

RAPPORT
D'ACTIVITÉS
2020





ESPOIR

RALLUMEZ DES VIES

La vie, c'est comme le feu.
Même s'il n'en reste qu'un seul tison,
nous pouvons le rallumer et, dans
le cas de Lauberivière, c'est l'espoir.

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président	4
Mot du directeur général	5
Structure	6
Conseil d'administration	6
Organigramme	7
Comité de régie interne	8
Comité des ressources humaines	8
Comité aviseur	8
Comité de planification du déménagement.....	8
Comité de gestion et d'intervention en lien avec la COVID-19.....	9
Prévention contre la COVID-19.....	9
Fondation de Lauberivière	10
Ressources humaines	14
Bénévolat	15
Une équipe dévouée	15
Club social	15
Reconnaissance de l'engagement et de l'ancienneté	16
Le personnel des programmes	16
Mesures de subventions salariales	16
Programmes d'aide et d'accompagnement social	16
Heures de service communautaire	17
Travaux compensatoires	17
Stagiaires	17
Synthèse des activités d'hébergement	19
La Halte	20
Hébergement Hommes	21
Hébergement Femmes	21
Le Crépuscule	21

Synthèse des différents secteurs d'activités	22
Les centres de jour	23
L'Archidon	24
Soupe populaire	24
Dégrisement	25
Fiducie	26
Rétablissement	27
Clinique médicale	27
Réchaud	28
À l'aube de l'emploi	29
Implication et concertation	31
Comité consultatif du YMCA Saint-Roch	32
Porte-clés	33
L'implication de Lauberivière dans le projet Porte-clés	34
Partenariat avec le service de police de la Ville de Québec	34
Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec	35
Comité hébergement d'urgence	35
Conseil d'établissement du Centre Louis-Jolliet	36
Regroupement des organismes communautaires de la région 03	36
Remerciements	38
Revue de presse	40



MOT DU PRÉSIDENT

DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE LAUBERIVIÈRE

Bonjour à VOUS toutes et tous,

L'année 2020, malgré la pandémie et les mesures de confinement mises en place, fut pour LAUBERIVIÈRE une année couronnée de succès.

En effet, grâce aux mesures sanitaires mises en place, sous la gouvernance de notre directeur général, Éric Boulay et son équipe, LAUBERIVIÈRE n'a connu aucune éclosion. Bravo au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale pour sa collaboration de tous les instants.

D'autre part, notre projet de construction s'est déroulé dans le respect du calendrier de travail et de celui du budget. Bravo à tous les professionnels et ouvriers de la construction.

En supplément à ces bonnes nouvelles, au nom du conseil d'administration de Lauberivière je vous remercie de votre indéfectible support financier qui NOUS permet de poursuivre notre mission d'accueil et de réconfort auprès des plus démunis de notre société.

Merci !

Le président du conseil d'administration de Lauberivière,

Georges Amyot

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



L'équipe de direction, Benoit Desrochers, coordonnateur de l'hébergement, Frédéric Lapointe, coordonnateur clinique, Jean-Philippe Mineau, coordonnateur des services de soutien, Éric Boulay, directeur général et Doris Roberge, coordonnatrice des services financiers, devant le nouvel immeuble de Lauberivière.

Photo Lauberivière 2020

C'est avec fierté et enthousiasme que nous livrons le compte-rendu de nos activités de l'année 2020.

Celle-ci a été marquée par de grands changements, mais aussi par de belles réussites pour Lauberivière, le tout sur fond de pandémie. Grâce à un travail acharné, au support de nos partenaires et à la générosité de la population de Québec, nous avons pu accomplir pleinement notre mission d'accueil avec respect, amour et compréhension.

Nous avons accompagné, avec succès, des centaines de personnes vers leur autonomie. Plus de 5000 personnes différentes ont été accueillies. Nous avons servi 143 126 repas et le nombre de couchers s'est élevé à 35 798.

La construction du nouvel immeuble de Lauberivière, situé au 485 rue du Pont, est en voie d'être terminée dans les coûts et dans les délais. Le déménagement est imminent et nous sommes impatients d'y arriver. Bien que la gestion des mesures de prévention générales pour empêcher la propagation de la COVID-19 ait pris une grande place dans notre quotidien, Lauberivière

a accompli de nouvelles réalisations en 2020 telles que l'extension des heures d'ouverture au Centre de jour ainsi que la création de La Halte qui consiste à l'ajout de 15 nouveaux lits d'hébergement. Le financement reçu pour la gestion de ce dernier secteur nous a permis d'ajouter un coordonnateur de l'hébergement et ainsi restructurer l'organisation pour une meilleure gestion.

À tous les amis de Lauberivière, partenaires, donateurs, bénévoles, subventionnaires, bailleurs de fonds et membres du personnel, sincèrement, merci !

Le directeur général,

Éric Boulay

STRUCTURE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de Lauberivière est composé de neuf membres. La complémentarité de leurs profils (milieu des affaires et communautés religieuses) fait en sorte que Lauberivière bénéficie à la fois d'un support professionnel et humain.

En 2020, le conseil d'administration de Lauberivière a tenu 7 réunions régulières et 4 rencontres de l'exécutif. Notre assemblée générale annuelle a été tenue le 29 octobre 2020. Cinquante-cinq communautés religieuses sont membres de la corporation de Lauberivière.



M. Georges Amyot, Président
Architecte



Me Guy Bernard, Vice-président
Avocat & médiateur familial



M. Daniel Garneau, Trésorier
CPA auditeur, CA



Mme Mireille Pruneau, Secrétaire
Conseillère au Gouvernement du Québec



M. Benoit Jalbert
Cadre supérieur en administration et finances



Sœur Ghislaine Roseberry, s.s.c.m.
Sœurs Servantes du Saint-Cœur de Marie

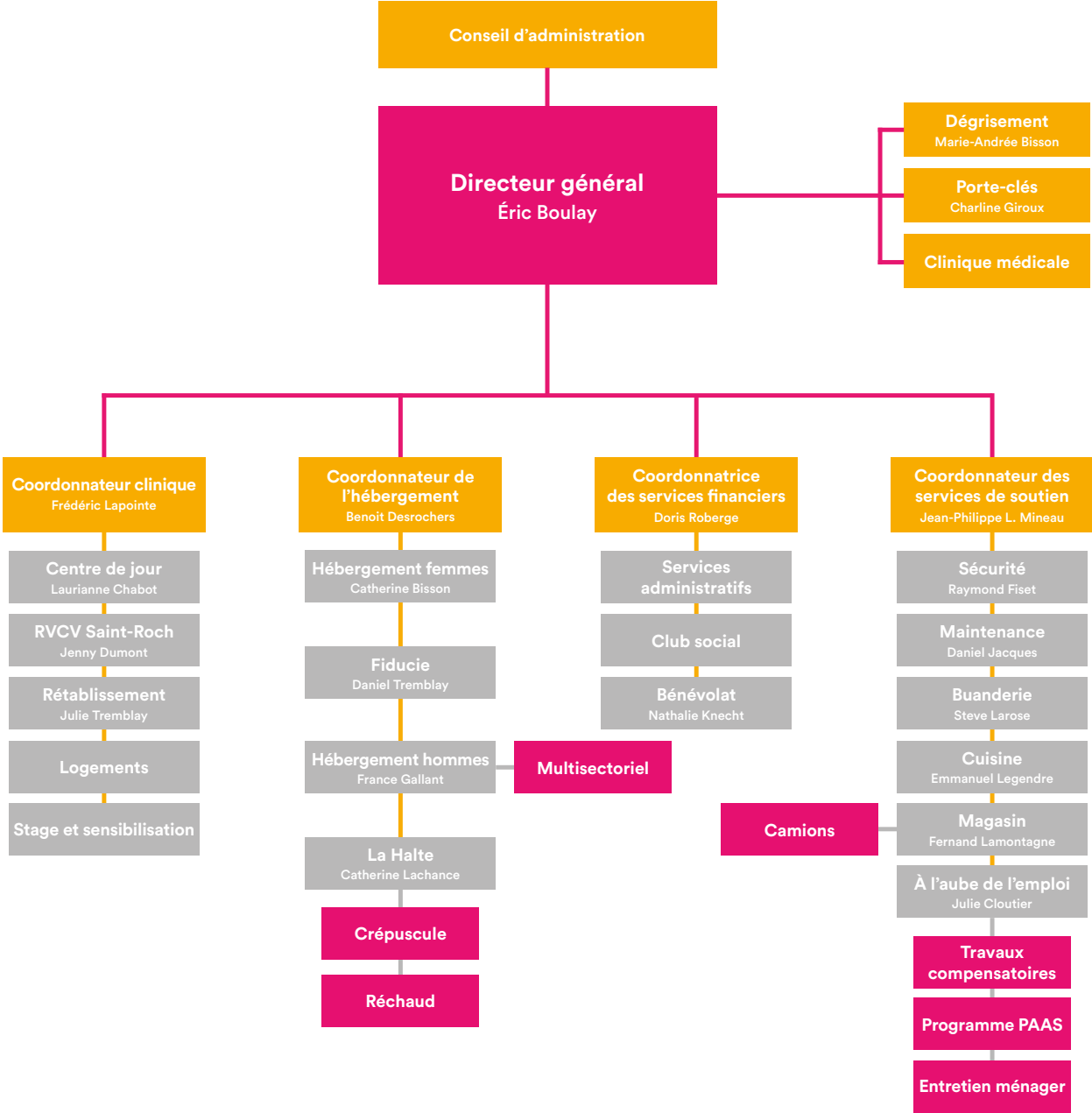


Denis Pâquet
MBA, administrateur polyvalent



Jason Noble
Animateur de pastorale diocésaine

ORGANIGRAMME



COMITÉ DE RÉGIE INTERNE

Afin d'alléger le travail du conseil d'administration, le comité de régie interne (CRI), composé d'un membre du conseil d'administration de Lauberivière, des quatre membres de la direction de Lauberivière, du directeur général de Lauberivière et de la directrice générale de la Fondation de Lauberivière, est un comité de travail qui traite de sujets de gestion quotidienne. C'est aussi un lieu d'échange et de mise à jour entre Lauberivière et sa Fondation. En 2020, le CRI s'est réuni à 3 occasions.

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Afin de faciliter la gestion courante et la communication sur le plan des ressources humaines, Lauberivière s'est doté d'une structure appelée le comité des ressources humaines (CRHu). Ce comité est composé des cinq membres de la direction de Lauberivière et traite de sujets divers entourant la gestion quotidienne des ressources humaines. En 2020, le CRHu s'est réuni à 16 occasions.

COMITÉ AVISEUR

Pour améliorer la sécurité des membres de notre personnel et faciliter la prise de décisions collectives, Lauberivière a mis sur pied un comité aviseur. Le comité a pour but d'analyser des situations particulières tout en partageant notre expertise commune pour mieux intervenir. Le comité est composé d'intervenantes et d'intervenants nommés par la direction à titre de membres permanents. Cependant, tous les membres du personnel vivant une situation difficile peuvent participer au comité, afin d'y proposer des réflexions. En 2020, le comité aviseur a tenu 10 rencontres.

COMITÉ DE PLANIFICATION DU DÉMÉNAGEMENT

Depuis le mois de septembre 2020, hebdomadairement, tous les membres de la direction de Lauberivière se sont réunis afin de planifier le déménagement de Lauberivière et assurer le suivi des tâches qui en découlent. Afin de faire le tout dans les règles de l'art et nous épauler dans nos démarches multiples, nous avons embauché un agent de planification.



