avoir eu de contact avec la personne en situation d'itinérance. Notons que c'est souvent au moment de compléter le formulaire que la situation d'itinérance de la personne est connue, soit qu'elle est nommée, soit que la personne indique qu'elle n'a pas d'adresse ou qu'elle donne comme adresse celle d'un hébergement en itinérance. C'est au moment de l'analyse de la demande que l'agente ou l'agent prend connaissance des documents que la personne en situation d'itinérance devra lui fournir afin d'être en mesure d'établir son admissibilité. Une lettre est alors envoyée à la personne en situation d'itinérance (ou bien rendue disponible à l'attention de la personne au BSQ), lui demandant de fournir les documents requis dans un certain délai.

Or, il n'est pas rare que les personnes en situation d'itinérance ne reviennent tout simplement pas au BSQ après avoir fait leur demande, ce qui entraîne comme nous l'avons vu plus tôt, une fermeture du dossier – avec toutes les conséquences qui peuvent en découler sur la situation de précarité de la personne. Ainsi quelques agentes et agents déplorent que l'analyse de la demande de la personne ne soit pas faite en sa présence et ce, dès sa première visite. On explique à ce sujet que les agentes ou agents d'accueil, qui ont le privilège d'être en contact avec la clientèle, ne sont pas formés pour faire cette analyse et que les agentes et agents dont c'est le travail, n'ont pas l'autorisation d'interagir avec la clientèle pour les accompagner dans leur demande. Une personne agente du MESS ajoute que c'était possible pour elle de le faire « avant », mais que cela ne l'est plus – de fait, on demande aux agentes et agents de référer les personnes

en situation d'itinérance vers des organismes qui pourront l'aider à remplir le formulaire, ce qu'elle déplore. Les problèmes décrits ci-dessus sont particulièrement présents lorsque la personne en situation d'itinérance se présente seule au BSQ, c'est-à-dire sans la présence d'une intervenante ou d'un intervenant.

Je trouve qu'il y a un manque dans le sens que leur formation [celle des agentes et agents d'accueil] ne leur permet pas d'aller plus loin que... ils n'évaluent pas le dossier. Ce n'est pas ça leur travail. Ils n'analysent pas le dossier. Ils ne savent pas comment. On ne leur a jamais montré. Eux, ce qu'ils vont faire, c'est prendre les documents et nous les donner. Fait que la personne qui apporte le document, elle n'aura pas de nouvelles avant au moins 3 jours. Le temps que ça soit analysé. Et là, il faut qu'elle revienne. Et souvent, le client, lui, il a besoin d'aide maintenant. Mais nous, on ne peut pas faire ça. On ne peut pas le faire en direct. (MESS)

Avant, les gens rencontraient l'agent de nouvelle demande... vous alliez tout de suite voir un agent d'emploi Québec. Mais ça, ça a été retiré. (MESS)

Notons que l'on mentionne aussi parfois une différence dans le traitement des demandes au niveau des BSQ, certains faisant preuve de plus de souplesse que d'autres lorsqu'il s'agit de traiter les demandes des personnes en situation d'itinérance.

Le même monsieur Tremblay fait une demande au BSQ [nom] ou dans un autre bureau, ça ne sera pas traité de la même façon. (MESS)

Ils [les autres BSQ] n'auront pas cette souplesse-là parce qu'eux autres, ils ont une règle puis bon. Donc, nous, on a été obligé d'assouplir un peu nos règles parce qu'on se disait, voyons, ça a aucun sens pour ces gens-là. Mais sinon, oui, j'imagine qu'il y en a beaucoup qui vont être échappés si on respecte la loi. (MESS)

Une personne agente du MESS note par ailleurs que certains BSQ n'acceptent pas les nouvelles demandes d'AFDR pour les personnes n'ayant aucune adresse, ces dernières étant redirigées vers un autre BSQ de la ville. Cette façon de procéder contribue à alourdir les démarches des personnes en situation d'itinérance et les placent à risque d'abandonner leur demande.

La régionalisation des services

Par ailleurs, plusieurs agentes et agents ont fait part de leurs préoccupations au regard des effets, pour les personnes en situation d'itinérance, de la régionalisation ou de la centralisation de certains services. On fait mention du traitement des demandes d'attribution initiale, activité qui est depuis peu réalisée, ou sera réalisée, par un bureau régional, et non plus par le BSQ où la personne vient déposer sa demande ou recevoir des services. On s'inquiète du fait que les demandes des personnes en situation d'itinérance seront traitées par des personnes agentes du MESS qui ne connaissent pas la réalité de l'itinérance, que leurs demandes ne seront pas adaptées à cette réalité et qu'il sera difficile pour les personnes en situation d'itinérance d'y donner suite. On pense notamment aux documents qui seront exigés, ainsi qu'à la façon de communiquer cette demande. On se préoccupe également de l'absence de liens entre ces bureaux centralisés et les organismes locaux en itinérance ou du RSSS, de même que des liens actuellement présents et qui seront perdus avec la régionalisation.

Comme agente d'aide socioéconomique, quand j'ai la chance de travailler avec des travailleurs sociaux, dans les hôpitaux parce que mes clients sont en crise ou autre, bien, j'ai créé des liens avec ces gens-là, fait que quand j'ai quelque chose, je peux les appeler. On s'entraide. Ils sont contents eux qu'on leur explique la situation de leur client. Puis nous, on est content parce que eux, ils ont un contact privilégié avec ces clients-là. Ça, c'est quand ils font affaire évidemment avec ces gens-là. Évidemment. Mais là, en régionalisant le tout, ils jettent tout ça à terre. (MESS)

Ils [le MESS] veulent vraiment comme régionaliser ça le plus possible, au niveau du Québec. Que moi, où est-ce que je suis, je pourrais traiter des dossiers de Baie-Comeau par exemple. Je trouve que c'est... de nous éloigner encore un petit peu vraiment de la réalité terrain, ça fait qu'on connaît pas les organismes qui sont réellement là pour aider ces clients-là. [...] nous, on devient comme dans notre tour, vraiment, notre tour à bureaux puis on n'est pas connecté avec ce qui se passe réellement chez ces personnes-là. (MESS)

À noter, quelques personnes intervenantes ont aussi mentionné leurs préoccupations à l'effet qu'il n'y aurait plus, selon ce qu'elles en savaient, d'agente ou d'agent attiré au dossier de la personne lors d'une nouvelle demande. On craint que cela ne complique les communications pour faire le suivi des demandes.

D'autre part, on déplore aussi la centralisation du suivi de dossiers des prestataires ayant des contraintes sévères à l'emploi, une réalité qui concerne souvent les personnes en situation d'itinérance. On explique que lorsque les personnes se présentent au BSQ, elles n'ont plus accès à leur agente ou agent, alors que c'était le cas avant la régionalisation. La communication entre l'agente ou l'agent et la personne s'en trouve grandement complexifiée, puisque qu'elle passe par un intermédiaire et nécessite un retour de l'agente ou de l'agent alors que, nous l'avons vu, les personnes en situation d'itinérance sont particulièrement difficiles à joindre. On explique que les personnes en viennent à abandonner leurs efforts pour trouver réponse à leurs besoins ou pour répondre aux demandes qui leur sont adressées. Les propos d'une personne intervenante font écho à ceux des personnes agentes, au regard des difficultés liées à la régionalisation des dossiers pour ce type de prestataires – elle explique que la proximité du bureau et l'accès aux agentes et agents, aujourd'hui perdu en raison de la régionalisation, facilitait grandement l'accompagnement et le suivi des personnes.

Donc, eux autres, ils viennent dire quelque chose à notre bureau. Nous, on fait le message au bureau des contraintes sévères puis là, le bureau des contraintes sévères mettent des notes ou nous disent « Si le client revient, tu lui diras ça, tu lui diras ça ». Ce qui fait qu'il y a un gros bris de communication. Les clients sont pas du tout, du tout bien desservis là-dedans. [...] Souvent, je pense que c'est des gens qui vont faire : « Bon, bien, tant pis. C'est trop compliqué ». Puis ils abandonnent là. Ils ne reçoivent pas leur chèque ou leur dépôt direct. (MESS)

3.2.2.4 Les collaborations interorganisationnelles

Les entretiens réalisés ont permis de mettre en évidence la collaboration entre les organisations comme un facteur influençant l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance. Notons qu'il a principalement été question des collaborations entre les BSQ et les organismes communautaires ou les CIUSSS et CISSS. De fait, tous les personnes participantes ont souligné des enjeux ou des pistes de solutions, liés à cette collaboration. On a aussi fait mention de collaborations passées ou actuelles, qui étaient porteuses de résultats.

Cette section présente brièvement les enjeux liés au manque de collaboration. On y aborde aussi la question de l'accompagnement de la personne en situation d'itinérance dans ses démarches pour obtenir l'assistance sociale. Cet accompagnement s'inscrit dans une dynamique de collaboration entre les différentes et différents protagonistes dont la définition des rôles respectifs soulève des enjeux. Les pistes de solutions ainsi que les pratiques prometteuses au regard de ces thématiques sont présentées à la section 3.2.3.4.

Plusieurs personnes participantes ont évoqué un besoin accru de collaboration entre les BSQ et les organismes communautaires, ainsi qu'entre les BSQ et le RSSS. Fait important, ce besoin est nommé par tous les types de personnes participantes (intervenantes, intervenants et agentes, agents). De part et d'autre, on explique que l'absence de collaboration entrave l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance car elle complique les démarches, impose des délais dans le traitement des demandes, engendre de l'incompréhension et peut ultimement provoquer une rupture de services ou un abandon des démarches par la personne. Une personne intervenante du RSSS mentionne avoir différents partenariats avec diverses instances (hôpitaux, services de police) qui sont très porteurs dans le cadre de son travail d'intervention. Elle déplore ne pas retrouver le même type de partenariat avec l'assistance sociale.

La lourdeur administrative est l'obstacle numéro 1 et le fait que nous n'ayons pas de contacts officiels, de partenariats avec des instances qui pourraient faire ces accompagnements-là, eh bien, à chaque fois, c'est un dur labeur de part et d'autre pour essayer de faire en sorte qu'en bout de ligne, la personne ait droit aux services auxquels elle a droit. [...] il faudrait améliorer et étoffer davantage nos relations avec le domaine communautaire et les BSQ. (MESS)

Nous, en tant qu'organismes communautaires, on se concerte, on se rencontre. On fait des événements où on se parle : Qu'est-ce que vous faites, vous? Ce qu'on fait nous, etc. C'est quoi vos buts? C'est quoi vos enjeux? Pourquoi si moi, j'ai à travailler avec le gouvernement chaque semaine dans plein de choses, où je vis plein d'enjeux, où je vis plein de freins, pourquoi nous, on ne se parlerait pas ensemble [...] Il devrait y avoir une bien plus grande collaboration. C'est ça notre rôle de collaborer ensemble pour offrir un service au final. (OC)

Par ailleurs, plusieurs personnes intervenantes dénoncent la difficulté de joindre une agente ou un agent du BSQ pour discuter d'une situation en lien avec une personne en situation d'itinérance qu'elles accompagnent. Dans bien des cas, on explique que le seul lien avec le BSQ, lorsque l'on a des interrogations, est l'agente ou agent d'accueil ou la ligne téléphonique du service à la clientèle. Or un appel au service à la clientèle implique une attente au téléphone, et souvent un retour d'appel de l'agente ou agent à la personne intervenante, un processus particulièrement contreproductif : au moment où l'agente ou agent rappelle, la personne n'est plus sur place, et « prendre un rendez-vous » ne s'inscrit pas dans la réalité de la personne en situation d'itinérance. On ajoute que l'agente ou agent du service à la clientèle n'est souvent pas en mesure de dénouer les problèmes rencontrés. On déplore aussi le fait de ne pas avoir accès directement à l'agente ou à l'agent qui traite le dossier de la personne et de devoir passer soit par l'agente ou l'agent d'accueil au BSQ, soit par le service à la clientèle. En bref, l'absence de lien direct avec une personne du BSQ, en mesure de répondre aux questions et de dénouer les enjeux, entrave les démarches et limite l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance.

C'est arrivé aussi qu'on appelait le bureau d'aide sociale puis on demandait justement à parler à l'agent d'aide sociale ou d'avoir son numéro de téléphone. Puis eux autres, ils disent, ah, non, c'est pas possible. On n'a pas ce numéro-là. (OC)

Très difficile d'avoir accès à quelqu'un. Il n'y a qu'une agente au comptoir puis on ne nous donne pas beaucoup d'information, là. Donc, tant que le dossier est en ouverture, il n'y a pas d'agent au dossier. Donc, c'est difficile de communiquer avec quelqu'un. La seule porte d'accès qu'on a, c'est l'agent derrière la baie vitrée à l'accès. (RSSS)

Un autre enjeu qui a été soulevé par quelques personnes intervenantes concerne les règles relatives à la confidentialité lors des échanges téléphoniques. On explique que la personne en situation d'itinérance est parfois incapable d'exprimer clairement sa situation pour différentes raisons, ou ne souhaite pas interagir directement avec l'agente ou l'agent. Lorsque cela se produit, elle souhaite que la personne intervenante qui l'accompagne engage le dialogue avec la personne agente du MESS et donne les informations requises qui la concerne, ce qui lui est refusé du côté du MESS, en raison des règles de confidentialité. Cette situation engendre de la frustration chez la personne en situation d'itinérance mais aussi chez la personne intervenante qui voudrait pouvoir faire avancer les démarches, mais se voit bloquée par cette consigne. On nomme par ailleurs le fait que lors de ces contacts téléphoniques, la personne intervenante n'est pas toujours perçue comme une collaboratrice par les agentes et agents du MESS.

... il y a des mesures de sécurité qui sont pour ma part un petit peu exagérées quand j'appelle avec mes résidents. Comme je vous dis, j'en ai beaucoup qui ont de la difficulté à s'exprimer adéquatement [...] à ce moment-là, bien moi, j'essaie de prendre un peu la relève puis de nommer les informations. Puis souvent, je me fais dire, bien, il faut que ça soit la personne qui parle et non l'intervenante. (OC)

... il y a certains agents qui ne nous voient pas comme des collaborateurs. Ils nous voient comme plutôt ... c'est plus conflictuel. Ma première approche, c'est toujours être dans une optique de collaboration. L'idée, c'est de faciliter l'accès à la personne, surtout dans une situation d'itinérance. (OC)

3.2.2.5 La stigmatisation et le ressenti

Les enjeux et freins à l'accès à l'assistance sociale énoncés précédemment révèlent plusieurs situations qui viennent entraver de façon importante cet accès, et qui mettent la personne en situation d'itinérance à risque d'abandonner ses démarches ou de faire face à une rupture dans sa prestation de services. La stigmatisation et le ressenti vécus par les personnes en situation d'itinérance s'inscrivant parfois en filigrane dans ces situations, cette section vise à les mettre en exergue. De plus, les entretiens ont mis en évidence le fait que le stigma joue un rôle en amont de la demande, avant même qu'elle ne soit initiée. Ainsi, on souligne que certaines personnes vont s'abstenir de faire une demande en raison du stigma social associé à l'assistance sociale, auquel vient s'ajouter la stigmatisation liée à l'itinérance. Certaines personnes préféreraient n'avoir aucun revenu plutôt que de demander de l'assistance sociale, jugeant qu'il est plus humiliant d'être prestataire à l'aide sociale que d'être sans le sou. L'humiliation serait d'autant plus forte lorsque la personne se retrouve dans une situation précaire depuis peu, après avoir occupé un emploi pendant plusieurs années, ou lorsqu'elle vit dans un milieu où la population est peu nombreuse et se connaît. On rapporte que certaines personnes attendent longtemps avant d'aller chercher l'aide dont elles ont besoin, en raison de ce sentiment de honte.

... les personnes qui sont nouvellement en situation d'itinérance et qui doivent faire avec le stigma d'être en situation d'itinérance. Et là, d'accepter en plus de devenir bénéficiaire de l'aide sociale. Ça, c'est un frein de plus qui... qui fait en sorte que des fois, la personne décide de ne pas appliquer sur l'aide sociale ou... ou finit par appliquer mais après plusieurs semaines, voire des fois, plusieurs mois, là de réflexion pour se faire à l'idée que dans sa vie, elle est rendue là, à devoir faire une demande d'aide sociale. (RSSS)

Outre la double stigmatisation associée à l'assistance sociale et à l'itinérance qui peut freiner ou retarder la demande d'accès, les entretiens révèlent plusieurs éléments du ressenti des personnes en situation d'itinérance dans l'ensemble du processus d'une demande d'assistance sociale, une fois la démarche initiée. On explique notamment que certaines personnes se sentent incomprises, mal accueillies, ou jugées lorsqu'elles se présentent aux BSQ. D'ailleurs, aux dires même de quelques agentes et agents rencontrés, certaines personnes parmi leurs collègues entretiennent des préjugés envers les personnes en situation d'itinérance.

Bien, ils ne se sentent pas bien accueillis. Ils ne sentent pas qu'on ait envie de les voir non plus, là, tu sais, quand ils arrivent là-bas. (RSSS)

Dans les bureaux, le client, il connaît pas les termes appropriés et tout ça, donc, là, ça crée une petite barrière ... tu sais, le client souvent, il ne se sent pas compris. (OC)

Les préjugés des agents. Il y a des bureaux où [...] il y a beaucoup de clientèle itinérante. Les préjugés: Ils vendent ... bien, ils vendent de la drogue. Ils ont full d'argent, mais ils viennent demander un chèque d'aide sociale. (MESS)

Surtout au niveau du jugement. J'entends souvent, ah mais ils font rien. Ils ont rien à faire le... durant leur journée. Ils ont pas... ils travaillent pas... ils sont capables de le faire... de les faire les démarches. (MESS)

On rapporte aussi que les personnes ont parfois honte, non seulement de faire une demande d'assistance sociale, mais aussi d'avoir à révéler que leur compte bancaire est vide ou des sources de revenus illicites, de ne pas être capable de lire ou comprendre les documents, ou de remplir les formulaires. Face à la complexité du processus, certaines personnes se sentent souvent découragées, parfois insécures, stressées ou frustrées.

Bien souvent, moi, je les sens insécures là-dedans. Juste de faire la démarche [...] C'est comme s'ils sentent qu'ils y arriveront pas. J'ai souvent eu ce discours-là. (RSSS)

Beaucoup de colère, en fait. Sentiment d'injustice, de dire « Crime, je devrais pouvoir avoir droit à ce minuscule filet de sécurité-là qui est même pas assez pour vivre puis il va falloir que je me batte puis c'est pour ça. » À un moment donné les gens, ils dropent aussi. Ils font, « Hey, de la marde ». (OC)

Les propos font ressortir d'une part, l'ampleur de la charge émotive négative associée à la démarche et d'autre part, l'importance de l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance dans le processus. Les personnes intervenantes expliquent avoir à déployer beaucoup d'efforts pour amener certaines personnes à comprendre que les services sont disponibles pour elles, qu'elles y ont droit, et que les prestations leur permettront de stabiliser leur situation financière. Une fois la demande initiée, l'accompagnement demeure souvent essentiel pour maintenir la personne dans le processus.

3.2.2.6 Les caractéristiques des personnes en situation d'itinérance

Plusieurs entretiens ont fait ressortir que pour certaines personnes en situation d'itinérance, des caractéristiques personnelles s'ajoutent au contexte de l'itinérance et viennent complexifier davantage l'accès à l'assistance sociale. Si certaines caractéristiques sont plus générales, et donc susceptibles de toucher toutes les personnes en situation d'itinérance, d'autres sont spécifiques à certains sous-groupes de personnes.

3.2.2.6.1 Les caractéristiques générales

Les problèmes de santé mentale et de toxicomanie

Les problèmes de santé mentale sont très souvent évoqués. Pour quelques personnes participantes, il s'agit même d'un enjeu majeur en termes d'accès à l'assistance sociale. En cas de troubles mentaux importants, comme des troubles de la personnalité ou des troubles psychotiques, des enjeux spécifiques apparaissent. Sans médication adéquate, les personnes présentent des comportements (agressivité, violence) qui peuvent entraîner l'exclusion des BSQ. D'autres personnes développent une méfiance à l'égard des institutions, voire une paranoïa ou une perte de contact avec la réalité. Généralement ces personnes sont difficiles à joindre et peuvent refuser d'entamer certaines démarches ou de recourir à l'assistance sociale. Plusieurs autres types de troubles, plus ou moins précis et plus ou moins lourds ont également été nommés. Les troubles déficitaires de l'attention, les troubles du spectre de l'autisme, les troubles de développement et la déficience intellectuelle qui impliquent, notamment, que les personnes rencontrent souvent des difficultés à comprendre et effectuer des tâches administratives. Par ailleurs, la consommation et la dépendance aux substances ont aussi été évoquées à plusieurs reprises au cours des entretiens. Selon quelques personnes participantes, cette situation peut venir interférer avec les démarches des personnes et altérer leurs habiletés sociales.

Un faible niveau d'éducation ou de littératie

Les enjeux d'alphabétisation, de littératie (incluant la littératie numérique) ainsi que le manque ou l'absence d'éducation sont souvent problématiques en matière d'accès. Certaines personnes en situation d'itinérance sont peu scolarisées. Des intervenantes et intervenants rapportent rencontrer fréquemment des personnes en situation d'analphabétisme fonctionnel, capables de lire et d'écrire au quotidien, mais qui rencontrent des difficultés à comprendre le langage administratif. Ces caractéristiques ont pour effet que les personnes rencontrent des difficultés à entreprendre les démarches nécessaires, à remplir les formulaires et à répondre aux questions. Une personne intervenante d'un organisme communautaire remarque que cela peut susciter un sentiment de honte et décourager les personnes de demander de l'aide lorsqu'elles ouvrent une demande dans un BSQ.

Il y a beaucoup des gens qui sont itinérants, en tout cas, les gens avec qui moi, je travaille, qui n'ont pas nécessairement une bonne compréhension des formulaires et qui sont un peu analphabètes fonctionnels, je dirais. C'est difficile pour eux de remplir une demande d'aide sociale sans accompagnement. C'est sûr que c'est des formulaires très complexes. Il y a plein de questions sur les avoirs, sur pas mal de choses, les budgets, la scolarité et tout ça. Puis des fois, les gens ne savent juste pas répondre. (OC)

Des habiletés sociales déficientes

Le fait que certaines personnes en situation d'itinérance manquent d'habiletés sociales, en raison notamment du sentiment d'urgence induit par leur situation, constitue un autre frein à l'accès. Les personnes peuvent par exemple se montrer impatientes et avoir de la difficulté à gérer leurs émotions dans le cadre d'un processus peu adapté à la réalité de l'itinérance (ex : attendre son tour dans un BSQ, attendre au téléphone), ce qui conduit parfois à un abandon des démarches ou à une rupture de service.

D'autres caractéristiques à prendre en compte

Pour quelques personnes participantes, les problématiques de santé physique constituent un autre enjeu. Les déficiences physiques peuvent altérer la capacité d'une personne à communiquer, à effectuer certaines tâches ou même à se déplacer, en particulier lorsque la personne ne dispose pas du dispositif médical dont elle a besoin. D'autres caractéristiques sont évoquées de façon plus ponctuelle, comme la marginalisation, laquelle peut entraîner un sentiment de méfiance envers l'État et les Institutions et un non-recours aux programmes. Quelques personnes participantes ont aussi identifié les phénomènes d'entrée et de sortie répétées d'établissement (carcéral ou de soins) comme des freins importants à l'accès, qui ont souvent pour effet de décourager les personnes d'entreprendre les démarches nécessaires ou d'amplifier leur méfiance envers les institutions.

Enfin, il n'est pas rare que plusieurs caractéristiques s'ajoutent à la situation d'itinérance. Pour quelques personnes participantes l'intersection de ces enjeux est un facteur d'accroissement des difficultés d'accès.

... parce qu'être en situation d'itinérance, c'est pas juste ne pas avoir d'adresse, c'est tous les enjeux qui en découlent comme on parlait, la santé mentale, la consommation, les aptitudes sociales. Ça se peut qu'ils soient un petit peu secs, qui t'envoient un petit promener pendant l'appel. Il ne faut pas avoir les mêmes attentes envers cette clientèle-là qu'envers monsieur, madame tout le monde. Parce que ils n'ont pas les mêmes capacités. (OC)

3.2.2.6.2 Les caractéristiques spécifiques à certains sous-groupes

La variété de la clientèle desservie par les personnes intervenantes a favorisé des propos qui révèlent des réalités différentes dans l'accès à l'assistance sociale pour certains sous-groupes de personnes en situation d'itinérance, notamment les personnes issues de l'immigration, les jeunes, les personnes plus âgées (ainsi que les personnes autochtones traitées à la section 3.2.5). Notons toutefois qu'aucune différence entre les femmes et les hommes n'est ressortie, ni dans les réponses spontanées des personnes qui ont participé aux entretiens, ni lorsque la question leur était spécifiquement posée.¹¹

Les personnes issues de l'immigration

Pour un certain nombre de personnes participantes, les personnes de nationalité étrangère, en situation d'immigration temporaire, réfugiées, demandeuses d'asile, venant tout juste d'obtenir leur résidence permanente ou sans statut, sont parmi celles qui rencontrent le plus de difficultés d'accès. Ces personnes ne parlent pas nécessairement le français, ont parfois des trajectoires d'immigration compliquées ou se sont déplacées dans un grand nombre de pays. Elles n'ont pas toujours de papiers d'identité et leur documentation est souvent incomplète. De plus, il n'est pas rare qu'elles méconnaissent les droits et les obligations associés à leur statut ou qu'elles ignorent tout simplement leurs possibilités en matière d'accès à l'assistance sociale. Il arrive aussi que les autorisations de séjour expirent et qu'il soit plus complexe pour les personnes sans statut légal, de bénéficier de l'AFDR. On rapporte que le processus se complexifie en raison des démarches supplémentaires exigées par le statut d'immigration, parfois auprès d'autres pays.

11. Cette absence de différence entre les femmes et les hommes doit être interprétée avec une grande prudence compte tenu du fait que les ressources pour femmes victimes de violence conjugale ne faisaient pas partie de la population cible (voir section 2.1.4 sur la collecte des données).

Les papiers d'identité et la documentation nécessaires sont souvent difficiles à obtenir ce qui a pour effet d'allonger les délais.

Les personnes en situation d'immigration, ça, c'est sûr que c'est très difficile. On en a vu une justement dernièrement qui... elle a été longtemps à pas pouvoir avoir d'aide sociale parce que ses papiers, ils étaient pas tous complet... il fallait tout recompléter les papiers... en tout cas, c'était compliqué. Mais elle a son visa pour rester ici. Puis tout ça, ça, c'est pas un problème. Mais ç'a été long avant qu'elle puisse recevoir des sous. (OC)

Les personnes plus jeunes ou plus âgées

On rapporte que les jeunes rencontrent une série d'enjeux spécifiques. Il importe de constater que le fait d'être jeune peut parfois représenter un obstacle en soi : la plupart des jeunes en situation d'itinérance n'ont jamais entrepris de démarches administratives. Ce manque d'expérience peut susciter du découragement face à l'ampleur des démarches. De plus, la sortie de Centre Jeunesse a également été quelques fois identifiée comme problématique. On explique qu'une fois qu'ils ne sont plus pris en charge par la DPJ (à 17 ans), les jeunes ne sont pas encore en âge de faire une demande d'AFDR (il faut attendre l'âge de 18 ans). Pour les jeunes en âge de faire une demande, une personne agente au MESS signale par ailleurs qu'il est souvent difficile d'obtenir des confirmations de la part des travailleuses ou travailleurs sociaux – au sujet d'une situation familiale toxique ou abusive par exemple – lorsqu'il n'existe plus de suivi pour le jeune à sa sortie.

Puis peut-être aussi, la DPJ qui les laisse tomber à 17 ans, qui se retrouvent comme un flou entre le 17 et le 18, parce que nous, on a le droit de les prendre. Il y a un flou entre les deux. Quand ils arrivent chez nous à 18 ans, ils ont été quelques mois que la DPJ les a comme laissés... lâchés lousse dans la nature. Avec toutes les conséquences que ça peut avoir. (MESS)

De plus, comme cela a été mentionné précédemment, les jeunes peuvent parfois vivre des situations familiales difficiles ou ne plus avoir de contact avec leur famille. Certains documents sont, dans ce cas, particulièrement difficiles à obtenir dans le cadre de la contribution parentale.¹² Une personne intervenante signale par ailleurs que dans le cas de troubles de santé mentale, les médecins de l'assistance sociale n'acceptent pas toujours de reconnaître des contraintes sévères à l'emploi pour un jeune, au vu de son âge et par crainte que celui-ci ne vive indéfiniment des prestations sociales délivrées par le gouvernement.

On dirait qu'il y a quelque chose de l'ordre de... étant donné qu'ils sont jeunes, il faudrait comme pas leur donner [la reconnaissance des contraintes sévères à l'emploi] au cas où qu'ils passent leur vie là-dessus. Je sais pas trop. C'est autant des médecins qui vont dire ça que le médecin a signé la contrainte puis elle est refusée par le médecin de l'aide sociale. Parce que c'est une possibilité, là, le médecin de l'aide sociale est pas obligé d'accepter. (OC)

Deux personnes intervenantes ont nommé que les personnes en situation d'itinérance plus âgées peuvent présenter davantage de déficiences physiques dues à l'âge et rencontrer des problèmes d'accessibilité. De plus, il n'est pas rare que ces personnes n'aient pas les habiletés pour utiliser certaines technologies ou pour naviguer sur Internet afin d'effectuer certaines tâches exigées par le processus de demande. L'une des personnes intervenantes remarque par ailleurs que ce type de clientèle est parfois réticente à l'idée de faire une demande d'AFDR. Soit qu'elles ont de la difficulté à accepter leur situation et à être associées à l'aide sociale, soit qu'elles sont découragées par l'ampleur des démarches à entreprendre.

12. Voir à ce sujet la section 3.2.2.1.2.

3.2.3 Pistes de solution

3.2.3.1 Le processus

3.2.3.1.1 Simplifier le processus d'identification

Les personnes intervenantes qui ont été confrontées au problème d'accès à l'assistance sociale en l'absence de pièce d'identité souhaiteraient que la demande puisse être déposée et qu'un premier chèque puisse être versé en l'attente des documents d'identification. On précise parfois aussi que l'organisme devrait être en mesure d'authentifier la personne, afin de mettre en branle le processus de demande et qu'un premier chèque soit versé. Rappelons d'emblée qu'il existe déjà des mesures qui vont dans le sens de ces propos, on comprend toutefois que ces personnes n'en n'ont pas fait l'expérience.

Bien, je pense que s'il y a une authentification qui peut se faire par les gens des organismes communautaires ou par le CISSS pour dire, OK, cette personne-là est vraiment en situation d'itinérance. Voici son nom, etc. Je pense que ça prend ça pour que les gens ils auraient un chèque plus vite. [...] quand on le sait que la personne est en situation d'itinérance, qu'elle a pas d'argent, qu'elle a pas de revenu, on peux-tu lui donner un premier chèque au moins puis après ça, faire [sa demande] en même temps. Ou je sais pas s'il y aurait une formule magique pour qu'il y ait... un chèque en attendant ou je le sais pas, mais qu'il y ait de l'argent au moins qui rentre, là. (RSSS)

Par ailleurs, quelques personnes citent en exemple le processus d'authentification mis en place pour simplifier l'obtention de la carte d'assurance-maladie (en l'absence de pièce d'identité) – on se questionne à savoir pourquoi ce processus n'est pas également valide pour authentifier l'identité d'une personne au regard de l'assistance sociale. On juge que si le MSSS est en mesure d'accorder des services et des soins en fournissant une carte d'assurance-maladie à des personnes en situation d'itinérance qui n'ont pas de pièces d'identité, sur la base notamment d'une authentification fournie par un organisme communautaire, alors le MESS devrait pouvoir confirmer l'admissibilité à l'assistance sociale sur ces mêmes bases d'identification.

Ça serait bien si nous, on pouvait authentifier l'identité du jeune en attendant que le document arrive puis que ça ne bloque pas le premier chèque. C'est un peu ce qui est fait dans le processus allégé justement, de RAMQ. Nous, on se porte garant que oui, on connaît le jeune. Oui, c'est son nom. Oui, c'est sa date d'anniversaire. Fait que si on avait un peu le même genre de démarche auprès de l'aide sociale, qu'ils ne couperaient pas le premier chèque, qu'ils ne retarderaient pas le premier chèque, puis qu'on amènerait pareil la carte une fois qu'on l'aurait, mais... ça serait pas pire. (OC)

3.2.3.1.2 Simplifier les démarches

Trois principales pistes de solutions émergent concernant les défis liés à l'obtention des documents requis : l'abandon de certaines exigences, la prise en charge par le BSQ de certaines démarches, et l'accompagnement de la personne en situation d'itinérance dans ses démarches pour l'obtention des documents. Cette dernière piste étant transversale à différents enjeux observés, elle fait l'objet d'une section distincte présentée à la section 3.2.3.3.

Ainsi on estime que l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance serait facilité si celles-ci n'avaient pas autant de documents à remettre (ex : relevés bancaires, cessations d'emplois...), ni à détailler (par écrit ou verbalement) la façon dont elles ont subvenu à leurs besoins au cours des mois précédant la demande. On observe à ce sujet quelques nuances, soit on juge que la preuve de subsistance ne devrait tout simplement pas être demandée à une personne qui vit une situation d'itinérance, étant donné la précarité dans laquelle elle se trouve, soit on souhaite à tout le moins que cette requête soit le moins intrusive possible pour la personne, que l'on se contente donc d'informations générales. Au sujet du

niveau de détails demandé par certaines personnes agentes du MESS, une personne intervenante souligne que le prix payé par les personnes en situation d'itinérance qui ont un réel besoin d'assistance est beaucoup trop élevé par rapport aux gains réalisés en évitant quelques fraudes. Par ailleurs, on pense que la contribution parentale pour les jeunes en situation d'itinérance qui sont hébergés dans une ressource devrait être abolie afin de faciliter leur accès à l'assistance sociale. On estime que si ces jeunes se retrouvent dans une situation telle qu'elle nécessite ce type d'hébergement, cela devrait être suffisant pour démontrer que leurs parents n'apportent plus de soutien financier.

Je crois déceler que c'est pour éviter certaines fraudes, mais est-ce que vraiment, on... est-ce que la balance des fraudes qu'on va prendre vaut ce qu'on est en train de payer, je pense pas. (OC)

Enlevez-nous donc ça [la preuve de subsistance]. Je veux dire quelqu'un qui est dans la rue puis qui a réussi à survivre, tu as quand même un bon doute, ou à la limite, que le jeune fasse juste te faire un petit portrait. « Regarde, j'ai été dans les shelters. J'ai mangé dans les banques alimentaires ». Je veux dire, anyway, ça va changer quoi qu'il dise qu'il a vendu son corps, qu'il dise qu'il a vendu de la drogue, qu'il dise qu'il a volé. Tu en auras pas plus de preuve. C'est juste tellement intrusif. Puis gênant pour les jeunes. (OC)

La question de la prise en charge par les BSQ (ou autre entité du MESS) de la récupération des documents requis lors du dépôt de la demande a aussi été amenée par quelques personnes intervenantes. On souhaiterait que la personne puisse signer une autorisation permettant au MESS d'obtenir d'autres organismes gouvernementaux les informations et documents nécessaires, le tout dans le but de faciliter les démarches des personnes en situation d'itinérance et d'accélérer leur stabilisation financière. Dans cet ordre d'idée, une personne agente du MESS suggère de mettre en place des mécanismes, via des ententes avec les institutions financières, qui permettraient au personnel des BSQ de communiquer avec ces institutions pour obtenir les informations bancaires dont il a besoin pour analyser la demande (avec l'autorisation de la personne).

... qu'il y ait un genre de prise en charge [...] la personne arrive, bon, je ne sais pas, signe pour l'impôt, signe une autorisation à la RAMQ. Je le sais pas. Mais une espèce de processus d'authentification puis d'aller chercher les informations financières avec l'accord de la personne [...] Je pense que ça pourrait être fait comme ça. Ça sauverait du temps puis dans le fond, l'idée, c'est que la personne ait des sous le plus rapidement possible pour avoir un toit par la suite. (RSSS)

Par ailleurs, les personnes intervenantes souhaiteraient que la personne en situation d'itinérance soit informée des documents qui sont requis au moment du dépôt de sa demande, et non pas par une lettre envoyée quelques jours plus tard. Il a d'ailleurs été nommé que ladite lettre gagnerait à être plus claire, simplifiée et standardisée.

Si on avait à la base, une espèce de liste de documents à fournir déjà, il me semble que si on pourrait peut-être des fois accompagner les gens puis leur donner une première version qui serait plus complète, on aurait moins là, de... « OK. Fait que ici dans deux semaines parce que là, la demande est envoyée par la poste ». Là, le délai souvent, il nous reste 4 jours pour refournir tous les documents qui restent avant la fin du délai. (RSSS)

Au-delà des pistes de solution ciblées sur des exigences précises liées au processus d'admissibilité, on observe que plus de la moitié des agentes et agents rencontrés ont exprimé la nécessité d'un processus plus souple, plus flexible et qui tienne compte de la réalité des personnes en situation d'itinérance afin de leur permettre l'accès à l'assistance sociale. On souligne notamment la pertinence d'avoir recours au mode

déclaratoire, pour pouvoir traiter le dossier. Cela dit, on est parfois conscient que cela implique d'accepter une part de risque (de fraude), afin de répondre plus rapidement aux besoins immédiats de la personne en situation d'itinérance, quitte à régulariser le dossier par après, si nécessaire.

