

Guide sur le dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec
Tout le monde compte 2022

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Printemps 2022

Au sujet du guide

Afin de réussir à bien coordonner le prochain exercice que constitue le dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux a cru pertinent de produire un guide. Outre qu'il contient des précisions sur les objectifs d'un tel exercice (et, *a contrario*, sur ce qu'il ne vise pas), ce guide présente la méthodologie adoptée et des indications sur les actions à mettre en œuvre tant avant la journée du dénombrement que le jour même et les jours suivants.

Le présent document s'inspire grandement du guide [Tout le monde compte : un guide sur les dénombrements ponctuels au Canada](#)¹, élaboré initialement par le ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada pour donner des lignes directrices aux communautés qui voulaient participer au dénombrement ponctuel des personnes en situation d'itinérance prévu dans le cadre de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Le premier guide québécois sur le dénombrement a été réalisé dans le contexte de l'Entente de financement concernant la mise en œuvre de dénombrements ponctuels au Québec, intervenue entre le gouvernement du Canada et celui du Québec, qui découle de cette stratégie. Il est mis à jour dans le cadre de l'Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet capacité communautaire et innovation (Entente Canada-Québec CCI) du programme Vers un chez-soi. Le présent guide s'inspire également de la [Trousse d'outils sur les dénombrements ponctuels](#), proposée par l'Observatoire canadien sur l'itinérance².

Ce guide se veut un outil de référence pour la mise en œuvre du dénombrement des personnes en situation d'itinérance dans les régions ciblées au Québec pour l'année 2022. Des documents complémentaires seront accessibles en ligne, sur le site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux, à l'adresse suivante : msss.gouv.qc.ca/professionnels/itinérance/.

1. (CANADA) MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL, TOUT LE MONDE COMPTE : UN GUIDE SUR LES DÉNOMBREMENTS PONCTUELS AU CANADA, ÉDITION 3.1, [FORMAT PDF], [GATINEAU, QUÉBEC], MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DU CANADA, 2017, 78 p.

[https://publications.gc.ca/collections/collection_2017/edsc-esdc/Em12-9-2017-fra.pdf].

2. Jesse DONALDSON, Alina TURNER et Steve GAETZ, *Trousse d'outils sur les dénombrements ponctuels*, [Format PDF], [Toronto], Observatoire canadien sur l'itinérance, 2017, [iv], 85 p.

[https://www.homelesshub.ca/sites/default/files/FR_PiT_Count_Toolkit.pdf].

Table des matières

1. Mise en contexte	1
2. Objectifs du dénombrement	5
3. Méthodologie du dénombrement	6
3.1. Objectif 1 : Dénombrer.....	6
3.2. Objectif 2 : Recueillir des renseignements.....	9
3.3. Adaptation possible dans les régions moins densément peuplées	11
3.4. Autres considérations méthodologiques	12
4. Mise en œuvre du dénombrement à l'échelle régionale.....	13
4.1. Plan de travail.....	13
4.2. Avant le dénombrement	16
4.2.1. Sélection du coordonnateur régional.....	16
4.2.2. Formation du comité régional de réalisation du dénombrement	16
4.2.3. Participation des partenaires de la collectivité	17
4.2.4. Préparation du plan général de dénombrement	17
4.2.5. Préparation du poste de commandement	20
4.2.6. Recrutement, mobilisation et formation des bénévoles	21
4.2.7. Établissement du plan de sécurité	24
4.2.8. Préparation finale.....	24
4.3. Le jour du dénombrement et les jours qui suivent	25
4.3.1. Coordination des activités.....	25
4.3.2. Saisie des données obtenues des refuges et autres organismes	26
4.3.3. Respect de la vie privée et confidentialité	26
4.4. Après le dénombrement	26
4.4.1. Gestion des questionnaires remplis	26
4.4.2. Reconnaissance des contributions	27
4.4.3. Communication des résultats.....	27
4.4.4. La suite pour le comité régional	27
4.4.5. Participation à une rencontre nationale post-dénombrement.....	28
5. En bref	28