M. Éric Boulay
Directeur général



M. Frédéric Lapointe
Coordonnateur clinique



M. Jean-Philippe Mineau
Coordonnateur des services de soutien



Mme Doris Roberge
Coordonnatrice des services financiers



Benoît Desrochers
Coordonnateur de l'hébergement

COMITÉ DE GESTION ET D'INTERVENTION EN LIEN AVEC LA COVID-19

Afin de s'assurer de mettre en place les meilleures pratiques sanitaires et ainsi tenter de prévenir une éclosion d'infection à la COVID-19, Lauberivière a, dès le début de la pandémie, mis sur pied un comité de gestion et d'intervention. Les recommandations émises par ce comité ont pour but de protéger les utilisateurs de nos services ainsi que notre personnel bénévole et salarié des risques reliés au virus. Au cœur de la crise, il s'est réuni quotidiennement et, depuis, il est toujours en alerte et en constante évolution.

PRÉVENTION CONTRE LA COVID-19

Sous la gouverne du comité de gestion et d'interventions en lien avec la COVID-19, un ensemble de mesures a été réalisé dont la désinfection accrue des espaces de travail, la mise en place de stations de désinfection et l'installation de panneaux en plastique transparent. Les services ont aussi été repensés afin de respecter la distanciation sociale de deux mètres. Chacune des chaises à la cafétéria fut placée à cette distance. Nous sommes donc passés d'une centaine de places assises à 37.

De nombreux bénévoles sont venus mettre l'épaule à la roue pour la désinfection des espaces. Avec un financement d'appoint du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN) et du programme Vers un Chez Soi (VCS) COVID, nous avons pu embaucher des ressources supplémentaires en entretien ménager. Les services de Rendez-Vous Centre-Ville ont été concentrés à Lauberivière afin que le personnel vienne prêter main-forte à l'équipe du Centre de jour ainsi qu'à l'équipe de l'Hébergement Hommes lors des couchers. Tous se sont assurés que les usagers respectent les mesures extraordinaires qui furent déployées à Lauberivière.

Le personnel a utilisé le matériel de protection tout au long de l'année et bien que, selon la loi, le port du masque dans un organisme communautaire d'hébergement ne soit pas obligatoire pour les usagers, une approche éducative rigoureuse a été effectuée auprès d'eux concernant le lavage des mains, l'étiquette respiratoire ainsi que le port du masque.

Lorsqu'une personne a demandé un service d'hébergement, un questionnaire d'évaluation a été rempli. Cela s'est aussi accompagné d'une prise de température corporelle à l'aide d'un thermomètre auriculaire manipulé adéquatement par du personnel formé. Si une personne a présenté un ou des symptômes liés à la COVID-19, elle a été dirigée vers un service externe nommé le Centre de convalescence qui se trouve à être une unité spécialisée du CIUSSSCN.

Tout le personnel a contribué à faire de Lauberivière un milieu sécuritaire. Il n'y a, heureusement, pas eu d'éclosion, ce qui nous a permis d'accomplir notre mission sans interruption de service.





LAUBERIVIERE

FONDATION

Au nom de tous les membres du conseil d'administration et du personnel de la Fondation, nous souhaitons exprimer toute notre reconnaissance à l'ensemble de nos donateurs, partenaires, commanditaires, ainsi qu'à tous les bénévoles qui nous ont prêté main-forte en 2020. Nous adressons aussi un merci tout particulier aux communautés religieuses et aux religieux qui soutiennent fidèlement la Fondation depuis ses tout débuts.

En effet, depuis 1983, de fidèles donateurs et collaborateurs contribuent, année après année, au succès de l'ensemble des activités de sollicitation que nous mettons en place afin de poursuivre notre mission. Que ce soit par le biais de notre campagne annuelle de financement, de nos événements-bénéfice, d'un don par testament ou d'activités-bénéfice organisées par des tiers, la Fondation est, en quelque sorte, la porte d'entrée de la générosité des gens qui souhaitent soutenir financièrement l'œuvre de Lauberivière.

Nous éprouvons une immense fierté à contribuer à cette œuvre si essentielle qui vient en aide aux plus démunis d'entre nous. Chaque année, Lauberivière représente, pour plus de 5000 personnes, une lueur d'espoir qui rayonne aussi sur toute notre communauté.

Grâce à votre générosité, vous contribuez à rallumer des vies. Merci!



M. Jean Roy
Président du conseil
d'administration
Fondation de Lauberivière



Mme Manon Beaudoin
Directrice générale
Fondation de Lauberivière

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA FONDATION

COMITÉ EXÉCUTIF

PRÉSIDENT

M. JEAN ROY

Retraité

Fonds régional de solidarité FTQ

VICE-PRÉSIDENT

M. MARTIN PARENT

Vice-président

Construction Dinamo inc.

TRÉSORIER

M. OLIVIER DEBLOIS, BAA

Banquier d'affaires

Financière Banque Nationale

SECRÉTAIRE

M^E JEAN-FRANÇOIS PLEAU LL.B.

Associé

Beauvais, Truchon, avocats s.e.n.c.r.l.

ADMINISTRATEURS

M. MICHAEL ANCTIL

Président

M | Agence marketing intégrée

MME ANNE-MARIE DEMERS

Directrice générale

J.M. Demers inc.

M. PATRICE DROUIN

Fondateur

GESTEVE

M. SÉBASTIEN VACHON

Président et chef de la direction

Korem

M. DANIEL VERMETTE

Président

Groupe Santé-Expert

QUELQUES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT DE L'ANNÉE 2020



Korem

Don corporatif 50 000 \$

Sébastien Vachon
Président et chef de la direction



Équipe Simon Laberge – 2500 \$
Soutien à Lauberivière pour rallumer des vies !



ARHQMY – 1750 \$
Club social - Association des retraités d'Hydro-Québec Secteur Montmorency



Étudiants en travail social – 855 \$
Alexandra, Alyssa et William
Campagne Facebook en lien avec leur immersion de 48h à la dure réalité des personnes en situation d'itinérance



Denis Bordeleau,
artiste visuel – 450 \$
Vente d'accessoires à l'image de ses œuvres



Étoffes et mode – 3000 \$
1\$ en don pour chaque masque vendu

GRANDS PARTENAIRES FINANCIERS DE LA FONDATION 2020

- // Korem
- // Desjardins Caisse de Québec
- // Archidiocèse de Québec
- // Bois et Solutions Marketing SPEC inc.
- // Chevaliers de Colomb Conseil Limoilou 4494
- // Fondation Marc Bieler
- // Fondation Suzanne et Jean-Robert Leclerc
- // Archibald inc.
- // Levio Conseils inc.
- // Autorité des Marchés Financiers
- // Industrielle Alliance
- // FieraCapital
- // Centura Québec
- // Bains Ultra inc.
- // Dr Marc Bergeron SPRCP inc.
- // Club de tir de Beauport
- // N. Naimi, Pharmacien
- // Brisco Immobilier inc.
- // Robover
- // Metro Richelieu inc.
- // Promutuel Portneuf-Champlain
- // Bourbest inc.
- // Norton Rose Fulbright Canada S.E.N.C.R.L.
- // Gestion Louis Renaud inc.
- // Ivanhoé Cambridge

PARTENAIRES FINANCIERS DE LA FONDATION 2020

- // Allstate du Canada
- // André Normand inc.
- // Ass. des retraités d'Hydro-Québec - Montmorency
- // Association de la construction du Québec
- // BID Group Technologies
- // Bois Monfette inc.
- // Boutique Claude Berri inc.
- // Canac - L'Ancienne-Lorette
- // Claudine Morand M.B. inc.
- // Comité Organisateur OTPT 2020
- // Comptoir d'Économie Familiale de Beauport
- // Docteur Sylvain Faucher inc.
- // Élise Vinet M.D. inc.
- // Fondation Famille Andrée et Réal L'Heureux
- // Gestion Pierre Lachance inc.
- // Globe Union Canada inc.
- // Groupe Conseil DLH inc.
- // Islamic Relief Canada
- // Le Comptoir Emmaüs
- // Les Entreprises Belcher (1996) inc.
- // Paul Langis MD inc.
- // Placements Richard Arseneault
- // Portes Moisan
- // Premier Québec inc.
- // Sandrine Filion M.D. inc.
- // Steris Canada ULC
- // Telus Corporation
- // Yves Gobeil inc.

RESSOURCES HUMAINES



Compassion et expertise illustrent bien le quotidien des artisans de Lauberivière. Malgré les défis quotidiens, le personnel bénévole et salarié travaille sans relâche avec un engagement profond à venir en aide aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

BÉNÉVOLAT

Notre organisation repose en grande partie sur l'implication bénévole. Un grand nombre de personnes s'implique pour accomplir la mission de Lauberivière. Le nombre d'heures de bénévolat réalisé est tout aussi important.

L'année 2020 n'a pas fait exception. Des dizaines de personnes sont venues, tout au long de l'année, prêter main-forte à notre personnel d'entretien ménager pour assurer la désinfection des lieux afin de faire de Lauberivière un milieu sécuritaire.



Lorraine David en est à sa 35^e année passée avec nous.
Photo Lauberivière 2020

En 2020, 629 personnes différentes ont fait du bénévolat à Lauberivière pour un total de 34 498 heures.



Jean-Guy Lévesque, passe plus de 40 heures par semaine à la désinfection. Par ailleurs, le ministre Jean-Yves Duclos, Président du Conseil du Trésor et député de Québec, a reconnu son dévouement à Lauberivière.
Photo Lauberivière 2020

UNE ÉQUIPE DÉVOUÉE

En plus du travail des bénévoles, les personnes salariées accomplissent un travail remarquable. Elles sont près d'une centaine. Le professionnalisme dont elles font preuve est reconnu. Et tout ce travail est effectué dans une ambiance chaleureuse.

Pour que chaque membre de notre personnel se réalise et s'actualise, l'organisme s'assure que tous puissent bénéficier du support et de l'encadrement nécessaires. L'accent est mis sur le processus d'accueil et d'intégration, la formation continue, le déploiement de mesures d'évaluation, le club social ainsi que les activités de reconnaissance de l'engagement et de l'ancienneté.

Pour ce qui est des formations, notre équipe a suivi, entre autres : Secourisme en milieu de travail, Femmes sans emploi, La gestion des employés difficiles, L'intégration de la mission et des valeurs de Lauberivière et la Supervision clinique par Jean Seaborn.

CLUB SOCIAL

Le mandat du club social de Lauberivière est d'organiser des activités sociales et sportives pour notre personnel salarié. L'objectif premier est de permettre de socialiser à l'extérieur du cadre plus formel qu'est le travail. Évidemment, la crise sanitaire n'a pas permis de nous réunir. Toutefois, le club social a voulu renforcer le sentiment d'appartenance du personnel en leur donnant des couvre-visages et d'autres cadeaux à l'effigie de Lauberivière.

RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT ET DE L'ANCIENNETÉ

Lauberivière est une équipe de cœur, de dévouement et aussi d'expérience. Cette année encore, quatre membres de notre personnel ont reçu un certificat de reconnaissance.

D'abord, France Gallant, Linda Talbot et Raymond Fiset ont chacun reçu un certificat de reconnaissance pour leurs 15 années d'engagement.



France Gallant, Linda Talbot et Raymond Fiset en sont à leur 15^e année passée avec nous.

Photo Lauberivière 2020

Ensuite, Frédéric Lapointe, qui fait partie de la direction de Lauberivière, a complété sa vingtième année d'engagement auprès de l'organisation.



Frédéric Lapointe, coordonnateur clinique

Photo Lauberivière 2020

Frédéric a d'abord été intervenant à l'hébergement hommes. Il est devenu par la suite responsable de ce secteur, puis coordonnateur des services de soutien. Enfin, depuis bientôt 10 ans, il agit à titre de coordonnateur clinique. Il est un homme de cœur et il est reconnu pour le support qu'il apporte à ses collègues de travail. Toute l'équipe reconnaît son dévouement exceptionnel !

LE PERSONNEL DES PROGRAMMES

Que ce soit par le biais des programmes d'Emploi-Québec ou par l'entremise des travaux compensatoires ou communautaires, l'objectif est le même : utiliser le capital humain pour favoriser l'insertion sociale. Grâce à ces programmes, Lauberivière bénéficie de ressources humaines supplémentaires tout en aidant les personnes qui y participent.