3.2.3.1.3 Pistes liées aux enjeux de correspondance

Plus du tiers des personnes participantes, tant les personnes agentes du MESS que les personnes intervenantes, ont souligné que le fait de rendre disponibles aux personnes en situation d'itinérance des casiers (ou un « point de chute ») pour y récupérer leur correspondance est très certainement une solution prometteuse pour pallier les enjeux liés à la communication. Certaines personnes ont mentionné l'initiative de l'organisme Le Sac à dos qui offre un service de comptoir postal aux personnes qui n'ont pas d'adresse fixe et qui sont prestataires de l'assistance sociale, afin qu'elles puissent recevoir leur correspondance officielle. On souligne toutefois que le service ne peut être utilisé que par les personnes prestataires de l'assistance sociale, ainsi celles qui ont fait une demande d'AFDR et qui sont en attente d'une réponse confirmant leur admissibilité ne peuvent en bénéficier.

L'initiative de l'organisme crée de l'intérêt, ainsi certaines personnes intervenantes issues du RSSS ont exprimé le souhait d'avoir le même type de service offert par un organisme de leur secteur. On explique parfois avoir tenté d'en mettre un sur pied, mais avoir rencontré plusieurs difficultés, notamment le fait que les organismes communautaires ne seraient pas prêts à se lancer dans ce type de projet, parfois en raison d'obstacles d'ordre administratif.

Il n'y a pas d'organisme qui ont assez les reins solides financièrement pour développer encore ce projet-là. On a demandé des subventions. On n'a pas encore eu toutes les réponses, mais c'est quelque chose qu'on voudrait... on aimerait faire. (RSSS)

On spécifie par ailleurs qu'une alternative serait de rendre disponibles des boîtes de casiers postaux, en dehors des organismes ou des BSQ, comme de vraies boîtes postales.

Une personne intervenante souhaite par ailleurs qu'il n'y ait pas de durée déterminée pendant laquelle une personne en situation d'itinérance pourrait récupérer ses correspondances au BSQ, plutôt que le service ne soit limité à deux mois, tel que pratiqué par le BSQ de son secteur.

Outre les casiers postaux, les personnes participantes ont évoqué d'autres pistes de solutions visant à joindre la personne en situation d'itinérance et à éviter des bris de services ou la fermeture de dossiers. Certaines personnes agentes du MESS ont notamment exprimé leur souhait de pouvoir communiquer par courriel avec les personnes en situation d'itinérance. On explique que ce serait beaucoup plus simple que par téléphone, car ces personnes peuvent avoir plus facilement accès à leur courriel qu'à un téléphone. On précise que l'information envoyée pourrait ne pas être sensible ni confidentielle, et se limiter à aviser la personne que de la correspondance l'attend au BSQ. Toutefois l'utilisation d'un courriel (même sécurisé) ne fait pas l'unanimité – quelques agentes et agents craignant de recevoir une quantité importante de courriels de leur clientèle et ne pas être en mesure d'y donner suite.

On a aussi mentionné la possibilité que la personne reçoive des alertes ou des notifications par courriel, l'avisant qu'elle a de la correspondance qui l'attend au BSQ – un peu comme cela se fait pour les notifications envoyées aux personnes qui ont activé leur dossier en ligne (et qui ont choisi l'option de recevoir des notifications).

Puis ça [les notifications], je trouve c'est aidant parce qu'il y a beaucoup de femmes que même s'ils ont plus de téléphone, n'ont plus rien, bien, elles sont quand même capables d'aller voir leurs courriels puis le courriel est plus stable qu'un numéro de téléphone pour elles. (OC)

D'autre part quelques personnes participantes ont aussi mentionné qu'il serait aidant, pour les personnes en situation d'itinérance, que l'accès au dossier en ligne soit facilité. Les solutions concrètes à cet effet sont vagues, mais on souligne notamment que malgré le fait que les personnes en situation d'itinérance perdent, ou se font parfois voler leurs pièces d'identité, elles connaissent souvent par cœur leur numéro d'assurance sociale. Celui-ci, ajouté à quelques questions de base telles que la date de naissance, pourrait peut-être servir de base pour accéder au dossier en ligne.

La diversité des pistes de solutions proposées pour réussir à joindre la personne en situation d'itinérance et éviter des ruptures de services permet de comprendre qu'il n'y a pas de solution unique, les personnes en situation d'itinérance ayant des profils et des compétences variées. Les plus jeunes par exemple sont sans doute plus faciles à joindre par courriel, cela dit on a aussi rappelé que certaines personnes en situation d'itinérance sont très méfiantes lorsqu'il est question de technologie et ne voudraient pas que l'assistance sociale communique avec elles de cette façon.

3.2.3.2 Rôle de l'agente ou agent et fonctionnement du BSQ

3.2.3.2.1 Une personne agente du MESS spécialisée en itinérance

Plusieurs pistes de solution proposées par les personnes participantes, et ce, tant chez les personnes agentes du MESS que chez les personnes intervenantes, relèvent de la présence, dans les BSQ, d'une personne-ressource ou d'une agente ou d'un agent dédié aux personnes en situation d'itinérance. Le rôle et les aptitudes attribués à cette personne-ressource varient selon les personnes participantes, mais il en ressort principalement l'importance que cette personne comprenne la réalité des personnes en situation d'itinérance, afin qu'elle soit en mesure d'ajuster ses demandes à cette réalité (au regard des documents requis par exemple) ou d'accompagner les personnes dans leurs démarches en lien avec leur demande d'AFDR, notamment vis-à-vis de l'obtention des documents requis. On souligne aussi l'importance que cette personne accueille la personne en situation d'itinérance sans jugement, et avec empathie. Dans certains cas, on précise que l'idéal serait que cette personne-ressource ait une formation en travail social.

En Ontario, là, un agent d'aide sociale est en fait un travailleur social. Ça, là, je trouve que c'est la crème de la crème. Parce que l'agent est en fait un travailleur social. Donc, il est outillé pour prendre ce double rôle administratif et travail social. Notre gang à nous, on est des agents à la base d'administration. Il y a plein de mes collègues qui sont des gens qui ont été formés en administration. (MESS)

... ça prend une personne qui peut être souple [...], je pense qu'en itinérance, on peut pas appliquer bêtement les règles tout le temps puis se dire, bien, « one size fit all » puis c'est comme ça que ça marche. Parce que les situations individuelles peuvent tellement être différentes, compliquées. Si on fait juste appliquer la procédure tout le temps, mais c'est ça qui éjecte les gens finalement de l'accès. (RSSS)

... au pays des licornes, il y a quelqu'un dans le bureau que sa seule et unique job, c'est d'aider les gens à récupérer leurs papiers puis de faciliter le fait que leur liste d'épicerie [liste des documents à fournir] va être remplie puis qu'ils vont avoir accès à un chèque le plus rapidement possible. [...] Parce que les organismes communautaires, on n'est pas spécialisés là-dedans. C'est pas notre job. Puis... mais c'est correct, on le fait parce que c'est nécessaire. Mais si l'accès... si le mécanisme d'accès à l'aide sociale était plus facilité, bien peut-être qu'on plancherait sur d'autres choses. (OC)

Dans une moindre mesure, on souligne aussi l'importance qu'il y ait une agente ou un agent attiré au dossier de la personne en situation d'itinérance (et non pas que le dossier soit traité de façon centralisé).

3.2.3.3 Un accompagnement accru dans les BSQ

Les entretiens ont mis en évidence l'importance de l'accompagnement de la personne en situation d'itinérance comme facteur favorisant son accès à l'assistance sociale. Cet accompagnement est régulièrement assuré par les personnes intervenantes (d'organismes communautaires et du RSSS) qui soutiennent la personne dans tout le processus, réalisent elles-mêmes certaines démarches, communiquent avec l'assistance sociale pour obtenir des clarifications, préviennent des abandons, etc. Plusieurs personnes agentes du MESS ont exprimé à quel point l'accompagnement offert par les personnes intervenantes était important. On explique que leur accompagnement facilite grandement le processus et ce, non seulement lorsqu'elles sont présentes au BSQ avec la personne, mais aussi notamment, parce qu'elles l'accompagnent dans ses démarches pour obtenir les documents requis. Cela étant dit, quelques personnes intervenantes mentionnent que l'accompagnement de leur clientèle pour faire une demande d'AFDR est particulièrement chronophage et empiète sur leurs autres tâches d'intervention. On estime qu'il revient aux BSQ d'assumer un plus grand rôle dans cet accompagnement, une opinion retrouvée aussi chez quelques agentes et agents du MESS.

Je pense que oui, on peut les accompagner là-dedans, mais est-ce que c'est nécessairement notre rôle, je le pense pas. Dans le sens que c'est plus dans la cour du centre local d'emploi. (OC)

Je pense c'est vraiment au niveau de l'accompagnement. Si par exemple, moi, j'étais dans un bureau de Service Québec et que je pouvais... si on pouvait l'aider à contacter, mais par exemple, la banque ou à faire ces démarches-là, je pense que l'accompagnement les aiderait à procéder à leurs démarches. (MESS)

3.2.3.4 La collaboration

La collaboration entre les BSQ et les organismes communautaires ou les CIUSSS et CISSS est au cœur des pistes de solution apportées par les personnes participantes. De fait, toutes les personnes agentes du MESS rencontrées ont exprimé leur souhait d'une collaboration accrue, un son de cloche que l'on retrouve aussi chez la plupart des personnes intervenantes, et ce, tant dans les organismes communautaires qu'au sein du RSSS. Les propositions au regard de la collaboration se déclinent en trois volets. En premier lieu il est question de la nécessité d'une plus grande collaboration en général, et des bienfaits qui y sont associés, vient ensuite l'importance, pour les organismes, d'avoir un « point de chute » au sein des BSQ. Le besoin de mieux comprendre les réalités de part et d'autre (formation, sensibilisation, ateliers...) suit. Par ailleurs, certaines personnes participantes ont cité des exemples de bonnes pratiques, passées ou actuelles, en matière de collaboration. Celles-ci closent cette section.

3.2.3.4.1 Une collaboration accrue

Plusieurs personnes intervenantes mentionnent que les liens entre les BSQ et les organismes devraient être beaucoup plus présents – il est question ici de collaboration, ou selon les cas, de partenariats ou d'ententes. Quelques personnes intervenantes précisent avoir ce type de liens avec différentes instances afin d'offrir un soutien aux personnes en situation d'itinérance qui soit plus complet, et souhaitent que l'assistance sociale soit aussi un partenaire dans le soutien apporté à la personne.

La collaboration. C'est la meilleure... c'est la première chose à faire parce que nous, on se situe entre la femme et l'assistance sociale puis je crois que moi et l'assistance sociale, on veut faire la même chose. On veut pas qu'il y ait une personne qui soit sans revenus. (OC)

Nous, on s'arrime de partenaires pour aider la personne. La personne, elle va être au centre de tout ce qu'elle fait, mais on a des partenaires. J'ai le SIM [Suivi intensif dans le milieu], j'ai le CIUSSS, j'ai ci, j'ai ça. Fait que si on est capable d'avoir l'aide sociale, d'avoir un agent référant qui est déjà en place, qui va être mis en place, qui va dire bien, c'est lui que tu vas aller voir. (OC)

La plupart des personnes agentes du MESS rencontrées ont souligné les bienfaits d'une meilleure collaboration entre leur BSQ ou elles-mêmes, avec les personnes intervenantes. On précise que le fait d'avoir une personne intervenante indiquée au dossier de la personne en situation d'itinérance permet de dénouer des problèmes, et d'éviter des ruptures de services. On explique aussi que la présence de relations entre les personnes agentes du MESS et les personnes intervenantes (organismes communautaires ou RSSS) permettent à ces dernières de déposer des déclarations plus conformes, ce qui accélère le traitement des demandes. Les liens créés entre les instances permettent aussi dans certains cas aux agentes et agents de joindre des personnes en passant par les organismes partenaires. De fait, ces derniers peuvent aviser la personne en situation d'itinérance que l'agente ou l'agent du BSQ cherche à la joindre et qu'elle doit se présenter au BSQ. Notons que quelques personnes agentes du MESS ont aussi exprimé le fait que la collaboration pourrait permettre un meilleur suivi de la personne en situation d'itinérance. On souhaiterait notamment être capable de référer la personne vers des organismes en mesure de répondre à ses besoins (autres que ceux qui relèvent de l'assistance sociale).

C'est ça la beauté des partenariats. C'est de comprendre le besoin de l'autre. Moi, je comprends leur lourdeur, moi, je sais que les travailleuses sociales ont des obligations de faire en sorte que les clients quittent leur chambre d'hôpital le plus rapidement possible. Ils ont cette requête-là. Et moi, j'ai besoin de quelque chose de conforme et solide. Alors, oui, toi, tu as... tu as une pression, et moi, j'ai des... j'ai des obligations de la loi. Faisons un partenariat... (MESS)

Une personne intervenante du RSSS ajoute à cet égard qu'elle souhaiterait que les agentes et agents leur réfère des personnes en situation d'itinérance qui viennent faire des demandes et qui ne sont pas accompagnées dans leurs démarches alors qu'elles en auraient besoin.

... je vous dirais, on rejoint à peu près 80 % des gens. Mais il y a un 20 % que nous, on les rejoint pas puis probablement que l'agent, ça serait... elle serait la personne pivot pour nous le référer. Puis après ça, oh, maintenant, c'est nous qui continuons, qui prenons le relai avec la personne. (RSSS)

Lors des entretiens, il a été demandé aux personnes participantes si leur organisme ou leur BSQ avait des collaborations, des partenariats ou des ententes avec d'autres organismes. En cas de réponse positive, on cherchait à savoir si ces collaborations étaient formelles ou informelles. On constate ainsi que pour la plupart, il n'existe aucune collaboration, partenariat ou entente, même informelle, qui lie l'organisme ou le CIUSSS/CISSS au BSQ. Si la pertinence de mettre sur pied ou de renforcer des collaborations ne fait

aucun doute pour presque toutes les personnes participantes, on observe que les avis sont partagés en ce qui concerne le fait de les formaliser. D'une part, on préfère des ententes formelles car on estime qu'elles diminuent le risque que les pratiques se perdent lorsqu'une personne quitte l'organisation. D'autre part, on demeure sceptique quant à la valeur ajoutée de ce type d'entente, étant plutôt d'avis que la volonté des personnes concernées et le lien de confiance entre les organisations sont beaucoup plus garants de l'actualisation des ententes que leur formalisation.

Par ailleurs, les entretiens ont fait état d'une seule entente formelle ayant été conclue entre un organisme communautaire et un BSQ. La personne participante explique que malgré cette entente, elle rencontre toujours des obstacles lors des démarches réalisées dans le cadre d'une demande d'AFDR, notamment pour qu'une personne reçoive un premier chèque rapidement. Elle ne savait pas si l'entente désignait une personne contact au BSQ. Ses propos portent à croire que le fait d'avoir cette entente ne permettait pas de dénouer certains enjeux rencontrés, et que la communication avec le BSQ n'était pas concrètement facilitée. Notons aussi qu'une personne agente du MESS a précisé que sa Direction régionale a conclu une entente avec un organisme communautaire de la région. Toutefois, il s'agit d'une entente concernant une fiducie volontaire, laquelle n'a pas été considérée ici comme une entente de collaboration.

3.2.3.4.2 Créer des ponts entre les organismes et le BSQ

Un point de chute dans les BSQ pour les intervenantes et intervenants

Une piste de solution importante au regard de la collaboration, rapportée par environ la moitié des personnes participantes (tant chez les agentes et agents que chez les deux types de personnes intervenantes) concerne le fait que les organismes aient un accès plus facile au BSQ de leur secteur. On souhaite avoir une personne ressource, un point de chute, une personne de référence pour l'organisme au sein du BSQ. Il a été question plus tôt d'une agente ou d'un agent dédié aux personnes en situation d'itinérance, et bien que ces deux pistes de solution se recoupent en partie, il est plutôt question ici d'établir un pont entre l'organisme et le BSQ. On pense généralement à une personne agente du MESS, mais on mentionne parfois qu'une personne chef d'équipe pourrait jouer ce rôle, ou encore une personne gestionnaire du BSQ.

... il faudrait d'abord, c'est ça, que les organismes aient un point de chute, une peut-être qu'ils peuvent rejoindre pour qu'on puisse discuter de chaque cas ou qu'on puisse les informer de ce qui existe, de comment faire des étapes, les procédures. Qu'on puisse avoir une entente mutuelle sur comment aider la personne au bout. (MESS)

Pour des questions plus complexes ou pour dénouer des situations quand on sent que ça bloque, puis qu'on ait comme une personne-ressource facilitatrice dans des cas [...] que je pourrais appeler direct cette personne-là d'emblée, au départ de ma demande. Parce que cette personne-là saurait... pourrait m'orienter puis faire ça le plus optimal possible. (RSSS)

Une personne représentante de Service Québec dans les organismes communautaires

La possibilité qu'une agente ou un agent de Service Québec soit présent ponctuellement dans les organismes communautaires afin d'informer les personnes sur les programmes d'assistance sociale et les accompagner dans les démarches liées à leur demande, est également une piste de solution qui a émergé des entretiens, mais dans une moindre mesure. L'idée était particulièrement prisée de deux personnes agentes au MESS. L'une d'elles précise qu'elle souhaiterait la présence régulière d'une agente ou d'un agent d'aide financière ou d'une agente ou un agent spécialisé dans les organismes, à raison par exemple d'une ou deux fois par mois. Cette personne pourrait aussi faciliter l'obtention de certains documents et créer un lien de confiance entre la personne et l'institution.

Bien moi, ce que j'aimerais voir, c'est un agent d'aide financière ou un agent spécialisé sur place là-bas. Puis là, une fois par mois ou deux fois par mois, de façon régulière, il y a tous ses outils de travail avec lui et plus, puis il répond aux situations... aux besoins des gens en situation d'itinérance. Il fait pas juste un travail administratif. Il ferait vraiment en sorte que la personne ait tout... elle lui donne ses T5 ou elle commande ses T5. Elle l'informe... il y a beaucoup d'éducation au niveau micro à faire, que ça soit... c'est quoi l'aide sociale, puis c'est quoi une politique sociale. C'est quoi au niveau de faire tes rapports d'impôt. Comment tu peux arriver à faire des rapports d'impôt quand tu as pas de téléphone, tu as difficilement accès à un ordinateur, puis tu sais...ou tu sais, tu as plus confiance au système. Ça peut aller jusque-là. (MESS)

Une personne intervenante d'organisme communautaire, qui pense aussi que ce serait une bonne idée d'avoir une agente ou un agent de Service Québec dans les organismes pour communiquer de l'information et aider les personnes à compléter les formulaires, exprime toutefois quelques réserves – elle se questionne sur l'accueil qui serait réservé à cette personne représentante du MESS.

3.2.3.4.3 Favoriser le transfert de connaissances et des pratiques

Dans le cadre des entretiens, il a été demandé aux personnes intervenantes si elles avaient déjà reçu une formation (laquelle pouvait être sous la forme d'un atelier ou d'une présentation) sur l'assistance sociale. Du côté des personnes agentes du MESS, on cherchait à savoir si elles avaient été formées ou sensibilisées à l'itinérance. La perception de la pertinence de ces formations, qu'elles aient été suivies ou non, était également abordée.

Un peu moins de la moitié des personnes intervenantes (d'organismes communautaires ou du RSSS) ont dit avoir suivi une formation sur l'assistance sociale. La plupart d'entre elles ont été formées par l'OPDS, une organisation de défense des droits des personnes à l'aide sociale. Que la formation ait effectivement été reçue ou non, la grande majorité est d'avis qu'une formation sur l'assistance sociale est utile et pertinente.

Chez les agentes et agents, seulement deux personnes ont suivi une présentation ou un atelier sur l'itinérance (dans le cadre de leur emploi au MESS). Toutefois, la plupart estime que ce type de formation est pertinent. Une personne agente précise que la formation de base devrait être bonifiée afin d'outiller adéquatement le personnel du MESS, de sorte que les personnes en situation d'itinérance reçoivent un service professionnel, adéquat et surtout adapté à leur réalité. Elle ajoute que cette formation de base bonifiée devrait être offerte dans tous les BSQ (même ceux qui desservent peu de personnes en situation d'itinérance).

On observe donc que presque toutes les personnes participantes, et ce tant du côté des agentes et agents que des intervenantes et intervenants, estiment important de mieux comprendre la réalité de chacune et chacun. Ainsi, on considère qu'une formation ou sensibilisation aux réalités de l'itinérance devrait être offerte aux agentes et agents. On précise souvent que les organismes communautaires sont des acteurs de choix pour favoriser ce partage de connaissance. On explique notamment que de mieux comprendre cette réalité pourrait réduire les préjugés et permettre une prestation de service plus adaptée à la situation de la personne. En continuité avec cette idée, notons qu'une personne agente du MESS souligne qu'au-delà de la formation, l'organisation doit s'arrimer avec la réalité des personnes en situation d'itinérance et que les agentes et agents doivent être outillés pour y répondre adéquatement. Quelques agentes et agents ajoutent par ailleurs que les formations devraient être récurrentes et adaptées aux réalités régionales.

Le fait que les gens ne sont pas informés sur la problématique, ça l'amène certains préjugés de base. Fait que je pense que plus les gens sont informés, plus ils sont sensibilisés. (MESS)

Les formations données à tous les employés des Bureaux Services Québec doivent être bonifiées et tenir compte de l'importance d'outiller adéquatement les employés afin que cette clientèle reçoive un service professionnel, adéquat et surtout adapté à la réalité de la clientèle itinérante. (MESS)

On pourrait aller les former ces personnes-là à c'est quoi la réalité des personnes itinérantes. Je pourrais même y aller avec un organisme en travail de rue [...] On pourrait aller les rencontrer. On le faisait ça à l'époque. On le faisait. [...] j'ai été former des agentes au niveau de l'itinérance. (RSSS)

D'un autre côté, les intervenantes et intervenants jugent important d'être mieux informés au regard des modalités de l'assistance sociale. On souligne que le BSQ pourrait faire des présentations dans les organismes, ou les inviter dans leurs locaux. On pense que ce serait aussi l'occasion d'échanger, de clarifier certains aspects plus problématiques dans le cas des demandes d'assistance sociale des personnes en situation d'itinérance.

Que quelqu'un vraiment de l'assistance sociale vient former. Voici les programmes qu'on a. Voici ce qu'on a... puis qu'on pourrait vraiment poser nos questions puis vraiment être outillés sur comment répondre aux dames. Parce que souvent, je me suis sentie mal prise... (OC)

Fait que c'est de comprendre le fonctionnement général. Comment ça marche. Pourquoi est-ce qu'il y a des problèmes qui surgissent des fois. Ça permettrait de mieux accompagner les personnes, de mieux leur présenter les problèmes aussi qu'ils peuvent rencontrer. (OC)

On ajoute ici aussi que les formations devraient être récurrentes. Une personne intervenante suggère notamment que des capsules (en vidéo) soient offertes pour présenter la Loi, auxquelles les intervenantes et intervenants pourraient se référer.

Soulignons que ces besoins de formations, de sensibilisation et d'échange sont souvent vus sous l'angle d'un « dialogue » entre les organismes et les BSQ, où chacune des parties apprend de l'autre. Il est question aussi d'intégrer différents organismes (par exemple du RSSS et du communautaire) aux rencontres avec le BSQ.

Ça pourrait être très intéressant que les agents aient un portrait par les gens de terrain de... voici ce qui arrive quand on est en lien avec des gens en situation d'itinérance puis qu'on a cette démarche-là à faire. (OC)

Peut-être même que les organismes pourraient aller former les gens là-bas puis les sensibiliser à la réalité de l'itinérance et vice-versa. Puis eux, qu'ils nous sensibilisent à leur réalité pour pourquoi ça bloque des fois. (RSSS)

3.2.3.4.4 Autres pistes de solution en lien avec la collaboration

Dans une moindre mesure, les éléments ci-après ont aussi été mentionnés comme pistes de solution, au regard de la collaboration.

- Quelques personnes intervenantes ont mentionné qu'une ligne téléphonique directe devrait être dédiée aux organismes lorsqu'ils communiquent avec Services Québec afin de joindre une personne en mesure de répondre aux questions plus pointues, qui découlent de la situation d'itinérance. On précise que ce type de ligne dédiée a été mise en place par Revenu Canada.
- Avoir les numéros de postes des agentes et agents au dossier afin de pouvoir communiquer directement avec elles et eux et ne pas avoir à passer par le Services à la clientèle.
- Assouplir les règles lors des échanges téléphoniques de sorte que l'intervenante ou l'intervenant soit en mesure de répondre pour la personne en situation d'itinérance, lorsque la situation le requiert.
- Une personne agente du MESS, souligne l'importance de créer un poste de répondant régional ayant pour rôle de faciliter les liens entre le BSQ et leurs organismes partenaires. Elle insiste sur la nécessité que ce poste, aboli dans sa région au moment de l'entretien, soit à nouveau occupé par une personne qui a à cœur l'intérêt des personnes en situation d'itinérance.

3.2.3.4.5 Exemples de collaborations

Des initiatives ponctuelles, plutôt informelles, qui portent fruit

Les discussions concernant la collaboration et les besoins de formation ont permis de mettre en évidence certaines pratiques, passées ou récentes, qui permettent un réel échange entre les BSQ et les organismes et favorisent ultimement l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance.

Soulignons d'entrée de jeu que quelques personnes intervenantes ont expliqué avoir eu, par le passé, des contacts beaucoup plus étroits et réguliers avec le BSQ de leur secteur. On appréciait la facilité à joindre une personne ressource, la possibilité d'avoir rapidement réponse à ses questions et à dénouer des enjeux, la régularité des rencontres (parfois à la demande de l'organisme ou encore à l'initiative du BSQ) et l'esprit de collaboration; le tout étant favorable à faciliter l'accès de la personne en situation d'itinérance à l'assistance sociale. Pour ces personnes, ces pratiques devraient être mises en place à nouveau.

Je ne sais pas comment l'appeler, le gestionnaire du bureau. Lui, une fois par année à peu près, ce n'est pas beaucoup, mais une fois par année, il prenait le téléphone puis il nous appelait, puis il disait : « Écoutez, comment ça se passe ces temps-ci? Est-ce qu'on a des irritants? Est-ce qu'il faut se rencontrer? Est-ce que ... ». Puis on s'est déjà rencontrés parce qu'on avait des irritants majeurs ou on avait eu des problèmes. On se parlait. On s'asseyait ensemble. Il nous faisait même des fois, les intervenantes, visiter le bureau puis il dit, OK, bien, je vous présente les agents, voici les gens avec qui vous parlez régulièrement. Tu fais, bien wow, il y avait quand même un lien qui se créait. Là, ça fait des années qu'il est plus là. On le fait plus, mais ça faisait quand même du sens. (OC)

Certaines collaborations de cet ordre existent toujours actuellement – on souhaite toutefois qu'elles soient renforcées ou reproduites. Ainsi quelques intervenantes et intervenants expliquent qu'il existe un certain lien entre leur organisme et le BSQ de leur secteur, lequel permet de faciliter les échanges et dénouer certaines impasses (ces relations ne sont pas encadrées par des ententes formelles).

Outre ces exemples de collaboration où les communications sont facilitées, d'autres personnes intervenantes ont fait mention d'initiatives qui ont permis d'échanger sur les réalités respectives : un organisme a proposé au BSQ de son secteur une formation sur l'itinérance, une autre personne explique que le BSQ est venu présenter La Loi sur la famille à son organisme (du RSSS) et que ce dernier a présenté ses services au personnel du BSQ. Dans les deux cas, on pense que ces initiatives gagneraient à être reproduites.

Notre direction est allée carrément au bureau... au centre local d'emploi ici pour donner de la formation à certains agents ou aux personnes qui étaient présentes du moins. On a fait de la sensibilisation sur l'itinérance, sur les différents visages, sur différentes problématiques. Puis ça, ça a été fait de notre côté, mais c'est parce qu'on est allé. Si ça devenait une norme, de la sensibilisation sur l'itinérance dans chaque bureau local d'emploi du Québec, je pense que ça faciliterait beaucoup de choses pour nos usagers, mais aussi pour le gouvernement. (OC)

Récemment, on a eu une présentation des BSQ où nous, on a expliqué plus notre offre de service puis ils nous ont dit aussi que de leur côté, ça leur a été très facilitant [...] On gagnerait à être plus en contact ensemble. (RSSS)

Une personne agente du MESS décrit par ailleurs les collaborations que son BSQ entretient avec un organisme qui vient en aide aux personnes autochtones dont certaines sont en situation d'itinérance. Elle souhaite créer des liens similaires avec d'autres organismes de son secteur, et ajoute que ce sont des démarches qui sont parfois difficiles à réaliser dans le cadre de son travail. Une autre personne agente du MESS souligne que la personne gestionnaire de son BSQ, en poste depuis peu, a aussi créé des liens avec les organismes du secteur, lesquels viennent faire des présentations au personnel du BSQ.

Ma gestionnaire, c'est fantastique, c'est une nouvelle gestionnaire qu'on a depuis un an et des poussières. Elle, elle a justement fait un canevas de nos organismes de notre quartier et à tous les mois, il y a un organisme qui vient faire une présentation pour qu'on puisse le connaître davantage et établir des liens justement avec ces organismes-là. Donc, ça, c'est il n'y a rien d'officiel, signé et tout. Mais ça, là, c'est déjà un pas extraordinaire. (MESS)

Enfin, une personne agente du MESS, explique que leur BSQ a développé une entente avec le Centre Jeunesse local pour accompagner les jeunes âgés de moins de 18 ans, en situation d'itinérance ou à risque de l'être, dans leur démarche. Quelques temps avant sa majorité, une jeune ou un jeune accompagné d'une personne intervenante peut se présenter au BSQ pour rencontrer une agente ou un agent, préparer sa demande et prendre connaissance de la documentation qui devra être fournie afin que la demande soit prête à être déposée aussitôt que l'âge requis est atteint. Au moment du dépôt, l'agente ou l'agent s'est déjà préparé à rendre sa décision et le chèque est rapidement délivré à la personne pour l'aider à stabiliser sa situation financière.

... au niveau des jeunes qui sortent de centres jeunesse. Ils sont pas nécessairement en situation d'itinérance comme tel, mais qui sont des fois à risque [...] on a déjà une entente avec le centre jeunesse, qui peuvent venir nous voir avant que le client ait 18 ans. On va déjà dire au client puis à son intervenant, bien regarde, tes 18 ans, c'est le 15. Bien pour le 15, il faut que tu m'amènes ça, ça, ça, ça puis avec l'aide de l'intervenant, il va pouvoir nous apporter des choses pour que le 15. On soit déjà prêt à rendre une décision puis déjà lui commander de l'argent. Donc, il aura pas nécessairement à attendre. (MESS)

Un exemple de maillage entre le RSSS et les organismes communautaires

L'exemple suivant est tiré d'un entretien avec une personne intervenante du RSSS qui œuvre depuis de nombreuses années en itinérance. Elle explique qu'elle et son équipe du RSSS visitent hebdomadairement une dizaine de ressources de leur communauté, telles que des ressources en hébergement pour les personnes en situation d'itinérance, des ressources en santé mentale, des soupes populaires. Elle insiste sur l'importance d'être régulier dans ces visites, afin d'établir un lien de confiance avec les personnes intervenantes et les personnes en situation d'itinérance qui fréquentent la ressource. L'un de ses rôles lors de ces visites est d'accompagner les personnes en situation d'itinérance dans leur demande d'AFDR, ce

qu'elle fait directement sur place, en ligne. Elle explique que cette façon de procéder comporte l'avantage de rejoindre les personnes dans leur milieu de vie, elles n'ont pas à se déplacer dans un BSQ (où elles ne se sentent pas nécessairement bien accueillies et où elles ont parfois un comportement qui peut être dérangeant). Le formulaire est complété avec les personnes en situation d'itinérance et les documents requis sont envoyés par télécopieur.

C'est les demandes en ligne, moi, que je privilégie. C'est beaucoup plus simple puis beaucoup plus facile. C'est sûr que pour une personne itinérante, il faut qu'elle se déplace dans les ressources communautaires pour qu'on puisse faire cette démarche-là, [...]. Fait que d'où la raison pour laquelle on puisse préparer les demandes à partir des ressources communautaires puis les faire avec eux, les accompagner en ligne pour le faire. Puis c'est simple, ce n'est pas compliqué. (RSSS)

Le projet de sensibilisation – Personnes en situation d'itinérance

Les exemples précédents illustrent la pertinence de créer des liens entre les BSQ et les organismes qui accompagnent les personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches pour avoir accès à l'assistance sociale. Cela dit, une initiative de plus grande envergure et spécifique à l'itinérance, portée par la Direction régionale de Service Québec de Montréal, a été mise sur pied, soit le « Projet de sensibilisation – Personnes en situation d'itinérance » (présenté sommairement dans l'encadré ci-après). Ce projet apporte une réponse à certains des enjeux nommés précédemment. Il vise notamment à sensibiliser les agentes et agents aux réalités de l'itinérance et à renforcer les partenariats au bénéfice des personnes en situation d'itinérance.

Projet de sensibilisation – Personnes en situation d'itinérance¹³

Types de partenaires

- Direction régionale de Service Québec
- Organisme communautaire
- CIUSSS

Objectifs

- Mieux connaître les obstacles vécus par les personnes en situation d'itinérance
- Renforcement des partenariats au bénéfice des personnes en situation d'itinérance
- Meilleure connaissance du territoire et de ses ressources
- Meilleure identification des besoins d'accompagnement des personnes en situation d'itinérance
- Meilleure connaissance des rôles respectifs
- Permettre aux agentes et agents de mieux comprendre et accompagner la clientèle en situation d'itinérance

Comment

- Rencontre virtuelle des bureaux de Services Québec (BSQ) avec un organisme qui œuvre auprès des personnes en situation d'itinérance
- Rencontre d'une personne qui partage son histoire
- Partage d'information sur les personnes en situation d'itinérance, sur les rôles respectifs et échanges entre les participants
- Présentation de la Loi de l'aide aux personnes et aux familles

13. Pour plus d'information, il est possible de communiquer avec Christine Blouin ou avec la Direction régionale de Services Québec, Île-de-Montréal.

Dans le cadre des entretiens, deux personnes agentes du MESS ont commenté des ateliers de sensibilisation auxquels elles ont participé (sans pouvoir l'affirmer, leurs propos laissent entendre qu'il s'agit d'ateliers offerts dans le cadre du projet présenté ci-dessus). Elles soulignent toutes deux l'importance et la pertinence de la démarche. Elles sont d'avis que l'atelier devrait être étendu à l'ensemble des BSQ et non pas se limiter à ceux de la région de Montréal. Elles observent notamment que les ateliers permettent de prendre conscience de la réalité des personnes en situation d'itinérance au regard des démarches qu'elles doivent entreprendre pour accéder à l'assistance sociale et qu'ils ont le potentiel d'engendrer des changements dans la façon dont les agentes et agents perçoivent et interagissent avec les personnes en situation d'itinérance.

Ça devrait être envoyé dans tous les BSQ mais je pense qu'eux autres, ils l'ont prévu juste à Montréal. De le faire au niveau des BSQ et tout ça parce qu'il faut qu'on soit au courant de la réalité des itinérants et tout ça partout. Pas juste aux deux bureaux principaux.
(MESS)

... j'ai des gens qui me le disent qu'après les ateliers qu'ils ont eus, ils ont changé complètement leur façon de voir leur approche à faire auprès de ces gens-là. Je crois que c'est un des points majeurs qu'on se doit de faire que dans tous les bureaux, il faut que les agents soient conscientisés face à la réalité de la clientèle itinérante.
(MESS)

Les journées Guichet unique de services

Dans le cadre des entretiens avec les personnes participantes (agentes, agents et intervenantes, intervenants) de la région de Montréal, l'initiative du « Guichet unique pour personnes en situation d'itinérance » a été abordée. Cette activité, organisée par le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), en collaboration avec l'organisme la Maison du père et plusieurs autres partenaires, dont Services Québec, s'est tenue à la Maison du père le 13 octobre 2022 ainsi que le 15 novembre 2022. Lors de ces journées, des personnes représentantes de plusieurs organismes gouvernementaux, institutionnels et communautaires qui offrent des services à des personnes en situation d'itinérance, ou à risque de le devenir, étaient regroupées en un seul lieu, dans les locaux de l'organisme. L'objectif était de faciliter l'accès aux services et à l'information pour les personnes en situation d'itinérance, sans que celles-ci aient à parcourir de grandes distances pour faire ces démarches une à une. Les personnes pouvaient notamment obtenir une carte d'assurance maladie, ouvrir un compte dans une caisse populaire et faire une demande d'AFDR. Une première activité semblable, mais regroupant moins de partenaires, soit le projet « Évitez la fraude et le vol », s'était tenue en mars 2021. Contrairement à 2022, il n'était pas possible en 2021 de faire une demande d'AFDR sur place.

Les agentes et agents de Montréal avaient une perception très positive de ces initiatives. On estime que l'activité rencontre pleinement ses objectifs. Une personne agente souligne que quelques « clients » lui en ont aussi parlé de façon fort positive. Une autre personne agente du MESS note que le Guichet Unique de cette année 2022 a rejoint beaucoup plus de partenaires qu'en 2021. Elle apprécie grandement avoir été en contact direct avec les personnes en situation d'itinérance qui s'adressaient à elle pour faire une demande d'AFDR – elle était en mesure de les accompagner dans leur demande, dans les formulaires à remplir, de les diriger vers les personnes représentantes de la RAMQ, de la caisse populaire, de leur expliquer les documents qu'ils auront à fournir en fonction de leur situation, et revenir au BSQ ensuite avec une demande claire, qui pouvait être traitée plus rapidement.