MESURES DE SUBVENTIONS SALARIALES

Ces mesures nous permettent d'accueillir des personnes motivées à travailler tout en les aidant à s'intégrer dans notre entreprise pour qu'ils se trouvent, éventuellement, un emploi. Les subventions sont chapeautées par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et couvrent une partie du salaire de la personne embauchée.

En 2020, 6 participants ont bénéficié d'une mesure de subvention salariale pour 3 postes différents : préposé à la buanderie, préposé au centre de jour et préposé à l'entretien ménager. Cela représente 2301 heures de travail.

PROGRAMME D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Certaines personnes sont plus démunies face à l'emploi. Elles sont aux prises avec des difficultés qui les empêchent d'entreprendre une démarche favorisant leur insertion sociale et professionnelle. Lauberivière, en partenariat avec le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ouvre ses portes afin de servir de plateau d'apprentissage dans le cadre du Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS). Ce programme s'adresse à des prestataires de l'aide sociale considérés éloignés du marché du travail et a pour objectif de les aider à développer des habiletés, des attitudes et des comportements avantageux dans un contexte socioprofessionnel. Cet état d'esprit cadre avec une partie de notre mission qui est de développer l'autonomie.

Durant l'année 2020, 7 personnes ont participé à ce programme et ont effectué 2320 heures d'implication.

HEURES DE SERVICE COMMUNAUTAIRE

Lauberivière sert de ressource dans la réalisation d'un certain nombre d'heures de service communautaire bénévole. Ces heures de service communautaire, communément appelées travaux communautaires, constituent une condition de l'emprisonnement avec sursis ou d'une ordonnance de probation avec ou sans surveillance.

En collaboration avec les services correctionnels du Ministère de la Sécurité publique du Québec, 57 personnes ont effectué 3688 heures de service communautaire.



TRAVAUX COMPENSATOIRES

Les travaux compensatoires sont des heures de travail non rémunérées qu'un citoyen, dans l'impossibilité d'acquitter une amende, accepte volontairement d'exécuter dans le but d'éviter l'emprisonnement. Ces heures de travail sont réalisées au profit d'organismes à but non lucratif ou de municipalités. Le nombre d'heures de travail à effectuer est proportionnel au montant de l'amende, plus les frais afférents. En tout, 14 personnes ont exécuté des travaux compensatoires à Lauberivière. Cela représente 1447 heures de travail.

STAGIAIRES

En 2020, nous avons accueilli une quinzaine de personnes pour des stages réguliers et plusieurs autres pour des stages d'observation.

Le fait d'accueillir ce grand nombre de stagiaires nous permet de communiquer et d'enseigner notre savoir-être, notre savoir-faire et surtout de transmettre notre passion qui est celle d'aider les gens. En retour, cette ouverture nous incite à améliorer constamment nos façons de faire et à nous tenir à jour sur les récentes théories éducatives en relation d'aide et dans bien d'autres domaines.

LES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT D'OÙ PROVENAIENT CES STAGIAIRES SONT :

- // Cégep de Lévis Lauzon
- // Cégep de Sainte-Foy
- // Cégep Garneau
- // Collège Mérici
- // École hôtelière de la Capitale
- // Université Laval



LES PROGRAMMES D'ÉTUDES CONCERNÉS SONT :

- // Cuisine
- // Médecine
- // Pharmacie
- // Techniques d'éducation spécialisée
- // Techniques d'intervention en délinquance
- // Techniques de travail social



DIGNITÉ

SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT



Dans les secteurs d'hébergement, le mandat est d'accueillir, le plus largement possible, les personnes frappant à notre porte. Bien que le nombre de nuitées ne soit pas limité, ces secteurs se veulent une forme de dépannage, un lieu d'atterrissage pour reprendre des forces ou évoluer vers un autre service.

La compilation de l'ensemble des admissions dans les secteurs d'hébergement (incluant le Crépuscule), du Dégrisement, du Rétablissement et de la Halte, a totalisé, en 2020, un nombre record de 35 798 couchers par rapport à 32 250 en 2019. Il s'agit d'une augmentation de 11 %. Le nombre de demandes redirigées a été de 2195 en 2020 comparativement à 5108 en 2019. Nous pouvons ainsi souligner une nette diminution de 57 % des refus faute de places. Cette diminution est en grande partie due aux 15 autres lits qui se sont ajoutés en juillet dernier par l'ouverture de la Halte.

LA HALTE

15 nouveaux lits à Lauberivière!

C'est fort de notre expertise en hébergement d'urgence et d'une approche à bas seuil d'accessibilité, tel que nous l'avons développée avec notre service le Réchaud, que nous avons ouvert, en juillet 2020, 15 nouveaux lits d'hébergement pour hommes. Ce nouveau projet, appelé La Halte, est financé entièrement par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN).

Un hébergement d'urgence à bas seuil d'accessibilité se définit comme un endroit visant à accueillir les personnes en situation d'itinérance ayant des problématiques complexes ou des troubles sévères de comportement qui ne sont pas rejoints par les autres ressources d'hébergement d'urgence. L'admission à ce type d'hébergement se veut universelle, et ce, sans égard à l'état physique, mental ou d'intoxication de la personne. On y accepte même les animaux de compagnie.



Catherine Lachance, responsable de la Halte
Photo Lauberivière 2020

Ce service qui se veut le plus inclusif possible est accessible aux gens intoxiqués ou non. Il est aussi permis d'y entrer et d'en sortir en tout temps. Un intervenant et un préposé sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours 7 pour accueillir les gens et ils font preuve d'une grande tolérance à leur endroit.

Dès l'ouverture du service, des personnes qui, pour diverses raisons, ne pouvaient ou ne voulaient avoir recours aux services traditionnels d'hébergement de Lauberivière, ou ceux d'autres refuges de la région de Québec, sont venues rapidement et en grand nombre utiliser ces lits qui furent mis à leur disposition.

De juillet 2020 à décembre 2020, La Halte a totalisé 4796 admissions pour 334 personnes différentes. La moyenne d'âge pour ce service est de 43 ans. Ce nouveau service s'insère à merveille avec les autres secteurs de Lauberivière, car il vient bonifier et diversifier l'offre de services aux personnes en situation d'itinérance et fait de notre organisation un lieu encore plus accueillant et surtout plus inclusif.



Marie-Pascale, intervenante au secteur Hébergement femmes, accompagnant un groupe de femmes pour le dîner.
Photo Lauberivière 2020

HÉBERGEMENT HOMMES

En 2020, le secteur Hébergement hommes, qui offre simultanément 39 places, a comptabilisé **14 237 couchers** pour **988 hommes admis**.

HÉBERGEMENT FEMMES

On a inscrit **4078 couchers** au secteur Hébergement femmes, pour **195 femmes admises**. Ce secteur offre simultanément 12 places.

Année	Nombre de couchers
2017	24 808
2018	29 147
2019	32 250
2020	35 798

LE CRÉPUSCULE

Compte tenu du taux d'achalandage particulièrement élevé des dernières années, Lauberivière, en 2018, a mis sur pied le secteur Crépuscule pour pallier aux débordements.

Il s'agit d'un lieu d'hébergement d'urgence de 15 lits pour hommes âgés de 18 ans et plus. Ce projet est financé par la Stratégie canadienne lutte contre l'itinérance, « Vers un chez-soi », et opéré en concertation avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN) et le Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec (RAIIQ).

En 2020, le Crépuscule a accueilli 519 personnes différentes, âgées en moyenne de 40 ans, pour un total de 4767 visites.

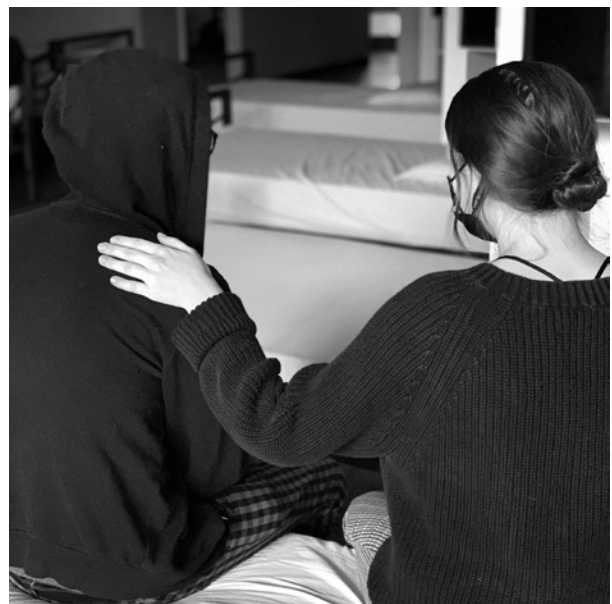


Photo Lauberivière 2020

SYNTHÈSE DES DIFFÉRENTS SECTEURS D'ACTIVITÉS



LES CENTRES DE JOUR

En l'an 2000, Lauberivière a mis sur pied deux centres de jour pour les personnes démunies ou exclues socialement ainsi que celles en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Le premier est situé à Lauberivière et le deuxième, communément appelé Rendez-Vous Centre-Ville, est dans le sous-sol de l'église Saint-Roch.

En raison de la COVID-19, nous avons temporairement rapatrié les intervenants du point de service de l'église Saint-Roch vers celui situé à Lauberivière, et ce, afin d'offrir les services les plus sécuritaires possible.

Deux des rôles importants des centres de jour sont la socialisation et l'animation. Malheureusement, en raison des risques encourus par la socialisation dans un contexte pandémique, nous avons dû mettre sur pause ce volet. Néanmoins, afin de nous adapter au contexte de cette crise sanitaire sans précédent, nous avons renforcé une autre partie des services offerts par les centres de jour soit celle d'offrir des services de base. Ainsi, les usagers, qu'ils soient résidents ou non, ont eu accès aux douches, à la buanderie, au téléphone, à l'Internet ainsi qu'à un repas chaud.

Dans le cadre des travaux en lien avec le phénomène en croissance du débordement dans les ressources d'hébergement d'urgence de la région de Québec, Lauberivière a eu comme mandat d'opérer un lieu de répit pour les personnes en situation d'itinérance. Avec ce projet, nous avons étendu les heures d'ouverture de notre centre de jour ainsi que l'intensité d'intervention. De cette manière, depuis le mois de janvier dernier, notre centre de jour ouvre ses portes dès 7h tous les matins. Pour ce faire, nous avons ajouté 112 heures de service supplémentaire par semaine en embauchant un intervenant et un préposé.

En 2020, nous avons eu en moyenne 100 visites quotidiennes au Centre de jour. Ce grand achalandage est en partie dû à la fermeture temporaire de plusieurs ressources et commerces en raison des mesures liées à la pandémie.

Les multiples effets de cet ajout de service sur le désengorgement des secteurs d'hébergement sont évidents. Les résidents ont été davantage accompagnés dans leurs démarches de relocalisation et d'insertion sociale. Cela aide aussi à ce que le personnel des autres secteurs puisse faire le pont avec nos différents partenaires. Les équipes d'intervention n'ont jamais été aussi présentes à Lauberivière. On nomme ici, entre autres, l'équipe d'itinérance en santé mentale et dépendance ou encore, l'équipe de suivi intensif dans le milieu (SIM). Nous avons maintenant le temps de mieux repérer les personnes qui ont ces besoins et ainsi, effectuer les suivis avec ces équipes.

Les centres de jour sont des lieux propices au repérage de personnes en situation d'itinérance chronique ou épisodique. Ils jouent un rôle important dans le projet « Porte-clés » tel que présenté à la section « Porte-clés » du présent rapport.

Cela est rendu possible grâce au financement de la Stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance, « Vers un chez-soi », du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale Nationale (CIUSSSCN) et de la Fondation Marcelle et Jean Coutu. Cette fondation a toujours soutenu le point de service de l'église Saint-Roch depuis ses tout débuts et c'est grandement apprécié.



Sébastien Gendron, intervenant et Stéphane D'Anjou, préposé, tous deux au Centre de jour
Photo Lauberivière 2020

ARCHIDON

Le traditionnel Archidon au profit de Lauberivière, qui permet d'offrir un dîner de Noël à 250 personnes vivant en situation d'itinérance, a été reporté en mai 2021. Malgré l'annulation de l'événement, un chèque au montant de 10 000 \$ nous a été remis par la microbrasserie Archibald.

10 000 \$

AMASSÉS POUR LAUBERIVIÈRE

SOUPE POPULAIRE

Le secteur de la Soupe populaire est au cœur de la mission de Lauberivière avec 300 à 500 repas servis quotidiennement. Chaque année, c'est 3000 à 3500 personnes différentes qui viennent prendre un bon repas chaud, à l'image de l'accueil qu'elles reçoivent à leur arrivée.

Malgré ce grand achalandage, Lauberivière n'a jamais affiché complet dans ce secteur. Chaque personne le désirant trouve du réconfort et de la nourriture à la Soupe populaire. Depuis plus de 37 ans, sont servis annuellement près de 141 000 repas. En 2020, nous en avons offert 143 126. L'approvisionnement en denrées alimentaires est un défi constant. Sans l'apport des dons en nourriture, il en coûterait plus d'un million de dollars par année à Lauberivière pour combler ses besoins.

Heureusement, nous pouvons compter sur les dons de nourriture. À ce chapitre, notre plus grand donateur est Moisson Québec. L'apport de nourriture est aussi comblé par la participation d'entreprises, de commerçants et de particuliers de la région.

Depuis quelques années, nous avons diversifié nos fournisseurs et développé nos stratégies d'achats quant aux denrées manquantes. La grande générosité des gens de la région de Québec, combinée à l'effort soutenu de notre personnel des services alimentaires, nous permet d'offrir à celles et ceux qui ont faim de bons repas chauds au meilleur prix possible.



Emmanuel Legendre, chef cuisinier de Lauberivière depuis 2006
Photo Lauberivière 2020

DÉGRISEMENT

Le secteur Dégrisement accueille toute personne qui a besoin d'un service de dégrisement ou de désintoxication avec hébergement, sous la supervision du personnel psychosocial. Lauberivière offre ce service sous l'égide du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN).

Le secteur Dégrisement a ouvert ses portes en 1998 et, depuis 2012, il est certifié par le Ministère de la Santé et des Services sociaux. Afin de se conformer au règlement sur la certification des ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance, notre certification a été renouvelée en 2018 avec une mise à jour des exigences.

Les gens qui y viennent sont intoxiqués par l'alcool ou les drogues et s'y reposent quelques heures, le temps de dégriser. Ce sont généralement des hommes, 95,7 % en moyenne, qui utilisent ce service.

Ce service est bien connu et implanté dans la ville de Québec puisque plus de 93,6 % des personnes y viennent d'elles-mêmes. D'ailleurs, près de 95 % des gens n'ont aucun réseau social ni aucune personne à qui se confier. L'âge moyen des personnes hébergées se situe entre 31 et 40 ans.

En 2020, le secteur Dégrisement a fait 5593 admissions. Il s'agit d'une augmentation de 7 % par rapport à 2019. Pour être admises au Dégrisement, les personnes doivent être intoxiquées à un degré léger ou modéré. Durant l'année, il y a eu 129 journées où nous avons dû refuser des gens. Le nombre de personnes redirigées par manque de place a légèrement baissé cette année passant de 389 en 2019 à 357 en 2020.

Le personnel du secteur Dégrisement bénéficie de supervision clinique en la personne de monsieur Jean Seaborn. M. Seaborn est un formateur embauché à l'externe.

Pour satisfaire aux exigences de la certification, voici quelques éléments importants : Il n'y a eu aucune plainte ni aucune insatisfaction au secteur de Dégrisement. Aucun conflit d'intérêts n'a été identifié. La synthèse du contenu des fiches d'évaluation est très positive.

TAUX DE SATISFACTION AU DÉGRISEMENT	
L'accueil à votre arrivée	100%
L'évaluation personnalisée de votre situation	95%
Le respect de vos droits	100%
Les services que vous avez reçus	95%
Les membres du personnel du secteur Dégrisement	100%
L'atteinte de vos objectifs	90%
Les repas	83%
Les lieux	75%
Les installations et les locaux	80%
L'ambiance	77%

FIDUCIE

Le service du secteur Fiducie est financé par la Stratégie canadienne lutte contre l'itinérance, « Vers un chez soi ». Par le biais de la fiducie, Lauberivière administre les revenus des participants afin de leur apporter une stabilité sur le plan tant financier que psychosocial.

Ayant la volonté de stabiliser leur situation, mais n'ayant pas la capacité de le faire, les participants confient volontairement l'administration de leurs revenus à l'équipe du secteur de la Fiducie. Garder un toit sur la tête et s'assurer d'avoir toujours le ventre plein ne sont que deux exemples des résultats de ce service d'administration budgétaire. Les besoins de base des participants étant comblés, ces personnes deviennent alors disponibles, réceptives et disposées à travailler sur leurs blessures véritables depuis longtemps refoulées. La gestion de leurs sous n'est qu'un prétexte pour aller plus loin dans l'établissement d'un lien de confiance, d'une stabilité et d'une estime personnelle retrouvée.

Depuis presque 20 ans, Lauberivière accompagne les personnes dans l'administration de leurs revenus grâce au service de fiducie. Depuis l'ouverture de ce service, des milliers de personnes ont définitivement quitté la rue. En 2020, 138 personnes ont été accompagnées en suivi intensif et 989 personnes ont été aidées ponctuellement.

Le secteur Fiducie a joué un rôle important dans le projet Porte-Clés tel que présenté à la section « Porte-Clés » du présent rapport. La fiducie donne un accès rapide à l'ensemble des participants pour la gestion de leur finance. Cela rassure aussi les propriétaires quant au paiement des loyers.



Daniel Tremblay, responsable du secteur Fiducie
Photo Lauberivière 2020

RÉTABLISSEMENT

Exécuter ses tâches ménagères, faire ses démarches de recherche d'emploi, administrer ses revenus et même se lever le matin sont toutes des activités de la vie au quotidien qui sont faciles pour nous, mais pour des personnes en rétablissement, elles s'avèrent un défi constant.

Pour aider ces personnes, nous avons le secteur Rétablissement. Ce secteur est un lieu où les résidents, à leur sortie de l'hôpital, participent à une programmation qui leur permet de réaliser leurs objectifs personnels dans un milieu de vie transitoire.

C'est avec fierté et enthousiasme que nous offrons ce service en partenariat avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN).

Dans le but de s'adapter le mieux possible à la vie en société, les participants demeurent au secteur Rétablissement pendant une période de trois mois pour intégrer par la suite un milieu de vie plus permanent et, de cette manière, terminer leur réinsertion.



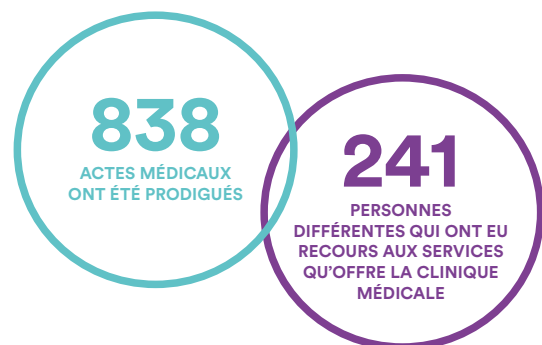
Julie Tremblay, responsable du secteur Rétablissement
Photo Lauberivière 2020

En 2020, 56 personnes, hommes et femmes, ont participé activement à cette programmation. L'aide et l'accompagnement donnés par les intervenants et les bénévoles de ce secteur, combinés au solide encadrement des professionnels du CIUSSSCN, font en sorte que nous dressons un bilan positif de ce programme malgré le nombre élevé de personnes présentant un trouble concomitant. D'une part, le taux de succès après le suivi à Lauberivière est très élevé. 76 % des participants intègrent ensuite un milieu de vie régulier ou adapté dans la communauté. D'autre part, le taux de réhospitalisation demeure très faible, soit 7 %. Il s'agit d'une baisse de 3 % par rapport à l'an dernier.

CLINIQUE MÉDICALE

La Clinique médicale de Lauberivière est ouverte depuis 2011. Ce service est piloté conjointement par Lauberivière et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN). Il s'agit d'une clinique médicale à bas critères d'accessibilité pour le Traitement par Agonistes Opioïdes (TAO), Méthadone et Suboxone. Nous y voyons des personnes désaffiliées du système de santé conventionnel. Le but principal de cette clinique est bien sûr d'offrir des soins, mais aussi de réaffilier les personnes aux services conventionnels. Les services offerts aux personnes en traitement comprennent également le dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS), des soins infirmiers et des suivis psychosociaux.

D'année en année, depuis l'ouverture, ce sont 241 personnes différentes qui ont eu recours aux services qu'offre la clinique médicale. 838 actes médicaux et infirmiers y ont été prodigués dans la dernière année ainsi que 140 interventions psychosociales. Pour les suivis de l'équipe TAO, 37 nouvelles inductions ont été effectuées en 2020 portant le nombre total de suivis à 90.



LE RÉCHAUD

Pour une cinquième année, Lauberivière a opéré le Réchaud. Ce café nocturne, ouvert du 1^{er} décembre au 31 mars, est un lieu adapté qui permet aux personnes les plus désaffiliées de s'y réchauffer. Deux intervenants sont présents chaque nuit afin d'accueillir les gens qui y viennent et, au besoin, leur fournir de l'information et des références.

Le Réchaud répond à un besoin important puisqu'il permet de rejoindre une minorité de demandeurs qui préfèrent demeurer à la rue plutôt que de dormir dans un refuge, et ce, pour diverses raisons. Certains ont de la difficulté à partager leur intimité avec plusieurs autres personnes. Dormir en refuge, et ce ne sont là que quelques exemples, c'est aussi utiliser une douche commune, partager une chambre avec un inconnu ou encore, se séparer de son animal de compagnie. Animal qui est souvent leur seul lien affectif. Le Réchaud vient ainsi compléter l'offre de services de Lauberivière en allant rejoindre les plus exclus des individus.

Nombre de visites

4 775

Personnes différentes admises

756

Chiens accueillis

35

Ce service essentiel fut issu d'un projet pilote mené conjointement avec la Ville de Québec. Cette dernière, à titre de partenaire, avait conclu une entente triennale permettant de le financer. Cette entente avec la Ville de Québec est maintenant renouvelée jusqu'en 2022 et c'est la compagnie GDG Informatique & Gestion inc. qui complète le financement requis en plus de fournir du personnel pour prêter main-forte aux intervenants sur le terrain.

En 2020, le Réchaud a été ouvert 122 nuitées, soit du 1^{er} janvier au 31 mars ainsi que du 1^{er} au 31 décembre. Nous avons accueilli 609 hommes et 147 femmes pour un total de 756 personnes différentes. Le nombre de visites a été de 4775 comparativement 4093 pour l'année 2019. La moyenne d'âge des personnes accueillies est de 40 ans. Nous avons aussi reçu la visite de 35 animaux, tous des chiens.

Lauberivière tient à remercier sincèrement la Ville de Québec et GDG Informatique & Gestion inc. pour avoir répondu à un besoin aussi criant et d'être les partenaires privilégiés du Réchaud. Merci aussi aux référents. Les policiers et les organismes communautaires contribuent grandement au succès du Réchaud d'année en année.