On avait beaucoup plus d'intervenants et de clients qui venaient. Et j'ai vu une bonne différence parce que quand on arrive à les rejoindre directement comme ça, je suis assise à une table. Ils viennent me voir, ils veulent faire une nouvelle demande. [...]. Et là, je pouvais moi, l'analyser et lui dire, OK. Vous allez aller voir tel... voulez-vous ouvrir un compte de banque ou vous avez un compte de banque avec la caisse populaire. Vous allez aller chercher vos papiers. Vous allez me les rapporter. Vous allez aller voir la personne pour telle autre démarche. Je pouvais les guider. Et là, ils me ramenaient les documents à la fin de la journée s'ils avaient eu le temps de tous les ramasser. Moi, j'envoyais ma demande à mon bureau, et là, nous, la personne qui s'en occupe avait une demande de documents beaucoup moins lourde à faire. Puis j'avais pu leur expliquer moi, comment ça allait fonctionner le processus. Ce qui est très différent d'un agent d'accueil... (MESS)

Quelques personnes intervenantes qui étaient au fait de ces initiatives en avaient aussi une perception très positive. On observe par ailleurs qu'environ la moitié des intervenantes et intervenants d'organismes communautaires de Montréal à qui nous en avons parlé ont déclaré ne pas être au courant de ces initiatives. En ce qui concerne les personnes intervenantes du RSSS, elles en avaient vaguement entendu parler, mais sans plus, elles n'étaient donc pas en mesure d'en donner une appréciation.

3.2.3.5 L'encaissement des chèques de prestations

L'encaissement des chèques de prestations d'assistance sociale représente souvent un enjeu pour les personnes en situation d'itinérance qui n'ont pas de compte bancaire, ou de pièces d'identité – les institutions financières refusant fréquemment de changer les chèques dans ces circonstances. Cet enjeu a souvent été soulevé dans le milieu de l'itinérance. Pour cette raison, les entretiens se sont moins attardés à décrire le problème qu'à comprendre quelles étaient les stratégies mises en place par les personnes concernées pour faire face à cet obstacle, et quelles pistes de solution étaient envisagées.

... il y a deux semaines, j'ai dû accompagner quelqu'un parce qu'il s'était présenté à la caisse pas de pièces d'identité. Il a fait une crise parce que la caissière lui a dit « je ne peux pas changer ton chèque, je te connais pas ». Là, il est arrivé au CLSC, crise et « je vais me suicider. Personne m'aime. Personne m'aide ». [...] C'est pénible, là. Une chance que j'étais disponible à accompagner cette personne parce que sinon, c'est ça. (RSSS)

Du côté des personnes agentes du MESS on explique remettre à la personne une lettre à l'attention de l'institution financière. Le contenu de cette lettre varie d'un BSQ à l'autre (il ne s'agit pas d'une pratique formelle). Essentiellement, la lettre vise à confirmer qu'un chèque d'AFDR a été émis à la personne, et que son admissibilité à l'assistance sociale a été établie par le MESS. On explique que les institutions financières acceptent généralement d'encaisser les chèques lorsque cette lettre est présentée – dans le doute, l'institution peut communiquer avec l'agente ou l'agent pour valider l'information. En somme, on ne semble pas, du côté des personnes agentes du MESS, percevoir de problèmes majeurs à l'encaissement des chèques, dans la mesure où cette lettre est remise à la personne et présentée à l'institution financière.

Au chapitre des stratégies déployées par les personnes en situation d'itinérance qui se voient refuser l'encaissement de leur chèque par l'institution financière, certaines personnes intervenantes expliquent que les personnes en situation d'itinérance optent souvent pour des solutions couteuses ou risquées. Il est question ici de se tourner vers des entreprises telles « Instant cash », « Ria », des dépanneurs ou parfois même des propriétaires de commerce. Dans tous les cas, une « cote » est perçue sur le montant du chèque (la valeur de cette cote varie – selon les propos rapportés on parle de 17 \$, de 35 \$ ou encore de 30 %). La personne se retrouve donc avec une prestation amputée d'un montant significatif. Selon l'une des personnes participantes, les entreprises comme « Instant cash » n'auraient plus le droit de prendre une cote sur les chèques gouvernementaux – ce qu'elles contournent en exigeant des frais pour l'ouverture d'un compte, une démarche nécessaire pour que la personne puisse encaisser son chèque dans leur

établissement. Une autre stratégie rapportée consiste à déposer le chèque dans le compte d'une tierce personne – ce qui a pour effet de placer la ou le prestataire dans une situation de vulnérabilité vis-à-vis de la personne qui détient son argent.

On n'a sincèrement pas de solutions à lui proposer et souvent, malheureusement, ce qui arrive, c'est qu'ils vont décider de prendre une stratégie B... soit d'aller dans un dépanneur qui accepte de l'échanger en échange d'un forfait vraiment... un ratio vraiment pas correct. [...] j'ai entendu des 30 % du chèque. (OC)

Du côté des personnes intervenantes, on observe deux stratégies principales. Certaines d'entre elles (tant du milieu communautaire que du RSSS) expliquent que leur organisme ou elles-mêmes ont conclu une entente (plus ou moins formelle selon les cas) avec une institution financière locale pour éviter que les personnes ne se heurtent à un refus de la part de l'institution au moment d'encaisser leur chèque. Les modalités de ces ententes varient selon les cas. Par exemple, certaines institutions acceptent de changer le chèque lorsque celui-ci est estampillé au sceau de l'organisme (ce qui signifie que la personne a été identifiée par l'organisme) ou encore, lorsque la personne est accompagnée d'une personne intervenante de l'organisme (parfois désignée à cet effet dans le cadre d'une entente écrite). Dans d'autres cas, l'institution accepte de changer le chèque si l'organisme prend la responsabilité d'une éventuelle fraude – ici en fait, le chèque est déposé dans le compte de l'organisme et l'argent en est retiré et remis à la personne.

À chaque mois, l'organisme envoie la liste des personnes qui ont un service à la caisse populaire. [...] le premier du mois, et le deux du mois, jusqu'au deux du mois, la personne qui n'a pas de compte en banque peut venir avec une intervenante à la caisse et faire changer son chèque sans avoir besoin de pièces d'identité ou quoi, la présence de l'intervenante fait figure d'identification pour la personne. (OC)

Bien, moi, j'ai développé des liens avec certains gérants de banque, puis dans les institutions bancaires, bien, ça dépend du gérant [...] Ça marche certaines fois. D'autres fois, ça marche pas. J'ai essayé de proposer cette façon-là à des gens du communautaire qui l'ont essayé puis eux, ça marchait pas. Moi, avec ma carte réseau [carte d'identification du RSSS] on dirait que c'est plus facile. Mais j'ai déjà vu des gérants de banque refuser systématiquement. Bon, j'avais une Banque Nationale, ils voulaient rien savoir. La madame était complètement fermée. Elle me disait même, ah, monsieur, il devrait être mis sous tutelle. J'ai dit, madame, vous savez pas de quoi vous parlez. Là, on met pas quelqu'un sous tutelle comme ça. (RSSS)

Par ailleurs, quelques intervenantes et intervenants du milieu communautaire remettent quelquefois une lettre d'authentification à une personne afin qu'elle puisse démontrer son identité (on utilise parfois à cet effet le formulaire d'identification de la RAMQ qui est remis dans l'attente que la carte soit délivrée). On explique toutefois que cette stratégie est plus ou moins efficace, que la décision revient au personnel de l'institution financière qui traite la demande.

Moi ce que je fais par exemple, je remplis, bien une lettre d'identification, avec le logo de l'organisme. Ça vaut ce que ça vaut. Je la signe. Après, c'est à la discrétion de l'agent ou à l'agente à la banque d'accepter ou pas. (OC)

Tel qu'illustré par les propos ci-dessus, il arrive que certaines personnes intervenantes se trouvent un peu démunies face à l'enjeu de l'encaissement des chèques. Fait à noter, une personne intervenante du RSSS rapporte avoir déposé dans son compte personnel le chèque d'une personne qu'elle accompagnait afin qu'elle puisse avoir accès à son argent – elle s'est retrouvée par la suite avec des fonds gelés dans son compte. Il s'agit bien entendu d'une situation anecdotique, cela dit, elle illustre bien l'impuissance de certaines personnes intervenantes vis-à-vis de cette situation.

Un certain nombre d'intervenantes et d'intervenants ont expliqué que leur stratégie consistait en fait à encourager fortement les personnes à ouvrir un compte dans une institution financière, et à les accompagner dans cette démarche, afin de s'assurer qu'elles aient accès à l'argent de leur prestation. Quelques personnes intervenantes mentionnent aussi diriger la personne vers des organismes en itinérance qui acceptent de changer les chèques d'assistance sociale – une solution qui vient avec certaines limites (par exemple le nombre limité de fois où la personne peut changer un chèque) et qui peut comporter des risques (que la personne soit victime de vol à la sortie de l'organisme).

Les stratégies employées, tant par les personnes en situation d'itinérance que par les organismes, permettent à la personne d'obtenir l'argent de sa prestation dans certains cas, seulement, et demeurent des stratégies au cas par cas. Cela dit, très peu de personnes participantes ont proposé des pistes de solution plus globales concernant l'enjeu de l'encaissement des chèques. Outre la suggestion à l'effet que les BSQ remettent le montant de la prestation en argent comptant aux prestataires qui ne peuvent encaisser leur chèque dans une institution financière, une seule piste de solution a été exposée. Ainsi, une personne participante du RSSS mentionne que son organisation fait actuellement des démarches pour créer un partenariat entre leur caisse populaire et l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF). Le but étant que les ACEF, en collaboration avec les intervenantes et les intervenants, s'occupent de faire les vérifications requises concernant l'identité des personnes. Une fois l'identification confirmée par l'ACEF, la caisse ouvrirait un compte au nom de la personne qui pourrait alors encaisser son chèque sans avoir de pièces d'identité en sa possession.

Notons en terminant que la fiducie volontaire n'apparaît pas nécessairement comme une solution pour régler le problème de l'encaissement des chèques. Si on reconnaît parfois qu'elle peut être fort utile pour certaines personnes en situation d'itinérance, notamment celles qui sont plus vulnérables ou désorganisées, d'autres personnes participantes estiment qu'elle est inappropriée lorsque le seul enjeu est l'encaissement des chèques. On préconise plutôt d'autres stratégies, qui renforcent le pouvoir d'agir de la personne et la responsabilisent par rapport à ses finances.

Il y a des pours et des contres aux fiducies puis moi, d'emblée je priorise vraiment l'ouverture d'un compte de banque. Dans le respect de l'autonomie de la personne, pour qu'elle soit le plus autonome possible avec ses finances [...]. Ça ne devrait pas être la première option qui est proposée aux personnes. (RSSS)

3.2.4 Le Programme objectif emploi

Les résultats de cette section sont basés principalement sur quatre entretiens (trois agentes et agents d'aide à l'emploi et une personne chef d'équipe d'agentes et d'agents d'aide à l'emploi). À ceux-ci s'ajoutent les commentaires d'une personne agente d'aide financière et ceux de quelques personnes intervenantes (à la fois d'organismes communautaires et du RSSS) qui étaient en mesure d'apporter quelques commentaires sur le programme. Afin de bien mettre en contexte les principaux enjeux et pistes de solution abordés plus loin, une brève description du programme est d'abord présentée.

Description sommaire du Programme objectif emploi

Le Programme objectif emploi (OE) vise à offrir un soutien du revenu et un accompagnement personnalisé pour que les personnes qui y participent puissent intégrer le marché du travail et acquérir une autonomie financière. Les personnes admissibles pour une première fois au Programme d'aide sociale (les primo-demandeurs) et qui remplissent toutes les conditions requises par le Programme OE y sont inscrites d'office.

Notons que les personnes admissibles au Programme de solidarité sociale, donc qui présentent des contraintes sévères à l'emploi (CSE), sont exclues du Programme OE, de même que les personnes admissibles à une allocation pour contraintes temporaires à l'emploi (CTE), accordées pour une raison de santé impliquant une incapacité d'une durée supérieure à trois mois. Pour les personnes admissibles à d'autres types de CTE, le Programme OE est optionnel.

Les personnes admises au Programme OE sont réparties dans l'un des trois volets suivants : Recherche intensive d'emploi, Développement des compétences et Développement des habiletés sociales. Elles

reçoivent des allocations qui s'ajoutent à leur prestation de base (si les activités prévues dans le cadre de leur plan d'intégration à l'emploi sont réalisées). La participation au Programme OE est d'une durée totale de 12 mois (avec possibilité de prolongation d'au plus 12 mois supplémentaires dans certains cas).

Le volet Développement des habiletés sociales vise à permettre aux personnes de résoudre des difficultés pouvant être liées à un événement de vie ou à des problèmes personnels avant d'entreprendre un parcours vers l'emploi. Les personnes sont alors invitées à participer à des activités de développement des habiletés sociales. Selon les agentes et agents rencontrés, les personnes en situation d'itinérance sont la plupart du temps intégrées au volet Développement des habiletés sociales.

3.2.4.1 Enjeux et freins

Un des constats principaux au regard du Programme OE qui émerge des entretiens réalisés est l'inadéquation entre d'une part les objectifs et les modalités du programme, et d'autre part la réalité des personnes en situation d'itinérance. Ainsi, les personnes agentes du MESS rappellent que les personnes en situation d'itinérance vivent une instabilité résidentielle, qu'elles rencontrent souvent des enjeux liés à des problèmes de santé mentale ou de dépendance et qu'elles sont loin, très loin de l'objectif du programme, soit d'intégrer le marché du travail. Elles ont d'autres priorités.

... la mission, là, d'Emploi Québec, c'est d'intégrer les marchés. C'est de combattre l'isolement et la pauvreté afin par l'intégration du marché du travail. Je pense que cette mission-là s'applique, mais pas à eux. Il y a d'autres choses à faire avant ça. (MESS)

... le programme comme tel, il est bénéfique. C'est un bon programme. Ça fonctionne bien. Mais il est trop rigide à mon sens à moi. Il est trop rigide pour convenir aux besoins de tout le monde puis aux capacités de tout le monde. [...] Donc, on doit des fois, on va composer avec des situations puis avec des personnes qu'on doit diriger vers le programme, mais qu'on sait très bien que je perds mon temps, il perd son temps. Puis ça fonctionne pas. (MESS)

Lorsque l'on s'attarde plus précisément sur les éléments qui font en sorte que le programme n'est pas adapté aux personnes en situation d'itinérance, deux éléments ressortent. D'une part on souligne le fait que, bien souvent, les personnes en situation d'itinérance présentent des contraintes à l'emploi, mais que celles-ci ne sont pas reconnues comme telles en l'absence d'un certificat médical. N'étant pas admises au Programme de solidarité sociale, ni même à l'aide sociale avec des contraintes temporaires, les personnes en situation d'itinérance (primo-demandeurs) se retrouvent de facto inscrites au Programme OE. La difficulté à rencontrer un médecin, la désorganisation des personnes ou encore le fait que les contraintes soient de nature psychosociale sont autant de facteurs qui expliquent que certaines personnes en situation d'itinérance qui présentent de réelles limitations à entreprendre un parcours vers une intégration en emploi, se retrouvent admises au programme, sans avoir la capacité de le suivre.

... c'est des gens qui ont des problèmes au niveau de la santé mentale, des fois même de la santé physique et tout ça. Puis c'est plus difficile pour eux d'avoir le rapport médical qui va leur permettre de plus avoir cette obligation-là de venir nous rencontrer. [...] Si on a pas le rapport médical, on peut pas faire autrement que les laisser dans le programme. (MESS)

Ce qu'on observe c'est que les gens n'ont pas nécessairement une contrainte médicale pour laquelle ils ne peuvent pas participer au Programme objectif emploi, mais que ça relève davantage de leur situation psychosociale. Et des fois, on voit que ce n'est pas vraiment réaliste pour... de dire que oui, la personne, elle va respecter ses responsabilités puis elle va faire partie du Programme objectif emploi. (RSSS)

D'autre part, les agentes et agents précisent que l'une des particularités du Programme OE est que les prestataires doivent régulièrement rencontrer leur agente ou agent, parfois plus d'une fois par mois. Or bien souvent, les personnes en situation d'itinérance n'ont pas le degré d'organisation, ou la stabilité requise pour être assidues à ces rencontres. À ces rendez-vous manqués, se jumelle la difficulté pour l'agente ou l'agent de joindre la personne en situation d'itinérance pour tenter de faire un suivi.

... c'est difficile, là, dans la rue, toute la journée, j'imagine que là, à un moment donné, un rendez-vous dans un mois, c'est ... ça se peut qu'on passe tout droit-là. (MESS)

Le fait de ne pas se présenter à ces rencontres est lourd de conséquences. Les agentes et agents expliquent qu'après deux tentatives de joindre la personne, en vain (ce serait la norme quoique quelques personnes agentes du MESS semblent dire qu'elles font plus de deux tentatives), sa prestation est retenue jusqu'à ce que la personne se présente au BSQ. Ainsi, la personne se trouve privée de sa prestation pendant un certain temps – on précise ici qu'il s'agit de sa prestation complète et non pas seulement de l'allocation octroyée pour la participation au Programme OE. Ultimement, si la personne ne se présente pas, et qu'elle n'est pas joignable, son dossier est fermé. Une nouvelle demande doit être déposée si elle souhaite à nouveau recevoir de l'assistance sociale.

Ainsi, les modalités du Programme OE présentent un risque réel de fragiliser la situation financière de certaines personnes en situation d'itinérance, incapables de répondre aux exigences du programme. Une personne agente du MESS ajoute même que le fait de retenir la prestation amène parfois la personne en situation d'itinérance à poser un geste illégal, tel que passer la guérite du métro, pour pouvoir se rendre au BSQ afin de réclamer sa prestation. Une autre personne agente du MESS est d'avis que le programme constitue en fait un obstacle supplémentaire à l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance. Par ailleurs, une personne agente explique qu'après 12 mois, la durée normale du programme, si la personne ne l'a pas mené à bien, elle « tombe » sur l'AFDR régulière. Or cette transition implique qu'elle complète un formulaire. Encore ici, si l'agente ou l'agent n'arrive pas à joindre la personne et que le formulaire n'est pas rempli, le dossier peut éventuellement être fermé.

Ils ne sont pas nécessairement assidus pour toutes sortes de raisons, que ce soit des problèmes de consommation ou ça peut être n'importe quoi. Ils sont plus difficiles à rejoindre. Donc, pour eux autres, qu'est-ce que ça fait, ça fait qu'on va les convoquer plus souvent. On va retenir leur chèque plus souvent. Ça va retarder les paiements [...] C'est juste des responsabilités pour lesquelles ils ne sont pas prêts pour l'instant puis que ça vient nuire au reste de leur santé financière dans le fond. (MESS)

Bien, au niveau de Objectif emploi, c'est très, très, très, très problématique. Parce que ces gens-là doivent rencontrer leur agent d'emploi régulièrement. Ce qui se fait pas. [...] j'ai beaucoup, beaucoup de dossiers qui s'annulent parce que le client il ne se présente pas à son rendez-vous puis là, on le perd dans la nature. Puis là, il revient au bout d'un mois et demi, deux mois. Là, « j'ai besoin de ma prestation ». Puis là, on dit, bien là, ça fait trop longtemps. Il faut que tu redéposes une nouvelle demande. [...] On crée un obstacle supplémentaire parce que en plus d'avoir à régler le dossier d'aide financière, ils doivent avoir un suivi très serré avec un agent d'emploi. Ce qui devient difficile encore plus pour eux. (MESS)

Notons que dans une moindre mesure, quelques personnes participantes ont aussi évoqué le fait qu'après une première évaluation, certaines personnes en situation d'itinérance devraient pouvoir être exclues du Programme OE, étant donné qu'il apparaît évident que leur participation est vouée à l'échec.

C'est pas une clientèle d'Objectif emploi. [...] après une première rencontre, souvent, on va se rendre compte que mon Dieu, la personne est encore très loin du marché du travail. Elle a énormément de choses à régler avant d'arriver à faire un processus pour réintégrer le marché du travail. Donc, on devrait pouvoir les sortir d'objectif emploi. (MESS)

3.2.4.2 Pistes de solution

Plus de souplesse au regard des rencontres obligatoires et de la durée du programme

Face aux enjeux rencontrés par les personnes en situation d'itinérance dans le cadre du Programme OE, on estime que celui-ci devrait être beaucoup plus souple pour ces personnes en ce qui a trait aux rencontres de suivi obligatoires et aux conséquences qui découlent des manquements à ces rendez-vous. On souhaite notamment que l'agent ou l'agente soit en mesure d'évaluer la fréquence des rencontres en fonction de la réalité de la personne.

Si on ne peut pas les sortir d'Objectif emploi, bien, au minimum adoucir pour ces gens-là. Laisser l'agent évaluer les suivis au combien de temps. Parce que les suivis à tous les mois, ou pour eux autres, c'est au moins une fois par mois les suivis. Ça pas de sens pour ces gens-là. (MESS)

Une personne intervenante d'organisme communautaire suggère de fonctionner, pour les rendez-vous de suivi, comme elle le fait dans sa pratique, c'est-à-dire en étant disponible pour recevoir la personne au moment qui lui convient, sans organiser de rendez-vous que la personne n'est tout simplement pas en mesure de respecter.

Outre la souplesse concernant les rencontres, des agentes et agents soulignent que les personnes en situation d'itinérance devraient avoir droit à la prolongation au Programme OE après la durée prévue de 12 mois, et ce, même si elles ne répondent pas aux critères qui rendent les prestataires admissibles à cette prolongation, soit d'être en action. On explique que la personne en situation d'itinérance a d'abord besoin de stabiliser sa situation résidentielle et autres, et qu'au terme des 12 mois, elle a encore besoin de temps pour s'engager dans son programme.

Une collaboration accrue entre BSQ et organismes

Les agentes et agents ont apporté différentes pistes de solution qui relèvent de la collaboration entre les BSQ, les organismes communautaires et le RSSS. Celles-ci sont sensiblement les mêmes que les pistes de solution rapportées dans la section précédente sur l'assistance sociale en général. Au regard du Programme OE plus spécifiquement, on souligne l'importance de créer des liens entre ces organisations, de défaire les silos, afin de joindre plus facilement la personne et l'accompagner dans ce qu'elle souhaite réaliser, notamment dans le cadre du volet Développement des habiletés sociales. Une personne agente explique avoir, dans le cadre de son travail, plusieurs références et liens avec des organismes d'aide à l'emploi vers lesquels elle peut diriger les personnes, alors qu'elle ne se sent pas outillée de la même façon lorsqu'il s'agit d'accompagner des personnes qui sont sur le volet Développement des habiletés sociales.

Je trouve qu'un travail en collaboration, ça pourrait être vraiment, là, intéressant. Ça pourrait être... c'est ça, des partenariats... on a beaucoup de références en aide à la recherche d'emploi, en mesures de formation, mais de développer des partenariats avec des services qui seraient utiles à ces gens-là, je pense que ça pourrait vraiment... être une bonne chose [...] Je pense que le travail d'équipe peut faire une grosse différence auprès de la personne. (MESS)

On ajoute par ailleurs la pertinence d'avoir des ententes plus formelles avec certains organismes communautaires permettant un partage d'information via la plateforme MSI (Mesures et services aux individus). Cet outil permettrait notamment aux agentes et agents de laisser des messages pour la personne (par exemple que son agente ou agent souhaite la rencontrer et ainsi éviter que le chèque soit retenu), mais aussi d'effectuer un meilleur suivi de la personne, en partenariat avec les intervenantes et intervenants qui la connaissent ou l'accompagnent.

La création d'un volet spécifique aux personnes en situation d'itinérance

Au-delà des solutions présentées ci-dessus, les entretiens ont aussi fait émerger une piste de solution plus globale, soit la création d'un volet (ou d'une catégorie) du Programme OE qui soit spécifique aux personnes en situation d'itinérance. Les caractéristiques de ce volet énoncées par les différentes personnes participantes se recoupent et se complètent – elles sont regroupées ici :

- pouvoir rejoindre la personne par courriel sécurisé;
- plus de souplesse dans les suivis (pas de fréquence fixe);
- versement de prestation même lors d'absence aux rencontres;
- prolonger la durée de la participation pour tenir compte du fait que la personne doit stabiliser sa situation résidentielle;
- accès à une équipe de proximité santé/services sociaux vers qui référer les personnes plus vulnérables;
- accès à des partenaires communautaires avec qui l'échange d'information sur la plateforme MSI est possible afin de mieux accompagner la personne;
- possibilité de remettre, dans certains cas, les rétroactions de prestations en tranches plutôt qu'en un seul versement (une personne explique que le montant des rétroactions est parfois important et est à risque d'être rapidement dilapidé en entier par la personne prestataire).

3.2.5 Les personnes autochtones

Un des entretiens réalisés dans le cadre de cette recherche portait plus spécifiquement sur les enjeux rencontrés par les personnes autochtones en situation d'itinérance, au regard de l'accès à l'assistance sociale. Les résultats qui suivent sont tirés essentiellement de cet entretien, auquel se sont ajoutés quelques résultats issus des propos d'une personne intervenante d'organisme communautaire ainsi que d'une personne agente du MESS.

3.2.5.1 Enjeux

Un des enjeux soulevés relève d'une confusion courante au regard de l'admissibilité des Autochtones à l'assistance sociale. À ce titre, la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles stipule qu'une personne indienne, inscrite à ce titre aux termes de la Loi sur les Indiens, est admissible à une aide financière. Toutefois cette personne n'est pas admissible lorsqu'elle réside dans une réserve, car elle peut alors recevoir une aide financière du gouvernement fédéral (en vertu du Programme d'aide au revenu du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien). Par ailleurs, les personnes résidant dans une des communautés des 14 villages inuits ou des 7 communautés cris relèvent du MESS et sont admissibles à une aide financière.

On explique que plusieurs Autochtones et personnes intervenantes pensent à tort que les personnes autochtones ne sont pas admissibles à l'assistance sociale du Québec et ce, même si elles vivent en milieu urbain (hors communauté). Cette méconnaissance constitue un frein à l'accès à l'assistance sociale pour toutes les personnes autochtones hors communauté. On souligne aussi le fait qu'au Nunavik (où la personne participante a travaillé), il semble très difficile pour la population d'avoir accès à l'assistance sociale. On en ignore précisément la cause, mais on suspecte la méconnaissance des paramètres d'admissibilité.

Quand une personne s'identifie autochtone et va chercher un service quelque part, la majorité du temps, on présume qu'elle n'a pas le droit de recevoir ce financement-là parce qu'elle est originaire d'une communauté. Même si elle vit plus dans la communauté. (Actrice_acteur_concerné)

Les enjeux soulevés précédemment concernent les personnes autochtones en général, incluant celles qui sont en situation d'itinérance. Au chapitre des obstacles rencontrés plus spécifiquement par ces dernières, on note la difficulté à obtenir ses documents d'identification, à encaisser le chèque de la prestation, à lire et comprendre des documents administratifs, de même que la méfiance envers les institutions. Si ces enjeux sont communs aux personnes en situation d'itinérance en général, on explique qu'ils sont amplifiés chez les personnes autochtones en situation d'itinérance, notamment en ce qui concerne leur capacité à lire et à communiquer en français.

3.2.5.2 Pistes de solutions

Selon la personne participante, la solution passe par une stratégie de formation et d'information sur les paramètres de l'assistance sociale en lien avec les réalités autochtones, pour s'assurer que les personnes intervenantes qui travaillent avec ces populations soient mieux outillées et en mesure de proposer les programmes d'assistance sociale lorsqu'approprié. On ajoute la pertinence de produire de l'information sous forme d'un feuillet, en français et en anglais, la population autochtone étant souvent anglophone. On souligne aussi l'importance d'une formation propre aux réalités autochtones – qui inclue notamment des exemples concrets de solutions à des situations complexes et du partage de connaissances.

Le rôle des intervenants communautaires c'est de faciliter l'accès aux services. Donc, c'est sûr que ça, ça en est un où est-ce que les intervenants... ils doivent être bons pour comprendre le processus puis aider la personne à naviguer dans ce processus-là. Donc, des intervenants navigateurs, c'est vraiment aidant. Fait qu'il faut que ces gens-là connaissent super bien le programme pour être capables d'aider les gens à naviguer. Donc, encore là, former, informer, supporter, c'est cette espèce d'agent multiplicateur-là du réseau communautaire, ça peut être vraiment aidant. (Actrice_acteur_concerné)

La piste de solution rapportée ici fait écho aux propos d'une personne agente d'aide à l'emploi qui suggérait que Service Québec déploie des personnes représentantes dans les organismes communautaires autochtones afin de proposer une panoplie de services (et non pas seulement l'assistance sociale). On explique que ces personnes sont souvent méfiantes envers l'État et que le lien doit se construire, qu'il importe d'aller vers elles, là où elles se trouvent en confiance.

La personne qui va être là, qui va faire ça, d'avoir un rôle vraiment, là, tous azimuts. Je suis pas juste agent d'aide à l'emploi. Je suis un représentant de bureau Service Québec et je suis équipé pour donner les services. J'ai l'outil... j'ai le bagage, ou le coffre à outils pour répondre aux demandes de ces citoyens-là... [...] la montagne est là. Elle va rester. Elle ne viendra pas à nous. Nous, on va devoir aller à eux. Si on veut régler le problème d'itinérance puis stopper la transmission intergénérationnelle de l'itinérance puis de la pauvreté, il faut briser le cycle. Il faut briser le cycle. Il faut s'adapter. (MESS)

Une autre solution apportée ici, rejoint un élément vu précédemment, soit le fait d'avoir facilement accès à l'assistance sociale, afin d'être en mesure de dénouer des impasses. On pense ici à la facilité d'accès à une agente ou un agent, mais aussi à l'idée d'un « logiciel » qui pourrait être accessible en tout temps, pour pouvoir progresser dans la demande d'AFDR lorsque la personne est sur place et prête à faire les démarches, afin d'éviter de la perdre.

Les personnes en situation d'itinérance, on les prend quand ils sont là. Ça se peut que ça soit pas entre huit et 4 du lundi au vendredi. Fait que c'est sûr que de prévoir ça aussi. (Actrice_acteur_concerné)

En terminant, on propose que des agentes et agents du MESS (ou des équipes) qui ont déjà une expérience avec la clientèle autochtone soient spécifiquement formés pour les questions relatives aux Autochtones et à l'assistance sociale. On pense que cette équipe pourraient aussi réviser les politiques et les procédures, et s'assurer que l'information est bien comprise par l'ensemble du personnel du MESS.

3.3 Accès aux crédits fiscaux

3.3.1 Mise en contexte

Après une brève présentation des principaux crédits fiscaux auxquels les personnes en situation d'itinérance sont généralement admissibles, cette section présente les résultats des entretiens réalisés auprès de cinq personnes intervenantes qui accompagnent régulièrement des personnes en situation d'itinérance dans la production de leur déclaration de revenus. Quatre d'entre elles proviennent d'organismes qui offrent le SAIPB (trois personnes œuvrent au sein d'un Centre d'action bénévole [CAB] et une personne provient d'un organisme en itinérance). La cinquième personne participante est bénévole dans un organisme communautaire qui dessert des personnes en situation d'itinérance. Par ailleurs, quelques propos d'autres personnes intervenantes (d'organismes communautaires et du RSSS) au sujet de l'accès aux crédits fiscaux ont été intégrés aux résultats.

3.3.1.1 Principaux crédits fiscaux pertinents

Différentes mesures fiscales existent sur le plan provincial et fédéral pour venir en aide aux ménages à faible ou à moyen revenu. La plupart des personnes en situation d'itinérance sont admissibles au crédit d'impôt pour solidarité (CIS) (crédit provincial) et au crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) (crédit fédéral).

Le CIS est un crédit d'impôt remboursable, le montant est donc versé à la personne même si elle n'a aucun impôt à payer. Afin de recevoir le CIS, une personne doit produire une déclaration de revenus, et ce, même dans le cas où elle n'a aucun revenu à déclarer.

Le CIS est formé de trois composantes : la composante relative à la TVQ, la composante relative au logement et la composante relative à la résidence sur le territoire d'un village nordique.¹⁴

Le versement d'une partie du montant du CIS se fait automatiquement pour les personnes admissibles ayant produit une déclaration de revenus, mais seulement pour l'une des composantes du CIS, soit la composante TVQ. Pour que le montant de la composante logement du CIS soit versé, les personnes admissibles doivent compléter l'annexe D de la déclaration de revenus, ce qui requiert d'avoir en main le Relevé 31. Ce relevé, remis aux locataires par leur propriétaire, indique l'adresse de résidence de la personne au 31 décembre.

Le crédit pour la TPS/TVH du gouvernement fédéral est automatiquement versé aux personnes admissibles qui auront produit une déclaration de revenus.

14. Cette dernière composante n'est pas abordée dans le cadre cette recherche.

3.3.1.2 Processus et initiatives mises en place pour en faciliter l'accès aux crédits fiscaux

Différentes mesures ont été mises en place afin de faciliter l'accès à des crédits fiscaux pour certaines personnes y ayant droit. Ainsi, depuis le 1^{er} juillet 2019, les prestataires des programmes d'assistance sociale du MESS qui ne produisent pas leur déclaration de revenus ont droit au versement automatique du montant de base de la composante relative à la TVQ du CIS (mais non pas à la composante logement du CIS). Bien qu'elle ne vise pas spécifiquement les personnes en situation d'itinérance, cette mesure peut leur être bénéfiques dans la mesure toutefois où elles sont déjà prestataires d'un programme d'assistance sociale du MESS.

Par ailleurs, le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles (SAIPB) est administré conjointement par l'Agence du revenu du Canada et Revenu Québec. Le SAIPB vise à accompagner des personnes qui ont besoin d'assistance pour remplir leurs déclarations de revenus et qui n'ont pas les moyens de recourir à des services professionnels. Ce service s'adresse aux personnes ayant un revenu modeste, et peut rejoindre certaines personnes en situation d'itinérance. Les bénévoles participant à ce service peuvent les aider à remplir leurs déclarations de revenus et à obtenir les prestations et les crédits d'impôt auxquels elles ont droit. Le SAIPB est offert dans plusieurs CAB, ainsi que dans certains organismes œuvrant en itinérance. Le SAIPB déploie aussi ponctuellement des ressources dans des organismes afin d'offrir des ateliers de sensibilisation et des cliniques d'impôt mobiles.

Finalement Revenu Québec prévoit que l'adresse unique de correspondance du particulier peut être une case postale dans les cas où l'adresse au dossier du particulier est celle d'une maison ou d'un organisme destiné aux personnes en situation d'itinérance. De plus, le versement par chèque de certaines mesures fiscales, notamment le CIS, est possible pour les personnes en situation d'itinérance qui bénéficient des services de fiducie d'un organisme.

3.3.2 Principaux enjeux et freins

En introduction du chapitre trois (Résultats volet qualitatif), il a été question de l'itinérance qui s'inscrit en décalage des mécaniques administratives inhérentes à l'accès à l'assistance sociale ou aux crédits fiscaux. Certains des éléments abordés alors sont repris et explicités ici, en vue de mettre en contexte les enjeux et pistes de solution qui suivent. Ainsi, les intervenantes et intervenants mentionnent le fait que certaines personnes changent fréquemment d'adresse et ne se souviennent plus de leur dernière adresse (celle qui a été utilisée auprès du gouvernement). On souligne qu'elles n'ont souvent pas de pièces d'identité, d'avis de cotisation ni autres documents administratifs les concernant. Souvent méfiantes envers les institutions, elles craignent aussi parfois de se retrouver en position de devoir de l'argent aux différents paliers gouvernementaux si elles produisent une déclaration de revenus. Leur niveau de littératie fait souvent obstacle à leur compréhension des documents et des démarches, ce à quoi s'ajoute leur incapacité à utiliser les plateformes numériques telle « Mon Dossier » via clicSÉCUR. On explique aussi qu'il est fréquent que les personnes en situation d'itinérance ne se présentent pas aux rendez-vous et qu'elles sont difficiles à joindre. Lorsqu'elles entament une démarche pour produire une déclaration de revenus avec une intervenante ou un intervenant, elles n'ont souvent pas la patience d'attendre qu'une agente ou un agent leur réponde au téléphone, et s'attendent à ce que leur dossier soit traité dans l'immédiat.

3.3.2.1 Le mécanisme d'identification

Le principal obstacle rapporté par les personnes intervenantes qui accompagnent les personnes en situation d'itinérance dans la production de leur déclaration de revenus concerne le processus d'identification de la personne, par téléphone, auprès des agentes et agents de Revenu Québec. Les personnes intervenantes expliquent que la plupart du temps les personnes en situation d'itinérance n'ont pas en main les différents relevés ou feuillets nécessaires à la production de la déclaration de revenus et qu'elles doivent en faire la demande auprès de Revenu Québec. Elles les accompagnent donc dans cette démarche et sont présentes lors de l'appel. Notons qu'un premier frein à l'accès aux crédits fiscaux est déjà présent à cette étape : le temps d'attente au téléphone est long, et déjà les personnes en situation d'itinérance sont à risque d'abandonner la démarche. Vient ensuite le processus d'identification au téléphone : dans le cas où une personne n'a pas d'avis de cotisation ni d'autre document qui pourrait servir à cet effet, le processus requiert qu'elle nomme à l'agente ou à l'agent la dernière adresse où elle résidait. Second obstacle: les personnes en situation d'itinérance ne savent plus quelle est cette adresse. Dans

pareille situation, l'agente ou l'agent de Revenu Québec suggère souvent à la personne d'aller consulter « Mon Dossier » en ligne afin de récupérer les documents dont elle a besoin, et encourage l'intervenante ou l'intervenant à y inscrire la personne. Nouvel obstacle : les personnes en situation d'itinérance n'ont pas facilement accès à Internet, ou encore ne sont pas suffisamment familières avec la navigation sur Internet pour effectuer ce type de démarche sans être accompagnées.

Le processus d'identification par téléphone, c'est l'enfer. [...] ils demandent de s'identifier avec des adresses passées puis regarde, il déménage 4, 5 fois dans la même année. Ils savent pas où ils ont été puis de toute façon, ils savent pas non plus c'est quelle la dernière adresse qu'eux autres ont dans le dossier. [...] c'est vraiment pas facilitant, là, même pour les organismes qui essaient de les aider. [...] on les renforce dans leur idée que c'est compliqué faire affaire avec le gouvernement puis que c'est compliqué de mettre nos affaires à jour. Puis que c'est compliqué d'être dans le système. (OC)

D'autres difficultés rencontrées dans ce processus relèvent du fait que les personnes intervenantes ne peuvent pas parler au nom de la personne lorsqu'elles sont en communication avec l'agente ou l'agent de Revenu Québec, ce qui entraîne des situations pour le moins inusitées. On raconte par exemple devoir écrire en très gros caractères le numéro d'assurance sociale pour que la personne puisse le lire à l'agente ou à l'agent, ou encore effectuer une recherche sur Internet pour trouver le code postal oublié pour que la personne puisse le dire à l'agente ou à l'agent. On explique par ailleurs que les difficultés rencontrées lors de l'identification de la personne sont très présentes au téléphone, et que le processus était beaucoup plus simple lorsque les personnes pouvaient se rendre dans un bureau de Revenu Québec – ce qui n'est plus le cas.