Photo Lauberivière 2020

À L'AUBE DE L'EMPLOI



Réalisé en collaboration avec le Centre local d'emploi et le Centre Louis-Jolliet, le programme d'insertion professionnelle À l'aube de l'emploi est axé sur l'apprentissage technique du travail en entretien ménager, en buanderie ou en cuisine. Pendant quatre mois, les gens apprennent non seulement leur futur métier, mais ils expérimentent aussi de multiples aspects relatifs à l'insertion professionnelle, comme la connaissance des exigences du monde du travail, des outils de recherche d'emploi et des ateliers de connaissance de soi. Suite à cette formation, les participants sont dirigés vers un stage en entreprise, le tout supervisé par le personnel du secteur de À l'aube de l'emploi.

En 2020, 12 finissants ont obtenu un diplôme grâce à ce programme. Depuis le début de ce projet, 223 finissants ont décroché un emploi. Les répercussions du programme À l'aube de l'emploi sont très positives dans la vie de nos élèves. Les témoignages que nous recevons régulièrement d'anciens diplômés nous le prouvent. Plus qu'un travail, ils retrouvent l'estime d'eux-mêmes. L'impact est aussi positif sur le programme lui-même, car ces nouveaux travailleurs sont nos meilleurs porte-paroles.

De nombreux partenaires corporatifs se disputent les finissants. Ils savent que ce personnel est qualifié tant sur le plan du savoir-faire que sur celui du savoir-être.



Participant au programme À l'aube de l'emploi.
Photo Lauberivière 2020



FIERTÉ

IMPLICATION ET CONCERTATION



Malgré la grande quantité de travail réalisé au sein même de Lauberivière, il est très important pour notre organisation de travailler en concertation et de nous impliquer dans notre communauté. Cela nous permet non seulement de partager notre point de vue quant à la réalité des personnes en situation d'exclusion sociale, mais aussi de recevoir des idées nouvelles et des points de vue différents.

Cette implication nous aide non seulement à développer notre organisation, mais aussi à synchroniser les forces vives du milieu afin de parfaire l'aide aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

COMITÉ CONSULTATIF DU YMCA SAINT-ROCH

Le nouveau YMCA a ouvert ses portes en 2020. Érigé sur le site de l'ancien cinéma Charest, sur la rue du Pont dans la Basse-Ville, le YMCA Saint-Roch héberge un gymnase double, une piscine intérieure de 25 mètres, des salles de cours dirigés, une école de langues, une cuisine collective, une zone jeunesse et aînés, un espace café, un service de halte-garderie et des espaces multifonctionnels.

Lauberivière, dans ses nouvelles installations, sera le voisin du YMCA. La future proximité entre les deux nouveaux établissements sera formidable. Depuis plusieurs années, il est un partenaire important de Lauberivière. Cet organisme offre, notamment, des loisirs accessibles et inclusifs. Il est très complémentaire avec notre mission d'accueil.

Un comité consultatif a été mis sur pied et Lauberivière y participe étroitement. Le but de ce comité est de favoriser la participation de ses abonnés, des membres de la communauté et de ses bénévoles, à la vie du centre. Le comité consultatif joue un rôle-conseil. Ce forum encourage les bénévoles de la communauté à aider la direction et le personnel du centre à atteindre les buts établis conjointement. Ces buts appuient la vision globale et les orientations stratégiques approuvées par le Conseil d'administration et la direction du YMCA en tenant compte des valeurs de l'organisation. Le comité consultatif formule des recommandations au directeur de la succursale.

En 2020, le comité consultatif s'est réuni à 4 reprises.



PORTE-CLÉS

En 2014, déjà très concertés, huit organismes en itinérance de Québec ont profité de cette opportunité pour s'unir afin de mettre sur pied un projet novateur visant à aider des personnes en situation d'itinérance chronique ou épisodique. C'est alors que le projet « Porte-clés » a vu le jour grâce au financement de la Stratégie canadienne lutte contre l'itinérance, « Vers un chez soi ».

En 2015, Lauberivière, l'Archipel d'entraide, le Café rencontre, le Centre Femme 3A, le Mouvement d'Informations et d'Entraide dans la Lutte contre le Sida (Miels-Québec), le Programme d'Encadrement Clinique et d'Hébergement (PECH), le Projet Intervention Prostitution Québec (PIPQ) et le Young Women's Christian Association (YWCA) ont décidé d'arrimer leurs énergies, leurs ressources et leurs expertises pour faire de ce projet une force dans la région.

Ce programme donne un accès immédiat à un logement aux participants qui vivent de l'itinérance chronique ou épisodique, et ce, sans condition préparatoire comme le suivi psychiatrique ou la sobriété. Le logement est un déterminant important au niveau de la santé des personnes. La personne a le choix du quartier, des services accessibles, du type de logement dans lequel elle souhaite s'installer ainsi que des services cliniques qu'elle souhaite obtenir pour contrer ses difficultés. L'objectif ultime de l'intervention est la stabilité résidentielle.

L'ensemble des partenaires est investi dans le projet et assure le soutien en logement. Les gestes effectués sont multiples et variés. Il faut établir et maintenir de bonnes relations avec les propriétaires et le voisinage, nettoyer les lieux physiques, participer à l'aménagement du logement, développer les habiletés de vie autonome des participants, comme l'achat et la préparation de la nourriture, la gestion financière, etc. On voit également au soutien clinique par une approche centrée sur le rétablissement et les forces individuelles.

Grâce à l'Office Municipal d'Habitation de Québec (OMHQ), un partenaire précieux, une très grande partie des participants bénéficie du programme de supplément au loyer (PSL). Ces derniers peuvent aussi recevoir un pourcentage mensuel du paiement d'un loyer décent qui contribue ainsi à réduire la contribution des locataires et, de cette manière, permettre à ceux-ci de se tourner vers un avenir empreint de réalisations.

De nombreux partenaires viennent se greffer au projet pour l'optimiser. Il s'agit principalement du Service d'entraide Basse-Ville l'atelier des meubles, la Maison Mère Mallet, du comptoir Emmaüs, de Clé en main, de la St-Vincent de Paul, de Matelas Dauphin et de l'Office municipal d'Habitation de Québec.

En 2020, le comité de direction de projet s'est réuni à 7 reprises. Le comité clinique, de son côté, a tenu 10 rencontres. Le projet, en 2020, a permis d'intégrer 15 nouvelles personnes en logement et compte plus d'une centaine de personnes en suivi.



Frédéric Perreault et sa conjointe Madeleine Carreau ont vécu 4 ans dans la rue.
Photo Radio-Canada, Nicole Germain

L'IMPLICATION DE LAUBERIVIÈRE DANS LE PROJET PORTE-CLÉS

Lauberivière est impliqué à plusieurs niveaux dans ce projet financé, en quasi-totalité, grâce au financement de la Stratégie canadienne lutte contre l'itinérance, « Vers un chez soi » du gouvernement canadien. Plusieurs secteurs y participent. Le personnel du secteur de la Fiducie de Lauberivière collabore en offrant aux participants un support dans l'administration de leurs revenus. Rendez-Vous Centre-Ville leur facilite l'accès à un réseau social et à des activités récréatives et éducatives. Finalement, l'agent au logement (aussi appelé intervenant pivot) joue un rôle central dans les liens avec les propriétaires et le placement en logement. Les propriétaires de logement sont des acteurs cruciaux dans l'équation de la stabilité résidentielle. Sans eux, le projet n'aurait pas la même couleur.

L'agent au logement voit activement au recrutement d'un bassin de propriétaires disposés à travailler avec nous dans ce projet. La présentation du projet et le développement d'une relation de confiance sont importants et significatifs. L'agent au logement voit à faire le pairage entre les locataires et les propriétaires. Il s'assure que les critères des logements, établis par les personnes, sont actualisés. Il s'assure aussi à ce que l'ameublement des lieux soit adéquat.



PARTENARIAT AVEC LE SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE QUÉBEC

Les policiers sont généralement en première ligne. Lorsqu'une personne en situation d'itinérance est trouvée dans la rue, ce sont souvent eux les premiers répondants. Une grande partie de leurs tâches est d'effectuer du travail psychosocial. Dans ce domaine, ils font un excellent travail.

Cependant, ils sont souvent aux prises avec des situations difficiles qui nécessitent une expertise particulière, surtout avec les personnes en situation d'itinérance. C'est pourquoi un travail étroit avec les policiers et Lauberivière est plus que primordial.

Au fil des années, Lauberivière a établi un sincère partenariat avec le Service de police de la Ville de Québec. Ce lien privilégié dépasse le stade de la simple référence. Il nous permet d'établir un réel partage d'expertises et d'informations qui nous mène vers des solutions durables pour des situations parfois complexes.

Nos directions respectives communiquent régulièrement entre elles pour régler des situations délicates. Le travail combiné de nos deux institutions porte fruit et des solutions créatives à de réels problèmes de mixité sociale ont ainsi été trouvées. Pour Lauberivière, le service de police est un partenaire essentiel.

**« À toute l'équipe de Lauberivière,
J'aimerais vous remercier pour toutes vos incroyables réalisations en 2020. Le dévouement et l'engagement démontrés auprès de votre clientèle, du SPVQ et de la Ville de Québec sont exemplaires.
Vous êtes, pour nous, un partenaire plus qu'essentiel.
Nous sommes à même de l'apprécier à tous les jours! »**

David Fillion, inspecteur
Commandant section SUPPORT
Direction adjointe de la surveillance du territoire (DAST)
Service de Police de la Ville de Québec (SPVQ)

REGROUPEMENT POUR L'AIDE AUX ITINÉRANTS ET ITINÉRANTES DE QUÉBEC



La mission du Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec (RAIIQ) est de regrouper, d'animer, de mobiliser, de soutenir et de représenter les organismes communautaires autonomes œuvrant auprès des personnes en situation ou à risque d'errance et d'itinérance de la région de Québec.

Lauberivière participe activement aux rencontres du RAIQ et à ses sous-comités.

Afin de soutenir les actions relatives à l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec, Lauberivière a siégé, jusqu'en septembre, au conseil d'administration du RAIQ. Cette dernière action offre à notre organisme le privilège de s'arrimer aux partenaires œuvrant en itinérance, de se mettre au diapason des besoins émergents, d'adapter nos services et de partager nos expertises respectives.

COMITÉ HÉBERGEMENT D'URGENCE

Ce comité est un espace de rencontres et d'échanges entre les groupes d'hébergement d'urgence concernant les enjeux qui leur sont propres comme, entre autres, le débordement et les réalités organisationnelles.

Outre Lauberivière, les partenaires qui composent ce sous-comité sont :

- // L'archipel d'entraide;
- // L'Armée du Salut;
- // La Maison Dauphine;
- // La Maison Revivre;
- // Le projet LUNE;
- // Young Women's Christian Association (YWCA)



Maxime Couillard, responsable des communications et de l'analyse politique
Photo Radio-Canada, Hadi Hassin

CONSEIL D'ÉTABLISSEMENT DU CENTRE LOUIS- JOLLIET

Lauberivière et le Centre Louis-Jolliet, centre d'éducation aux adultes, sont partenaires dans plusieurs projets. Le Centre Louis-Jolliet a comme mission de contribuer au développement global des individus en assurant la qualité de leur milieu d'études, de travail et de vie.

Lauberivière siège toujours au conseil d'établissement du Centre Louis-Jolliet. Ce conseil d'établissement exerce ses pouvoirs dans un contexte de partenariat avec la communauté, en respectant les responsabilités de gestion de la direction et les compétences professionnelles du personnel du centre. En 2020, nous avons participé à quatre rencontres de ce conseil.



REGROUPEMENT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE LA RÉGION 03

Lauberivière est membre du regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC 03).

Chaque année, les orientations annuelles du ROC 03 et les actions qu'il pose au quotidien sont intimement liées à sa mission. La mission du ROC 03 se définit à travers les buts et objectifs suivants :

- // Regrouper les organismes et les groupes communautaires autonomes et bénévoles de la région 03 (Québec, Charlevoix et Portneuf);
- // Défendre et promouvoir le développement et les intérêts des organismes et des groupes communautaires autonomes, populaires et bénévoles et des populations qu'ils desservent;
- // Favoriser la collaboration, l'échange, la concertation entre ses membres ainsi que le développement d'une analyse sociale, politique, économique et solidaire;
- // Représenter ses membres auprès de la population en général et des instances gouvernementales;
- // Favoriser et soutenir la mobilisation, l'organisation, le développement et la consolidation du mouvement communautaire autonome, populaire et bénévole dans la région et appuyer les initiatives en ce sens;
- // Faire connaître la nécessité de l'intervention communautaire autonome, ainsi que d'une politique de respect et de soutien de cette intervention;
- // Et ce, à des fins purement sociales et communautaires, sans intention pécuniaire pour ses membres.



REMERCIEMENTS

Lauberivière est une œuvre collective. Elle ne pourrait exister sans l'aide de ses nombreux partenaires. Que ce soit par le biais de projets communs, de dons, d'investissements corporatifs et institutionnels ou encore de subventions, les amis de Lauberivière sont nombreux. Toutes ces formes d'investissement permettent à chacun d'eux de faire leur part dans la lutte à l'itinérance et à l'exclusion sociale. C'est pourquoi, très sincèrement, nous les remercions.

Un grand merci à :

- // Accommodation Nordique
- // Acier Rayco
- // Action-Habitation
- // Alliance des Cadres de l'État
- // Archibald Microbrasserie Restaurant
- // Assemblée nationale du Québec
- // Aux petits délices
- // Banque TD
- // Bibliothèque Gabrielle-Roy
- // Bleu-Éco
- // Bobby Croteau Meubles
- // Boîte à pain
- // Boucherie Rhéaume
- // Carnaval de Québec
- // Cégep de Sainte-Foy
- // Cégep Garneau
- // Centre de foires de Québec
- // Centre de Formation en Entreprise et Récupération des Premières-Seigneuries
- // Centre de service scolaire de la Capitale-Nationale
- // Centre des congrès de Québec
- // Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale
- // Centre Jeunesse Emploi Charlesbourg
- // Centre Jeunesse Emploi Montmorency
- // Centre Jeunesse Emploi Portneuf
- // Cercle des fermières
- // Cirque du Soleil
- // Collège Saint-Charles Garnier
- // Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)
- // Complexe Capitale Hélicoptère
- // Comptoir Emmaüs
- // Consulat général de France
- // Consulat général des États-Unis
- // Cotsco Lebourgneuf
- // Cotsco Sainte-Foy
- // Crawford
- // Derko
- // Desjardins
- // École secondaire Roger-Comtois
- // ELMO Solutions
- // Emmaüs
- // Entreprises VP
- // Façades de la gare
- // Festival d'été de Québec
- // Fondation de Lauberivière
- // Fondation Marcelle et Jean Coutu
- // Fondation Prévention Secours
- // Fondation Saint-Roch
- // Fondation St-Hubert
- // Forces armées canadiennes
- // Fruits et légumes Beauport (FLB)
- // Garde côtière canadienne
- // GDG Informatique & Gestion inc.
- // GDI services aux immeubles
- // GESTEV Gestion d'événements
- // Gestion professionnelle de l'approvisionnement (GESPRO)
- // Global Shapers
- // GM Développement
- // Gordon Food Service Canada (GFS Canada)
- // Gouvernement du Canada et tous ses ministères
- // Gouvernement du Québec et tous ses ministères
- // Groupe Martin
- // Groupe Richard Powers
- // IGA des Sources Cap-Rouge
- // Intact Assurance
- // J'aime Québec
- // Jack 's Prêt-à-osser

- // Koodo
- // L'Équipeur
- // La Capitale, assurances générales
- // Lafond Côté architectes
- // Laliberté-Gestion De Services Alimentaires
- // Latulippe
- // Le Marchand de lunettes
- // Les chaussures Saute-Mouton inc
- // Les communautés religieuses du Québec
- // Les Galeries de la Capitale
- // Lieutenant-gouverneur du Québec, l'honorable J. Michel Doyon
- // Lussier Dale Parizeau Assurances et services financiers
- // Mallette
- // Marie Dooley Maison
- // Martin Sauvageau affûteur
- // Médi-Sélect
- // Metro inc, siège social de Québec
- // Mikes des Galeries de la Capitale
- // Moisson Québec
- // Monsieur le cardinal Gérald Cyprien Lacroix Archevêque de Québec et le personnel du Diocèse de Québec
- // Nador Inc
- // Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ)
- // P. Aubut Serrurier
- // Par Ballon Enr.
- // Pêches et Océans Canada
- // Pharmacie Brunet Gilles Fleury et Simon Lachance
- // Pharmacie N. Naïmi
- // Pharmaprix Cap-Rouge
- // Portage
- // Poulet Benny, rue Seigneuriale
- // Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
- // Regroupement pour l'Aide aux Itinérants et Itinérantes de Québec (RAIIQ) et tous ses membres
- // Réseau de transport de la Capitale



Le samedi 25 janvier dernier, la Fondation Prévention Secours a généreusement remis un défibrillateur à Lauberivière.

«On ne souhaite jamais avoir à s'en servir, mais le moment où on aura à le faire, on voudra pouvoir agir rapidement.»
Jean-Philippe Mineau, coordonnateur des services de soutien

Photo Lauberivière 2020

- // Réseau Solidarité Itinérance du Québec (RSIQ) et tous ses membres
- // Résidence Côté Jardins Inc
- // Retraite Québec
- // Rotary Club
- // Rôtisseries St-Hubert
- // RTC
- // Sani Plus
- // Savard Ortho Confort
- // Service 211
- // Service amical Basse-Ville
- // Service de police de la Ville de Québec
- // Services Québec – CLE Charlesbourg
- // Services Québec – CLE Quartiers-Historiques
- // Société d'habitation de Québec
- // Société des commerçants du Centre-ville
- // TBL Télécom Inc.
- // Tech Soup Canada
- // Tim Horton
- // Université Laval
- // Vétérans
- // Ville de Québec, tous ses services et toutes ses divisions

REVUE DE PRESSE





16 mars 2020 16h49 / Mis à jour à 17h02

COVID-19: manque de bénévoles à Lauberivière



ÉLISABETH FLEURY
Le Soleil



Lauberivière a pris des mesures pour limiter la propagation de la COVID-19 et maintenir ouverts ses services d'hébergement et de soupe populaire. Le problème c'est qu'il lui manque des bénévoles pour servir les repas. Du côté de l'Armée du Salut et de la Maison Revivre, les dortoirs sont actuellement fermés aux nouveaux bénéficiaires.

En début de semaine, le directeur de Lauberivière, Éric Boulay, nageait en plein brouillard quant aux mesures à prendre dans le contexte de la pandémie. Mercredi, après quelques rencontres et échanges avec le CIUSSS, il était davantage fixé.

Depuis lundi, Rendez-vous Centre-Ville, le centre de jour de Lauberivière, est fermé. Le personnel a été rapatrié au refuge de la rue Saint-Paul, identifié «service essentiels» depuis mardi.

«Parce qu'on est considéré comme un service essentiel, le CIUSSS va nous fournir tout le matériel de protection requis : masques, visières, gants, jaquettes, etc. Et les services de garde [mis en place par le gouvernement] est maintenant offert à nos employés», indique le directeur général de Lauberivière, Éric Boulay.

Pour limiter les risques de propagation du coronavirus, la soupe populaire de Lauberivière, qui permet à environ 200 ou 300 personnes par jour de manger, est servie sur une plus longue période, et la capacité de la salle a été réduite de moitié.

«Ce qui nous manque, ce sont des bénévoles. Avec les cégeps et les entreprises fermés [ou dont les employés sont en télétravail], on n'a plus les services des bénévoles corporatifs. Il nous manque donc sept ou huit bénévoles en bonne santé qui viendraient nous faire deux ou trois soirs par semaine», précise Éric Boulay, mentionnant au passage ne pas manquer de nourriture pour le moment. Forcés à fermer, plusieurs restaurants ont donné leurs denrées à l'organisme, explique-t-il.

Quoi d'autre pour protéger de la COVID-19 les bénévoles, les employés et la clientèle de Lauberivière? Des stations de lavage des mains ont été installées, et la désinfection des lieux se fait minutieusement entre chaque service, précise M. Boulay.

Les bénéficiaires qui toussent – et ils sont nombreux à le faire parmi la clientèle régulière (et fumeuse) de Lauberivière – sont invités à respecter l'étiquette respiratoire. «On est rendu des polices de la toux» résume Éric Boulay, selon qui les bénéficiaires collaborent généralement bien. «Ils comprennent quand on leur explique.»

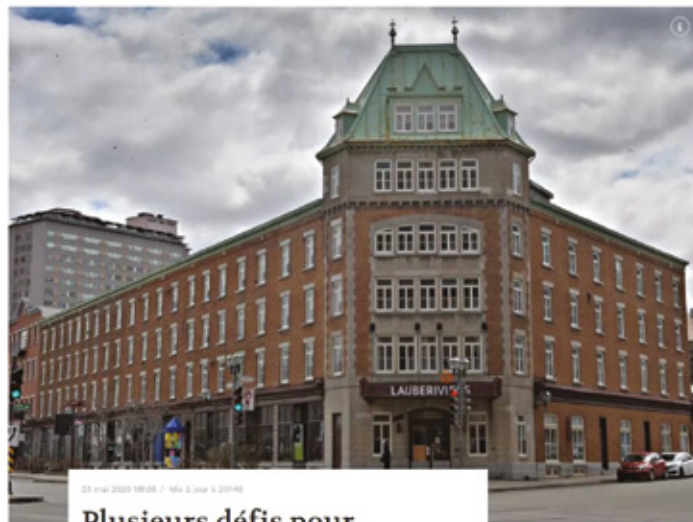
«À ceux qui ont un toit et qui viennent juste manger, on leur demande de quitter après. Si on a une nouvelle personne qui arrive de l'extérieur de Québec, qui a besoin d'hébergement, on le questionne, on regarde ses symptômes. Dans le doute, on a petit local à part, et on appelle le CIUSSS. On a mis nos limites, on ne peut pas jouer le rôle de quarantaine. C'est donc le CIUSSS qui va prendre en charge l'isolement et le déplacement de la personne», dit M. Boulay.

Selon nos informations, les personnes en situation d'itinérance qui auraient contracté la COVID-19 pourraient être isolées dans des locaux du Centre de réadaptation en dépendance de Québec.

La capacité d'hébergement de Lauberivière reste à 86 lits, tous occupés, comme d'habitude. Les lits sont déjà tous à un mètre de distance, donc aucune mesure particulière n'a été prise.

«Dans un contexte de débordement, notre café de nuit et halte chaleur, le Réchaud, reste ouvert», mentionne également Éric Boulay.

Le directeur général de Lauberivière indique par ailleurs avoir demandé au CIUSSS de la Capitale-Nationale un «financement d'appoints» pour pouvoir embaucher l'équivalent de quatre temps plein formés en entretien ménager.



23 mai 2020 18h08 / Ma 3 mai à 20h40

Plusieurs défis pour Lauberivière, pas juste la COVID-19



JUDITH DESMEULES
Le Soleil

Le fameux «déconfinement» est sur toutes les lèvres. Les Québécois ont hâte de sortir et de se retrouver, au risque de contracter le virus. Pour les personnes en situation d'itinérance, ça ne fait pas beaucoup de différence. À Lauberivière, la situation en pleine pandémie continue d'être sous contrôle.

Depuis deux ans, la situation d'itinérance à Québec est plus visible qu'avant. Lauberivière reçoit la visite de 300 à 500 personnes par jour, que ce soit pour manger, se reposer ou passer la nuit.

«Mes défis quotidiens sont davantage au premier plan que ceux entourant la COVID-19. Dans la rue, ce qu'on voit, ce sont des gens laissés à eux-mêmes, avec des problèmes de santé mentale, mélangé avec de la dépendance. C'est ce qui vient plus nous chercher. Il n'y a pas de gens infectés dans notre clientèle, ça ne veut pas dire qu'il n'y aura pas d'écllosion, mais pour l'instant on est chanceux», indique le directeur général Éric Boulay.