Auparavant, les gens pouvaient aller au comptoir de Revenu Québec à la Place Desjardins avec une pièce d'identité puis ils pouvaient demander des papiers fiscaux dans leur dossier fiscal. Mais là, maintenant, c'est plus le cas. C'est fermé depuis la pandémie. Ils ont comme changé leur façon de faire. Fait que tout se fait par téléphone. Puis c'est... en tout cas, des fois, c'est pas évident d'identifier les gens par téléphone parce que ça prend des documents de Revenu Québec, mais je les ai pas ces documents-là, puis les personnes les ont pas non plus. (OC)

Devant l'impossibilité d'obtenir les documents requis pour produire la déclaration de revenus en raison du processus d'identification, des personnes intervenantes ont expliqué faire parfois des demandes par la poste ou par télécopieur, afin que les documents soient envoyés à la personne par la poste – une démarche que l'on décrit comme longue et mettant grandement à risque l'objectif final de donner accès à la personne aux crédits fiscaux auxquels elle a droit. De fait, lorsque la personne reçoit ses documents, elle n'en prend pas nécessairement connaissance et ne donne pas toujours suite à la démarche.

C'est des gens des fois qui ouvrent pas leur courrier, même s'ils ont l'adresse peu importe, là, ils ouvrent pas leur courrier. On a vu des gens arriver avec des sacs d'épicerie, deux, trois sacs d'épicerie de courrier pas ouvert. (OC)

Moi, j'ai eu un monsieur comme ça qui changeait beaucoup, beaucoup, beaucoup d'adresses, parce que il avait pas de domicile fixe. Puis que j'ai dû lui faire une lettre disant que monsieur était présentement à cette adresse-là, c'est parce que là, il était chez un copain. Puis que il devait absolument recevoir ses T4 pour produire ses impôts, mais là, ils ont fini par les fournir, mais tu sais, c'était comme très compliqué pour une affaire qui pourrait être simple puis qui pourrait être faite comme là, au téléphone, qu'on pourrait demander... moi, j'ai besoin de savoir, monsieur, des dernières années, combien... c'est quoi... c'est quoi ses revenus. (OC)

Une personne intervenante explique qu'elle arrive parfois à obtenir de l'agente ou de l'agent de Revenu Québec les montants qui sont inscrits sur les relevés fiscaux, sans obtenir les relevés eux-mêmes. Les montants sont alors retranscrits sur la déclaration de revenus. Ce qui revient à appeler Revenu Québec pour obtenir les renseignements qui seront fournis à Revenu Québec, ce qui lui fait dire « on travaille dans le beurre ».

En l'absence de relevés ou de feuillets, les personnes intervenantes expliquent qu'elles peuvent toujours produire une déclaration de revenus indiquant que la personne n'a aucun revenu pour la période visée, dans la mesure où elles sont capables de donner quelques informations de base sur la personne (ex : date de naissance, numéro d'assurance sociale.) Cette façon de faire n'est pas idéale car elle demeure très approximative et peut induire en erreur la personne quant au montant qu'elle percevra. Néanmoins, des personnes intervenantes expliquent procéder ainsi également quand elles comprennent que la personne risque d'abandonner, n'ayant pas la patience ou le niveau d'organisation requis pour faire des démarches.

Le problème, c'est que si on a des revenus partiels, mettons qu'ils m'amènent un T4 d'un employeur puis qui m'en manque 3, moi, mon résultat peut me sortir une prime au travail de 2, 3 000 piastres. Puis quand ils arrivent là-bas, eux autres, ils disent, oups, il a oublié de mettre deux employeurs. Ils rajoutent ça, puis là, la prime au travail, elle baisse à 200 piastres ou même, il la perd complètement. Moi, s'il s'est fié à ce que j'avais écrit sur le rapport d'impôt, le 2 000 piastres, il est déjà emprunté au voisin puis dépensé. (OC)

... c'est le moyen [n'indiquer aucun revenu] qu'on a trouvé, parce que si une personne itinérante ou démunie arrive, puis qu'elle veut faire un cinq années de déclarations d'impôt, déjà, pour elle, c'est ardu. Si on ajoute « on va appeler avec toi » mais si elle est une heure dans le bureau puis qu'elle est pas très à l'aise ou que elle se sent enfermée ou quelque chose du genre [...] Donc, on lui en ajoute encore à son effort... (OC)

3.3.2.2 La composante logement du CIS

L'accès aux crédits liés à la composante logement du CIS est un élément particulièrement problématique pour les personnes en situation d'itinérance. Tel que mentionné précédemment, pour que le montant de la composante logement du CIS soit versé, les personnes admissibles doivent compléter l'annexe D de la déclaration de revenus, ce qui requiert d'avoir en main le relevé 31. Or, bien qu'ils répondent à l'obligation de transmettre le relevé à Revenu Québec, certaines ou certains propriétaires ne le remettent pas aux personnes locataires. On assiste ici à une forme de chantage où le relevé sert de « monnaie d'échange » pour des montants dus en raison de loyer non payé ou de bris dans le logement par exemple. Une pratique qui serait totalement contraire aux règles, selon une personne participante qui explique s'être informée à ce sujet auprès de Revenu Québec. Dans un tel contexte, il arrive que des personnes intervenantes communiquent elles-mêmes avec d'anciennes ou d'anciens propriétaires pour récupérer un relevé qui n'a jamais été remis à la personne, en vain.

J'ai des propriétaires à qui j'ai moi-même parlé pour aider la communication puis qui me disent, « Bien écoute, il me doit 4 mois de loyer. Fait que s'il me donne mes loyers, je vais lui donner son relevé... une copie de son relevé 31 ». Ou, il lui a déjà donné une fois. La personne l'a perdu. Le propriétaire dit « Regarde bien là, je vais pas te donner 50 copies du relevé 31 ». On est là-dedans. (OC)

Compte tenu de ce contexte, il n'est pas rare que certaines personnes laissent tomber le crédit auquel elles ont pourtant droit, afin d'éviter d'avoir à demander le relevé 31 à une ou un propriétaire à qui elles doivent de l'argent ou avec qui elles sont en conflit. Il arrive aussi que le relevé 31 leur a été remis mais qu'elles l'ont perdu – ici encore la relation antérieure avec la ou le propriétaire vient interférer dans la décision de faire la démarche, ou non, de récupérer le relevé.

Fait que fait là, sans le relevé, puis entre guillemets : « fuck le 45 piastres ou le 50 piastres par mois que je perds. Parce que je ne veux pas reparler à mon... je suis en chicane avec mon propriétaire. Je veux pas lui reparler ». (OC)

Le fait de ne pas avoir en main le relevé 31 au moment de produire la déclaration de revenus ne signifie pas, techniquement, que les crédits soient perdus. De fait, il est possible d'en faire la demande lors d'une étape ultérieure, à la réception de l'avis de cotisation qui est envoyé lorsque la déclaration de revenus est traitée. Il s'agit alors de communiquer avec une personne agente de Revenu Québec qui, à partir de l'avis de cotisation et l'adresse de la personne au 31 décembre, est en mesure de donner l'information à la personne intervenante pour remplir une Annexe D ou encore, de faire la correction au téléphone. Ce processus en deux temps, soit produire d'abord la déclaration de revenus et ensuite réclamer le crédit de la composante logement, est décrit comme étant particulièrement lourd, mais surtout, il présente un risque important que la personne ne récupère jamais son dû en deuxième étape, compte de tenu de sa situation d'itinérance peu propice à prévoir ce type de démarche et à conserver les documents requis pour la faire.

Ça, c'est lourd. Ça, c'est lourd parce que ça demande à quelqu'un de faire un suivi que je peux pas faire à sa place. Donc, encore là, on est dans la responsabilisation de la personne. Moi, je peux tout lui expliquer qu'est-ce qu'il doit faire, mais je peux pas l'accompagner jusqu'à... le rappeler puis lui dire, as-tu reçu ta lettre? Il faudrait que tu appelles. Veux-tu que j'appelles avec toi? Moi, je peux pas faire ça. (OC)

3.3.2.3 Autres enjeux et freins

D'autres freins à l'accès aux crédits fiscaux ont été mentionnés, dans une moindre mesure, par les personnes participantes, à savoir :

- Plusieurs personnes intervenantes d'organismes communautaires et du RSSS ne sont pas informées du fait que les personnes en situation d'itinérance qu'elles accompagnent pourraient avoir droit à des crédits fiscaux (souvent rétroactifs) si elles produisaient une déclaration de revenus. Ainsi les intervenantes et intervenants n'initient pas de démarches, privant ainsi involontairement les personnes d'un soutien financier.
- Le versement automatique de la composante TVQ du CIS pour les prestataires de l'assistance sociale a pour effet que les personnes ne produisent plus leur déclaration de revenus pensant, à tort, qu'elles n'ont plus à le faire puisqu'ils reçoivent le versement du CIS. Elles perdent ainsi les crédits associés à la composante logement.
- Le fait que le versement du CIS se fasse « obligatoirement » par dépôt direct, à moins que la personne ne soit prestataire de l'assistance sociale (un chèque peut alors être envoyé).
- Selon une personne participante, les relevés 5 (prestations d'assistance sociale) indiquent l'adresse de correspondance en cours du prestataire, et ce, même sur les relevés d'années antérieures. Ce qui a engendré une confusion lors de la production de la déclaration de revenus

(par une personne intervenante ayant une procuration), cette adresse ayant été utilisée comme étant l'adresse de résidence pour les années couvertes, et eu pour effet de priver [temporairement] la personne de la composante logement pour les années où les adresses ne correspondaient pas.

- Une personne participante a observé un problème concernant l'accès aux crédits fiscaux des prestataires de l'assistance sociale ex-détenus, sortis de prison parfois depuis quelques années. À la suite des déclarations de revenus rétroactives produites, les personnes recevaient leurs avis de cotisation de Revenu Québec, mais elles ne recevaient pas les chèques relatifs aux crédits indiqués dans l'avis. Ses recherches l'ont menée à comprendre que le ministère des Finances (ou peut-être Revenu Québec) retenait les chèques sur la base que la personne était toujours détenue (ce qui n'était plus le cas). Selon sa compréhension, cette information erronée aurait un lien avec le fait que le MESS avise le ministère des Finances lorsqu'un prestataire est détenu (afin que la prestation d'assistance sociale ne soit plus versée) mais que l'information n'est pas communiquée lors de la sortie de prison.

3.3.3 Pistes de solution

3.3.3.1 Un processus simplifié et un accès direct à une agente ou un agent

Les principales pistes de solution apportées par les intervenantes et intervenants visent à simplifier et accélérer le processus. On insiste sur la nécessité de fournir le service à la personne au moment où elle est présente et disposée à faire la démarche, et ce, sans délai. Une condition jugée *sine qua non* si on souhaite réellement favoriser l'accès aux crédits sociaux pour les personnes en situation d'itinérance.

Dans cet ordre d'idée, on souhaite avoir un lien direct avec une agente ou un agent de Revenu Québec, sensibilisé au phénomène de l'itinérance, afin de pouvoir rapidement poser des questions, dénouer des enjeux, identifier la personne et obtenir les documents qui la concernent et qui sont nécessaires à la déclaration de revenus. On pense notamment à une ligne téléphonique directe : on suggère que les documents puissent être envoyés sur le champ par courriel afin d'être en mesure de compléter la déclaration au moment où la personne est disponible. On souhaite aussi que la déclaration puisse être traitée au moment même de l'appel, par l'agente ou l'agent de Revenu Québec, de sorte que la personne soit informée du montant qu'elle recevra.

Si la volonté, c'est de faciliter l'accès pour cette clientèle-là, bien, quand je vous dis que la réalité, c'est que quand la personne est là, il faut battre le fer pendant qu'il est chaud. Ça serait bien d'avoir une ligne dédiée ou un accès à une équipe qui sont au courant du projet ou de je sais pas trop. Si on fait un projet spécial par rapport à ça. Qui sont en mesure de savoir qui on est, pourquoi on les appelle puis que j'ai pas besoin à chaque fois de réexpliquer que j'aide une personne en situation d'itinérance. Puis qu'il a pas ses papiers puis que c'est là qu'on doit faire la déclaration de revenus. (OC)

Admettons qu'avec un code spécial qu'on aurait, quand on communique avec le gouvernement pour les choses manquantes, mettons qu'on fait directement l'impôt par Internet, là. La personne à l'autre bout, elle pourrait recevoir, traiter immédiatement, puis on pourrait dire à la personne, c'est ça qui va rentrer [...] la personne, ça se peut qu'elle revienne plus. Fait que il faut qu'il le fasse là. Fait qu'il faut que ça soit un accès rapide. (OC)

Quelques pistes ont aussi émergé au regard des enjeux liés précisément au processus d'identification. On souhaiterait que soit mis en place un mécanisme, ou une voie de passage, permettant de faciliter l'identification de la personne afin que l'intervenante ou l'intervenant ait plus rapidement accès à ses documents. On pense notamment à l'utilisation de la Visio, au lieu du téléphone, qui permettrait notamment à l'agente ou à l'agent de Revenu Québec de prendre conscience des limites de la personne, de comprendre comment la personne intervenante agit avec elle lorsqu'elle « parle en son nom ». On pense aussi qu'un échange Visio pourrait être plus rassurant pour la personne en situation d'itinérance et qu'il faciliterait sa compréhension des échanges.

On comprend que si la personne a besoin d'être identifiée, qu'il faut qu'elle le fasse d'elle-même. Mais ça nous complique la vie. Genre un numéro d'assurance sociale, il y a des personnes qui connaissent pas leur numéro d'assurance sociale. On va là, ils connaissent pas par cœur. Donc, on le voit sur les papiers. On l'écrit en gros au téléphone, mais si la personne nous verrait agir, bien évidemment, elle verrait comment on travaille avec le client. (OC)

Par ailleurs, une personne participante suggère de créer un mécanisme lui permettant, à titre d'intervenante d'un CAB, d'être en mesure d'authentifier l'identité de la personne (sur la base des pièces d'identité que la personne a en main), sans que cette dernière ait à répondre aux multiples questions qui lui sont adressées. Elle fait le parallèle avec le processus qui aurait cours si elle accompagnait la personne à un bureau de Revenu Québec : elle demanderait à la personne de remettre ses pièces d'identité à l'agente ou à l'agent, qui lui remettrait ses documents. Une façon de faire beaucoup plus simple, qui se complexifie grandement lorsqu'il s'agit d'effectuer cette démarche par téléphone.

Si moi, comme intervenante, je me fais donner un code que, moi, je m'enregistre comme personne responsable, un peu comme un sous-traitant de l'Agence de revenu du... de Revenu Québec. [...] ça veut dire que si la personne me montre ses pièces d'identité, puis si moi, je suis capable de l'identifier correctement, j'ai pas besoin de faire toute la procédure d'identification avec Revenu Québec. Ils vont se fier à moi. Parce que moi, comme intervenante, je mets ma parole, comprenez-vous? Fait que ça, là, ça serait génial. (OC)

3.3.3.2 Une personne représentante de Revenu Québec dans les milieux où se trouvent les personnes

Deux personnes intervenantes (d'un CAB et d'un organisme communautaire) soulignent qu'il serait aidant qu'une personne représentante de Revenu Québec soit présente dans les milieux où se trouvent les personnes en situation d'itinérance. On pense ici à un BSQ (qui ont pignon sur rue dans plusieurs villes), ou encore à un local situé à proximité des lieux fréquentés par les personnes en situation d'itinérance. Dans ce dernier cas, on précise qu'il serait pertinent de jumeler une personne intervenante d'un organisme communautaire à la personne représentante de Revenu Québec, pour accompagner la personne en situation d'itinérance dans le processus de sa déclaration de revenus, en dénouant les enjeux au fur et à mesure qu'ils se présentent, afin de compléter la démarche en une seule visite. On ajoute ici encore la nécessité de faire preuve de souplesse pour le processus d'identification, en suggérant notamment qu'une personne de la communauté qui connaît la personne en situation d'itinérance depuis un certain temps puisse rapidement l'authentifier, ne serait-ce qu'en passant un appel.

... ça peut même être un jumelage entre un intervenant communautaire puis un agent de Revenu Québec qui, ensemble, vont prendre la personne puis ils vont l'accompagner du début à la fin. [...] Être un petit peu plus souple au niveau des pièces d'identité, au niveau des derniers relevés que la personne a juste pas. Est-ce qu'on pourrait faire en sorte, je le sais pas, moi, que le pharmacien de la personne que ça fait 10 ans qu'il connaît puisse ... juste avec un coup de fil, comme « oui, j'atteste que je connais cette personne-là depuis 10 ans ». Puis that's it, après ça, oubliez ses dernières adresses. (OC)

3.3.3.3 La collaboration entre les CAB et les organismes qui œuvrent en itinérance

Les trois entretiens réalisés auprès des personnes intervenantes des CAB ont fait ressortir l'importance des collaborations entre leurs organisations et les organismes communautaires qui desservent les personnes en situation d'itinérance, ainsi qu'avec les intervenantes et intervenants du RSSS. On observe que cette collaboration est présente et qu'elle facilite l'accès aux crédits fiscaux pour les personnes en situation d'itinérance. Ainsi, les liens existants entre les CAB et les organismes de leur secteur permettent le référencement et le suivi de personnes en situation d'itinérance vers les CAB qui les accompagnent dans la production de leur déclaration de revenus, généralement dans les locaux du CAB.

On comprend toutefois que la collaboration entre les CAB et les organismes en itinérance pourrait prendre d'autres formes et être renforcée. On nomme notamment la possibilité qu'une personne intervenante du CAB se déplace dans les organismes fréquentés par les personnes en situation d'itinérance afin de sensibiliser le personnel et les usagers de l'organisme à l'importance de produire une déclaration de revenus et présenter les services offerts par le CAB. Les intervenantes et intervenants des CAB ont souligné la pertinence des visites de sensibilisation et de promotion des services, en insistant parfois sur le fait qu'il importe d'avoir la capacité de répondre, par la suite, aux demandes générées par ces visites. On explique qu'il faut du temps pour bien accompagner chaque personne dans sa démarche et qu'il faut éviter de créer des demandes qui ne pourront pas être adéquatement répondues. On juge donc que l'idée est bonne, mais que les ressources doivent être bonifiées pour pourvoir au service.

... l'année passée, via la Fédération des centres d'action bénévole, on a eu un petit peu de sous pour aller faire la promotion de nos services. Donc, ça, ça aide. Mais il ne faut pas faire de la promotion at large. Puis je vais expliquer pourquoi. Parce que si ça va vite, ça se parle rapidement, puis il ne faut pas aller au-delà des capacités de notre organisme... La ligne est mince entre trop en faire puis pas assez en faire, puis il faut prendre le temps d'accompagner. (OC)

Une personne participante explique par ailleurs être impliquée dans un projet pilote qui a été mis sur pied par la Fédération des centres d'action bénévole, en partenariat avec le MESS, et qui vise à enjoindre davantage de personnes à faible revenu à remplir leur déclaration de revenus. Outre les visites de sensibilisation décrite ci-dessus, elle explique que son organisme a aussi offert des « cliniques mobiles ». Ainsi son équipe de bénévoles s'est rendue dans les organismes qui desservent des personnes en situation d'itinérance pour les rencontrer individuellement et entamer, avec elles, les démarches pour produire leur déclaration de revenus. Elle estime que le projet est un excellent moyen de rejoindre les personnes – toutefois, à sa connaissance, certains CAB n'ont pas participé au projet-pilote par manque de ressources humaines.

Nous, à la base, le service est donné ici, au centre d'action bénévole pour l'impôt. Fait que les cliniques mobiles sont vraiment faites pour aller rejoindre les gens dans les milieux. [...] On le faisait déjà, mais avec le partenariat du projet pilote, là, c'est plus ciblé vers les organismes qui sont en contact avec des gens susceptibles de ne pas produire leurs déclarations. [...] Je fais ça à travers le reste, mais moi, c'est parce que ça me passionne. C'était déjà dans les objectifs ici... je disais à ma patronne, ça pas de bon sens qu'on ne rejoigne pas ces gens-là puis c'est eux autres qui ont le plus besoin. (OC)

3.3.3.4 Une déclaration de revenus simplifiée

Quelques personnes intervenantes sont d'avis qu'une déclaration de revenus simplifiée pourrait faciliter l'accès aux crédits fiscaux pour les personnes en situation d'itinérance. D'une part on pense que les prestataires de l'assistance sociale pourraient simplement signer et retourner leur feuillet T5 en guise de déclaration de revenus. D'autre part on suggère que le gouvernement envoie à la personne un formulaire de déclaration de revenus simplifié, indiquant les revenus reçus pour la période visée et pour lequel le gouvernement dispose de l'information requise (par exemple : rentes du Québec). La personne n'aurait qu'à confirmer avoir bien reçu les montants indiqués.

Un formulaire de déclaration de revenus simplifié où la personne aura juste ce qu'elle a reçu. Elle fait juste cocher genre aide sociale, rentes du Québec. [...] Puis avoir une partie si vous recevez des revenus du Canada ou de d'autres provinces, s'il vous plaît, fournissez-nous les relevés. Mais ça pourrait être vraiment facilitant.
(OC)

Une personne intervenante souligne que depuis quelques années, il est possible de produire une déclaration de revenus pour le gouvernement fédéral par téléphone, ce qu'elle juge facilitant. Elle ajoute, dans le même ordre d'idée, qu'il existait auparavant une version papier de la déclaration de revenu simplifiée qui devrait exister aussi, selon elle, dans les versions sur logiciel. Elle souligne en terminant avoir eu vent des revendications de certains organismes pour que la déclaration de revenus soit automatisée pour les prestataires d'assistance sociale, ce avec quoi elle est plus ou moins en accord – elle est plutôt d'avis que l'automatisation du processus déresponsabiliserait les personnes, alors qu'il faut plutôt envisager des moyens qui permettent d'accompagner les personnes dans leurs démarches et de simplifier le processus.

3.3.3.5 Autres pistes de solution

D'autres pistes de solution à l'accès aux crédits fiscaux ont été mentionnées, dans une moindre mesure, par les personnes participantes, à savoir :

- Produire une capsule vidéo pour sensibiliser et former les personnes intervenantes (organismes communautaires et RSSS) sur l'impôt. On explique que celles-ci pourraient s'y référer en tout temps alors que les visites de sensibilisation sont ponctuelles. À ce sujet, notons qu'une personne intervenante du RSSS mentionne que son équipe a déjà reçu une formation sur l'impôt qui avait amélioré l'accompagnement offert aux personnes en situation d'itinérance.
- La déclaration de revenus devrait permettre d'avoir accès automatiquement à toutes les composantes du CIS (peu importe que le relevé 31 soit présent ou pas, sans intervention de la ou du propriétaire).
- Associer le relevé 31 transmis par la ou le propriétaire à Revenu Québec au dossier de la personne, comme cela se fait pour les relevés 5 et autres relevés, afin de pouvoir avoir l'information nécessaire au moment de produire la déclaration de revenus, en communiquant avec Revenu Québec.

Notons en terminant le commentaire d'une personne intervenante du RSSS qui illustre bien l'importance de l'accès aux crédits fiscaux pour les personnes en situation d'itinérance dans leur processus de stabilisation financière.

Il y en a beaucoup qu'on réussit à réaccrocher grâce à ce premier chèque d'impôt qui rentre. On réussit beaucoup à les accrocher dans un logement puis... en tout cas, il y en a beaucoup qui ont réussi à réintégrer tranquillement grâce à ça. (RSSS)

4 Résultats volet recherche documentaire

La présente section est basée principalement sur les onze textes retenus dans le cadre de la recherche documentaire (voir la section 2.2 pour la méthodologie de la recherche documentaire). Une description sommaire des principaux enjeux et freins que rencontrent les personnes en situation d'itinérance pour accéder aux programmes d'assistance sociale (soutien au revenu) de différents États, ainsi qu'à certains avantages fiscaux, est d'abord présentée afin d'enrichir la compréhension des enjeux tels que décrits par les personnes participantes aux entretiens qualitatifs. Des pistes de solution pour pallier ces enjeux sont ensuite présentées, de même qu'une série d'initiatives qui ont été mises en place au Canada, aux États-Unis et en Europe. Par ailleurs, cette section se clôture par la présentation des constats issus de la littérature grise en provenance du Québec.

4.1 Enjeux et freins à l'accès

4.1.1 Facteurs structureaux

La complexité et la longueur des processus de demande, ainsi que le manque d'information ou de transparence sur la manière d'y accéder et de demeurer inscrit, constituent des freins importants à l'accès (Boccadoro, 2014; Burt et collab., 2010; Chareyron et Domingues, 2018). On rapporte qu'une part des enjeux relève d'un manque d'information sur les programmes (Crepaldi et collab., 2017). Dans ce cas, la personne en situation d'itinérance peut ignorer être admissible à un programme ou l'existence même de celui-ci. Le manque de communication des organisations et du personnel est souvent à l'origine du problème (Boccadoro, 2014; Chareyron et Domingues 2018).

Les exigences des programmes sont souvent peu adaptées à la réalité de l'itinérance, notamment en matière de critères et de preuves d'admissibilité (Canadian Observatory on Homelessness, 2021). Il est fréquent que les personnes en situation d'itinérance n'aient pas d'adresse permanente, de papiers d'identité ou de compte bancaire, alors même que ceux-ci sont généralement requis pour ouvrir une demande et encaisser les prestations (Bureau du vérificateur général du Canada, 2022; Medina et collab., 2012). Le soupçon de fraude génère parfois des critères qui manquent de flexibilité ou trop restrictifs, excluant d'office une part de la population en situation d'itinérance qui n'a souvent pas les moyens de prouver son admissibilité (Boccadoro, 2014; Burt et collab., 2010). La double stigmatisation sociale liée à l'itinérance et au recours à l'aide sociale peut également jouer un rôle important et dissuader les personnes d'initier une demande (Boccadoro, 2014; Burt et collab., 2010; Szeintuch, 2022). De plus, l'impossibilité pour le personnel administratif de contacter la personne en situation d'itinérance en cas de non-respect de certaines exigences (les présences aux entretiens par exemple) entraîne souvent la fermeture des demandes (Chareyron et Domingues, 2018; Dennis et collab., 2011).

Il est également mentionné que la réputation du personnel comme l'atmosphère et l'organisation des bureaux de demande dissuadent les personnes en situation d'itinérance de s'y rendre (Boccadoro, 2014; Burt et collab., 2010). Trop excentrés ou mal desservis par les transports, le trajet vers les bureaux est parfois trop coûteux en temps comme en argent. L'encombrement, le temps d'attente trop long, le manque de services et d'accompagnement adaptés à l'itinérance se révèlent souvent frustrant pour la personne en situation d'itinérance et peuvent la dissuader de poursuivre les démarches.

4.1.2 Enjeux systémiques et interorganisationnels

Il est souvent mentionné que l'itinérance est une situation complexe qui exige un niveau de soutien élevé et l'ensemble de l'aide publique disponible pour être stabilisée (Bureau du vérificateur général du Canada, 2022; Burt et collab., 2010; Szeintuch, 2022). Or bien souvent, les programmes comme les organisations fonctionnent « en silo », empêchant ainsi les connections interorganisationnelles nécessaires pour orienter et accompagner efficacement la personne en situation d'itinérance vers les prestations et services dont elle a besoin (Boccadoro, 2014; Burt et collab., 2010; Chareyron et Domingues, 2018).

La plupart des textes retenus identifient le manque de continuité dans la prise en charge des personnes aux niveaux local, étatique et fédéral comme un frein majeur à l'accès (voir piste de solution 2a, Tableau 3, p. 68). Beaucoup soulignent le fait que les personnes en situation d'itinérance se trouvent souvent seules face à la complexité et aux exigences multiples des programmes de prestations auxquels elles sont admissibles (Bureau du vérificateur général du Canada, 2022; Burt et collab., 2010; Szeintuch, 2022). Plusieurs s'accordent à considérer l'accès aux prestations comme un effort de collaboration entre la personne en situation d'itinérance et les organisations dont elle dépend, ainsi que la nécessité de développer des approches stratégiques intégrées pour surmonter les multiples obstacles rencontrés par cette catégorie de la population (Boccadoro, 2014; Bureau du vérificateur général du Canada, 2022; Burt et collab., 2010; Dennis et collab., 2011).

La littérature souligne en ce sens la responsabilité et le rôle déterminants des organisations gouvernementales dans l'amélioration de l'accès des personnes en situation d'itinérance aux différents programmes de soutien au revenu. Si certaines mesures identifiées tendent effectivement vers ces objectifs, elles sont parfois insuffisamment adaptées à la réalité de l'itinérance ou trop peu intégrées pour répondre aux besoins complexes de ce type de population (Boccadoro, 2014; Bureau du vérificateur général du Canada, 2022). On souligne de plus que la mesure, incomplète, des taux d'utilisations de prestations réalisées par les organisations gouvernementales, ne permet pas un suivi approprié de l'accès (et du non-recours), ce qui nuit notamment à la compréhension de l'efficacité des efforts déployés (Bureau du vérificateur général du Canada, 2022). Par ailleurs, la stigmatisation associée à la demande d'assistance sociale n'est pas qu'une affaire individuelle. Elle peut aussi être alimentée par des discours politiques négatifs suggérant que les prestataires frauderaient pour ne pas avoir à travailler, influençant ainsi la perception du public sur l'aide sociale et ses bénéficiaires (Boccadoro, 2014; Szeintuch, 2022).

4.1.3 La personne en situation d'itinérance

Une part des freins à l'accès sont liés à la réalité de l'itinérance et à certaines caractéristiques personnelles. On rapporte que bien souvent, la personne en situation d'itinérance doit surmonter des obstacles psychologiques, des contraintes cognitives et techniques qui viennent amplifier les enjeux susmentionnés (Burt et collab., 2010; Chareyron et Domingues, 2018). Certaines personnes sont désocialisées depuis longtemps, craignent de perdre leur autonomie, ont de la réticence à fournir certains renseignements (personnels, financiers) ou encore vivent un sentiment de stigmatisation réel ou perçu associé à l'assistance sociale (Boccadoro, 2014; Chareyron et Domingues, 2018; Szeintuch, 2022). Il est par ailleurs fréquent qu'un faible niveau d'éducation, des enjeux de littératie, de compétence numérique, d'incapacité à communiquer dans la langue officielle du pays ou des problématiques de santé (physique, mentale) viennent entraver les démarches (Burt et collab., 2010; Canadian Observatory on Homelessness, 2021). De plus, la personne en situation d'itinérance fait face à des contraintes techniques bien spécifiques telles que la désorganisation et le manque de moyens à la fois pour obtenir et conserver la documentation, mais aussi pour s'informer et entamer les démarches (Burt et collab., 2010; Canadian Observatory on the Homelessness, 2021; Chareyron, 2015).

La charge administrative anticipée ou vécue (recherche d'information, respect des règles et des exigences) peut affecter négativement la capacité d'accès et d'engagement de la personne et même la pousser à ne pas recourir à la prestation (Boccadoro, 2014; Chareyron, 2015; Robinson, 2022). Le cas échéant, elle peut estimer que le montant, la durée et/ou le délai d'obtention de la prestation ne vaut pas l'investissement temporel, financier, physique, psychologique et cognitif nécessaire pour y accéder (Boccadoro, 2014; Chareyron, 2015; Szeintuch, 2022). D'autant que la personne en situation d'itinérance ne dispose souvent pas des ressources personnelles nécessaires pour se déplacer ou avoir un accès fiable à des

moyens de communication (Canadian Observatory on Homelessness, 2021). Il n'est pas rare que la personne ait de la difficulté à compléter sa demande ou à demeurer inscrite une fois qu'elle est acceptée (Burt et collab., 2010; Chareyron et Domingues, 2018).

4.2 Pistes de solution

Le Tableau 3 ci-après, rassemble les pistes de solutions liées à l'accès aux programmes d'assistance sociale (soutien au revenu). D'abord les pistes liées au processus, puis celles qui relèvent de collaborations interorganisationnelles et enfin, d'autres types de pistes pertinentes pour améliorer l'accès des personnes en situation d'itinérance. Le Tableau 4 regroupe quant à lui des pistes de solution spécifiques aux mesures fiscales. Certaines pistes de solutions chevauchent plusieurs catégories. Le cas échéant, elles sont incluses dans la catégorie qui semble la plus pertinente. Enfin, lorsqu'il est nécessaire à la compréhension d'une piste de solution, l'enjeu à la base de la piste est mentionné entre crochets. Il importe de souligner que les pistes de solutions présentées ci-dessous relèvent de différentes instances, et souvent de l'interaction de plusieurs d'entre elles. On pense ici aux organismes qui accompagnent les personnes en situation d'itinérance, aux organismes gouvernementaux qui offrent la prestation de services ainsi que de façon plus globale, aux États.

TABEAU 3 : FACILITER L'ACCÈS AUX PROGRAMMES DE L'ASSISTANCE SOCIALE

#	Piste de solution	Précision	Source(s)*
1.	Processus		
1.a	Simplifier la procédure de demande	Fournir de l'information claire sur les programmes; alléger les conditions d'application; simplifier les formulaires; aide au remplissage des formulaires; procédures de demande alternatives aux formulaires (en ligne/par téléphone); services de traduction/interprétation.	1, 2, 3, 7, 11
1.b	Assouplir les exigences des programmes	Réduire les preuves et renseignements demandés; augmenter la flexibilité et la souplesse dans le traitement des demandes; élargir les critères pour éviter l'exclusion de certains sous-groupes; assouplir voire lever l'obligation d'entretien (le cas échéant).	1, 3, 5, 7, 11
1.c	Rejoindre la personne en situation d'itinérance (PSI) dans son milieu (terrain, ressources)	Déployer des équipes/du personnel de proximité dans les lieux fréquentés par les PSI; organiser des rencontres régulières du personnel administratif dans les ressources; remplir les formulaires et compléter les demandes hors des bureaux.	1, 2, 3, 5, 11
1.d	Favoriser l'interaction entre les programmes	[Enjeu : réduire le poids des démarches] Favoriser le partage d'information entre organisations; inscription automatique; une seule demande pour plusieurs programmes.	1, 2, 3, 6
1.e	Améliorer la proactivité administrative (système, attitude du personnel)	Repérer les demandes provenant de PSI; accélérer voire prioriser leurs demandes; orienter/informer les PSI sur d'autres prestations disponibles; offrir des services d'aide directe et personnalisée; développer la compassion institutionnelle ¹⁵ et celle du personnel administratif.	1, 2, 3, 10
1.f	Faciliter l'obtention des preuves d'admissibilité (ID, résidence et documentation)	Proposer des services de photo et de carte d'identité; offrir des services de requête en identité et de recherche de documents d'identité; conclure des ententes pour l'obtention facilitée/gratuite de documents; autoriser la déclaration sous serment; développer un système d'adresses administratives/virtuelles.	1, 3, 5, 8
1.g	Améliorer l'expérience dans les bureaux de demande	[Enjeu : éviter l'encombrement, réduire l'attente et diminuer le sentiment de stigmatisation] Repérer les PSI pour leur offrir un service rapide et personnalisé; offrir des services de photocopie et de numérisation de documents; réserver un créneau horaire régulier dédié exclusivement aux PSI; ordinateurs/téléphones en libre-service; comptoirs de service rapide.	3
2.	Collaborations interorganisationnelles		
2.a	Développer des approches stratégiques intégrées	[Enjeu : répondre aux besoins complexes des PSI et les soutenir face aux multiples exigences des programmes] Développer une prestation de service intégrée, continue, et cohérente; proposer un accompagnement personnalisé et collaboratif; coordonner les activités et les ressources organisationnelles et interorganisationnelles; définir et concevoir le processus de demande comme un processus collaboratif plutôt qu'individuel.	1, 2, 3, 5, 10, 11

15. Szeintuch (2022) rappelle que la compassion devrait faire partie intégrante des politiques d'un État-providence qui s'est donné pour mission d'aider les personnes les plus vulnérables à accéder aux prestations dont elles ont besoin. Plutôt que de favoriser une politique d'aide sélective axée sur le mérite (ou non) des bénéficiaires, voire sur leur responsabilité, il s'agit de cultiver l'empathie et de remettre la compassion au cœur des politiques, tout en développant la collaboration interorganisationnelle. Et ce, dans le but de lutter contre la stigmatisation sociale, notamment celle portée par le personnel administratif, et d'apporter l'aide institutionnelle nécessaire pour surmonter les obstacles bureaucratiques.

2.b	Privilégier le « multiservices »	Le multiservices facilite les démarches des PSI tout en favorisant les connexions interorganisationnelles. Réunir les organisations prestataires et les organismes dans des événements multiservices réguliers; déployer des centres multiservices pérennes; proposer des guichets uniques dans les ressources.	1, 2, 3, 5, 6, 11
2.c	Mesurer et comprendre l'utilisation des prestations	Définir et mettre en œuvre un processus interorganisationnel et standardisé pour : fixer les priorités, planifier la surveillance et produire des rapports réguliers; évaluer les données disponibles; améliorer le recueil et l'utilisation des données; évaluer l'efficacité des mesures et des politiques ciblées ou en déterminer de nouvelles.	1, 2, 5, 6
2.d	Améliorer la connaissance des programmes (organisations et PSI)	Programmes de formation spécialisée; stratégies de sensibilisation ciblées directe et indirecte; informer les PSI sur le terrain et dans les ressources; contacter individuellement les bénéficiaires potentiels; mettre sur pied des centres d'assistance spécialisés (téléphoniques).	1, 2, 10
2.e	Développer la communication interorganisationnelle	Instaurer une communication constante et des rencontres régulières entre les organisations (programmes de prestation et organismes) pour identifier les freins et améliorer l'accès.	3, 6, 10
2.f	Assistance juridique gratuite	Développer des ententes pour accompagner les PSI et les organisations dans les processus de demande, les recours et la recherche de documents. Offrir une assistance juridique gratuite; mettre sur pied des cliniques d'aide juridique sans rendez-vous; faciliter les procédures de recours.	1, 3, 10
2.g	Accès et partage des informations sur les personnes qui font une demande	[Enjeu : réduire le poids des démarches et aider les PSI à conserver leurs documents] Donner accès à de plus grands ensembles de données; partager les données entre les programmes et les organisations.	3, 9
3.	Autre		
3.a	Impliquer et collaborer avec la PSI	Prendre en compte l'expérience des usagers en impliquant les PSI (et d'anciennes PSI) dans l'évaluation, la modification et le développement continu de politiques, de programmes et de services adaptés à leurs réalité et besoins.	1, 5, 11
3.b	Améliorer la communication/ correspondance avec la PSI	Service de messagerie; service de casiers postaux.	3, 5, 11
3.c	Aider la PSI à conserver sa documentation	Offrir des services de stockage physiques ou numériques pour conserver la documentation et y accéder rapidement.	3
3.d	Améliorer l'accessibilité géographique des bureaux de prestation	[Enjeu : palier le coût des démarches] Services de transport; proximité des bureaux avec les ressources à l'itinérance.	3

*Sources :

1 : Boccadoro, N., 2014
2 : Bureau du vérificateur général du Canada, 2022
3 : Burt, M. R. et collab., 2010
5 : Crepaldi, C., 2019
6 : Crepaldi, C. et al, 2017

7 : Internal Revenue Service, 2021
8 : Medina, J. et collab., 2012
9 : Robinson, L., 2022
10 : Szeintuch, S., 2020
11: Zólyomi, E., et collab., 2021

TABLEAU 4 : FACILITER L'ACCÈS À CERTAINES MESURES FISCALES

#	Pistes de solutions	Précision	Source(s)*
4.	Mesures fiscales		
4.a	Informar, communiquer sur les mesures fiscales	Campagne d'information collaborative durant la période des impôts (informer les personnes en situation d'itinérance et les organismes); comptoirs d'information fiscale; service d'information et outil de simulation en ligne.	2, 7, 8
4.b	Faciliter la déclaration de revenu	Simplifier la procédure et les renseignements demandés; procédures alternatives au remplissage de formulaires (en ligne/par téléphone); accès à des outils et services d'aide gratuits.	2, 7
4.c	Accompagner la déclaration de revenu	Programmes bénévoles d'aide à l'impôt; comptoirs et super comptoirs d'impôts; service d'aide à l'impôt mobile.	2, 8
4.d	Encaissement des avantages fiscaux	Procédures alternatives au dépôt direct (application mobile, carte prépayée, chèque); ententes avec des institutions bancaires pour faciliter l'ouverture d'un compte; outils et services d'aide en ligne.	7
4.e	Accès aux formulaires fiscaux	Offrir un service de boîte postale ou un service informatique pour recevoir/télécharger les formulaires fiscaux.	8

*Sources :

2 : Bureau du vérificateur général du Canada, 2022

7 : Internal Revenue Service, 2021

8 : Medina, J. et collab., 2012

4.3 Exemples d'initiatives

La majorité des exemples proviennent d'une étude menée par l'Office of Policy Development and Research de l'U.S. Department of Housing and Urban Development (HUD) (Burt et collab., 2010) qui recense les stratégies utilisées dans plusieurs communautés du pays¹⁶ pour améliorer l'accès de la population en situation d'itinérance aux prestations et services publics. Quelques autres sont issus d'une publication de l'Internal Revenue Service (2021) qui présente les mesures mises en place aux États-Unis, pour aider cette catégorie de la population à bénéficier de paiements d'impact économique¹⁷ et de certains avantages fiscaux, ainsi que d'un rapport d'audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada (2022) sur les stratégies déployées par l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada dans le but d'accroître l'accès des populations difficiles à joindre à l'Allocation canadienne pour les travailleurs, au Supplément de revenu garanti et au Bon d'études canadien. D'autres exemples proviennent de travaux menés en Europe et aux États-Unis. La section présente d'abord les initiatives relatives à l'accès à l'assistance sociale, puis celles qui concernent plus spécifiquement l'accès aux mesures fiscales.

4.3.1 Accès à l'assistance sociale

4.3.1.1 Du personnel administratif de proximité (personnel détaché et itinérant)

Certaines agences gouvernementales aux États-Unis ont engagé du personnel destiné à pérenniser le rôle et l'expertise traditionnellement fournis par les intervenantes et intervenants de proximité afin de surmonter les enjeux liés au transport et aux déplacements, au manque d'information et d'interaction entre les organisations.

Le personnel détaché se rend dans les organismes et les ressources fréquentés par les personnes en situation d'itinérance pour offrir un service hors des bureaux de prestation. Le rôle des agentes et des agents consiste à devenir des personnes-ressources, à établir des relations interorganisationnelles, à informer le personnel des ressources comme la personne en situation d'itinérance des prestations disponibles et à les mettre en lien avec les programmes. Le personnel détaché se déplace de manière régulière et à des heures définies, il aide les personnes à remplir les formulaires et emporte les demandes complétées. À Miami et à Norfolk, le programme Health Care for Homeless Veterans envoyait du personnel dans des refuges, des centres d'hébergements et des établissements de soin (toxicomanie). À Miami, toute une coordination permettait de planifier ces visites afin de s'assurer d'avoir une clientèle intéressée et un espace pour la recevoir. Le cas échéant, les organisations hôtes fournissaient les informations sur la clientèle en amont (numéro de sécurité sociale et autre) pour faciliter les rencontres (Burt et collab., 2010).

Le personnel itinérant offre des services similaires au personnel détaché. Il n'est toutefois pas attaché à un lieu particulier et passe beaucoup de temps dans la rue. Son objectif est d'aller à la rencontre des personnes difficiles à rejoindre qui fréquentent peu ou pas du tout les ressources à l'itinérance et encore moins les bureaux de prestation. À Denver par exemple, les membres du Homeless Outreach Collaborative, une structure de collaboration interorganisationnelle financée par le Department of Human services (DHS), portent les formulaires de demande aux personnes, les aident à les remplir et les ramènent ensuite au bureau pour qu'ils soient traités (Burt et collab., 2010).

16. À savoir Albany (comté d'Albany, État de New York), Albuquerque (Nouveau Mexique), la Zone métropolitaine de Denver (Colorado), le comté de Miami-Dade (Floride), Norfolk (Virginie), Portland (Maine) et Pittsburgh/comté d'Allegheny (Pennsylvanie) (Burt et collab., 2010).

17. Dans le cadre d'un allègement fiscal lié à la pandémie de Covid-19 (Internal Revenue Service, 2023b).

4.3.1.2 Les initiatives multiservices du Project Homeless Connect

Dans le cadre de l'initiative fédérale Project Homeless Connect (PHC)¹⁸, le Continuum of Care local¹⁹ organise un événement une à deux fois par an, dans plusieurs communautés des États-Unis. Il rassemble les prestations et services d'aide à l'itinérance dans un même espace, réduit le poids des démarches et des déplacements pour la personne en situation d'itinérance, tout en favorisant les connections interorganisationnelles. Le PHC se tient généralement dans un grand bâtiment divisé en trois secteurs de services/prestations. Chaque personne en situation d'itinérance est accompagnée d'une personne bénévole qui l'oriente parmi les différents secteurs. À Denver, l'événement proposait des prestations et services liés à l'emploi, au logement, aux soins médicaux, à la Social Security Administration (SSA) et au Department of Veterans Affairs (VA), mais aussi des Resume Labs, des services de restauration, de coiffure, de massothérapie, de garde d'enfants, de kits d'hygiène et des services d'aide à l'obtention des documents d'identité (Burt et collab., 2010).

À Norfolk, le PHC a lancé l'initiative « ID Innovation » pour faciliter l'accès des personnes sans pièces d'identité aux programmes d'emploi et à d'autres services d'aide à l'itinérance. L'objectif était de produire un dossier d'identification individuel en utilisant les données/registres du programme de soutien alimentaires du DHS et des services correctionnels. La personne recevait ensuite une pièce d'identité parrainée par la ville qui lui permettait d'obtenir une carte d'identité auprès du Department of Motor Vehicles. Des stands interorganisationnels étaient également proposés lors des événements annuels pour faciliter l'obtention d'une pièce d'identité (Burt et collab., 2010).

4.3.1.3 Une équipe dédiée au repérage des personnes dans les bureaux de prestation

À Denver, l'Homeless Outreach Team (HOT)²⁰ plaçait une partie de ses membres dans le hall d'entrée des bureaux de prestation pour repérer les personnes en situation d'itinérance et leur offrir un service personnalisé et plus rapide (Burt et collab., 2010).

4.3.1.4 Un service téléphonique rapide et en libre-accès dans les bureaux de prestation

À Miami, les tâches simples comme un changement d'adresse pouvaient être effectuées par téléphone. Les bureaux du Department of Children and Families (DCF) avaient installé des téléphones dans leurs locaux pour que les personnes n'ayant pas accès à ce moyen de communication puissent appeler le centre d'appel du bureau et effectuer certaines tâches sans avoir à patienter pour rencontrer un membre du personnel (Burt et collab., 2010).

4.3.1.5 Un service de demande en ligne accompagné d'une agente ou d'un agent

Les bureaux du DCF de Miami et le Department of Health and Human Services (DHHS) du Maine mettaient des ordinateurs à disposition pour aider les personnes ne disposant pas d'Internet à faire leur demande de prestation. Dans le bureau central de Miami, les personnes pouvaient emprunter l'un des trente ordinateurs mis à disposition du public et recevoir de l'aide du personnel pour compléter le processus de demande en ligne (Burt et collab., 2010).

4.3.1.6 Former le personnel pour réduire les délais de traitement

La HOT²¹ de Denver a formé son personnel de manière à réduire la complexité et les délais de traitement des demandes pour les personnes en situation d'itinérance. Les membres du personnel étaient encouragés à vérifier si les demandes étaient complètes au moment de leur dépôt et à n'accepter que le nombre de dossiers qu'ils étaient capables de traiter en une journée. La Homeless Ongoing Outreach Team (HOOT) est venue renforcer l'équipe HOT afin d'augmenter la capacité de traitement et veiller à ce que les demandes soient prises en compte par le système des prestations. Il est rapporté que cette initiative a permis de réduire les délais d'attentes, des périodes souvent frustrantes pour les personnes en situation d'itinérance (Burt et collab., 2010).

18. Lancée en 2004, à San Francisco, l'initiative vise à mettre les personnes en situation d'itinérance de la ville en contact avec des services et des systèmes de soin autrement difficiles d'accès (Project Homeless Connect, 2021).

19. Le Continuum of Care est un organisme de planification local ou régional chargé de coordonner les services d'aide à l'itinérance. Il fait suite à la recommandation du HUD de développer une approche plus structurelle et stratégique de l'aide à l'itinérance (National Alliance to End Homelessness, 2010).

20. Financées par le Department of Health and Human Services, les HOT se rendent dans les lieux fréquentés par les personnes en situation d'itinérance pour établir une relation de confiance afin de les diriger vers les ressources adaptées ou de recueillir leurs demandes de prestation (Burt et collab., 2010 : 57).

21. Financée par le DHS, l'équipe HOT est habilitée à recevoir certaines demandes de prestations et services. Elle fait partie, avec la HOOT, des neuf programmes du Denver Outreach Collaborative, une organisation centrale gérée par la Denver's Road Home, dont le but est d'améliorer l'accès aux prestations sociales (Burt et collab., 2010 : 57-58).

4.3.1.7 Une demande accélérée

Aux États-Unis, dans le cadre du programme fédéral des bons alimentaires²², certains États ont pris des mesures permettant aux personnes d'obtenir plus rapidement leurs bons (sept jours au lieu des trente habituellement nécessaires) lorsqu'elles fournissaient une « preuve » (variable d'un État à l'autre) de leur situation d'itinérance. À Miami par exemple, en indiquant leur situation et le montant de leurs ressources, les personnes pouvaient obtenir le statut de demande accélérée et passer l'entretien obligatoire le jour-même du dépôt de leur demande. Au Colorado, l'Office of Disability Adjudication and Review de la Social Security Administration et le DHS s'étaient accordés pour signaler les personnes en situation d'itinérance afin de traiter leur demande en priorité. De façon semblable à Norfolk et Pittsburgh, le personnel de la VA s'organisait pour traiter plus rapidement les demandes de prestation provenant de personnes vétérans en situation d'itinérance (Burt et collab., 2010).

4.3.1.8 Inscription automatique et système de demande universelle

Plusieurs communautés des États-Unis utilisent un système de demande universelle pour permettre aux personnes d'accéder à plusieurs prestations via le dépôt d'une unique demande. Ce système réduit les contraintes liées aux demandes multiples et à la collecte des documents, aussi bien pour les personnes en situation d'itinérance, que pour les gestionnaires de cas (travailleuses sociales et travailleurs sociaux) et les personnes agentes des bureaux de prestation. L'outil prévoit l'évaluation de l'admissibilité d'une personne à d'autres prestations et son inscription automatique à certains programmes pour lesquelles elle n'aurait peut-être pas fait de demande. À Norfolk, une seule demande était nécessaire pour bénéficier du programme Temporary Assistance for Needy Families (TANF), des bons alimentaires, de l'assurance maladie Medicaid, des prestations de la General Assistance, de l'aide d'urgence, de l'assurance étatique et locale pour l'hospitalisation, du supplément de revenu Auxiliary Grants et du programme Refugee Resettlement (Burt et collab., 2010).

Au Canada, l'inscription automatique fait partie des recommandations qui ont été émises par le Conseil consultatif national sur la pauvreté (2021) pour pallier les enjeux liés aux exigences des programmes et à la stigmatisation et ainsi accroître l'accès des populations vulnérables (incluant les personnes en situation d'itinérance) aux prestations fédérales. Ce système a par ailleurs d'ores et déjà été mis en œuvre dans le cadre de l'Allocation canadienne pour les travailleurs et du Supplément de revenu garanti (Bureau du vérificateur général du Canada, 2022).

Le système ACCESS : outil de demande universelle informatisé

En Floride, le système ACCESS (Automated Community Connection to Economic Self-Sufficiency) a été développé par le DCF pour permettre l'accès à plusieurs des prestations qu'il propose, via une unique demande²³. Une série de centres de service équipés d'une technologie de pointe ont été ouverts à travers le comté de Dade²⁴. Le système inclut par ailleurs la numérisation et le stockage électronique des documents de la clientèle (y compris des documents d'identité) qui est rendue accessible à travers tout l'État. ACCESS permet ainsi de surmonter les enjeux liés à la conservation de la documentation, aux coûts du transport et réduit le temps d'attente dans les bureaux de prestation en facilitant l'accès des agentes et des agents aux dossiers des prestataires (Burt et collab., 2010).

22. Le programme s'appelle aujourd'hui le Supplemental Nutrition Assistance Program (United States Department of Agriculture Food and Nutrition Service, 2023).

23. Notamment les programmes des bons alimentaires, du TANF et Medicaid.

24. Il en existait neuf en 2010 (Burt et collab., 2010 : 81).

4.3.1.9 Une équipe de soutien spécialisée dans l'accès aux prestations

Le programme SOAR. Aux États-Unis, le programme fédéral SOAR (Supplemental Security Income (SSI)/Social Security Disability Insurance (SSDI) Outreach, Access and Recovery) a été créé²⁵ pour améliorer l'accès aux prestations SSI/SSDI pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être, qui souffrent d'une invalidité difficile à documenter (maladies mentales graves, troubles cognitifs). L'assistance se déploie en trois volets dans chaque État participant. Premièrement, le personnel administratif local et régional, ainsi que les personnes représentantes du Disability Determination Service sont réunies pour établir des relations de collaboration et planifier une stratégie visant à éliminer les obstacles rencontrés aux niveaux étatique et local. Deuxièmement, la formation SOAR fournit aux gestionnaires de cas (travailleuses sociales et travailleurs sociaux) des techniques leur permettant de produire des dossiers de demande complets, notamment pour établir le dossier médical des personnes, qui répondent aux exigences de la SSA. Troisièmement, l'assistance technique SOAR assure un travail de veille destiné à améliorer, pérenniser et étendre le processus, tout en proposant un service d'aide téléphonique aux équipes SOAR. On rapporte que les demandes ayant bénéficié du SOAR étaient acceptées à des taux nettement plus élevés que les autres et dans des délais bien plus brefs (quatre semaines au lieu des six à neuf mois habituels). Les taux de réussite du SOAR démontre que l'accès aux prestations destinées à stabiliser la situation financière des populations les plus vulnérables doit être conçu et présenté comme un effort de collaboration multiniveaux (étatique et local) et non comme une démarche individuelle (Dennis et collab., 2011; Szeintuch, 2022; Burt et collab., 2010).

4.3.1.10 Programme incluant un service d'aide à l'identité

En 2008 à Miami, le Homeless Opportunity Providing Employment a lancé une initiative visant à soutenir les personnes en situation d'itinérance à obtenir leurs papiers d'identité. Des fonds octroyés par le Homeless Trust du comté²⁶ ont permis la création d'un poste à temps partiel et de financer la recherche des documents. La plupart des requêtes étaient traitées par le service commercial Vital Check²⁷, reconnu pour la rapidité de son service. L'initiative comptait également un service de transport vers les bureaux municipaux délivrant les cartes d'identité et un service dédié à l'obtention des cartes de séjour pour les personnes en situation d'immigration. On rapporte un succès tel que le nombre de requêtes traitées est passé de 200 par année à 200 par mois et que la demande a vite dépassé les ressources en personnel (Burt et collab., 2010).

4.3.1.11 Guichets-uniques dans les centres d'accueil de jour

Les services proposés par les centres d'accueil de jour (douches, repas, courrier/messagerie) en font des lieux stratégiques où les personnes représentantes du gouvernement peuvent entrer en contact avec la population en situation d'itinérance et initier le processus de demande. Aux États-Unis, plusieurs d'entre eux offraient des services de guichet unique. À Denver par exemple, en plus des services téléphoniques, de casiers postaux, de l'aide à l'emploi, de dons de vêtements et de douches, le centre d'accueil de jour de la Francis House accueillait du personnel administratif du DHS, des équipes de type SOAR (voir l'exemple 4.3.1.9) et différentes personnes représentantes d'organisations juridiques et de soins de santé. À Albany, le Sheridan Hollow Drop-In Center offre un abri de jour, des repas, un service de boîtes aux lettres/adresses postales, l'accès à des ordinateurs, à des douches et à des installations de blanchisserie. Différents prestataires de services à l'itinérance étaient également présents, y compris des services publics. À Miami, les Homeless Assistance Centers mis en place dans le cadre du Homeless Plan et de l'Homeless Trust, proposaient de l'hébergement d'urgence et des repas ainsi qu'un service de guichet unique pour une variété de services d'aide sociale (Burt et collab., 2010).

25. Créé par la Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA), le programme a été lancé dans quarante et un États, au milieu des années 2000 (Dennis et collab., 2011 : 1373).

26. Le Homeless Trust gère le plan communautaire de lutte contre le sans-abrisme et coordonne les organisations et les services dédiés à l'itinérance (Burt et collab., 2010 : 75-76).

27. La société Vital Check est un service commercial fournisseur de documents d'état civil autorisé à accéder aux registres de nombreuses agences gouvernementales (Florida Vital Statistics, 2023).

4.3.1.12 Rencontres et formations interorganisationnelles

Aux États-Unis, on rapporte que le manque d'interaction entre les organisations est un problème courant. Pour y remédier, les communautés se sont organisées à différentes échelles. À Denver par exemple, l'ensemble du système d'aide à l'itinérance a été structuré autour du développement des relations interorganisationnelles, avec la mise en place de réunions régulières et la création d'un comité interagences. À Pittsburgh, un groupe de travail entre les directions d'organisations dédiées à l'itinérance a été constitué grâce au financement d'une fondation et s'efforçait d'informer régulièrement le DHS des freins rencontrés dans la prise en charge des personnes. À Albany, le DHHS rencontrait tous les trois mois les personnes représentantes de refuges et d'autres organismes communautaires dans le but de faciliter le partage et la résolution de problèmes. De plus, leurs équipes se rendaient dans les organismes lors du mois de sensibilisation à l'itinérance pour rencontrer le personnel. À Miami, les prestataires de service à l'itinérance se rencontraient lors d'un forum mensuel pour s'informer sur les programmes disponibles et leurs éventuelles modifications. Les formations interorganisationnelles étaient utilisées dans toutes les communautés étudiées. En plus d'informer et d'accompagner le travail du personnel impliqué dans les demandes de prestation pour les personnes en situation d'itinérance, elles contribuaient à développer les relations entre les protagonistes du système des prestations (Burt et collab., 2010).

4.3.1.13 L'adresse de référence

L'initiative ProxyAddress

Au Royaume-Uni, l'initiative *ProxyAddress*²⁸, lancée dans le cadre du *Homeless Reduction Act* (2018), attribue une adresse de référence aux personnes en situation d'itinérance qui en font la demande auprès des autorités locales (service du logement de la mairie), afin qu'elles puissent accéder aux services dont elles ont besoin pour stabiliser leur situation (par ex. : ouvrir un compte bancaire, recevoir du courrier, percevoir des prestations d'assistance sociale, postuler à une offre d'emploi, etc.). L'adresse de référence est enregistrée dans la base de données de la *Royal Mail* (RM). Il s'agit d'une copie virtuelle de l'adresse réelle d'une mairie, d'une association d'aide au logement, d'une société immobilière ou de toute autre organisation partenaire de l'initiative. Elle est donc moins attachée à un lieu physique qu'à la personne qui en bénéficie (à la manière d'un téléphone cellulaire). Le courrier envoyé à l'adresse fictive est redirigé par la RM vers un lieu temporaire choisi par la personne. Le service du logement des mairies informe les personnes sur les critères d'éligibilité du service qui est accessible en ligne. L'adresse est attribuée pour une période de 6 mois, qui peut être prolongée si la personne en fait la demande (Crepaldi, 2019).

L'initiative AddressPoint

En Irlande, le service *AddressPoint* permet aux personnes en situation d'itinérance d'enregistrer une adresse postale personnelle auprès du bureau de poste de leur choix afin de recevoir du courrier.²⁹ Depuis 2020, le service est proposé par 200 bureaux de poste implantés dans tous les comtés du pays. Une nouvelle adresse est générée chaque fois que la personne se déplace dans une autre zone desservie par le service (Crepaldi, 2019; Zólyomi, 2021).

4.3.1.14 Une boîte vocale pour communiquer avec les personnes en situation d'itinérance

Aux États-Unis, dans le but de faciliter la communication avec les personnes en situation d'itinérance et d'éviter la rupture de prestation de service, les collectivités et les organismes mettaient un compte de messagerie vocale à disposition des personnes afin de leur permettre de recevoir des messages audios. Les comptes étaient soit fournis gratuitement par une entreprise de communication privée, soit achetés à prix modique par les organisations communautaires ou municipales (Burt et collab., 2010).

4.3.1.15 Un service d'entreposage physique et sécurisé pour la documentation

De nombreuses communautés des États-Unis offraient un service d'entreposage de la documentation pour pallier la perte et le vol des documents ou les difficultés d'organisation des personnes en situation d'itinérance. Les copies originales étaient conservées dans les bureaux des organismes prestataires, dans des classeurs verrouillés ou des coffres-forts. L'organisme proposait à la clientèle de conserver les documents originaux et de délivrer des copies authentifiées au besoin (Burt et collab., 2010).

28. Accessible en ligne, à l'adresse <https://www.proxyaddress.co.uk/>.

29. Il s'agit d'un service de poste restante accessible en ligne, à l'adresse <https://www.anpost.com/AddressPoint>. La personne doit présenter une pièce d'identité pour retirer son courrier qui est conservé durant vingt jours avant d'être retourné à l'expéditeur.

4.3.1.16 Services et offre de transport

Plusieurs prestataires à l'itinérance des États-Unis utilisaient les fonds des programmes d'aide pour assurer le transport des personnes entre les ressources à l'itinérance et les bureaux de prestation, et ce, soit sous la forme d'un véhicule détenu par l'organisation, soit par un système de bons de voyage pour le réseau de transport de la ville. Du côté des organisations gouvernementales, le *Virginia's Employment Center* mettait également en place cette pratique en assurant le transport vers le guichet unique de l'emploi pour les personnes ayant besoin d'un service intensif en matière d'emploi. Lorsque l'offre de transport des villes se révélait inadaptée, les communautés comme Portland faisaient appel à des organisations philanthropiques ou caritatives (par ex. : églises locales, organismes à but non lucratif) pour assurer les trajets des personnes en situation d'itinérance vers les bureaux de prestation (Burt et collab., 2010).

4.3.1.17 Un questionnaire détaillé pour comprendre le non-recours

En France, la plupart des administrations sociales et des organismes à but non lucratif (OBNL) de la région de Grenoble ont participé à une expérience visant à détecter et à traiter les cas de non-recours aux prestations. Lorsque le personnel impliqué soupçonnait un cas, il remplissait un questionnaire détaillé, spécialement créé pour l'expérience. Des réunions entre les organisations participantes (administrations, autorités locales, et OBNL) permettaient ensuite de discuter le cas, de trouver une solution adaptée au cas individuel, mais aussi des solutions pérennes pour éviter la reproduction de ce type de cas (Boccadoro, 2014).

4.3.2 Accès aux mesures fiscales

4.3.2.1 Un enchaînement de mesures complémentaires pour faciliter l'accès

Aux États-Unis, l'*Internal Revenue Service* (IRS) (2021) a récemment pris une série de mesures complémentaires afin de simplifier l'ensemble du processus de demande et de permettre aux personnes en situation d'itinérance d'accéder plus facilement aux *Economic Impact Payments* (EIP) et à certains avantages fiscaux comme l'*Earned Income Tax Credit* (EITC)³⁰.

- **Des conditions d'application allégées.** Les personnes peuvent obtenir les EIP même si elles n'ont pas ou peu de revenus et ne produisent pas de déclarations. Elles doivent simplement 1) disposer d'un numéro de sécurité sociale et 2) ne pas être une personne à charge. Dans le cas des EITC, les personnes en situation d'itinérance qui travaillent sont admissibles si elles résident plus de la moitié de l'année aux États-Unis (comme l'exige la loi fédérale), dans un ou plusieurs refuges des cinquante États ou du district de Columbia (Internal Revenue Service, 2021).
- **Une procédure simplifiée et outillée.** Pour obtenir les EIP, il suffit de produire une déclaration de revenus fédérale sur la base de l'année précédente à travers une procédure simplifiée. Les renseignements à fournir sont élémentaires et la déclaration peut être faite par voie électronique via le système *Free File*.³¹ L'IRS fait ensuite le calcul et le paiement est émis automatiquement aux personnes admissibles (Internal Revenue Service, 2021).
- **De l'aide fiscale gratuite.** Des partenariats ont été conclus par l'IRS avec les organismes VITA (*Volunteer Income Tax Assistance*) et TCE (*Tax Counselling for the Elderly*) qui fournissent de l'aide gratuite pour la préparation des déclarations d'impôt. Les bénévoles sont spécialement formés et peuvent être rencontrés dans plusieurs sites à travers le pays. Un outil d'assistance numérique a également été développé pour simuler l'admissibilité à l'EITC des personnes en situation d'itinérance qui travaillent (Internal Revenue Service, 2021).
- **Un encaissement facilité.** Une liste d'institutions financières assurées par le *Federal Deposit Insurance Corporation* (FDIC) et un outil de localisation sont accessibles sur le site du FDIC. L'IRS propose également des listes de banque et de coopératives de crédit qui offrent un service d'ouverture de compte en ligne. Il est possible d'ouvrir un compte bancaire à faible coût ou sans frais. Les personnes disposent ensuite d'un numéro de compte et d'un numéro d'acheminement pour déposer et réclamer le dépôt direct des EIP. L'IRS accepte aussi les numéros de compte et les routages des cartes de débit prépayées rechargeables ainsi que des applications de paiement mobile. Les personnes qui n'ont pas d'adresse et qui n'ont pas la possibilité de choisir

30. Paiements de relance économique (EIP) et crédit d'impôt sur le revenu gagné (EITC).

31. Le système *Free File* est né d'un partenariat entre l'IRS et différents éditeurs de logiciels, afin de proposer gratuitement des services en ligne de préparation et de déclaration d'impôts (Internal Revenue Service, 2023a).

le dépôt direct peuvent se faire envoyer un chèque ou une carte de débit pour le remboursement d'impôt à l'adresse d'un refuge, d'un organisme ou d'un proche (Internal Revenue Service, 2021).

4.3.2.2 Un service téléphonique automatisé pour la déclaration d'impôt

Une initiative comparable au programme Free File de l'IRS³² est proposée par l'Agence du revenu du Canada via le service téléphonique automatisé « Produire ma déclaration »³³. Le service simplifié permet aux personnes de produire elles-mêmes leur déclaration de revenu (Bureau du vérificateur général du Canada, 2022).

4.3.2.3 Campagnes de sensibilisation ciblée, directe et indirecte

Entre 2019 et 2021, le ministère Emploi et Développement social et l'Agence du revenu du Canada ont mis en place différentes stratégies de sensibilisation ciblées. Les deux organisations envoyaient des lettres à des sous-groupes précis pour inciter les personnes à entamer les démarches (par exemples les personnes n'ayant pas produit de déclaration de revenu) ou les informer de leur potentielle admissibilité, organisaient des visites en personnes, offraient du soutien téléphonique (appels entrants ou sortants) aux collectivités ciblées (ex. collectivités Autochtones) et de l'aide individuelle par l'entremise de certains centres de service (Bureau du vérificateur général du Canada, 2022).

La recherche documentaire a montré que les personnes en situation d'itinérance font face à de multiples obstacles bien spécifiques, alors même qu'elles figurent parmi les catégories de population qui ont le plus besoin d'aide pour stabiliser leur situation (Bureau du vérificateur général du Canada, 2022; Burt et collab., 2010; Szeintuch, 2022). Ces obstacles incluent la complexité et les exigences des programmes, le manque d'accompagnement et d'accès à l'information, certains obstacles individuels d'ordre psychologiques et cognitifs ainsi que des problématiques d'accessibilité (Chareyron et Domingues, 2018; Szeintuch, 2022). Les pistes de solutions issues du volet documentaires ont été pensées pour répondre aux besoins complexes de cette catégorie de la population. Beaucoup d'entre elles proposent une simplification du processus, une réduction des exigences et des délais ainsi qu'un accompagnement adapté. Les initiatives les plus pertinentes mettent l'accent sur la collaboration interorganisationnelle comme participant pleinement de la capacité des organisations à faciliter l'accès (Burt et collab., 2010). La demande de prestation est alors perçue non plus comme un effort individuel auquel la personne fait face seule, mais comme une démarche nécessairement collaborative (Boccardo, 2014; Szeintuch, 2022). Plus encore, elles mettent de l'avant les responsabilités gouvernementales dans l'amélioration de l'accès des populations les plus vulnérables (Bureau du vérificateur général du Canada, 2022).

4.4 Documentation en provenance du Québec

La recherche documentaire réalisée dans le cadre de ce projet intégrait de la littérature grise en provenance du Québec, soit par exemple des rapports ou des mémoires d'organismes, des bulletins ou des articles de presse. Cette documentation n'est pas le fruit d'une recherche exhaustive. Dans plusieurs cas il s'agit plutôt de références ou de documents remis spontanément ou sur demande, à l'équipe de recherche. Certains éléments de ces documents appuient toutefois bien souvent les résultats obtenus lors des entretiens qualitatifs et de la recherche documentaire présentée aux sections précédentes. La présente section aborde les principaux constats issus de cette documentation.

4.4.1 Accès à l'assistance sociale

Certains des enjeux révélés par les entretiens qualitatifs trouvent écho dans quelques-uns des documents consultés. Ainsi, le comité d'experts auteur du rapport *Le revenu minimum garanti : une utopie?* mentionne le problème du non-recours à l'assistance sociale au Québec. Selon ce comité, il s'agit d'un phénomène difficile à quantifier et attribuable notamment, à « la complexité des démarches à effectuer, ou [à la] crainte des préjugés. » (Comité d'experts sur le revenu minimum garanti, 2017 : 70).

Le réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM) publiait en juin 2023 un mémoire déposé au MESS (dans le cadre de la consultation publique pour l'élaboration du quatrième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale) dans lequel étaient cités des obstacles à l'accès à l'assistance sociale et notamment la difficulté pour les personnes en situation d'itinérance à fournir les

32. Voir l'exemple 4.3.2.1.

33. La personne qui fait la demande n'a ni formulaire à remplir, ni calcul à effectuer, elle doit simplement confirmer certaines informations personnelles et répondre à quelques questions (Agence du revenu du Canada, 2023).

documents requis (Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal, 2023). Dans un feuillet publié en 2019 qui porte sur les enjeux de revenu et l'itinérance, l'organisme soulignait en outre la complexité du processus de demande et les obstacles associés à l'encaissement des chèques de prestations (Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal, 2019). Par ailleurs, dans la deuxième édition de sa plateforme de revendications intitulée *Pour une politique en itinérance*, le RSIQ attirait l'attention sur la question du pouvoir discrétionnaire de l'agent ou l'agent, dans le processus d'accès à l'assistance sociale : « [l']arbitraire a trop souvent une grande place dans les décisions des agents d'attribuer ou non une prestation » (Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec, 2012 : 15).

Au chapitre des pistes de solution, des revendications ou des actions attendues, le RSIQ mettait de l'avant dans un mémoire déposé en 2015 au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec, 2015), l'importance de simplifier et d'accélérer le traitement des demandes d'assistance sociale pour les personnes plus vulnérables, mais aussi de faciliter l'obtention d'un premier chèque (une revendication réitérée en 2019 et en 2023 par le RAPSIM). Le mémoire du RSIQ évoquait de surcroît les contraintes administratives imposées aux jeunes au regard de la contribution parentale, un thème également évoqué en 2023 par le RAPSIM, qui recommande d'ailleurs l'abrogation de la contribution parentale (Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal, 2023). En outre, le RAPSIM énonce dans le feuillet mentionné précédemment, que l'accès à la reconnaissance de contraintes à l'emploi des personnes en situation d'itinérance devrait être facilité, et ce, « en prenant en compte les impacts psychologiques et sociaux de leurs expériences » (Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal, 2019 : 2).

Notons que la documentation consultée faisait aussi état de l'initiative « Prévenir la fraude et le vol auprès des itinérants » qui est en quelque sorte la première version des journées Guichet unique de services, dont il a été question plus tôt dans ce rapport (voir la section 3.2.3.4.5, pour une description du projet).

4.4.1.1 Le Programme objectif emploi

Avant sa mise en œuvre, le Programme OE a suscité des préoccupations dans le milieu de l'itinérance. Ainsi, dans son mémoire déposé à la Commission de l'économie et du travail dans le cadre des consultations sur le projet loi 70 visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi (Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec, 2016), le RSIQ exprimait sa préoccupation à l'effet que le programme ne soit pas adapté aux personnes en situation d'itinérance, notamment parce que certaines d'entre elles présentent des contraintes à l'emploi qui ne sont pas reconnues. Dans le même ordre d'idée, le rapport *Des travailleurs et des travailleuses pauvres à « mettre en mouvement » : l'activation et la notion d'aptitude au travail au sein des services publics d'emploi* (Charron, 2019) fait état des résultats d'entrevues qualitatives qui ont été réalisées auprès d'agentes et agents du MESS, dans le contexte du Programme OE. L'auteure rapporte une certaine frustration de plusieurs agentes et agents devant le fait d'avoir à convoquer de manière répétitive et en vain, des personnes en situation difficile ou de vulnérabilité pour des rencontres auxquelles elles ne se présentent pas – une méthode jugée inappropriée pour ces personnes.

4.4.2 Accès aux crédits fiscaux

La documentation consultée fait également écho à certains des enjeux soulevés en matière d'accès aux crédits fiscaux, et des solutions sont proposées. Les autrices et auteurs du rapport *Le revenu minimum garanti: une utopie?* soulignent que « [d]es personnes vulnérables ayant droit aux prestations fiscales offertes ne les réclament pas, soit parce qu'elles ne connaissent pas ces aides, soit parce qu'il s'avère trop complexe pour elles de remplir les formalités fiscales » (Comité d'experts sur le revenu minimum garanti, 2017 : 74). Le comité poursuit avec ces recommandations :

- Le versement automatique de certains crédits d'impôt aux personnes produisant une déclaration de revenus, afin de rendre accessibles certaines mesures de soutien au revenu de nature fiscale aux personnes n'en bénéficiant pas actuellement, même si elles y ont droit.
- Le versement du bouclier fiscal³⁴, des primes au travail et de la composante TVQ du crédit d'impôt pour la solidarité effectué automatiquement par Revenu Québec, à la condition que Revenu Québec dispose de l'information nécessaire pour procéder à un tel versement.

34. Le bouclier fiscal est une mesure en vertu de laquelle les ménages qui ont subi une perte de certains crédits d'impôt remboursables à la suite d'une hausse de revenus de travail peuvent bénéficier d'une prestation additionnelle (Comité d'experts sur le revenu minimum garanti, 2017 : 72).

Toutefois, ces mesures ne permettraient pas aux personnes qui ne produisent pas de déclaration de revenus de recevoir les crédits auxquels elles ont droit. Conséquemment le comité d'experts recommande également d'accroître les efforts visant à les rejoindre (Comité d'experts sur le revenu minimum garanti, 2017 : 74).