Mis à part quelques situations qui n'ont pas eu de répercussions sur le bon fonctionnement de Lauberivière, les consignes de la santé publique sont bien respectées.

«Quand tu es déjà en train d'assurer ta survie, que tu as peine à trouver un endroit pour manger, te laver les mains en entrant à Lauberivière c'est facile à faire.»

Il y a des exceptions, mais la majorité des personnes qui passent par les locaux de l'organisme respectent les consignes, le lavage de mains, le port du masque et le deux mètres de distance. S'ils ont des symptômes, ils vont aussi suivre les indications.

«Somme toute, ça va bien. Il y a un petit pourcentage de personnes qui vivent des situations de désorganisation, ce qui fait en sorte qu'ils ont moins de facilité à respecter les consignes», ajoute Éric Boulay.

Charge de travail doublée

Plusieurs aménagements ont été faits à Lauberivière pour que les espaces demeurent ouverts. M. Boulay peut affirmer que le déroulement de ses activités va bien.

«C'est parce qu'on a mis tout plein de mesures en place que ça va bien. C'est parce qu'on a obtenu l'aide appropriée, que le gouvernement et la Ville de Québec s'occupent de nous. On veut que tout ça reste pour que ça continue à bien aller. On prend ça très au sérieux, on fait des rencontres d'équipe quotidiennes et toutes les 15 minutes je vois quelqu'un passer pour désinfecter. Notre charge de travail a doublé. On a beaucoup d'aide de bénévoles.»

Le centre de convalescence aménagé par le CIUSSS de la Capitale-Nationale dans les locaux de l'Armée du Salut est aussi grandement apprécié encore aujourd'hui, il accueille les personnes vulnérables en situation d'itinérance ou aux prises avec des problèmes de santé mentale qui sont atteintes de la COVID-19 ou qui sont suspectées de l'être.

« Quand tu es déjà en train d'assurer ta survie, que tu as peine à trouver un endroit pour manger, te laver les mains en entrant à Lauberivière c'est facile à faire. »

— Éric Boulay, directeur général de Lauberivière

M. Boulay indique que cette salle ne débordait pas nécessairement de personnes infectées par la COVID-19, le personnel se voit cependant rassuré chaque fois qu'elle y envoie une personne qui présente des symptômes grippaux. Un poids de moins sur les épaules.

«Ça rassure tout le monde, et ça libère des lits. Ça fait moins de gens qui dorment dehors, un effet positif sur le débordement des refuges», note Éric Boulay. Lauberivière a conservé sa capacité de 86 lits pendant la pandémie.

Une vague d'itinérance?

En plus de la gestion de la pandémie, Lauberivière doit jongler avec les défis de la hausse de personnes en situation d'itinérance.

«On est craintifs depuis le début, mais pas paniqués. On nage dans la gestion de crise, c'était notre quotidien avant même la pandémie.»

Toutefois, en plus de craindre le virus, M. Boulay et son équipe craignent surtout une autre hausse de personnes dans le besoin à l'automne, ou dans un an.

«J'ai un questionnaire sur l'effet de la pandémie à moyen terme... est-ce qu'on va avoir un boum d'itinérance à l'automne? C'est à surveiller. Les facteurs sociaux amènent les gens vers la courbe de dégringolade, il va y avoir une vague de gens qui vont avoir besoin d'aide. On doit rester sur notre garde et conserver toute l'aide qu'on a présentement», termine Éric Boulay.

Une période difficile pour les itinérants

5 juillet 2020

TVA NOUVELLES

Cimanche, 5 juillet 2020 19:53
MISE À JOUR: Cimanche, 5 juillet 2020 19:53

Les derniers mois ont été très difficiles pour plusieurs personnes vulnérables, notamment en raison de la pandémie de COVID-19.

Si bien qu'on constate une augmentation des abris de fortune dans la ville de Québec.

Parmi les personnes touchées, il y a Steve, qui habite justement un des abris de fortune.

En mode survie, les derniers mois ont été très difficiles, avoue-t-il.

«Personne ne veut nous approcher. On n'a plus d'argent non plus, plus de canettes pour se ramasser de l'argent pour manger parce que ça nous coûte 75 cents pour manger. Des places, c'est 1 piastre, 1 piastre et demie», indique Steve.

Malgré tout, il est reconnaissant envers le «bon monde quand même qui [lui] laisse du manger quand même sur le trottoir».

Mais malheureusement, Steve n'est pas seul.

Les travailleurs de rue ont remarqué une augmentation des personnes en situation d'itinérance depuis le début de la pandémie.

«Moi, j'ai rarement vu une telle situation. Ce qui est nouveau, c'est les éléments précipitants, les besoins de base ont éclaté. C'est comme si ça avait fait puissance 10 depuis le temps de la crise», s'exclame Mario Gagnon, directeur général du Point des repères.

Les besoins sont donc grandissants et les ressources sont débordées.

«De l'eau, des points pour que les gens puissent aller faire leurs besoins, entre autres, les campements. Il y a beaucoup de gens qui se retrouvent, à l'heure actuelle, en situation de vulnérabilité, où les besoins de base sont là. On s'est mis à distribuer de la nourriture de façon importante, ce qu'on ne faisait pas avant», raconte M. Gagnon.

Pour les itinérants, difficile de se trouver un toit, les refuges étant pleins.

«Oui, mais il y a pas de place», répond Steve quand on lui demande s'il fréquente Lauberivière parfois.

Le directeur du refuge, Éric Boulay, confirme que l'établissement est «pratiquement toujours à 100%».

La rue devient donc la seule option et les campements ne sont pas nécessairement les bienvenus.

«Comme là, ils nous tolèrent un peu, mais on fait pas de bruit non plus; on fait rien que dormir. Aussitôt qu'on fait du bruit ou que la police vient une fois, c'est sûr qu'ils vont nous expulser. Ils vont tout briser. Ils me laissent rien ramasser» déplore Steve.

Pour répondre à la demande, Lauberivière rouvrira 15 lits supplémentaires dès lundi. Ils seront disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Ce sera donc la première ressource d'hébergement de jour dans la région de Québec.

Le phénomène de l'itinérance de plus en plus visible à Québec

Les refuges sont surchargés et ne peuvent accueillir tout le monde la nuit



PHOTO JEAN-FRANÇOIS DESJARDINS

Faute d'espace dans les refuges, de plus en plus de sans-abri doivent dormir dans la rue ou dans des parcs à Québec, notamment celui de l'Îlot des Palais, voisin de la Maison Lauberivière.



JEAN-LUC LAVALÉE

REPORTER À QUÉBEC

MAIL : J.LAVALEE@LEJOURNALQC.COM

Faute de place dans les refuges, de plus en plus de sans-abri dorment dans la rue ou dans des parcs à Québec. Le phénomène a pris beaucoup d'ampleur depuis un an et inquiète même des résidents du centre-ville qui craignent à l'occasion pour leur sécurité.

Les demandes d'interventions dans le secteur de Lauberivière au centre-ville et les plaintes reçues au 311 et au 911 ont augmenté de 41 % en mai, par rapport à l'an dernier, apprend-on dans une note interne à l'intention des élus, dont *Le Journal* a obtenu copie.

Plusieurs problématiques ont été soulevées : campements illégaux dans les parcs et sur les berges de la rivière Saint-Charles ; attroupements « inquiétants qui font peur » ; désordres/bagarras ; occupation de lobby de condos et commerces du secteur ; feu dans un lobby de condo (un itinérant qui voulait se réchauffer) ; accumulation de débris dans les parcs, etc.

Les policiers veillent au grain et interviennent régulièrement dans le secteur de la Maison Lauberivière, notamment au parc de l'Îlot des Palais, a-t-on pu constater. Une résidente du quartier, qui n'a pas voulu être identifiée pour les fins de cet article, dit avoir constaté à quel point la situation s'est dégradée en 2019 et encore davantage cette année.

« C'est pire que jamais »

« Là, c'est pire que jamais. Je n'ose plus traverser le parc [de l'Îlot des Palais], c'est rendu à ce point-là, le malaise. Et ce n'est pas juste de la simple itinérance, il y a autre chose et ce n'est pas chouette. J'ai trouvé une seringue au sol devant la porte de mon bureau et j'assiste parfois à des transactions de drogue », raconte-t-elle.

« Mon but, ce n'est pas de pointer cette clientèle-là, au contraire, mais je pense qu'il y a vraiment un manque criant de ressources. Je ne sais pas si ça a un lien avec la COVID, mais il y en a partout. Il ne faut pas fermer les yeux là-dessus. »

En 2019, les problématiques dans le secteur de Lauberivière « ont facilement doublé par rapport aux années précédentes », confirme la note interne de la Ville de Québec. Et cette année, « nous constatons que les problématiques liées à la salubrité et aux impacts sur les résidents du secteur nous ont été rapportées plus tôt, dès la mi-mai, plutôt qu'à la fin juin », peut-on lire.

« Au bout du rouleau »

Le maire Régis Labeaume avait lui-même lancé un cri du cœur en novembre dernier au sujet du phénomène grandissant, allant même jusqu'à dire que la Ville et les policiers étaient « au bout du rouleau » dans la lutte contre l'itinérance et les troubles de santé mentale, malgré la hausse des investissements dans diverses ressources et programmes d'aide.

« Il y a une augmentation des personnes itinérantes à Québec, je le remarque surtout depuis que j'habite Saint-Roch. Il n'y a pas de réponse simple pour expliquer cette augmentation-là. On va investir. On est heureux de le faire, mais n'en demeure pas moins qu'on se demande où on s'en va avec tout ça. On a l'impression que ça ne diminuera pas », avait-il déclaré.

Un nouveau comité d'intervention a récemment été mis en place par la « cellule de crise itinérance », avec des représentants de plusieurs organismes, du CIUSSS et de la Ville, pour s'attaquer à cette problématique complexe.

Extraits d'une note interne à la Ville de Québec

- « Les employés [des travaux publics] ont constaté une augmentation du nombre de personnes à l'extérieur de Lauberivière, dans la cour arrière et au parc de l'Îlot des Palais. »
- « On constate qu'il y a beaucoup de matériel abandonné [vêtements, sacs de couchage, débris, etc.] sur place par les personnes itinérantes, notamment dans le parc. »
- « On remarque annuellement la présence de « visiteurs itinérants » qui viennent à Québec pour passer l'été. Cette année, nous constatons encore ce phénomène. »

LES REFUGES DÉBORDAIENT DÉJÀ AVANT LA COVID

La hausse du nombre de sans-abri à Québec est loin d'être attribuable uniquement à la pandémie, selon le directeur général de la Maison Lauberivière, malgré les dizaines de milliers de pertes d'emploi.

« Le problème était déjà là. Je pense qu'on serait dans la même situation cette année, COVID ou non », confie Éric Boulay en entrevue.

« À Québec, maintenant, l'itinérance est visible. La ville grossit, donc le problème prend de l'ampleur. Les refuges débordent », résume-t-il. Leur nouvel établissement flamboyant neuf, actuellement en construction, devrait ouvrir ses portes en 2021. « On va passer de 86 à 149 places d'hébergement. Ça devrait aider pour le problème de débordement. »

« Depuis 2009, on a commencé à être à pleine capacité, puis, chaque année, ça augmentait, puis, l'année passée, c'était l'enfer par rapport aux autres années, et là, c'est un peu plus élevé », ajoute-t-il, disant cependant ne pas avoir observé davantage de gens à la rue en raison de pertes d'emploi découlant de la crise sanitaire.

Le phénomène d'attroupements autour de Lauberivière, lors des heures de repas, a cependant été amplifié par la crise sanitaire, confirme une note interne de la Ville. « La fermeture ou la diminution des services communautaires du centre-ville ainsi que le respect de la distanciation physique ont eu pour conséquence un nombre plus élevé de personnes itinérantes aux alentours de l'organisme », peut-on lire.