Dans son mémoire déposé au MESS en 2023, le RAPSIM souligne les défis que représentent la production d'une déclaration de revenus pour les personnes en situation d'itinérance et déplore que l'accès à certains crédits comme le CIS soit conditionnel à la déclaration de revenu. Le RAPSIM recommande « que l'on dispense les personnes à faible revenu de produire un rapport d'impôts et que les crédits d'impôt et aides pertinentes soient versés automatiquement », mais aussi « davantage de financement et de ressources pour les cliniques d'impôt gratuites dans les organismes, et qu'elles soient disponibles à l'année longue pas seulement en période d'impôt régulière » (Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal, 2023 : 7 et 8).

Par ailleurs, diverses voix se sont élevées en faveur d'une déclaration de revenus simplifiée ou préremplie, notamment pour certaines personnes plus vulnérables. Lancée en avril 2020 par une coalition composée d'une cinquantaine d'organismes et de regroupements, la campagne « C'est quoi le rapport? Campagne des impôts » vise à obtenir une déclaration d'impôts simplifiée pour les personnes vivant exclusivement de prestations gouvernementales (Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal, 2021). Dans la même veine, Québec Solidaire (QS) proposait en février 2022 un « rapport d'impôt pré-rempli » et expliquait, dans son communiqué de presse, que « [l]a mesure faciliterait ainsi pour plusieurs citoyens l'obtention de prestations tel le crédit d'impôt pour solidarité. Elle allégerait également la tâche aux organismes communautaires qui viennent en aide à des personnes vulnérables dans la production de leurs rapports d'impôts, sans toutefois bénéficier d'un soutien suffisant du gouvernement. [...] La proposition solidaire s'adresse dans un premier temps aux personnes vivant exclusivement de prestations gouvernementales pour être ensuite progressivement étendue aux autres catégories de contribuables. Dans l'éventualité où la proposition serait mise en place, l'administration fiscale pré-remplirait la déclaration d'impôt des citoyens à partir des informations dont elle dispose déjà. La déclaration serait ensuite acheminée aux individus. Si tout est conforme, ils n'auraient rien à faire, et après un délai, la déclaration serait considérée comme confirmée. Dans le cas où des données devraient être ajustées ou ajoutées, l'individu les modifierait et renverrait sa déclaration modifiée à l'intérieur du délai prescrit. » (Québec Solidaire, 2022). Notons, à titre informatif, que dans son rapport de 2021, le Conseil consultatif national sur la pauvreté émet la recommandation suivante « le gouvernement du Canada devrait mettre en œuvre l'inscription automatique aux prestations fédérales afin que les personnes aient accès au soutien et aux services qui pourraient les dérober aux griffes de la pauvreté. La déclaration automatique de revenus est un mécanisme qui peut aider à ce titre » (Conseil consultatif national sur la pauvreté, 2021 :114).

Enfin, la documentation consultée faisait aussi état du Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles (SAIPB). Ce programme, qui vise à accompagner des personnes qui ont besoin d'assistance pour remplir leurs déclarations de revenus, est décrit plus haut dans le rapport, à la section 3.3.1.2.

5 Discussion des résultats

Outre de nombreuses pistes de solution, quelques constats transversaux se dégagent des résultats de cette recherche. Ces derniers s'articulent en quatre lignes directrices qui devraient sous-tendre les réflexions sur les mesures à mettre en place pour faciliter l'accès à l'assistance sociale et aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance – l'accès étant défini ici non seulement par l'obtention, mais aussi par l'utilisation et le maintien de la prestation de service.

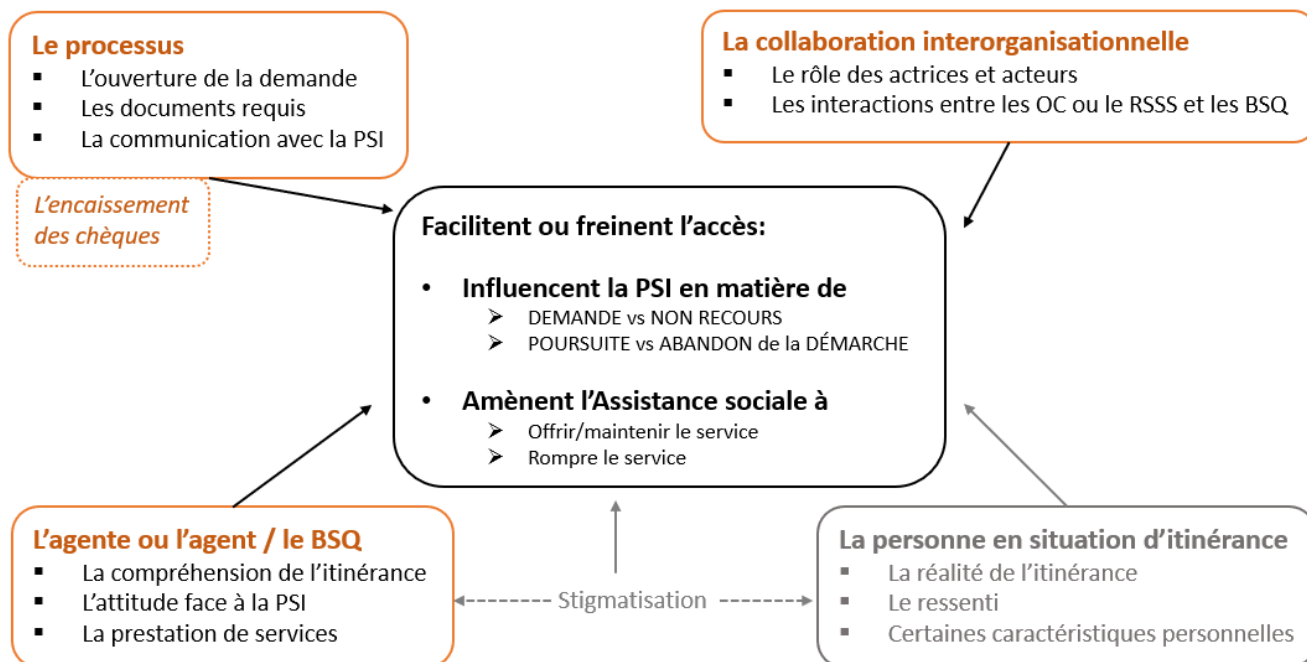
Tout d'abord, il y va de la nécessité de **tenir compte de la réalité de l'itinérance** et des manières variées dont elle est vécue. Cette prise en compte implique notamment de considérer l'**urgence des besoins** de ces personnes, qui vivent une grande précarité. Ensuite, il importe de garder à l'esprit que bien que l'État ait le devoir de rendre accessibles les programmes et services aux populations en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale, les solutions qui permettent de faciliter cet accès passent le plus souvent par un **effort collectif** où la collaboration entre différents protagonistes est nécessaire. Finalement, la notion de **compassion institutionnelle**³⁵ qui place l'empathie et la compassion au cœur des politiques, des processus et des organisations – et de laquelle découle notamment le fait d'assumer un certain risque de fraude – doit s'inscrire en filigrane des décisions relatives aux mesures d'ordre structurel.

Par ailleurs, les pistes de solution qui apparaissent les plus structurantes pour faciliter l'accès, sur la base des entretiens ou de la recherche documentaire (souvent les deux), sont rapportées ici. Rappelons que l'intérêt principal de la recherche porte sur des pistes d'ordre organisationnel, dans le but d'alimenter les instances décisionnelles dans les réflexions entourant la mise sur pied d'actions et de mesures concrètes. Les enjeux rencontrés sont aussi brièvement ramenés, afin de contextualiser les pistes présentées.

5.1 Accès à l'assistance sociale

Le schéma ci-après (Figure 3) illustre les différents facteurs qui influencent l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance (PSI). Ces facteurs peuvent faciliter ou freiner l'accès. Les pistes de solutions présentées ci-après concernent principalement le processus, le rôle de l'agent, le fonctionnement des BSQ ainsi que la collaboration interorganisationnelle.

Figure 3 : Les facteurs influençant l'accès à l'AFDR



35. Inspirée de Szeintuch (2022) – voir note de bas de page 15.

5.1.1 Le processus

- **Ouverture du dossier et émission d'un premier chèque : s'assurer du déploiement, dans tous les BSQ, des mesures existantes pour les personnes en situation d'itinérance sans pièces d'identité**

Dans certains cas, aucun chèque n'est versé tant que la personne n'a pas fourni de pièces d'identité, et parfois la demande ne peut pas être déposée. Le délai avant l'obtention du premier chèque retarde la stabilisation financière et résidentielle de la personne et risque de la démobiliser dans sa démarche.

- **Simplifier la démarche**

- **Réduire la quantité de documents requis** : récupérer les documents requis pour démontrer son admissibilité relève fréquemment du parcours du combattant pour la personne en situation d'itinérance qui se décourage souvent face à l'ampleur des démarches. Revoir les exigences en la matière afin d'avoir des demandes réalistes compte tenu du contexte de l'itinérance.
- **Assouplir certaines exigences liées à l'admissibilité : la contribution parentale et la preuve de subsistance**. Les processus entourant la contribution parentale et la preuve de subsistance peuvent être particulièrement intrusifs, éprouvants et stigmatisants pour les personnes en situation d'itinérance, notamment pour les jeunes. Appliqués sans grand égard à la réalité de l'itinérance et en exigeant un degré de détails souvent jugé excessif, ces processus peuvent générer l'abandon des démarches ou à tout le moins les repousser dans le temps.
- **Favoriser la prise en charge par les BSQ de l'obtention de documents personnels** : certains des documents pourraient être obtenus par le MESS auprès des ministères, organismes et institutions financières concernés.

- **Mettre en place différents moyens pour faciliter la communication avec les personnes en situation d'itinérance**

Les bris de communication avec les personnes en situation d'itinérance entraînent des délais et des fermetures de dossiers. On retient la pertinence de

- s'assurer que les personnes puissent récupérer leur correspondance du MESS au BSQ de leur choix, tant et aussi longtemps qu'elles n'ont pas d'adresse (une pratique à géométrie variable selon les entretiens réalisés);
- explorer les possibilités de joindre les personnes par courriel ou de les aviser par des notifications qu'elles ont reçu de la correspondance ou qu'elles ont un rendez-vous;
- soutenir la mise en place de comptoirs postaux dans les milieux fréquentés par les personnes en situation d'itinérance;
- explorer la possibilité de réserver des casiers postaux dans les bureaux de poste.

- **Encaissement des chèques de prestation : émettre une lettre standardisée du MESS destinée aux responsables des institutions financières, et les en informer**

Le refus de certaines institutions financières d'encaisser les chèques d'assistance sociale des personnes qui n'ont pas les pièces d'identité requises entraîne des démarches supplémentaires, des délais, et parfois des coûts. La standardisation d'une lettre confirmant l'admissibilité de la personne à un programme d'assistance sociale du MESS et le fait d'informer les institutions financières de cette initiative pourrait rendre ces dernières plus réceptives à encaisser les chèques.

- **Explorer la possibilité de joindre cette lettre avec l'envoi du chèque** pour les personnes qui sont « temporairement sans adresse » (tel que codé dans le système au MESS) : actuellement la personne doit se rendre au BSQ pour se procurer ladite lettre lorsque le chèque est envoyé à un organisme ou à une personne de son choix, ce qui représente des démarches supplémentaires.

5.1.2 Le rôle de l'agent ou l'agente et le fonctionnement des BSQ

- **Rendre le traitement des demandes plus uniforme, tout en concédant aux agentes et agents une souplesse administrative**

La façon dont une demande est traitée varie d'une agente ou d'un agent à l'autre et d'un BSQ à l'autre, notamment au regard des preuves d'admissibilité exigées. Cette situation apporte de l'iniquité dans le traitement des demandes, et ultimement, dans la stabilisation financière des personnes. Il importe d'uniformiser le traitement des demandes, tout en octroyant aux agentes et agents une marge de manœuvre qui leur permette de tenir compte de la situation d'itinérance de la personne.

- **Accroître l'accompagnement des personnes dans les BSQ**

Les personnes en situation d'itinérance nécessitent un accompagnement pour réaliser les démarches liées à la demande d'AFDR. Or, cet accompagnement est souvent le lot des organismes communautaires qui expriment pallier un manque à cet effet du côté des BSQ. Un accompagnement plus soutenu des BSQ dans l'ensemble des démarches (notamment pour récupérer les documents requis) serait souhaitable.

- **Désigner, dans les BSQ, une personne (ou une équipe) ressource dédiée aux personnes en situation d'itinérance**

Cette piste est complémentaire aux deux précédentes et pourrait, si elle est mise en place, les inclure. La présence dans les BSQ de personnel dédié aux personnes en situation d'itinérance, qui prendrait en charge leur demande en tenant compte de leur réalité, faciliterait leur accès à l'assistance sociale. Il est question ici d'une prise en charge dès l'accueil (qui se veut exempt de jugement et respectueux) et ce, jusqu'à ce que la demande soit complète, incluant l'accompagnement pour l'obtention des documents requis.

- **Faire l'analyse des demandes des personnes en situation d'itinérance alors qu'elles sont présentes au BSQ**

Le fonctionnement par étape en place dans certains BSQ (dépôt du formulaire à l'agent d'accueil / traitement de la demande par un autre agent / envoi de la lettre demandant les documents requis par la poste) entraîne des délais et engendre des abandons de la démarche.

5.1.3 La collaboration interorganisationnelle

Rappelons d'abord que bien qu'appréciables, les connexions informelles entre organisations sont à risque, notamment lorsque les personnes changent de fonction ou partent en retraite. Une collaboration accrue entre le BSQ et les organismes qui accompagnent les personnes en situation d'itinérance est au cœur des solutions à mettre en place. Cette collaboration peut prendre différentes formes.

- **Créer un point de chute dans les BSQ pour les intervenantes et intervenants**

Il s'agit ici d'établir un pont, idéalement de créer un lien de confiance, entre les intervenantes et intervenants et le BSQ de leur secteur afin que ceux-ci aient une personne ressource avec qui communiquer lorsqu'ils rencontrent des obstacles dans leur accompagnement des personnes en situation d'itinérance.

- **Reconnaître et faciliter le rôle d'accompagnement des organismes**

Les intervenantes et intervenants jouent un rôle majeur dans l'accès à l'assistance sociale – l'accompagnement des personnes est chronophage et est ralenti à différents niveaux. Les deux mesures suivantes faciliteraient leur rôle :

- **Assouplir les règles de confidentialité dans les communications verbales** qui impliquent une intervenante ou un intervenant afin de lui permettre de parler au nom de la personne accompagnée lors d'un échange téléphonique avec le personnel du MESS.
- **Mettre en place une ligne téléphonique directe** dédiée aux organismes lorsqu'ils communiquent avec Services Québec afin de joindre une personne en mesure de répondre aux questions plus pointues qui découlent de la situation d'itinérance.

- **Favoriser le transfert des connaissances et des pratiques**

D'un côté les agentes et agents souhaitent être plus sensibilisés aux réalités de l'itinérance, de l'autre les intervenants et intervenantes jugent important d'être mieux informés au regard des modalités de l'assistance sociale. Une formule permettant des échanges réciproques est à privilégier – à cet égard l'initiative de sensibilisation mise sur pied par la Direction régionale de Montréal³⁶ est inspirante.

- **Soutenir, multiplier et faire mieux connaître les points multiservices de type « Guichet unique »**

Ces initiatives ont démontré leur pertinence pour faciliter l'accès à l'assistance sociale lorsqu'une personne du MESS y est présente et peut accompagner les personnes dans leurs demandes. La recherche documentaire souligne d'ailleurs le potentiel de ces initiatives de répondre à plusieurs besoins administratifs des personnes en situation d'itinérance, en plus de l'accès à l'assistance sociale (ouverture de compte bancaire, accompagnement juridique, obtention de documents personnels). Différents facteurs en assurent le succès : la régularité des événements (plusieurs fois par année), le choix du lieu (qui doit être fréquenté par les personnes visées), la présence de bénévoles pour guider les personnes, une communication ciblée des événements (qui rejoint l'ensemble des protagonistes visés) et la multiplicité des services offerts. À ce chapitre on retient que l'offre d'autres types de services (autre les services administratifs) tels que des services de restauration, de coiffure, de massage, ou d'aide à la rédaction d'un curriculum est également un ingrédient actif du succès de ces guichets.

5.1.4 Le Programme objectif emploi

- **Adapter le Programme objectif emploi aux personnes en situation d'itinérance**

- **Assouplir les règles concernant les rencontres obligatoires.** Il est question ici de lever les conséquences de l'absence aux rendez-vous (retenue du chèque) et d'avoir plus de flexibilité concernant la fréquence et le moment des rendez-vous, en fonction de la situation de la personne. Les exigences actuelles du Programme OE présentent un risque réel de fragiliser la situation financière de certaines personnes en situation d'itinérance, incapables d'y répondre.
- **Prolonger la durée de la participation**, et ce, même si la personne n'est pas en action, afin de tenir compte du fait qu'elle doit stabiliser sa situation résidentielle.

- **Créer ou renforcer les liens avec les organismes**

Construire des liens avec les organismes qui accompagnent les personnes – un besoin particulièrement présent dans le cadre du volet Développement des habiletés sociales (là où se trouvent la plupart du temps les personnes en situation d'itinérance).

5.1.5 Le suivi de l'accès

- **Se doter d'indicateurs permettant d'observer l'évolution de l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance**

- **Données du système d'assistance sociale au MESS :** voir dans quelle mesure les données actuellement colligées pourraient être exploitées. Une réflexion sur le développement d'indicateurs (codes) supplémentaires pourrait s'en suivre.
- **Dénombrements des personnes en situation d'itinérance à venir** (portés par le MSSS) : le dénombrement peut permettre de suivre la proportion de personnes n'ayant pas accès à l'assistance sociale. Bien qu'on ne puisse l'interpréter comme une mesure de non-recours (pour cela il faudrait savoir si les personnes qui n'ont pas d'assistance sociale y sont éligibles), cette donnée n'en demeure pas moins un indicateur pertinent à suivre. Ainsi, avant chaque exercice de dénombrement, le MESS devrait être interpellé au moment de la conception du questionnaire afin de s'assurer que la question sur les sources de revenu est en cohérence avec les programmes en cours et qu'elle demeure active dans les versions à venir du questionnaire.

36. Voir Le projet de sensibilisation – Personnes en situation d'itinérance, à la section 3.2.3.4.5.

5.2 Accès aux mesures fiscales

- **Mettre en place les conditions nécessaires pour que la déclaration de revenus puisse se compléter au moment où la personne est disposée à faire la démarche**

L'accès aux crédits fiscaux repose beaucoup sur la capacité à mettre en place de tels mécanismes. Les occasions d'accompagner les personnes en situation d'itinérance dans la production de leur déclaration de revenus sont souvent uniques (les personnes ne se présentent pas à un deuxième rendez-vous) et de brève durée.

- **Fournir aux organismes un accès direct à une agente ou un agent de Revenu Québec**

Un lien direct (téléphonique) avec une agente ou un agent de Revenu Québec, sensibilisé au phénomène de l'itinérance, qui peut rapidement dénouer des enjeux, identifier la personne et obtenir les documents qui la concernent et qui sont nécessaires à la déclaration de revenus permettrait aux intervenantes et intervenants de compléter rapidement la déclaration.

- **Faciliter le processus d'authentification**

- **Assouplir les règles de confidentialité** qui empêchent les intervenantes et intervenants de prendre la parole au nom de la personne lors des échanges téléphoniques.
- Explorer la possibilité de **mettre en place des mécanismes permettant aux intervenantes et intervenants d'authentifier les personnes** accompagnées et de récupérer leurs documents auprès de Revenu Québec.

- **Soutenir les initiatives de collaboration entre les centres d'action bénévole (CAB) et les organismes en itinérance**

- **Soutenir les CAB dans la mise en place de visites de sensibilisation dans les organismes** en itinérance et s'assurer qu'ils aient les ressources nécessaires pour offrir l'accompagnement aux personnes dans leur déclaration de revenus.
- **Explorer la possibilité de déployer des cliniques mobiles dans les organismes**, sur la base des constats du projet-pilote réalisé par la Fédération des centres d'action bénévole. Lors de ces cliniques, une équipe de bénévoles du CAB s'est rendue dans les organismes qui desservent des personnes en situation d'itinérance pour les rencontrer individuellement et entamer avec elles les démarches pour produire la déclaration de revenus.

- **S'assurer que les personnes qui y ont droit reçoivent la composante logement du CIS**

Des mécanismes devraient être mis en place pour supprimer les freins systémiques à l'accès à ce crédit. Le processus actuel, qui nécessite d'avoir en main le relevé 31 au moment de produire la déclaration de revenus ou bien d'en faire la demande dans une étape ultérieure sur réception de l'avis de cotisation, pénalise grandement les personnes en situation d'itinérance.

5.3 Autres pistes potentielles

Certaines pistes de solution ont émergé plus spécifiquement de la recherche documentaire. Bien qu'elles s'avèrent peu présentes ou même absentes des résultats des entretiens, ces approches paraissent pertinentes afin de faciliter l'accès à l'assistance sociale ou aux mesures fiscales. **Les pistes suivantes mériteraient d'être explorées :**

- **Avoir une représentation régulière du BSQ dans les organismes**

Déployer, dans les organismes, des personnes représentantes des institutions pour informer les personnes sur les programmes de l'assistance sociale et les accompagner dans leurs démarches est une piste de solution largement ressortie de la recherche documentaire, toutefois elle a été très peu rapportée lors des entretiens qualitatifs. Dans ce contexte, cette piste est présentée avec prudence – le point de vue des organismes devrait être approfondi.

- **Doter le personnel des BSQ d'outils pour repérer les personnes en situation d'itinérance**

Le travail des personnes agentes d'accueil dans les BSQ tout comme celles qui ont la charge du traitement des demandes d'AFDR pourrait bénéficier d'un outil permettant de déterminer rapidement si la personne qu'elles accueillent, ou dont elles traitent le dossier, est en situation d'itinérance. Le cas échéant, le personnel pourrait adapter son travail afin de tenir compte de la réalité de l'itinérance.

- **Instrument de repérage et d'identification des situations résidentielles instables et à risque (IRIS).**

Explorer la possibilité d'adapter et/ou d'utiliser IRIS, l'instrument de repérage et d'identification développé par le CREMIS (2023) pour aider au repérage des personnes en instabilité résidentielle, à travers un questionnaire de dix questions fermées (de type oui/non) qui peut être complété dans un délai court (pas plus de 5 min.).

- **Instaurer un système de messagerie vocale pour faciliter la communication**

Explorer la possibilité de mettre en place un système de messagerie vocale afin de notifier la personne en situation d'itinérance dans le cadre de ses démarches (ex. pour de la correspondance qui l'attend au BSQ ou lorsque l'on souhaite la joindre). Le système pourrait être complémentaire des courriels d'alertes et de notification, ou l'un ou l'autre des systèmes laissés au choix de la personne.

- **Mettre sur pied un système permettant aux personnes en situation d'itinérance de conserver leur documentation personnelle**

La recherche documentaire a fait émerger cette dernière piste. Bien qu'absente des résultats issus des entretiens, elle apparaît pertinente pour pallier les enjeux liés au fait de ne pas avoir en main de documents personnels, en raison de désorganisation, de perte ou de vol – un frein très présent au regard de l'accès aux crédits fiscaux, mais qui l'est également en ce qui concerne l'accès à l'assistance sociale. Un système de stockage de la documentation personnelle (y compris les documents d'identité) pourrait être mis en place dans certains organismes en itinérance (par exemple ceux qui propose un service de comptoir postal). Les documents originaux pourraient être consignés et conservés de manière sécuritaire (voire numérisés) et une copie certifiée pourrait être remise aux personnes qui en font la demande.

5.4 Forces et limites de l'étude

Cette recherche comporte des forces qu'il importe de souligner et le recrutement en est sans contredit l'une des principales. De fait, le profil des personnes participantes, en tout point conforme au devis de recherche prévu, a permis de s'assurer d'une diversité de points de vue et de couvrir différentes réalités de l'itinérance. Les résultats des entretiens ont ainsi permis de dégager des pistes de solution qui ont le potentiel de répondre concrètement aux enjeux rencontrés par les personnes en situation d'itinérance au Québec. De plus, la recherche documentaire, qui ciblait spécifiquement la question de l'accès au soutien au revenu pour les personnes en situation d'itinérance, s'est avérée être un apport majeur à cette étude. Ainsi, malgré leur nombre limité, les textes retenus viennent appuyer les pistes proposées, tout en offrant un éventail d'exemples d'initiatives inspirantes.

Par ailleurs, cette recherche présente des limites que l'on pourrait qualifier d'angles morts. Ainsi certains enjeux spécifiques aux personnes en situation d'itinérance très désaffiliées, qui ne fréquentent pas les organismes, sont possiblement absents des constats. De surcroît, les objectifs de cette recherche s'inscrivant dans un cadre institutionnel, les freins, les obstacles et les pistes de solutions ont été explorés principalement sous un angle organisationnel plutôt que sous un angle expérientiel ou sous l'angle du parcours de vie des personnes en situation d'itinérance. Cette posture a permis d'obtenir le type de résultats escomptés – néanmoins, un tel devis ne donne pas la voix aux personnes concernées au premier plan. Ainsi, la compréhension de leur vécu, de leur expérience et de leur ressenti au regard de l'accès à l'assistance sociale, ou aux mesures fiscales, repose sur la perception qu'en ont les actrices et les acteurs qui les accompagnent, ce qui en limite très certainement la profondeur.

Soulignons en terminant que les résultats relatifs à l'accès aux crédits fiscaux sont basés sur un nombre limité d'entretiens, et ce, en raison de la rareté du profil recherché, à savoir des intervenantes et intervenants qui accompagnent des personnes en situation d'itinérance dans leur déclaration de revenus.

Il pourrait être pertinent d'explorer le sujet au regard d'autres populations vulnérables – des enjeux, mais surtout des pistes de solutions communes aux personnes en situation d'itinérance pourraient s'en dégager.

6 Conclusion

La Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale énonce que le gouvernement, ainsi que l'ensemble de la société québécoise, doivent mettre en œuvre des actions qui visent notamment à « rendre accessibles des services en matière de santé, de services sociaux et d'éducation qui soient adaptés aux besoins spécifiques des personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale » (LQ, 2002, c. 61, art. 9). La mesure 7.2 du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026, de laquelle découle ce projet de recherche, s'inscrit en cohérence avec cette responsabilité. Les objectifs poursuivis étaient 1) de documenter les freins à l'accès à l'aide financière de dernier recours, au Programme objectif emploi et à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance; 2) d'explorer, par une recherche documentaire, les pratiques mises en place au Québec et ailleurs pour faciliter l'accès aux programmes d'assistance sociale (soutien au revenu) et aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance et 3) de proposer des pistes de solution issues des entretiens et de la recherche documentaire.

Près de quarante entretiens ont été réalisés auprès d'intervenantes et intervenants qui accompagnent les personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches d'accès à l'assistance sociale ou dans la production de leur déclaration de revenus, ainsi qu'auprès d'agentes et agents du MESS. Ces entretiens, jumelés aux constats issus de la recherche documentaire, ont permis de dégager plusieurs pistes de solution, mais également quelques lignes directrices qui apparaissent fondamentales et dont certaines s'inscrivent en cohérence avec les valeurs du MESS. À cet effet, rappelons que le MESS a adopté les valeurs de l'administration publique québécoise (la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect), auxquelles il a ajouté deux valeurs distinctives, soit la qualité des services et l'équité. Au sujet de l'équité, le MESS énonce que « [l]e personnel du ministère traite les besoins des citoyens, des entreprises et des partenaires de manière juste tout en tenant compte de leur réalité et du contexte dans lequel ces derniers évoluent » (Gouvernement du Québec, 2023a). À certains égards, cette valeur d'équité est interpellée par quelques-uns des constats de cette recherche – en raison notamment des différences observées dans la façon dont sont traitées les demandes d'assistance sociale des personnes en situation d'itinérance dans la province, mais aussi dans la prise en compte de leur réalité. Les résultats obtenus permettront d'outiller les instances décisionnelles dans leurs réflexions quant aux mesures à mettre en place en vue de faciliter, pour ces personnes, l'accès à un soutien au revenu, indispensable à leur stabilisation financière.

Bibliographie

- AGENCE DU REVENU DU CANADA (2023). *Le service téléphonique automatisé Produire ma déclaration*. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/produire-ma-declaration.html>
- AGENCE DU REVENU DU CANADA (2018). *Trouvez un comptoir d'impôts gratuit dans votre région*. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/comptoirs-preparation-declarations.html>
- BOCCADORO, N. (2014). *European Minimum Income Network thematic report - Non take-up of minimum income schemes by the homeless population*, Commission européenne, Bruxelles, 27 pages.
- BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA (2022). *L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*, Gouvernement du Canada, Canada, 36 pages. [En ligne] https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_202205_01_f_44033.html
- BURT, M. R., CARPENTER, J., HALL, S. G., HENDERSON, K. A., ROG, D. J., HORNIK, J. A., DENTON, A. V. and G. E. MORAN, G. E. (2010). *Strategies for Improving Homeless People's Access to Mainstream Benefits and Services*, U.S. Department of Housing and Urban Development, Washington DC, 287 pages. [En ligne] <https://www.urban.org/research/publication/strategies-improving-homeless-peoples-access-mainstream-benefits-and-services>
- CAMIRAND, H. (2023). *Enquête québécoise sur la santé de la population 2020-2021*, Institut de la statistique du Québec, Québec, 328 pages. <https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/enquete-quebecoise-sante-population-2020-2021.pdf>
- CANADIAN OBSERVATORY ON HOMELESSNESS (2021). *Government Benefits*. <https://www.homelesshub.ca/about-homelessness/education-training-employment/government-benefits>
- CHAREYRON, S. (2015). *Take-up of social assistance benefits: The case of homeless* (Working Paper n° 2015-7), Institut Travail et Évaluation des Politiques Publiques, CNRS, France, 26 pages. [En ligne] http://www.tepp.eu/doc/users/268/bib/tusabpdf_5438.pdf
- CHAREYRON, S. et P. DOMINGUES (2018). « Take-Up of Social Assistance Benefits: The Case of the French Homeless », *Review of Income and Wealth*, 64(1), 170-191.
- CHARRON, C. (2019). « Des travailleurs et des travailleuses pauvres à « mettre en mouvement » : l'activation et la notion d'aptitude au travail au sein des services publics d'emploi », *Cahiers de recherche sociologique*, (66-67), 35-42.
- COMITÉ D'EXPERTS SUR LE REVENU MINIMUM GARANTI (2017). *Le revenu minimum garanti: une utopie?* Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Canada (Québec), 236 pages. https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/RMG_Rapportfinal_volume1_v3_Accessible_FR.pdf
- CONSEIL CONSULTATIF NATIONAL SUR LA PAUVRETÉ (2021). *Comprendre les systèmes – Le rapport 2021 du Conseil consultatif national sur la pauvreté*. Emploi et Développement social Canada, Canada, 154 pages. [https://www.canada.ca/content/dam/esdc-edsc/documents/programs/poverty-reduction/national-advisory-council/reports/2021-annual/conseil-consultatif-pauvrete-annuel-2021\(new\).pdf](https://www.canada.ca/content/dam/esdc-edsc/documents/programs/poverty-reduction/national-advisory-council/reports/2021-annual/conseil-consultatif-pauvrete-annuel-2021(new).pdf)
- CENTRE DE RECHERCHE DE MONTRÉAL SUR LES INÉGALITÉS SOCIALES, LES DISCRIMINATIONS ET LES PRATIQUES ALTERNATIVES DE CITOYENNETÉ (2023) *IRIS – Instrument de repérage et d'identification des situations résidentielles instables et à risque*. <https://cremis.ca/publications/dossiers/outils-de-reperage-de-linstabilite-residentielle/iris-instruments-de-reperage-et-didentification-des-situations-residentielles-instables-et-a-risque/>
- CREPALDI, C. (2019). *Overview of the EU policy framework and implementation across EU countries. Thematic Discussion Paper for the Peer Review on « Access to social assistance and rights for homeless people »*, Commission européenne, Bruxelles, 24 pages.
- CREPALDI, C., DA ROIT, B., CASTEGNARO, C., PASQUINELLI, S., EYDOUX, A., GONZALES, E., GREVE, B., MESINI, D. and I. TOPINSKA (2017). *Minimum Income Policies in EU Member States*, Parlement européen, Bruxelles, 168 pages.
- DENNIS, D., LASSITER, M., CONNELLY, W. H. and K. S. LUPFER (2011). « Helping adults who are homeless gain disability benefits: The SSI/SSDI Outreach, Access, and Recovery (SOAR) Program », *Psychiatric Services*, 62(11), 1373-1376.
- DRAPEAU, M. (2004). « Les critères de scientificité en recherche qualitative », *Pratiques psychologiques*, 10(1), 79-86.

- FLORIDA VITAL STATISTICS (2023). *VitalChek*. <https://www.vitalchek.com/v/vital-records/florida/florida-vital-statistics>
- INTERNAL REVENUE SERVICE (2023a). *IRS Free File : Do your Taxes for Free*. <https://www.irs.gov/filing/free-file-do-your-federal-taxes-for-free>
- INTERNAL REVENUE SERVICE (2023b). *Coronavirus Tax Relief*. <https://www.irs.gov/coronavirus-tax-relief-and-economic-impact-payments>
- INTERNAL REVENUE SERVICE (2021). *Those experiencing homelessness can get Economic Impact Payments and other tax benefits; permanent address not required*, Gouvernement des États-Unis, Washington DC, [communiqué de presse]. <https://www.irs.gov/newsroom/those-experiencing-homelessness-can-get-economic-impact-payments-and-other-tax-benefits-permanent-address-not-required>
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2023a). *Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale – Mission et mandats*. <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/emploi-solidarite-sociale/mission-et-mandats>
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2023b). *Programme d'aide sociale et Programme de solidarité sociale*. Gouvernement du Québec, Canada (Québec). <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-sociale-et-solidarite-sociale>
- LATIMER, E. et F. BORDELEAU (2019). *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018*. Ministère de la Santé et des Services sociaux, Canada (Québec), 268 pages. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/18-846-10W.pdf>
- LESCARBEAU, R. (2010). *L'enquête feed-back*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal. <https://doi.org/10.4000/books.pum.7761>
- MAYER, R. et F. OUELLET (dir.) (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Gaétan Morin Éditeur.
- MAZET, P. (2014). *L'analyse du non recours aux droits : un outil d'évaluation des politiques publiques* [communication orale]. Colloque Pauvreté et ineffectivité des droits. Non-accès et non-recours aux droits, Bruxelles, Belgique. <https://shs.hal.science/halshs-01816122>
- MEDINA, J., BROOKS, J. et R. HAUGHEY (2012). *Integrating Financial Empowerment Strategies into Housing and Homelessness Prevention Programs*. Corporation for Enterprise Development, Washington DC, 21 p. [En ligne] https://prosperitynow.org/sites/default/files/resources/Integrating_Financial_Empowerment_Strategies.pdf
- MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2023). *ADEL – Aide à la décision en ligne*. <https://www.mani.mess.gouv.qc.ca/>
- MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. (2021). *Demande d'aide financière de dernier recours ou de services d'emploi*. <https://formulaire.mtess.gouv.qc.ca/fr/DebuterFormulaire/1/3003>
- 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*. Gouvernement du Québec, Canada (Québec), 374 pages. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2023/23-846-05W.pdf>
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2021). *Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 – S'allier devant l'itinérance*. Gouvernement du Québec, Canada (Québec), 88 pages. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2021/21-846-01W.pdf>
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2014). *Politique nationale de lutte à l'itinérance : Ensemble, pour éviter la rue et en sortir*. Gouvernement du Québec, Canada (Québec), 74 pages. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2013/13-846-03F.pdf>
- NATIONAL ALLIANCE TO END HOMELESSNESS (2010). *What is a Continuum of Care?* <https://endhomelessness.org/resource/what-is-a-continuum-of-care/>
- PROJECT HOMELESS CONNECT (2021). *Impact & History*. <https://www.projecthomelessconnect.org/about/our-mission/>
- QUÉBEC SOLIDAIRE (2022, 27 février). *Québec Solidaire propose un rapport d'impôt pré-rempli*, Canada (Québec), [communiqué de presse]. <https://quebecsolidaire.net/nouvelle/quebec-solidaire-propose-un-rapport-dimpot-pre-rempli>
- REGROUPEMENT INTERSECTORIEL DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE MONTRÉAL (2021). « C'est quoi le rapport ? » – Campagne des impôts, Canada (Québec) [En ligne] <https://riocm.org/wp-content/uploads/ninja-forms/2/Campagne-Cest-quoi-le-rapport-aide-memoire.pdf>

- RÉSEAU D'AIDE AUX PERSONNES SEULES ET ITINÉRANTES DE MONTRÉAL (2023, 29 juin). *La lutte à la pauvreté comme outil de prévention de l'itinérance à Montréal*, Mémoire présenté au Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Canada (Québec), 28 pages. [En ligne] <https://rapsim.org/2023/07/06/memoire-du-rapsim-presente-dans-le-cadre-de-la-consultation-publique-sur-le-quatrieme-plan-daction-gouvernemental-en-matiere-de-lutte-contre-la-pauvrete-et-lexclusion-sociale/>
- RÉSEAU D'AIDE AUX PERSONNES SEULES ET ITINÉRANTES DE MONTRÉAL (2019, février). *Pauvreté et itinérance*, Canada (Québec), [feuillet d'information]. <http://rapsim.org/wp-content/uploads/2020/01/feuillet-pauvrete%CC%81.pdf>
- RÉSEAU SOLIDARITÉ ITINÉANCE DU QUÉBEC (2016). *Le projet de loi 70, une loi néfaste en matière de lutte à l'itinérance*, Mémoire déposé à la Commission de l'économie et du travail, Assemblée nationale du Québec, Canada (Québec), 13 pages. https://itinerance.ca/wp-content/uploads/2022/05/mc3a9moire-du-rsiq_projet-de-loi-70.pdf
- RÉSEAU SOLIDARITÉ ITINÉANCE DU QUÉBEC (2015). *Les enjeux du revenu et de l'insertion sociale pour éviter et sortir de la rue*, Canada (Québec) [En ligne] <https://itinerance.ca/wp-content/uploads/2022/05/solidarite3a9-sociale-aide-sociale-et-itinc3a9rance.pdf>
- RÉSEAU SOLIDARITÉ ITINÉANCE DU QUÉBEC (2012). *Pour une politique en itinérance – Plateforme de revendications du Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec*, Canada (Québec), 47 pages. <https://itinerance.ca/wp-content/uploads/2022/07/rsiq-plateforme-de-revendications-2012-1.pdf>
- ROBINSON, L. (2022). *Navigating A Patchwork Maze: Individuals' Experience Of Administrative Burden When Accessing Homeless Assistance Services* [mémoire de maîtrise, Yale University]. EliScholar. <https://elischolar.library.yale.edu/ysphtdl/2194/>
- SZEINTUCH, S. (2022), « Homeless without benefits: the non-take-up problem », *Housing studies*, 37(5), 673-692.
- UNITED STATES DEPARTMENT OF AGRICULTURE Food and Nutrition Service (2023). *Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)*. <https://www.fns.usda.gov/snap/supplemental-nutrition-assistance-program>
- ZÓLYOMI, E., FUCHS, M., SIMMONS, C., GEYER, L., SANDU, V., RODRIGUES, R. and M. BIRTHA (2021). *A holistic approach to measuring homelessness based on practices of ten EU countries*. European Centre for Social Welfare Policy and Research, Vienne, 126 pages [En ligne] <https://www.euro.centre.org/downloads/detail/4615>

Annexes

Annexe I : MESSAGES DE RECRUTEMENT

AGENTES ET AGENTS DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Message courriel

Objet : Participantes et participants recherchés : projet de recherche sur l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance.