Originaires de plusieurs régions

« Si on fouille leur passé, il y a des gens qui arrivent des régions. Ils arrivent par exemple du Lac-Saint-Jean, de la Côte-Nord, de la Gaspésie. On est le plus grand centre dans l'Est-du-Québec, donc les gens viennent chercher des services dans les plus grandes villes. Des fois, ça tourne mal, et là, il y a une dégringolade vers la rue », expose Éric Boulay.

Paradoxalement, il dit n'avoir jamais remis « autant de gens sur pied », grâce aux outils de réinsertion dont il dispose. « Quand j'ai commencé, il y a 22 ans, j'avais pas mal moins de leviers et d'outils. À Lauberivière, il y a des centaines de personnes qu'on remet sur pied chaque mois. Il y a 50 % des gens qui viennent une seule fois, puis après, on ne les revoit plus. Il y a un 10 % plus chronique, et ceux-là sont plus visibles. »

Quant aux craintes de certains résidents du secteur, Éric Boulay dit très bien comprendre « que les citoyens aient cette perception-là, mais des fois, il y a un sentiment d'insécurité plus qu'une réelle insécurité. Ça aiderait peut-être s'il y avait un agent de sécurité qui puisse être là », suggère-t-il.

Itinérance et pandémie : le succès de Lauberivière

Félix Morrissette-Beaulieu

Publié le 17 octobre 2020

Socialisation chamboulée, heures de repas déplacées et port du masque : à l'image de la société, les personnes en situation d'itinérance vivent de grands bouleversements en raison de la pandémie. Incursion à Lauberivière, un refuge de Québec, qui a poursuivi son mandat de « rallumer des vies » malgré la crise sanitaire.

« Soit on est chanceux, soit on est très bon. C'est un des deux », lance en riant le directeur général de Lauberivière, Éric Boulay, pour expliquer le succès des derniers mois.

C'est que depuis la première vague, une seule personne en situation d'itinérance a été déclarée positive à la COVID-19 à Québec, à la suite des dépistages dans des organismes communautaires et mobiles.

Lauberivière n'a connu aucun cas entre ses murs, malgré le passage de plus de 500 personnes quotidiennement.

« Depuis le premier jour, on faisait des rencontres quotidiennes pour aller même au-devant des consignes de santé publique et pour mettre des choses en place », précise M. Boulay.

« On a pris ça très au sérieux. Résultat : aujourd'hui, il n'y a pas personne qui a attrapé, à notre connaissance, la COVID »

— Éric Boulay, directeur général, Lauberivière



Éric Boulay, directeur général de Lauberivière
PHOTO: ANDRÉ CHABOT

Son établissement jouit actuellement de 101 lits et fournit des centaines de repas quotidiennement à ceux qui en ont besoin.

Ce nombre de lits grimpera à 151 lits après le déménagement de Lauberivière, prévue dans quelques mois. « À cet end-là, chacun aura sa chambre. D'un point de vue pandémie, c'est un plus », croit-il.



Le futur bâtiment de Lauberivière
PHOTO: ANDRÉ CHABOT

Bouleversements

Sur la route de la cafétéria, le lavage des mains est maintenant obligatoire. Il s'agit de la première étape avant de faire la file pour recevoir son repas.

« Les gens doivent attendre qu'on les appelle pour se servir, contrairement à avant, où ils se servaient eux-mêmes », précise Éric Boulay.

« Moi je trouve que c'est efficace, mais c'est chiant en même temps. Comme monsieur Lagault dit : vaut mieux se protéger nous autres et protéger les autres », lance Jason, un jeune homme en situation d'itinérance depuis environ 1 an.

Malgré les mesures supplémentaires, Jason est loin de se plaindre, lui qui porte d'ailleurs son masque à l'intérieur.

« Ça me permet d'avoir des services. Les intervenants qui sont ici sont super chill et super nice. Ils sont là dans nos démarches pour qu'on puisse s'en sortir »

— Jason, un jeune homme en situation d'itinérance



Jason est actuellement à la recherche d'un appartement
PHOTO: ANDRÉ CHABOT

Avant la pandémie, il pouvait y avoir jusqu'à 150 personnes en même temps à la cafétéria. « C'était bon. Maintenant, on a une cinquantaine de places. On a diminué de près de la moitié le nombre de gens », ajoute Éric Boulay.

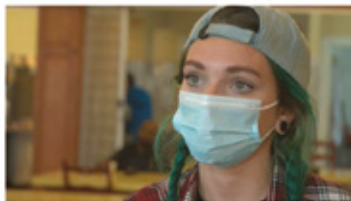
Pas question de faire manger moins de gens, ajoute le directeur général. « On a créé un aménagement pour allonger nos plages horaires ».

Socialisation chamboulée

Le travail et les services offerts par les intervenants ont aussi été transformés.

« La COVID, c'est sûr que pour nous, les intervenants, ça nous a donné une charge de travail supplémentaire pour la désinfection et pour prendre soin de notre clientèle qui nous tient à cœur », explique Laurianne Chabot, responsable du centre de jour à Lauberivière.

Si, avant, le centre représentait un espace de socialisation qui accueillait tout le monde, ce n'est plus le cas aujourd'hui, selon Laurianne.



Laurianne Chabot, responsable du centre de jour à Lauberivière
PHOTO: ANDRÉ CHABOT

« Maintenant, c'est seulement la clientèle qui n'a vraiment pas de domicile. On ne peut pas permettre la socialisation des personnes qui viennent jouer aux cartes et venaient faire des activités. Malheureusement, on a dû couper ce service-là pour diminuer le nombre de personnes à l'intérieur ».

L'intervenante dit ne pas avoir peur d'aller au travail malgré la situation.

« On a mis en place les mesures tout de suite. Depuis mars, on a notre erre d'aller. Je pourrais être au dépanneur et ça serait la même chose »

— Lucienne Chabot, responsable du centre de jour à Lauberivière

Zone chaude et zone froide

Si le refuge peut opérer actuellement, c'est en raison de son centre de convalescence, situé à 200 mètres de son bâtiment du boulevard Charest. C'est la zone « chaude ».

« Dès que quelqu'un présente des symptômes, on va le rediriger vers le centre de convalescence. Il y a la prise de température, au niveau de la toux et de la perte d'appétit. On ne le prendra pas à Lauberivière s'il présente des symptômes, on va le rediriger vers le centre de convalescence », précise Éric Boulay.

Entre 6 et 12 personnes peuvent se rendre au centre de convalescence quotidiennement. Lorsqu'ils reçoivent un test négatif, ils peuvent retourner à Lauberivière.

Taux d'achalandage de Lauberivière par secteur d'hébergement



Source: Lauberivière



Le masque, lorsque possible

Le port du masque est fortement recommandé et distribué à Lauberivière, mais pas obligatoire.

« Il y a des gens qui sont très craintifs et ça pourrait être suffisant pour qu'ils ne viennent pas à Lauberivière. En les obligeant à porter un masque, on ne veut pas empêcher les gens de venir », croit Éric Boulay.

Le décret gouvernemental sur le port du masque n'oblige pas les personnes avec des problèmes de santé mentale à porter un masque.

« Lorsque tu es en situation d'itinérance, l'estime s'est effondrée. Déjà, aller chercher de l'aide, ça ne fait pas de sens. Aller chercher de l'aide et suivre des règles strictes, ça peut être confondant pour des gens en crise ou avec des problèmes de santé mentale »

— Éric Boulay, directeur général, Lauberivière

« On préfère éduquer les gens pour qu'ils viennent à le mettre d'eux-mêmes que de les forcer », ajoute M. Boulay.

Tous ces efforts de sensibilisation aux mesures sanitaires et le succès de Lauberivière durant la pandémie ne règlent toutefois pas le problème de l'itinérance, qui, lui, grandit, selon le DG.

« On sort beaucoup plus de gens de la rue qu'on le faisait avant. Maintenant, il y a plus de nouveaux visages qui arrivent et ça, malgré les meilleures installations du monde, on ne peut pas faire en sorte que des gens sont précipités vers l'exclusion sociale ou l'itinérance », conclut Éric Boulay.

Avec les informations de Marie-Madeleine Pentriand

Lauberivière: près de 300 repas traditionnels pour des démunis jeudi soir



PHOTO JÉRÉMY BERNIER

Éric Boulay, directeur général de Lauberivière, s'attend à recevoir 300 bénéficiaires au repas de Noël de jeudi soir.



JÉRÉMY BERNIER

1000-1000-1000, 22 novembre 2020 10:10

Malgré la pandémie, Lauberivière tiendra jeudi soir son traditionnel repas de Noël pour permettre aux plus démunis de se réchauffer le cœur, «en famille», dans une formule réinventée.

«Les gens qui sont seuls dans la vie se sentent encore plus seuls quand arrive le temps des Fêtes. C'est extrêmement important de rester ouvert le 24 décembre et de servir un bon repas de Noël», explique le directeur général de l'organisme, Éric Boulay.

«Ils n'ont pas d'endroit où aller. Cette ambiance chaleureuse là, c'est parfois ce qui fait la différence pour éviter un événement tragique», poursuit-il, s'affairant avec tous ses bénévoles aux derniers préparatifs de l'événement.

Évidemment, tous ne pourront s'entasser dans la cafétéria de l'établissement comme les années précédentes, crise sanitaire oblige. L'événement risque donc de s'étirer sur plusieurs heures, puisque les usagers ne pourront profiter de leur repas que par groupes de 37, pour garder une certaine distanciation.

«Formidable»

Au final, près de 300 personnes se réuniront à tour de rôle pour déguster dinde, boulettes et pâté à la viande dans une ambiance chaleureuse, le soir du réveillon de Noël.

Le tout, accompagné du chant et de la musique d'une artiste qui se déplacera pour l'occasion, protégée dans un coin par un plexiglas.

«Je vais participer au souper de Noël pour la première fois cette année. À cause des restrictions sanitaires, je ne pourrai pas aller voir mes fils. Ça me fait de quoi, mais, au moins, je ne serai pas seul. Ça, c'est formidable!» indique Rémi Pichette, qui a fait plusieurs séjours à Lauberivière dans les six dernières années.



PHOTO JÉRÉMY BERNIER

Rémi Pichette a hâte de participer à son premier repas de Noël à Lauberivière.

«Ils m'apportent une aide incroyable, pour passer au travers. S'ils n'étaient pas là, on serait plusieurs à geler dehors l'hiver», affirme l'homme de 55 ans au sujet des intervenants de l'endroit.

Généreux

Comme partout sur la planète, la pandémie a affecté monétairement bon nombre de citoyens de Québec. Pourtant, ils ont continué de donner avec une grande générosité. «On a tout ce qu'il faut», affirme M. Boulay.

C'est d'ailleurs le cas de Jean Bérubé, propriétaire de Saveurs de monde, et de Houman Salehi, propriétaire de Pizza 2 Frères, qui sont allés porter des denrées, mercredi, en prévision du repas de Noël.

«On est des gens chanceux, dans la vie, malgré le contexte. Alors on voulait redonner pour offrir un peu de bonheur et de chaleur pour des personnes qui en ont un peu moins», souligne M. Bérubé.

LE REPAS DE NOËL DE LAUBERIVIÈRE

- La collecte de fonds de Lauberivière, d'un objectif de 950 000\$, se déroule jusqu'au 31 janvier.
- Les dons peuvent être faits sur le site web lauberiviere.org.



MERCI



**Planifier.
Assurer.
Libérer.**

Vos besoins, nos solutions

- Assurance des particuliers
- Assurance des entreprises
- Assurance de personnes et services financiers
- Service de réclamations 24/7

Contactez-nous au 1 844 587-7437
LussierDaleParizeau.ca

Fournisseur autorisé de



 Lussier
Dale Parizeau
ASSURANCES • SERVICES FINANCIERS