Bonjour (Monsieur/Madame NOM),

La Direction de la recherche du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale mène actuellement des entrevues individuelles auprès d'agents d'aide à l'emploi et d'agents d'aide financière qui desservent régulièrement des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches d'accès à l'assistance sociale. Votre nom nous a été donné suite à une demande que nous avons faite au Secteur des services à la clientèle afin de recruter des agents dans le contexte de ce projet.

Ces entrevues s'inscrivent dans le cadre du [Plan d'action interministériel en itinérance 21-26](#) (mesure 7.2).

Objectif : Documenter les freins à l'accès aux programmes d'assistance sociale, ainsi qu'à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance et explorer des pistes de solutions.

Modalités :

- L'entrevue individuelle se déroulera sur Teams (ou par téléphone au besoin)
- Durée : environ 50 minutes, pendant les heures de travail
- Votre participation est volontaire
- Aucun temps de préparation n'est requis avant la rencontre

Dates des entrevues : Décembre 2022 (au besoin janvier 2023).

Si vous souhaitez participer à ce projet ou obtenir plus d'informations, veuillez communiquer avec Mme Émilie Allaire, chargée de projet de recherche à la Direction de la recherche au 581 628-8934, poste 80492 ou par courriel (emilie.allaire@mess.gouv.qc.ca). **Vous avez jusqu'au xx décembre 2022 pour nous signifier votre intérêt.**

Votre collaboration serait grandement appréciée.

Émilie Allaire M.A en anthropologie

Chargée de projet de recherche

Direction de la recherche
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Jacques-Parizeau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1
(581) 628-8934, poste 80492
Emilie.allaire@mess.gouv.qc.ca

INTERVENANTES ET INTERVENANTS D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Message courriel

Objet : Participantes et participants recherchés : projet de recherche sur l'accès à l'« aide sociale » et aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance.

Bonjour,

La Direction de la recherche du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale mène actuellement des entrevues auprès d'intervenantes ou d'intervenants d'organismes communautaires qui accompagnent des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches d'accès à l'assistance sociale (couramment appelé l'« aide sociale »), ou dans la production de leur déclaration de revenus.

Ces entrevues s'inscrivent dans le cadre du [Plan d'action interministériel en itinérance 21-26](#) (mesure 7.2).

Objectif : Documenter les freins à l'accès aux programmes d'assistance sociale ainsi qu'à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance et explorer des pistes de solutions.

Profil des personnes recherchées : Intervenantes ou intervenants d'organismes communautaires ayant régulièrement accompagné des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches pour avoir accès à l'assistance sociale ou pour produire une déclaration de revenus.

Méthode de recherche : L'entrevue se déroulera par visioconférence (ou par téléphone au besoin). Elle sera d'environ 50 minutes.

Dates des entrevues : Novembre et décembre 2022.

Compensation : Une compensation de 50 \$ sera remise aux organismes communautaires d'où proviendront les participantes et participants aux entrevues, afin de diminuer la surcharge organisationnelle que peut causer leur libération pour participer à l'étude.

Si vous souhaitez participer à ce projet ou obtenir plus d'informations, veuillez communiquer avec Mme Émilie Allaire, chargée de projet de recherche à la Direction de la recherche au 581 628-8934, poste 80492 ou par courriel (emilie.allaire@mess.gouv.qc.ca). En vous rappelant que la participation à ce projet est tout à fait volontaire, **vous avez jusqu'au 25 novembre 2022 pour nous signifier votre intérêt.**

Votre collaboration serait grandement appréciée.

Émilie Allaire M.A en anthropologie

Chargée de projet de recherche

Direction de la recherche
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Jacques-Parizeau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1
(581) 628-8934, poste 80492

Emilie.allaire@mess.gouv.qc.ca

INTERVENANTES ET INTERVENANTS RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Message courriel

Objet : Participantes et participants recherchés : projet de recherche sur l'accès à l'« aide sociale » et aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance.

Bonjour,

La Direction de la recherche du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale mène actuellement des entrevues individuelles auprès d'intervenantes ou d'intervenants de CISSS et de CIUSSS qui accompagnent des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches d'accès à l'assistance sociale (couramment appelé « aide sociale ») ou dans la production de leur déclaration de revenus.

Ces entrevues s'inscrivent dans le cadre du [Plan d'action interministériel en itinérance 21-26](#) (mesure 7.2).

Objectif : Documenter les freins à l'accès aux programmes d'assistance sociale, ainsi qu'à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance et explorer des pistes de solutions.

Profil des personnes recherchées : Travailleuses et travailleurs sociaux (ou autres types d'intervenantes ou d'intervenants) de CISSS et de CIUSSS ayant régulièrement accompagné des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches pour avoir accès à l'assistance sociale ou pour produire une déclaration de revenus.

Méthode de recherche : L'entrevue individuelle se déroulera par visioconférence (ou par téléphone au besoin). Elle sera d'environ 50 minutes.

Dates des entrevues : novembre et décembre 2022.

Si vous souhaitez participer à ce projet ou obtenir plus d'informations, veuillez communiquer avec Mme Émilie Allaire, chargée de projet de recherche à la Direction de la recherche au 581 628-8934, poste 80492 ou par courriel (emilie.allaire@mess.gouv.qc.ca). En vous rappelant que la participation à ce projet est tout à fait volontaire, **vous avez jusqu'au 25 novembre 2022 pour nous signifier votre intérêt.**

Votre collaboration serait grandement appréciée.

Émilie Allaire M.A en anthropologie

Chargée de projet de recherche

Direction de la recherche
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Jacques-Parizeau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1
(581) 628-8934, poste 80492

Emilie.allaire@mess.gouv.qc.ca

Annexe II : GUIDES DE RECRUTEMENT

GUIDE DE RECRUTEMENT AGENTS D'AIDE À L'EMPLOI ET DES AGENTS D'AIDE FINANCIÈRE

Bonjour madame ou monsieur « nom », mon nom est XXXXXXXX, je suis de la Direction de la recherche du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Votre nom nous a été donné suite à une demande que nous avons faite au Secteur des services à la clientèle afin de recruter des agents d'aide financière et des agents d'aide à l'emploi pour participer à une entrevue individuelle.

Ces entrevues sont réalisées dans le cadre d'un projet de recherche qui vise notamment à documenter les freins à l'accès aux programmes d'assistance sociale, soit les programmes d'Aide financière de dernier recours et Objectif emploi, ainsi qu'à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et à explorer des pistes de solutions. Les entrevues que nous menons permettront de connaître le point de vue des agents qui transigent régulièrement avec des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches relatives à ces programmes.

Ce projet de recherche s'inscrit dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance 21-26.

Avant de confirmer votre participation au projet de recherche, j'aimerais vérifier quelques informations concernant votre profil. Soyez assuré que toutes les informations que vous me fournirez demeureront strictement confidentielles.

1. Selon la liste qui m'a été fournie, vous travaillez au Bureau de Services Québec de [ville], c'est exact?
2. Et vous occupez un poste d'[agent d'aide financière OU d'agent d'aide à l'emploi], c'est bien le cas?
3. Depuis combien de temps occupez-vous ce poste?
4. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous desservi des personnes en situation d'itinéranceⁱ dans leurs démarches pour avoir accès à l'assistance sociale (solidarité sociale, aide sociale ou objectif emploi)? *Si oui* :
 - 4.1. À quelle fréquence?
5. Dans le cadre de ce projet de recherche, nous allons réaliser environ dix entrevues individuelles auprès d'agents qui auront à soulever des difficultés, à partager des observations et à proposer des pistes de solutions en lien avec l'accès aux programmes d'assistance sociale. **En vous basant sur votre expérience, estimez-vous que vous serez en mesure d'apporter votre contribution à ce sujet?**
6. Je vous remercie pour vos réponses.

[Note à l'interviewer : selon les réponses obtenues, et selon l'avancement du recrutement (voir la grille de recrutement pour les quotas visés), optez pour l'un des trois scénarios suivants :]

 - a) Je suis désolé(e) mais votre profil ne correspond pas à ce que nous recherchons présentement. Je vous remercie de votre intérêt. *[Terminer l'entretien]*
 - b) Je vais devoir valider votre profil auprès de la personne responsable du projet avant de confirmer votre participation. *[Prendre les coordonnées pour le suivi et terminer l'entretien]*
 - c) Votre profil correspond à ce qui est recherché pour l'étude.

Voici donc quelques informations concernant le déroulement des entrevues. Celles-ci seront menées par visioconférence, sur Teams [au besoin l'entrevue peut se dérouler au téléphone] pendant vos heures régulières de travail au moment qui vous conviendra. Elles sont d'une durée d'environ 50 minutes. L'entrevue sera enregistrée – cet enregistrement et tous les renseignements personnels qui seront collectés pour cette recherche seront gardés confidentiels à la Direction de la recherche.

Nous vous demandons aussi de vous assurer d'avoir l'autorisation de votre supérieur immédiat pour participer à l'entrevue. Au besoin, celle-ci ou celui-ci peut communiquer avec la responsable du projet au Ministère, madame Esther Samson de la Direction de la recherche (esther.samson@mess.gouv.qc.ca).

Si cela vous convient, nous pouvons déterminer le moment de l'entrevue. De plus, un courriel vous sera acheminé avec un document d'information relative au projet de recherche. Avant la tenue de la rencontre, vous devrez lire le document et consentir à participer en suivant les indications figurant dans le courriel. Je demeure disponible si vous avez des questions à la suite de notre échange ou à propos du document d'information.

[Prendre rendez-vous avec le participant. Noter les coordonnées : nom, prénom, adresse courriel professionnelle et numéro de téléphone professionnel (pour réaliser l'entrevue ou joindre la personne en cas de problèmes techniques avec Teams). Envoyer une confirmation par courriel en incluant les coordonnées des personnes contact, le document d'information et le libellé du consentement que le participant doit retourner.]

Note

ⁱ Dans le cadre de ce projet de recherche « en situation d'itinérance » inclut à la fois l'itinérance visible et l'itinérance cachée. De plus, un agent qui n'aurait accompagné que des personnes à risque d'itinérance (et non en situation d'itinérance) pourrait être éligible à l'étude – cela demeurera à confirmer selon l'avancement du recrutement.

GUIDE DE RECRUTEMENT

INTERVENANTS – ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Bonjour madame ou monsieur « nom », mon nom est XXXXXXXX, je suis de la Direction de la recherche du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Je vous appelle pour faire suite au message que vous avez envoyé à propos des entrevues que nous réalisons auprès des intervenantes et intervenants qui accompagnent des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches d'accès aux programmes d'assistance sociale, ou dans la production de leur déclaration de revenus. Tout d'abord, je tiens à vous remercier de votre intérêt pour ce projet.

Ces entrevues sont réalisées dans le cadre d'un projet de recherche qui vise à documenter les freins à l'accès aux programmes d'assistance sociale, couramment appelé « l'aide sociale », ainsi qu'à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et à explorer des pistes de solutions. Les entrevues que nous menons permettront de connaître le point de vue des intervenants qui accompagnent des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches relatives à ces sujets.

Ce projet de recherche s'inscrit dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance 21-26.

Selon votre profil, vous pourriez être invité(e) à participer à une entrevue. J'aurais donc quelques questions à vous poser à cet effet. Soyez assuré(e) que toutes les informations que vous me fournirez demeureront strictement confidentielles.

1. Quel est votre lieu de travail (nom de l'organisme)?
2. Dans quelle ville est situé votre lieu de travail?
3. Quel est le type d'organisation (organisme communautaire (OC), CISSS ou CIUSSS)?
4. [Si intervenant d'un organisme communautaire] : Est-ce que votre organisme offre :
 - Le Service d'aide à l'impôt - programme des bénévoles (SAIPB)?
 - Un service de Fiducie volontaire?
 - La remise des chèques de prestations d'assistance sociale?
5. Quel poste occupez-vous?ⁱ Depuis combien de temps?
6. Au cours des 18 derniers mois, avez-vous accompagné des personnes en situation d'itinéranceⁱⁱ dans leurs démarches pour avoir accès à l'assistance sociale (solidarité sociale, aide sociale ou objectif emploi)? *Si oui* :
 - 6.1. À quelle fréquence?
 - 6.2. Quel est le profil **principal** des personnes que vous avez accompagnées? Par exemple, est-ce surtout des hommes, des femmes, des jeunes (*Préciser la tranche d'âge*), des Autochtones³⁷, des personnes immigrantes, ou plutôt une clientèle mixte?
 - 6.3. Avez-vous accompagné des personnes ayant d'autre(s) profil(s) que celui que vous avez nommé? Quels sont-ils?
 - 6.4. [Pour les organismes communautaires] Avez-vous accompagné des personnes rencontrées dans le cadre du travail de rue?

37. Ce projet de recherche concerne uniquement les Autochtones hors réserve.

7. Au cours des deux dernières années, avez-vous accompagné des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches pour produire une déclaration de revenu. *Si oui* :
- 7.1. À quelle fréquence? [*Si l'accompagnement est antérieur aux deux dernières années, préciser*]
 - 7.2. Votre organisme offre-t-il le SAIPB (Service d'aide à l'impôt - programme des bénévoles)?
 - 7.3. Quel est le profil **principal** des personnes que vous avez accompagnées? Par exemple, est-ce surtout des hommes, des femmes, des jeunes (*Préciser la tranche d'âge*), des Autochtones³⁸, des personnes immigrantes ou plutôt une clientèle mixte?
 - 7.4. Avez-vous accompagné des personnes ayant d'autre(s) profil(s) que celui que vous avez nommé? Quels sont-ils?
 - 7.5. [*Pour les organismes communautaires*] Avez-vous accompagné des personnes rencontrées dans le cadre du travail de rue?
8. Dans le cadre de ce projet de recherche, nous allons réaliser environ vingt-cinq entrevues auprès d'intervenants qui auront à soulever des difficultés, à partager des observations et à proposer des pistes de solutions en lien avec les démarches [pour avoir accès à l'assistance sociale ou pour produire une déclaration de revenus]. **En vous basant sur votre expérience, estimez-vous que vous serez en mesure d'apporter votre contribution à ce sujet?**

[*Note à l'interviewer : au besoin, sondez – l'idée est de recruter des participants qui ont des réflexions à apporter sur ces démarches, notamment sur le plan organisationnel. De plus, les participants doivent avoir accompagné des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches et non seulement les avoir dirigées vers un programme, un service ou une ressource.*]

9. Je vous remercie pour vos réponses.

[*Note à l'interviewer : selon les réponses obtenues, et selon l'avancement du recrutement (voir la grille de recrutement pour les quotas visés), optez pour l'un des trois scénarios suivants :*]

- a) Je suis désolé(e) mais votre profil ne correspond pas à ce que nous recherchons présentement. Je vous remercie de votre intérêt. [*Terminer l'entretien*]
- b) Je vais devoir valider votre profil auprès de la personne responsable du projet avant de confirmer votre participation. [*Prendre les coordonnées pour le suivi et terminer l'entretien*]
- c) Votre profil correspond à ce qui est recherché pour l'étude.

Voici donc quelques informations concernant le déroulement des entrevues. Celles-ci seront menées par visioconférence, sur Teams [*au besoin l'entrevue peut se dérouler au téléphone*] pendant vos heures régulières de travail au moment qui vous conviendra. Elles sont d'une durée d'environ 50 minutes. L'entrevue sera enregistrée – cet enregistrement et tous les renseignements personnels qui seront collectés pour cette recherche seront gardés confidentiels à la Direction de la recherche.

- ⇒ [*Pour les intervenants des organismes communautaires*] : Une compensation financière de 50 \$ sera remise à votre organisme pour compenser le temps consacré à cette entrevue. L'organisme La HUTTE de Terrebonne est responsable de la remise des compensations.

38. Idem.

Pour ce faire, le nom et l'adresse postale de l'organisme où vous travaillez seront transmis à La HUTTE, qui enverra un chèque à votre organisme.

Nous vous demandons aussi de vous assurer d'avoir l'autorisation de votre [organisme *pour les intervenants des organismes communautaires ou gestionnaire pour les intervenants des CISSS et des CIUSSS*] pour participer à l'entrevue. Au besoin, votre [organisme ou gestionnaire] peut communiquer avec la responsable du projet au Ministère, Mme Esther Samson de la Direction de la recherche (esther.samson@mess.gouv.qc.ca).

Si cela vous convient, nous pouvons déterminer le moment de l'entrevue. De plus, un courriel vous sera acheminé avec un document d'information relative au projet de recherche. Avant la tenue de la rencontre, vous devrez lire le document et consentir à participer en suivant les indications figurant dans le courriel. Je demeure disponible si vous avez des questions à la suite de notre échange ou à propos du document d'information.

[Prendre rendez-vous avec le participant. Noter les coordonnées : nom, prénom, adresse courriel professionnelle et numéro de téléphone professionnel (pour réaliser l'entrevue ou joindre la personne en cas de problèmes techniques avec Teams). Envoyer une confirmation par courriel en incluant les coordonnées des personnes contact, le document d'information et le libellé du consentement que le participant doit retourner.]ⁱⁱⁱ

Notes

ⁱ Le titre d'emploi des personnes recherchées peut varier selon l'organisme, dans les organismes communautaires. Il pourrait s'agir notamment d'intervenants, de travailleurs sociaux, de directeurs, ou d'une personne bénévole.

ⁱⁱ Dans le cadre de ce projet de recherche « en situation d'itinérance » inclut à la fois l'itinérance visible et l'itinérance cachée. De plus, un intervenant qui n'aurait accompagné que des personnes à risque d'itinérance (et non en situation d'itinérance) peut être éligible à l'étude dans la mesure où il répond aux autres critères et quotas visés, selon l'avancement du recrutement.

ⁱⁱⁱ Si demandé, la personne recrutée peut être accompagnée d'un ou deux collègue(s) pour l'entrevue. Les questions de ce guide de recrutement doivent toutefois être préalablement posées à toutes les personnes qui participeront à l'entrevue, et un formulaire de consentement doit être signé et retourné pour chacune d'entre elles. Une seule compensation de 50 \$ est versée à l'organisme.

Annexe III : CONSENTEMENT DES PERSONNES PARTICIPANTES

AGENTES ET AGENTS DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Information relative au projet de recherche :

Documentation des freins à l'accès à l'aide financière de dernier recours, au Programme objectif emploi et à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et pistes de solutions

Mandat

La Direction de la recherche (DR) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) mène actuellement une consultation auprès de différents acteurs concernés par l'accès à l'assistance sociale (couramment appelé « l'aide sociale »), ou aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance. Avant d'accepter de participer à cette consultation, veuillez prendre le temps de lire et de comprendre les renseignements qui suivent. Ce document vous explique le but de la recherche dans laquelle s'inscrit cette consultation, ses procédures, avantages, risques et inconvénients. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous a transmis ce document.

Objectifs

Cette recherche s'inscrit dans le cadre du plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026. Elle vise à documenter les freins à l'accès aux programmes d'assistance sociale, ainsi qu'à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et à explorer des pistes de solutions.

Déroulement

Votre participation à cette recherche consiste à participer à une entrevue individuelle d'environ 50 minutes pendant vos heures régulières de travail.

Avantages, risques ou inconvénients possibles liés à votre participation

Le fait de participer à cette consultation vous offre une occasion de réfléchir et de discuter, en toute confidentialité, des freins et des obstacles que rencontrent les personnes en situation d'itinérance que vous accompagnez dans leurs démarches d'accès à l'assistance sociale ou dans la production de leur déclaration de revenus. De plus, votre participation contribuera à définir des pistes de solutions concrètes visant à atténuer ces obstacles.

Les questions posées en entrevue porteront sur vos observations sur l'accès à l'assistance sociale et aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance. Ces questions ne sont pas à caractère invasif. Toutefois, il est possible que vous vous sentiez moins à l'aise de discuter d'une situation vécue avec une personne en situation d'itinérance que vous avez accompagnée. Si ce contexte se produit, nous vous invitons à en informer la personne qui mène l'entrevue. Vous pouvez toujours choisir de ne pas répondre à une question.

Participation volontaire et droit de retrait

Vous êtes libre de participer à cette consultation. Vous pouvez aussi mettre fin à votre participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre décision. Tout le matériel permettant de vous identifier, et les informations que vous aurez fournies seront alors détruits, à moins que vous n'autorisiez la DR du MESS à les utiliser, malgré votre retrait. Le cas échéant, ils seront conservés selon les mesures décrites ci-après et qui seront appliquées pour tous les participants.

Confidentialité

- Les formulaires de consentement seront conservés dans un dossier sécurisé auquel seules les personnes impliquées dans ce projet à la DR auront accès.
- Les renseignements fournis par les participants pour l'organisation des entrevues, les enregistrements et les retranscriptions d'entrevue seront conservés dans un dossier sécurisé auquel seules les personnes impliquées dans ce projet à la DR auront accès.
- Les retranscriptions des enregistrements seront réalisées par une firme mandataire spécialisée dans le domaine, qui sera soumise par entente contractuelle aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- Lors du traitement des données, votre nom sera remplacé par un code et les noms que vous aurez cités, le cas échéant, seront remplacés par des noms fictifs.

Lors de la diffusion des résultats :

- les noms des participants ne paraîtront dans aucun rapport;
- les résultats seront présentés sous forme globale de sorte que les résultats individuels des participants ne seront jamais communiqués.

Après la fin de la consultation :

- tout le matériel ayant servi au recrutement et toutes les données seront utilisés dans le cadre exclusif de cette consultation et seront détruits lorsque le rapport qui en découle sera finalisé.

Remerciements

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser cette consultation. C'est pourquoi nous tenons à vous remercier pour le temps et l'attention que vous acceptez de consacrer à votre participation.

Renseignements supplémentaires et plaintes

Pour plus d'informations sur cette consultation, contactez la personne responsable du projet, madame Esther Samson, chargée de projet de recherche, au esther.samson@mess.gouv.qc.ca.

Si vous désirez avoir accès à certains des renseignements que vous avez fournis dans le cadre de votre participation, les rectifier ou vous plaindre du caractère intrusif de la consultation, que vous trouveriez de nature trop personnel, vous pouvez le faire en contactant par téléphone la personne responsable de la protection des renseignements personnels au MESS, au **1 418 643-4820**.

Si vous souhaitez adresser une plainte ou une critique concernant cette consultation, qui n'est pas en lien avec la protection des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle du MESS au **1 866 644-2251**, ou encore en vous rendant au <https://www.mtess.gouv.qc.ca/services-a-la-clientele/bureau-des-renseignements/formuler-une-plainte.asp>.

INTERVENANTES ET INTERVENANTS D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES :

Information relative au projet de recherche :

Documentation des freins à l'accès à l'aide financière de dernier recours, au Programme objectif emploi et à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et pistes de solutions

Mandat

La Direction de la recherche (DR) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) mène actuellement une consultation auprès de différents acteurs concernés par l'accès à l'assistance sociale (couramment appelé « l'aide sociale »), ou aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance. Avant d'accepter de participer à cette consultation, veuillez prendre le temps de lire et de comprendre les renseignements qui suivent. Ce document vous explique le but de la recherche dans laquelle s'inscrit cette consultation, ses procédures, avantages, risques et inconvénients. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous a transmis ce document.

Objectifs

Cette recherche s'inscrit dans le cadre du plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026. Elle vise à documenter les freins à l'accès aux programmes d'assistance sociale, ainsi qu'à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et à explorer des pistes de solutions.

Déroulement

Votre participation à cette recherche consiste à participer à une entrevue individuelle d'environ 50 minutes au moment de votre choix.

Compensation financière

Une compensation financière de 50 \$ sera remise à votre organisme pour compenser le temps consacré à cette entrevue. L'organisme La HUTTE de Terrebonne est responsable de la remise des compensations. Pour ce faire, le nom et l'adresse postale de l'organisme où vous travaillez seront transmis à La HUTTE, qui enverra un chèque à votre organisme.

Avantages, risques ou inconvénients possibles liés à votre participation

Le fait de participer à cette consultation vous offre une occasion de réfléchir et de discuter, en toute confidentialité, des freins et des obstacles que rencontrent les personnes en situation d'itinérance que vous accompagnez dans leurs démarches d'accès à l'assistance sociale ou dans la production de leur déclaration de revenus. De plus, votre participation contribuera à définir des pistes de solutions concrètes visant à atténuer ces obstacles.

Les questions posées en entrevue porteront sur vos observations sur l'accès à l'assistance sociale et aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance. Ces questions ne sont pas à caractère invasif. Toutefois, il est possible que vous vous sentiez moins à l'aise de discuter d'une situation vécue avec une personne en situation d'itinérance que vous avez accompagnée. Si ce contexte se produit, nous vous invitons à en informer la personne qui mène l'entrevue. Vous pouvez toujours choisir de ne pas répondre à une question.

Participation volontaire et droit de retrait

Vous êtes libre de participer à cette consultation. Vous pouvez aussi mettre fin à votre participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre décision. Tout le matériel permettant de vous identifier, et les informations que vous aurez fournies seront alors détruits, à moins que vous n'autorisiez la DR du MESS à les utiliser, malgré votre retrait. Le cas échéant, ils seront conservés selon les mesures décrites ci-après et qui seront appliquées pour tous les participants.

Confidentialité

- Les formulaires de consentement seront conservés dans un dossier sécurisé auquel seules les personnes impliquées dans ce projet à la DR auront accès.
- Les renseignements fournis par les participants pour l'organisation des entrevues, les enregistrements et les retranscriptions d'entrevue seront conservés dans un dossier sécurisé auquel seules les personnes impliquées dans ce projet à la DR auront accès.
- Les retranscriptions des enregistrements seront réalisées par une firme mandataire spécialisée dans le domaine, qui sera soumise par entente contractuelle aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- Lors du traitement des données, votre nom sera remplacé par un code et les noms que vous aurez cités, le cas échéant, seront remplacés par des noms fictifs.

Lors de la diffusion des résultats :

- les noms des participants ne paraîtront dans aucun rapport;
- les résultats seront présentés sous forme globale de sorte que les résultats individuels des participants ne seront jamais communiqués.

Après la fin de la consultation :

- tout le matériel ayant servi au recrutement et toutes les données seront utilisés dans le cadre exclusif de cette consultation et seront détruits lorsque le rapport qui en découle sera finalisé.

Remerciements

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser cette consultation. C'est pourquoi nous tenons à vous remercier pour le temps et l'attention que vous acceptez de consacrer à votre participation.

Renseignements supplémentaires et plaintes

Pour plus d'informations sur cette consultation, contactez la personne responsable du projet, madame Esther Samson, chargée de projet de recherche, au esther.samson@mess.gouv.qc.ca.

Si vous désirez avoir accès à certains des renseignements que vous avez fournis dans le cadre de votre participation, les rectifier ou vous plaindre du caractère intrusif de la consultation, que vous trouveriez de nature trop personnel, vous pouvez le faire en contactant par téléphone la personne responsable de la protection des renseignements personnels au MESS, au **1 418 643-4820**.

Si vous souhaitez adresser une plainte ou une critique concernant cette consultation, qui n'est pas en lien avec la protection des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle du MESS au **1 866 644-2251**, ou encore en vous rendant au <https://www.mtess.gouv.qc.ca/services-a-la-clientele/bureau-des-enseignements/formuler-une-plainte.asp>.

INTERVENANTES ET INTERVENANTS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX :

Information relative au projet de recherche :

Documentation des freins à l'accès à l'aide financière de dernier recours, au Programme objectif emploi et à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et pistes de solutions

Mandat

La Direction de la recherche (DR) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) mène actuellement une consultation auprès de différents acteurs concernés par l'accès à l'assistance sociale (couramment appelé « l'aide sociale »), ou aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance. Avant d'accepter de participer à cette consultation, veuillez prendre le temps de lire et de comprendre les renseignements qui suivent. Ce document vous explique le but de la recherche dans laquelle s'inscrit cette consultation, ses procédures, avantages, risques et inconvénients. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous a transmis ce document.

Objectifs

Cette recherche s'inscrit dans le cadre du plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026. Elle vise à documenter les freins à l'accès aux programmes d'assistance sociale, ainsi qu'à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et à explorer des pistes de solutions.

Déroulement

Votre participation à cette recherche consiste à participer à une entrevue individuelle d'environ 50 minutes pendant vos heures régulières de travail.

Avantages, risques ou inconvénients possibles liés à votre participation

Le fait de participer à cette consultation vous offre une occasion de réfléchir et de discuter, en toute confidentialité, des freins et des obstacles que rencontrent les personnes en situation d'itinérance que vous accompagnez dans leurs démarches d'accès à l'assistance sociale ou dans la production de leur déclaration de revenus. De plus, votre participation contribuera à définir des pistes de solutions concrètes visant à atténuer ces obstacles.

Les questions posées en entrevue porteront sur vos observations sur l'accès à l'assistance sociale et aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance. Ces questions ne sont pas à caractère invasif. Toutefois, il est possible que vous vous sentiez moins à l'aise de discuter d'une situation vécue avec une personne en situation d'itinérance que vous avez accompagnée. Si ce contexte se produit, nous vous invitons à en informer la personne qui mène l'entrevue. Vous pouvez toujours choisir de ne pas répondre à une question.

Participation volontaire et droit de retrait

Vous êtes libre de participer à cette consultation. Vous pouvez aussi mettre fin à votre participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre décision. Tout le matériel permettant de vous identifier, et les informations que vous aurez fournies seront alors détruits, à moins que vous n'autorisiez la DR du MESS à les utiliser, malgré votre retrait. Le cas échéant, ils seront conservés selon les mesures décrites ci-après et qui seront appliquées pour tous les participants.

Confidentialité

- Les formulaires de consentement seront conservés dans un dossier sécurisé auquel seules les personnes impliquées dans ce projet à la DR auront accès.
- Les renseignements fournis par les participants pour l'organisation des entrevues, les enregistrements et les retranscriptions d'entrevue seront conservés dans un dossier sécurisé auquel seules les personnes impliquées dans ce projet à la DR auront accès.
- Les retranscriptions des enregistrements seront réalisées par une firme mandataire spécialisée dans le domaine, qui sera soumise par entente contractuelle aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- Lors du traitement des données, votre nom sera remplacé par un code et les noms que vous aurez cités, le cas échéant, seront remplacés par des noms fictifs.

Lors de la diffusion des résultats :

- les noms des participants ne paraîtront dans aucun rapport;
- les résultats seront présentés sous forme globale de sorte que les résultats individuels des participants ne seront jamais communiqués.

Après la fin de la consultation :

- tout le matériel ayant servi au recrutement et toutes les données seront utilisés dans le cadre exclusif de cette consultation et seront détruits lorsque le rapport qui en découle sera finalisé.

Remerciements

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser cette consultation. C'est pourquoi nous tenons à vous remercier pour le temps et l'attention que vous acceptez de consacrer à votre participation.

Renseignements supplémentaires et plaintes

Pour plus d'informations sur cette consultation, contactez la personne responsable du projet, madame Esther Samson, chargée de projet de recherche, au esther.samson@mess.gouv.qc.ca.

Si vous désirez avoir accès à certains des renseignements que vous avez fournis dans le cadre de votre participation, les rectifier ou vous plaindre du caractère intrusif de la consultation, que vous trouveriez de nature trop personnel, vous pouvez le faire en contactant par téléphone la personne responsable de la protection des renseignements personnels au MESS, au **1 418 643-4820**.

Si vous souhaitez adresser une plainte ou une critique concernant cette consultation, qui n'est pas en lien avec la protection des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle du MESS au **1 866 644-2251**, ou encore en vous rendant au <https://www.mtess.gouv.qc.ca/services-a-la-clientele/bureau-des-renseignements/formuler-une-plainte.asp>.

ACTRICES ET ACTEURS CONCERNÉS PAR LE SUJET

Information relative au projet de recherche :

Documentation des freins à l'accès à l'aide financière de dernier recours, au Programme objectif emploi et à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et pistes de solutions

Mandat

La Direction de la recherche (DR) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) mène actuellement une consultation auprès de différents acteurs concernés par l'accès à l'assistance sociale (couramment appelé « l'aide sociale »), ou aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance. Avant d'accepter de participer à cette consultation, veuillez prendre le temps de lire et de comprendre les renseignements qui suivent. Ce document vous explique le but de la recherche dans laquelle s'inscrit cette consultation, ses procédures, avantages, risques et inconvénients. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous a transmis ce document.

Objectifs

Cette recherche s'inscrit dans le cadre du plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026. Elle vise à documenter les freins à l'accès aux programmes d'assistance sociale, ainsi qu'à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et à explorer des pistes de solutions.

Déroulement

Votre participation à cette recherche consiste à participer à une entrevue individuelle d'environ 50 minutes au moment de votre choix.

Avantages, risques ou inconvénients possibles liés à votre participation

Le fait de participer à cette consultation vous offre une occasion de réfléchir et de discuter, en toute confidentialité, des freins et des obstacles que rencontrent les personnes en situation d'itinérance que vous accompagnez dans leurs démarches d'accès à l'assistance sociale ou dans la production de leur déclaration de revenus. De plus, votre participation contribuera à définir des pistes de solutions concrètes visant à atténuer ces obstacles.

Les questions posées en entrevue porteront sur vos observations sur l'accès à l'assistance sociale et aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance. Ces questions ne sont pas à caractère invasif. Toutefois, il est possible que vous vous sentiez moins à l'aise de discuter d'une situation vécue avec une personne en situation d'itinérance que vous avez accompagnée. Si ce contexte se produit, nous vous invitons à en informer la personne qui mène l'entrevue. Vous pouvez toujours choisir de ne pas répondre à une question.

Participation volontaire et droit de retrait

Vous êtes libre de participer à cette consultation. Vous pouvez aussi mettre fin à votre participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre décision. Tout le matériel permettant de vous identifier, et les informations que vous aurez fournies seront alors détruits, à moins que vous n'autorisiez la DR du MESS à les utiliser, malgré votre retrait. Le cas échéant, ils seront conservés selon les mesures décrites ci-après et qui seront appliquées pour tous les participants.

Confidentialité

- Les formulaires de consentement seront conservés dans un dossier sécurisé auquel seules les personnes impliquées dans ce projet à la DR auront accès.
- Les renseignements fournis par les participants pour l'organisation des entrevues, les enregistrements et les retranscriptions d'entrevue seront conservés dans un dossier sécurisé auquel seules les personnes impliquées dans ce projet à la DR auront accès.
- Les retranscriptions des enregistrements seront réalisées par une firme mandataire spécialisée dans le domaine, qui sera soumise par entente contractuelle aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- Lors du traitement des données, votre nom sera remplacé par un code et les noms que vous aurez cités, le cas échéant, seront remplacés par des noms fictifs.

Lors de la diffusion des résultats :

- les noms des participants ne paraîtront dans aucun rapport;
- les résultats seront présentés sous forme globale de sorte que les résultats individuels des participants ne seront jamais communiqués.

Après la fin de la consultation :

- tout le matériel ayant servi au recrutement et toutes les données seront utilisés dans le cadre exclusif de cette consultation et seront détruits lorsque le rapport qui en découle sera finalisé.

Remerciements

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser cette consultation. C'est pourquoi nous tenons à vous remercier pour le temps et l'attention que vous acceptez de consacrer à votre participation.

Renseignements supplémentaires et plaintes

Pour plus d'informations sur cette consultation, contactez la personne responsable du projet, madame Esther Samson, chargée de projet de recherche, au esther.samson@mess.gouv.qc.ca.

Si vous désirez avoir accès à certains des renseignements que vous avez fournis dans le cadre de votre participation, les rectifier ou vous plaindre du caractère intrusif de la consultation, que vous trouveriez de nature trop personnel, vous pouvez le faire en contactant par téléphone la personne responsable de la protection des renseignements personnels au MESS, au **1 418 643-4820**.

Si vous souhaitez adresser une plainte ou une critique concernant cette consultation, qui n'est pas en lien avec la protection des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle du MESS au **1 866 644-2251**, ou encore en vous rendant au <https://www.mtess.gouv.qc.ca/services-a-la-clientele/bureau-des-renseignements/formuler-une-plainte.asp>.

Annexe IV : GUIDES D'ENTRETIEN

GUIDE D'ENTREVUE – AGENTS

[PRÉSENTATION]

Présentation de l'intervieweur	Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, à la Direction de la recherche.
Rappel des objectifs de l'entrevue	La Direction de la recherche a reçu un mandat de recherche dans le cadre du plan d'action interministériel en itinérance. Le projet vise à documenter les freins à l'accès aux programmes d'assistance sociale ainsi qu'à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et à explorer des pistes de solutions. Les entrevues que nous menons permettront de connaître le point de vue des agents d'aide financière et des agents d'aide à l'emploi qui desservent des personnes en situation d'itinérance.
Déroulement de l'entrevue	À tout moment au cours de l'entrevue, vous pouvez refuser de répondre à une question. Également, si vous n'avez aucun commentaire à formuler pour certaines questions, soyez très à l'aise de me l'indiquer. L'entrevue sera approximativement de 50 minutes.
Confidentialité	Votre identité de même que l'ensemble de votre témoignage seront traités de façon à en assurer la confidentialité. L'entrevue sera enregistrée afin qu'elle soit transcrite. Lors de la transcription, votre nom sera remplacé par un code. Le fichier audio et la transcription seront détruits au terme de la recherche. Par ailleurs, afin de préserver la confidentialité des personnes en situation d'itinérance que vous accompagnez ou desservez, nous vous demandons de ne pas nommer ces personnes en cours d'entrevue, ni de consulter de dossier client. Un rapport sera rédigé lorsque les entrevues seront complétées. Il se peut que des exemples tirés de votre témoignage soient utilisés pour illustrer certains constats. Toutefois, si tel était le cas, des noms fictifs seraient utilisés (s'il y a lieu) et les informations seraient traitées de façon à ne pas permettre de vous identifier.

Note : Au besoin, en cours d'entrevue, expliquer que cette recherche s'intéresse aux freins, aux obstacles et aux pistes de solutions principalement sous un **angle organisationnel**, par exemple sous l'angle des processus ou des collaborations entre les organisations, plutôt que sous un angle expérientiel ou sous l'angle du parcours de vie des personnes en situation d'itinérance.

[MISE EN CONTEXTE]

J'aimerais tout d'abord aborder brièvement votre travail.

- Ville du lieu de travail
- Poste occupé [Agent d'aide financière (AAF) ou Agent d'aide à l'emploi AAE]
- Depuis quand
- Principal type de clientèle desservie/accompagnée
- Au cours des 12 derniers mois, environ combien de fois avez-vous desservi des personnes en situation d'itinérance dans le cadre
 - [AAF] de leur demande d'accès à l'assistance sociale?
 - [AAE] du Programme objectif emploi?
- Comment décririez-vous la situation d'itinérance des personnes que vous desservez? (*Au besoin sondez : ces personnes sont-elles principalement en hébergement d'urgence/ refuge/ hébergement de transition/ en itinérance cachée/ à risque d'itinérance?*)

[PERCEPTION SPONTANÉE]

Avant de passer aux thématiques couvertes par le guide d'entretien que j'utiliserai avec vous, j'aimerais en premier lieu avoir votre perception spontanée du sujet qui nous intéresse.

- Quels sont selon vous les principaux freins ou obstacles que rencontrent les personnes en situation d'itinérance concernant :
 - [AAF] l'accès aux programmes d'assistance sociale?
 - [AAE] le Programme objectif emploi?
- Quelles solutions vous semblent prometteuses pour contrer ces obstacles?

[Note : l'objectif de ces questions est d'avoir une idée des obstacles et des solutions qui viennent spontanément à l'esprit du participant, sans que ses réponses soient induites par les thématiques couvertes par le guide. Ajuster les questions qui suivent en fonction des réponses spontanées]

[PROCESSUS]

[Pour les AAF]

- Comment la situation d'itinérance d'une personne est-elle portée (ou pas) à votre attention? En quoi/comment cette situation oriente la suite de votre action?
- Comment se déroule l'accueil dans les bureaux de Services Québec pour les personnes en situation d'itinérance? (*Au besoin sondez : locaux, formation du personnel, heures d'ouverture*).
- Quelle est votre perception du processus qui entoure la demande d'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance? Quels sont les principaux freins ou obstacles que ces personnes rencontrent? Pouvez-vous donner des exemples? [*Au besoin préciser : les processus réfèrent à différentes étapes de la démarche, aux renseignements à fournir, aux formulaires à remplir, aux correspondances gouvernementales...*]
- En tant qu'agent d'aide financière, rencontrez-vous des obstacles dans votre travail afin de bien répondre aux demandes des personnes en situation d'itinérance?
- Quelles solutions pourraient être mises en place selon vous pour contrer ou atténuer les obstacles que vous avez mentionnés ? [*Au besoin préciser : les obstacles que les personnes rencontrent ou que vous rencontrez vous-même.*]

- *Si non abordé spontanément* : Quelles sont les procédures pour une personne qui souhaite faire une demande d'assistance sociale mais qui n'a aucune pièce d'identité? [Au besoin sonder : la demande peut-elle être déposée? Être traitée? Un premier chèque peut-il être versé?]
- *Si non abordé spontanément* : Comment la correspondance/ le chèque sont-ils remis aux personnes en situation d'itinérance qui n'ont pas d'adresse? [Au besoin sonder : disponible au Bureau de Service Québec? Envoyé à un organisme communautaire? Durée cette possibilité.]
- Avez-vous reçu une formation ou une présentation au sujet de l'itinérance en général? Sur les processus à suivre lorsqu'une personne en situation d'itinérance fait une demande d'assistance sociale? (*Si oui sondez par qui, appréciation, pertinence. Si non, sondez le besoin/l'intérêt*).
- Savez-vous si des changements sont prévus au processus qui entoure la demande d'assistance sociale et qui pourraient avoir un effet pour les personnes en situation d'itinérance? *Si oui* : quels sont ces changements? Quels sont les effets que vous anticipez? (*Sondez pour les effets positifs et négatifs*).
- Êtes-vous en mesure de commenter le programme Objectif emploi au regard des personnes en situation d'itinérance?

[Pour les AAE]

- J'aimerais connaître votre perception des principaux freins ou obstacles rencontrés soit par les personnes en situation d'itinérance, ou par vous-même lorsque vous accompagnez ces personnes, en lien avec certains éléments qui touchent le Programme objectif emploi.
 - La rencontre initiale avec la personne en situation d'itinérance [Au besoin sondez : comment savoir si la personne est en situation d'itinérance? En quoi/comment cette situation oriente la suite de l'intervention]
 - L'établissement du plan d'intervention/ Le choix des activités
 - L'implication de la personne à son plan d'intervention/ sa participation aux activités prévues
- Quelles solutions, adaptations ou changements pourraient être mis en place selon vous pour contrer ou atténuer ces obstacles?
- Quels sont les éléments actuels du Programme objectif emploi qui en favorisent l'accès pour les personnes en situation d'itinérance, et qui devraient être conservés?
- Avez-vous reçu une formation ou une présentation au sujet de l'itinérance en général? Sur les processus à suivre lorsqu'une personne en situation d'itinérance fait une demande d'assistance sociale? (*Si oui sondez par qui, appréciation, pertinence. Si non, sondez le besoin/l'intérêt*).
- Savez-vous si des changements sont prévus en lien avec le programme Objectif emploi et qui pourraient avoir un effet pour les personnes en situation d'itinérance? *Si oui* : quels sont ces changements? Quels sont les effets que vous anticipez? (*Sondez pour les effets positifs et négatifs*).

[RÔLE DES DIFFÉRENTS ACTEURS]

- Est-ce que vous, ou votre bureau de Services Québec, collaborez avec un ou des organismes communautaires afin de faciliter l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance? *(Si oui sondez la nature de la collaboration – notamment s'il s'agit d'une collaboration informelle entre individus ou d'une entente formelle).*
- Selon vous, les organismes communautaires ont-ils un rôle à jouer afin de faciliter l'accès [AAF : aux programmes d'assistance sociale/ AAE : au Programme objectif Emploi] pour les personnes en situation d'itinérance?
- Outre les organismes communautaires, voyez-vous d'autres types d'organismes qui jouent un rôle dans l'accès aux programmes d'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance, par exemple les CLSC?
- Voyez-vous des éléments (concernant les organismes communautaires et autres organismes) qui contribuent à faciliter cet accès?
- À le freiner? Quels changements pourraient être apportés à cet égard?

[ENCAISSEMENT DES CHÈQUES]

[Pour les AAF seulement]

- Un des obstacles couramment nommé au regard de l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance concerne l'encaissement des chèques de prestations. On souligne le fait que ces personnes n'ont souvent pas de compte bancaire, parfois aucune carte d'identité et que certaines banques refusent d'encaisser leurs chèques.
- Selon vous, existe-t-il des solutions qui ont été mises en place pour contrer ce problème? Quelles sont-elles? Qu'en pensez-vous?
- Quelles autres solutions pourraient être mises en place selon vous?
- Personnellement, que faites-vous si une personne en situation d'itinérance vous dit qu'elle ne peut pas encaisser sa prestation ? Avez-vous des solutions à lui proposer?

[ABANDON ET NON-RECOURS]

- Est-ce qu'il vous est arrivé d'accompagner ou de servir des personnes en situation d'itinérance qui ont abandonné [...] en cours de route? À quelle étape? Pour quelle(s) raison(s)?
 - [AAF] leurs démarches ?
 - [AAE] le Programme objectif emploi?

[Au besoin sonder pour des raisons de processus, organisationnelles...].

- Quelles seraient les meilleures façons d'éviter des ruptures de services?

[CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES]

- Est-ce que l'accès aux programmes d'assistance sociale est plus problématique pour certaines personnes en situation d'itinérance? *[Au besoin sonder : âge, genre, langue parlée, attitude, littératie].* Quelles solutions pourraient être mises en place?

[INITIATIVES ET PISTES DE SOLUTIONS]

Dans le cadre de ce projet de recherche, des entrevues ont été réalisées avec différents acteurs concernés par le sujet. Certaines initiatives existantes ainsi que des pistes de solutions potentielles ont été énoncées – je vais vous les présenter brièvement afin que vous me disiez ce que vous en pensez [Au besoin sonder : pertinence/ faisabilité de l'initiative pour faciliter l'accès à l'assistance sociale/ au Programme objectif emploi pour les personnes en situation d'itinérance.]

[Sondez les pistes ci-dessous si non abordées spontanément]

- Avoir un agent dédié aux personnes en situation d'itinérance dans les bureaux de Services Québec, qui
 - a reçu une formation/ sensibilisation sur le sujet, et donc qui comprend leur réalité;
 - peut accompagner la personne dans la réalisation de ses démarches;
 - est en mesure d'ajuster certaines exigences de la demande.
- Avoir plus facilement accès à l'agent attribué au dossier de la personne
- Avoir une personne ressource dans les bureaux de Services Québec qui est en lien avec les organismes communautaires en itinérance du secteur (entente formelle)

[CONCLUSION]

Je vous remercie grandement pour votre participation à cette entrevue, avez-vous d'autres commentaires à ajouter concernant l'accès aux programmes d'assistance sociale, dont le Programme objectif emploi, pour les personnes en situation d'itinérance?

GUIDE D'ENTREVUE – INTERVENANTS

Organismes communautaires et Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS)

INTRODUCTION

[PRÉSENTATION]

Présentation de l'intervieweur	Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, à la Direction de la recherche.
Rappel des objectifs de l'entrevue	La Direction de la recherche a reçu un mandat de recherche dans le cadre du plan d'action interministériel en itinérance. Le projet vise à documenter les freins à l'accès aux programmes d'assistance sociale, couramment appelé « l'aide sociale », ainsi qu'à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et à explorer des pistes de solutions. Les entrevues que nous menons permettront de connaître le point de vue des intervenants qui accompagnent des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches relatives à ces sujets.
Déroulement de l'entrevue	À tout moment au cours de l'entrevue, vous pouvez refuser de répondre à une question. Également, si vous n'avez aucun commentaire à formuler pour certaines questions, soyez très à l'aise de me l'indiquer. L'entrevue sera approximativement de 50 minutes.
Confidentialité	Votre identité de même que l'ensemble de votre témoignage seront traités de façon à en assurer la confidentialité. L'entrevue sera enregistrée afin qu'elle soit transcrite. Lors de la transcription, votre nom sera remplacé par un code. Le fichier audio et la transcription seront détruits au terme de la recherche. Par ailleurs, afin de préserver la confidentialité des personnes en situation d'itinérance que vous accompagnez, nous vous demandons de ne pas nommer ces personnes en cours d'entrevue. Un rapport sera rédigé lorsque les entrevues seront complétées. Il se peut que des exemples tirés de votre témoignage soient utilisés pour illustrer certains constats. Toutefois, si tel était le cas, des noms fictifs seraient utilisés (s'il y a lieu) et les informations seraient traitées de façon à ne pas permettre de vous identifier.

Note : Au besoin, en cours d'entrevue, expliquer que cette recherche s'intéresse aux freins, aux obstacles et aux pistes de solutions principalement sous un **angle organisationnel**, par exemple sous l'angle des processus ou des collaborations entre les organisations, plutôt que sous un angle expérientiel ou sous l'angle du parcours de vie des personnes en situation d'itinérance.

[MISE EN CONTEXTE]

Au préalable, j'aimerais aborder brièvement votre travail.

- Lieu de travail
- [Si intervenant d'un organisme communautaire] : Mission de l'organisme?
- [Si intervenant d'un organisme communautaire] : Est-ce que l'organisme offre :
 - Le service d'aide à l'impôt - programme des bénévoles (SAIPB)?
 - Un service de Fiducie volontaire?
 - La remise des chèques de prestations d'assistance sociale?
- Poste occupé? Depuis quand?
- Type de clientèle desservie

Avant d'aller plus loin, j'aimerais apporter une précision importante en lien avec la terminologie du guide d'entretien utilisé pour la discussion, afin de s'assurer que nous nous comprenons bien. Ainsi, le terme « assistance sociale » réfère à ce qui est communément appelé « l'aide sociale ». De fait, l'assistance sociale inclut trois types de programmes : les programmes d'aide sociale, de solidarité sociale et objectif emploi.

- Au cours des 18 derniers mois, environ combien de fois avez-vous accompagné des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches d'accès à l'assistance sociale?
- Au cours des deux dernières années, environ combien de fois avez-vous accompagné des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches pour produire leur déclaration de revenus ?
- Comment décririez-vous la situation d'itinérance des personnes que vous accompagnez? (*Au besoin sondez : ces personnes sont-elles principalement en hébergement d'urgence/ refuge/ hébergement de transition/ en itinérance cachée/ à risque d'itinérance?*)

[Si la personne n'a pas accompagné de personne en situation d'itinérance dans le cadre de démarches à l'assistance sociale, passez à la section Mesures fiscales.]

ASSISTANCE SOCIALE

[PERCEPTION SPONTANÉE]

Avant de passer aux thématiques couvertes par le guide d'entretien que j'utiliserai avec vous, j'aimerais en premier lieu avoir votre perception spontanée du sujet qui nous intéresse.

- Selon vous quels sont les principaux freins ou obstacles que rencontrent les personnes en situation d'itinérance concernant l'accès aux programmes d'assistance sociale?
- Quelles solutions vous semblent prometteuses pour contrer ces obstacles?

[Note : L'objectif de ces questions est d'avoir une idée des obstacles et des solutions qui viennent spontanément à l'esprit du participant, sans que ses réponses soient induites par les thématiques couvertes par le guide. Ajuster les questions qui suivent en fonction des réponses spontanées.]

[PROCESSUS]

- Quelle est votre perception du processus qui entoure la demande d'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance? Quels sont les principaux freins ou obstacles que ces personnes rencontrent? Pouvez-vous donner des exemples? *[Au besoin préciser : les processus réfèrent à différentes étapes de la démarche, par exemple aux renseignements à fournir, aux formulaires à remplir, aux correspondances gouvernementales...]*
- Quelles solutions pourraient être mises en place selon vous pour contrer ou atténuer ces obstacles?
- Existe-t-il des éléments qui facilitent l'accès aux programmes d'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance et qui devraient être conservés? Lesquels? Pourquoi?
- Quel est le processus en place lorsque vous accompagnez une personne en situation d'itinérance qui n'a pas de pièce d'identité? (Au besoin sondez : le demande peut-elle être déposée? Est-elle traitée? Un premier chèque est-il émis?)
- Tel que mentionné précédemment, l'assistance sociale inclut les programmes d'aide sociale, de solidarité sociale et Objectif emploi. Êtes-vous en mesure de préciser si les obstacles, les facilitateurs et les pistes de solutions que vous avez apportés sont particuliers ou spécifiques à l'un ou l'autre de ces programmes? Voyez-vous d'autres obstacles ou solutions qui sont spécifiques à l'un ou l'autre de ces programmes?

[RÔLE DES DIFFÉRENTS ACTEURS]

- Nous allons aborder maintenant votre rôle dans l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance.
 - Avez-vous reçu une formation ou une présentation sur les programmes d'assistance sociale du MESS? *(Si oui sondez par qui, appréciation, pertinence. Si non, sondez-le besoin/l'intérêt).*
 - Est-ce que vous (ou votre organisme) avez une collaboration ou une entente avec un agent du bureau de Services Québec de votre ville afin de faciliter l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance que vous accompagnez? *(Si oui sondez la nature de la collaboration – notamment s'il s'agit d'une collaboration informelle entre individus ou d'une entente formelle)*
- Quelle est votre perception du rôle des agents des bureaux de Services Québec dans l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance? Du rôle des intervenants des organismes communautaires en général? Voyez-vous des éléments qui facilitent cet accès? Ou qui le freinent? Avez-vous des solutions à proposer à cet égard?
- Quelle est votre perception du rôle des intervenants du RSSS dans l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance? Voyez-vous des éléments qui facilitent cet accès? Ou qui le freinent? Avez-vous des solutions à proposer à cet égard?

[ENCAISSEMENT DES CHÈQUES]

- Un des obstacles couramment nommés au regard de l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance concerne l'encaissement du chèque de prestations. On souligne le fait que ces personnes n'ont souvent pas de compte bancaire, parfois aucune carte d'identité et que certaines banques refusent d'encaisser leurs chèques.
- Selon vous, existe-t-il des solutions qui ont été mises en place pour contrer ce problème? Quelles sont-elles? Qu'en pensez-vous?
- Quelles autres solutions pourraient être mises en place selon vous?

[INITIATIVES EXISTANTES OU POTENTIELLES]

- Outre les solutions dont nous venons de parler, connaissez-vous d'autres initiatives mises en place qui peuvent faciliter l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance?
[*Au besoin sonder* : notoriété et mise en œuvre des mesures, déploiement, points forts et points faibles...]
- Je vais vous nommer certaines initiatives dont vous ne m'avez pas parlé, vous me direz si vous les connaissez et ce que vous en pensez [*Au besoin sonder* : notoriété et mise en œuvre des mesures, déploiement, points forts et points faibles...]
 - L'allègement des règles au regard de la preuve de résidence au Québec lors de la demande d'assistance sociale [*Au besoin préciser* : une attestation écrite délivrée par un organisme communautaire, par une personne intervenante de rue ou encore par un CLSC peut faire office de preuve de résidence];
 - L'envoi du chèque par la poste à un organisme communautaire, un CLSC, un Bureau de services Québec ou à une adresse d'une personne désignée par la personne en situation d'itinérance;
 - La possibilité d'encaisser un chèque dans une banque sans y détenir un compte bancaire (*Note : pour les principales institutions financières sous certaines conditions*)
 - Les services de fiducie volontaire;
 - Autres initiatives propres à la région du répondant.
- Parmi les initiatives dont nous avons parlé, laquelle ou lesquelles vous semblent les plus porteuses quand il s'agit de faciliter l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance. Pourquoi? Comment selon vous peut-on savoir qu'une initiative permet effectivement de faciliter cet accès?

[ABANDON ET NON-RECOURS]

- Est-ce qu'il vous est arrivé d'accompagner des personnes en situation d'itinérance qui ont
 - abandonné leurs démarches en cours de route? À quelle étape? Pour quelle(s) raison(s)?
 - refusé de faire une demande à l'assistance sociale? Pour quelle(s) raison(s)?

[*Au besoin sonder pour des raisons de processus, organisationnelles...*].

- Qu'est-ce qui pourrait être fait selon vous pour éviter ces abandons ou ces non-recours?

[CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES ET RESENTI]

- Selon vous, est-ce que l'accès aux programmes d'assistance sociale est plus problématique pour certaines personnes en situation d'itinérance? [*Au besoin sonder* : âge, genre, langue parlée, attitude, littératie]. Quelles solutions pourraient être mises en place?
- De façon générale, comment décririez-vous le ressenti des personnes en situation d'itinérance lorsqu'elles réalisent des démarches pour avoir accès à l'assistance sociale?

[*Si le participant a accompagné des personnes en situation d'itinérance dans la production d'une déclaration de revenus et qu'il provient d'un organisme communautaire qui offre le SAIPB, passez à la section Mesures fiscales, sinon, poursuivre ci-dessous.*]

Tel que discuté plus tôt, le projet de recherche que nous menons porte également sur les freins ou obstacles que rencontrent les personnes en situation d'itinérance concernant l'accès aux mesures fiscales auxquelles elles ont droit. Quelle est votre perception des principaux freins que les personnes en situation d'itinérance rencontrent à cet effet? Quelles solutions vous semblent prometteuses pour contrer ces obstacles ?

[PASSEZ À LA CONCLUSION]

MESURES FISCALES

[Cette section s'adresse aux participants qui proviennent d'un organisme qui offre le service SAIPB, et qui ont eux-mêmes accompagné des personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches de production de déclaration de revenus au cours des deux dernières années.]

[PERCEPTION SPONTANÉE]

J'aimerais maintenant aborder l'accès aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance. En premier lieu, j'aimerais avoir votre perception spontanée sur le sujet.

- Ainsi, quels sont selon vous les principaux freins ou obstacles que rencontrent les personnes en situation d'itinérance concernant l'accès aux mesures fiscales auxquelles elles ont droit?
- Quelles solutions vous semblent prometteuses pour contrer ces obstacles ?

*[Note : l'objectif de ces questions est d'avoir une idée des obstacles et des solutions qui viennent spontanément à l'esprit du participant, sans que ses réponses soient induites par les thématiques couvertes par le guide. **Ajuster les questions qui suivent en fonction des réponses spontanées.**]*

[PROCESSUS]

- Quelle est votre perception du processus qui entoure la production de la déclaration de revenus pour les personnes en situation d'itinérance? Quels sont les principaux freins ou obstacles que ces personnes rencontrent? Pouvez-vous donner des exemples? *[Au besoin préciser : les processus réfèrent à différentes étapes de la démarche, par exemple aux renseignements à fournir, aux formulaires à remplir, aux correspondances gouvernementales, etc.]*
- Quelles solutions pourraient être mises en place selon vous pour contrer ou atténuer ces obstacles?
- Existe-t-il des éléments qui facilitent la production de la déclaration de revenus pour les personnes en situation d'itinérance et qui devraient être conservés? Lesquels? Pourquoi?

[RÔLE DES DIFFÉRENTS ACTEURS]

- Nous allons aborder maintenant votre rôle dans l'accès aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance.
 - Qui initie la démarche de produire une déclaration de revenu en général, vous-même ou la personne? Vous arrive-t-il de recommander à une personne de ne pas faire de déclaration de revenus? *Si oui* : Pour quelles raisons?
 - Avez-vous reçu une formation ou une présentation sur le sujet? (*Si oui sondez par qui, appréciation, pertinence. Si non, sondez le besoin/l'intérêt*).
- Quelle est votre perception du rôle des organismes communautaires en général en lien avec l'accès aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance? [*Au besoin sondez : voyez-vous des changements qui pourraient être apportés?*] Voyez-vous des éléments qui facilitent cet accès? Ou qui le freinent? Avez-vous des solutions à proposer à cet égard?

[ENCAISSEMENT DES CHÈQUES]

[*Aborder cette section seulement avec les participants qui n'ont pas répondu à la section Assistance sociale*]

- L'encaissement des chèques de crédits d'impôt représente parfois un problème pour les personnes en situation d'itinérance, qui, bien souvent, n'ont pas de compte bancaire ni aucune carte d'identité. Ainsi, certaines banques refusent d'encaisser leurs chèques.
- Quelles solutions pourraient être mises en place selon vous pour contrer ou contourner ce problème?

[INITIATIVES EXISTANTES ET AUTRES]

- Quelles initiatives pourraient être mises en place pour favoriser l'accès aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance? [*Au besoin sonder pour des initiatives au plan gouvernemental*]. Avez-vous des exemples d'initiatives mises en place ailleurs, soit dans d'autres provinces ou pays qui vous semblent prometteuses?

[*Aborder cette question seulement avec les participants qui n'ont pas répondu à la section Assistance sociale*]

- Revenu Québec a mis en place un processus pour verser par chèque certaines mesures fiscales. Notamment le crédit d'impôt pour solidarité (CIS), aux personnes bénéficiant du service de fiducie volontaire offert par certains organismes qui soutiennent les personnes en situation d'itinérance. Les chèques ainsi que toute la correspondance émise par Revenu Québec peuvent être envoyés à l'adresse de l'organisme.

Étiez-vous au courant de ce processus? Qu'en pensez-vous? *Sondez : notoriété et mise en œuvre, déploiement, points forts et points faibles.*
- Parmi les initiatives dont nous avons parlé, laquelle ou lesquelles vous semblent les plus porteuses quand il s'agit de faciliter l'accès aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance. Pourquoi?

[ABANDON ET NON-RECOURS]

- Est-ce qu'il vous est arrivé d'accompagner des personnes en situation d'itinérance qui ont :
 - abandonné leurs démarches de production d'une déclaration de revenus en cours de route?
À quelle étape? Pour quelle(s) raison(s)?
 - refusé de produire une déclaration de revenus? Pour quelle(s) raison(s)?
[Au besoin sonder pour des raisons de processus, organisationnelles...].
- Qu'est-ce qui pourrait être fait selon vous pour éviter ces abandons ou ces non-recours?
- Les personnes en situation d'itinérance que vous accompagnez en général, savent-elles qu'elles peuvent produire une déclaration de revenu et possiblement obtenir des crédits d'impôts? *Si non*, qu'est-ce qui pourrait être fait à cet effet?

CONCLUSION

Je vous remercie grandement pour votre participation à cette entrevue, avez-vous d'autres commentaires à ajouter concernant l'accès aux programmes d'assistance sociale ou aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance?

INTRODUCTION

[PRÉSENTATION]

Présentation de l'intervieweur	Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, à la Direction de la recherche.
Rappel des objectifs de l'entrevue	La Direction de la recherche a reçu un mandat de recherche dans le cadre du plan d'action interministériel en itinérance. Le projet vise à documenter les freins à l'accès aux programmes d'assistance sociale, couramment appelé « l'aide sociale », ainsi qu'à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance, et à explorer des pistes de solutions. Les entrevues que nous menons permettront de connaître le point de vue de différents acteurs concernés sur le sujet.
Déroulement de l'entrevue	À tout moment au cours de l'entrevue, vous pouvez refuser de répondre à une question. Également, si vous n'avez aucun commentaire à formuler pour certaines questions, soyez très à l'aise de me l'indiquer. L'entrevue sera approximativement de 50 minutes.
Confidentialité	Votre identité de même que l'ensemble de votre témoignage seront traités de façon à en assurer la confidentialité. L'entrevue sera enregistrée afin qu'elle soit transcrite. Lors de la transcription, votre nom sera remplacé par un code. Le fichier audio et la transcription seront détruits au terme de la recherche. Un rapport sera rédigé lorsque les entrevues seront complétées. Il se peut que des exemples tirés de votre témoignage soient utilisés pour illustrer certains constats. Toutefois, si tel était le cas, des noms fictifs seraient utilisés (s'il y a lieu) et les informations seraient traitées de façon à ne pas permettre de vous identifier.

Note : Au besoin en cours d'entrevue expliquer que cette recherche s'intéresse aux freins, aux obstacles et aux pistes de solutions principalement sous un **angle organisationnel**, par exemple sous l'angle des processus ou des collaborations entre les organisations, plutôt que sous un angle expérientiel ou sous l'angle du parcours de vie des personnes en situation d'itinérance.

[MISE EN CONTEXTE]

J'aimerais tout d'abord mettre en contexte votre expérience ou vos travaux, en lien avec le sujet de la recherche. Selon l'information que j'ai [...].

[Note : ce guide sera adapté selon le profil de la personne, certaines questions pourraient ne pas s'appliquer.]

Avant d'aller plus loin, j'aimerais apporter une précision importante en lien avec la terminologie du guide d'entretien utilisé pour la discussion, afin de s'assurer que nous nous comprenons bien. Ainsi, le terme « assistance sociale » réfère à ce qui est communément appelé « l'aide sociale ». De fait, l'assistance sociale inclut trois types de programmes : les programmes d'aide sociale, de solidarité sociale et objectif emploi.

ASSISTANCE SOCIALE

[PERCEPTION SPONTANÉE]

Avant de passer aux thématiques couvertes par le guide d'entretien que j'utiliserai avec vous, j'aimerais en premier lieu avoir votre perception spontanée du sujet qui nous intéresse.

- Selon vous quels sont les principaux freins ou obstacles que rencontrent les personnes en situation d'itinérance concernant l'accès aux programmes d'assistance sociale?
- Quelles solutions vous semblent prometteuses pour contrer ces obstacles?

[Note : l'objectif de ces questions est d'avoir une idée des obstacles et des solutions qui viennent spontanément à l'esprit du participant, sans que ses réponses soient induites par les thématiques couvertes par le guide. Ajuster les questions qui suivent en fonction des réponses spontanées]

[PROCESSUS]

- Quelle est votre perception du processus qui entoure la demande d'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance? Quels sont les principaux freins ou obstacles que ces personnes rencontrent? Pouvez-vous donner des exemples? *[Au besoin préciser : les processus réfèrent à différentes étapes de la démarche, par exemple aux renseignements à fournir, aux formulaires à remplir, aux correspondances gouvernementales...]*
- Quelles solutions pourraient être mises en place selon vous pour contrer ou atténuer ces obstacles?
- Comme mentionné précédemment, l'assistance sociale inclut les programmes d'Aide sociale, de Solidarité sociale et Objectif emploi. Êtes-vous en mesure de préciser si les obstacles et les pistes de solutions que vous avez apportés sont particuliers ou spécifiques à l'un ou l'autre de ces programmes? Voyez-vous d'autres obstacles ou solutions qui sont spécifiques à l'un ou l'autre de ces programmes?

[RÔLE DES DIFFÉRENTS ACTEURS]

- Quelle est votre perception du rôle des agentes et agents aux bureaux de Services Québec dans l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance? Du rôle des intervenants des organismes communautaires? Outre les organismes communautaires, voyez-vous d'autres types d'organismes qui jouent un rôle dans l'accès aux programmes d'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance, par exemple les CLSC?
 - *Selon le type de participant, sondez au besoin* : Qu'en est-il des collaborations entre ces différents acteurs en ce qui a trait au fait de faciliter l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance? (nature des collaborations, ententes plus formelles, importance accordée au sujet...)
- Voyez-vous des éléments qui facilitent ou freinent cet accès? Avez-vous des solutions à proposer à cet égard?

[ENCAISSEMENT DES CHÈQUES]

- Un des obstacles couramment nommés au regard de l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance concerne l'encaissement du chèque de prestations. On souligne le fait que ces personnes n'ont souvent pas de compte bancaire, parfois aucune carte d'identité et que certaines banques refusent d'encaisser leurs chèques.
- Selon vous, existe-t-il des solutions qui ont été mises en place pour contrer ce problème? Quelles sont-elles? Qu'en pensez-vous?
- Quelles autres solutions pourraient être mises en place selon vous?

[INITIATIVES EXISTANTES OU POTENTIELLES]

- Outre les solutions dont nous venons de parler concernant l'encaissement des chèques, connaissez-vous d'autres initiatives mises en place qui peuvent faciliter l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance? Dans quelle mesure ces initiatives permettent-elles de faciliter l'accès aux programmes d'assistance sociale? *[Au besoin sonder : notoriété et mise en œuvre des mesures, déploiement, points forts et points faibles...]*
- Parmi les initiatives dont nous avons parlé, laquelle ou lesquelles vous semblent les plus porteuses quand il s'agit de faciliter l'accès à l'assistance sociale pour les personnes en situation d'itinérance. Pourquoi? Comment, selon vous, peut-on savoir qu'une initiative permet effectivement de faciliter cet accès?

[ABANDON ET NON-RECOURS]

- Êtes-vous en mesure de commenter le non-recours à l'assistance sociale ou l'abandon des démarches par les personnes en situation d'itinérance? Comment les expliquer selon vous? *[Au besoin sonder pour des raisons de processus, organisationnelles...]*
- Qu'est-ce qui pourrait être fait selon vous pour éviter ces abandons ou ces non-recours?

[CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES ET RESENTI]

- Selon vous, est-ce que l'accès aux programmes d'assistance sociale est plus problématique pour certaines personnes en situation d'itinérance? *[Au besoin sonder : âge, genre, langue parlée, attitude, littératie]*. Quelles solutions pourraient être mises en place?
- De façon générale, comment décririez-vous le ressenti des personnes en situation d'itinérance lorsqu'elles réalisent des démarches pour avoir accès à l'assistance sociale?

MESURES FISCALES

[PERCEPTION SPONTANÉE]

J'aimerais maintenant aborder l'accès aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance. En premier lieu, j'aimerais avoir votre perception spontanée sur le sujet.

- Selon vous quels sont les principaux freins ou obstacles que rencontrent les personnes en situation d'itinérance concernant l'accès aux mesures fiscales auxquelles elles ont droit? (Au besoin préciser : *par exemple : le crédit d'impôt pour la solidarité, le remboursement de la TPS*)
- Quelles solutions vous semblent prometteuses pour contrer ces obstacles ?

[Note : l'objectif de ces questions est d'avoir une idée des obstacles et des solutions qui viennent spontanément à l'esprit du participant, sans que ses réponses soient induites par les thématiques couvertes par le guide. Ajuster les questions qui suivent en fonction des réponses spontanées]

[PROCESSUS]

- Quelle est votre perception du processus qui entoure la production de la déclaration de revenus pour les personnes en situation d'itinérance? Quels sont les principaux freins ou obstacles que ces personnes rencontrent? Pouvez-vous donner des exemples? *[Au besoin préciser : les processus réfèrent à différentes étapes de la démarche, par exemple aux renseignements à fournir, aux formulaires à remplir, aux correspondances gouvernementales...]*
- Quelles solutions pourraient être mises en place selon vous pour contrer ou atténuer ces obstacles?
- Existe-t-il des éléments qui facilitent la production de la déclaration de revenus pour les personnes en situation d'itinérance et qui devraient être conservés? Lesquels? Pourquoi?

[RÔLE DES DIFFÉRENTS ACTEURS]

- Quelle est votre perception du rôle des organismes communautaires en lien avec l'accès aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance? *[Au besoin, sondez : voyez-vous des changements qui pourraient être apportés?]*
- Quelles initiatives pourraient être mises en place pour favoriser l'accès aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance? *[Au besoin préciser : initiatives sur le plan gouvernemental]*. Avez-vous des exemples d'initiatives mises en place ailleurs, dans d'autres provinces ou pays qui vous semblent prometteuses?

CONCLUSION

Je vous remercie grandement pour votre participation à cette entrevue, avez-vous d'autres commentaires à ajouter concernant l'accès aux programmes d'assistance sociale ou aux mesures fiscales pour les personnes en situation d'itinérance?

Annexe V : PARAMÈTRES RECHERCHE DOCUMENTAIRE

TABLEAU 5: PARAMÈTRES DE LA RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE – VAGUE 1 (NOVEMBRE 2021)

Critères d'inclusion	
Période couverte :	2011 à 2021
Langues de recherche :	Français et anglais
Localisation géographique :	Canada, États-Unis, Europe, Australie, Nouvelle-Zélande
Types de document :	Tous types de documents
Outils utilisés	
Catalogue(s) de bibliothèque :	Archipel, Constellation, CorpusUL, Cubiq, OECD iLibrary, Papyrus, Sofia, UdeS, Voilà, WorldCat
Moteur(s) de recherche :	Google, Google Scholar
Base(s) de données :	Academic Search Premier, Cairn, Directory of Open Access Journal, Emerald Insight, Érudit, HAL archives ouvertes, Isidore, Jstor, NBER, Political Science Complete, Proquest Dissertations & Theses, Public Affairs Index, Wiley Online Library
Mots-clés utilisés	
Principaux mots-clés français :	Itinérance, personne en situation d'itinérance, personne vulnérable, sans-abri, aide sociale, aide financière, assistance sociale, revenu de base, non-demande, non-recours, démarches, programmes, politique
Principaux mots-clés anglais :	Homeless people, homelessness, financial aid, welfare, program, barriers, non take-up, basic income, social benefits, tax benefits, step fiscal, financial support, financial empowerment

TABLEAU 6: PARAMÈTRES DE LA RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE – VAGUE 2 (SEPTEMBRE 2022)

Critères d'inclusion	
Période couverte :	2011 à 2022
Langues de recherche :	Français et anglais
Localisation géographique :	Canada, États-Unis, Europe, Australie, Nouvelle-Zélande, Israël
Types de document :	Tous types de documents
Outils utilisés	
Catalogue(s) de bibliothèque :	Archipel, Constellation, CorpusUL, Cubiq, OECD iLibrary, Papyrus, Sofia, UdeS, Voilà, WorldCat
Moteur(s) de recherche :	Google, Google Scholar
Base(s) de données :	Academic Search Premier, Cairn, Directory of Open Access Journal, Emerald Insight, Érudit, HAL archives ouvertes, Isidore, Jstor, Proquest Dissertations & Theses, Wiley Online Library
Mots-clés utilisés	
Principaux mots-clés français :	Itinérance, personne en situation d'itinérance, personne vulnérable, sans-abri, sans-abrisme, aide sociale, aide financière, assistance sociale, revenu de base, non-demande, non-recours, démarches, programmes, politique
Principaux mots-clés anglais :	Homeless people, homelessness, homeless assistance, financial aid, welfare, program, barriers, non take-up, basic income, social benefits, social assistance benefits, tax benefits, step fiscal, financial support, financial empowerment