1. Mise en contexte

Dans le [Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 : mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance](#)³, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a réitéré l'importance de relever le défi de mieux connaître les personnes en situation d'itinérance, préoccupation placée au cœur de la [Politique nationale de lutte à l'itinérance](#)⁴. Dans ce dernier document, on peut lire : « Une mise à jour du portrait de l'itinérance s'avère essentielle. Une politique de prévention de l'itinérance ne peut pas faire l'économie de telles connaissances si l'on souhaite prendre la mesure des impacts potentiellement engendrés par les actions entreprises par les différents partenaires engagés dans cette politique⁵. » Dans les conditions de réussite, la Politique insiste sur le fait qu'il faut notamment « soutenir et renforcer la recherche afin d'en connaître davantage sur la prévalence de l'itinérance, sur les facteurs de vulnérabilité, sur les processus particuliers pouvant mener à l'itinérance [...]»⁶.

Le Deuxième portrait de l'itinérance au Québec (à paraître) sert précisément cette visée. Les travaux préparatoires ont commencé en 2017, après la création d'un comité consultatif. Aux fins du portrait, le comité a d'abord déterminé les objectifs suivants : accroître les connaissances à l'égard du phénomène, suivre son évolution dans le temps, recueillir de l'information sur l'utilisation des services par les personnes en situation d'itinérance et soutenir la détermination des priorités d'action pour répondre aux besoins de ces personnes tels que ceux-ci sont rapportés par les milieux. Puis quatre volets ont été retenus, soit : 1) l'itinérance visible ; 2) l'itinérance cachée ; 3) l'utilisation des services ; 4) l'élargissement des connaissances à l'égard des personnes en situation d'itinérance.

Le premier volet – l'itinérance visible – comprend le dénombrement des personnes en situation d'itinérance visible, associé à un sondage. Ce sondage s'adressait principalement aux personnes en situation d'itinérance visible dénombrées, mais également à certaines personnes en situation d'itinérance cachée. Les données recueillies auprès de ces dernières ont ensuite alimenté le deuxième volet du portrait, portant quant à lui sur l'itinérance cachée.

3. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 : Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance*, [Québec], Ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications, 2014, ix, 55 p. Également disponible en ligne : [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2014/14-846-02W.pdf>].

4. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Politique nationale de lutte à l'itinérance : Ensemble, pour éviter la rue et en sortir*, [Québec], Ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications, 2014, 72 p. Également disponible en ligne : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2013/13-846-03F.pdf>.

5. *Ibid.*, p. 22.

6. *Ibid.*, p. 52.

Le volet sur l'itinérance visible fait écho à l'initiative prise par le gouvernement fédéral, en 2017, de procéder à un dénombrement ponctuel, coordonné à l'échelle pancanadienne (*Tout le monde compte 2018*), entre le 1^{er} mars et le 30 avril 2018. Ce dénombrement avait pour but d'aider les collectivités canadiennes à mesurer leurs progrès dans la lutte contre l'itinérance et de contribuer à une meilleure compréhension du phénomène de l'itinérance au Canada. Conséquemment à son adhésion à la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, le Québec a organisé le dénombrement dans onze communautés désignées, soit les régions sociosanitaires suivantes : Saguenay–Lac-St-Jean, Capitale-Nationale, Mauricie-et-Centre-du-Québec, Estrie, Montréal, Outaouais, Chaudière-Appalaches, Laval, Lanaudière, Laurentides et Montérégie. Ce dénombrement a été effectué le 24 avril 2018. Le rapport⁷ est disponible [en ligne](#).

Dans le [Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026](#) rendu public en 2021, le MSSS annonce qu'un nouvel exercice de dénombrement aura lieu, notamment « pour avoir un état de la situation postpandémique⁸ ». Cet exercice est indispensable à la réalisation de deux des projets inscrits à l'action 13 du Plan d'action, soit : 1) le plan de surveillance thématique sur l'itinérance ; 2) le Troisième portrait de l'itinérance au Québec.

Les travaux relatifs au plan de surveillance de l'itinérance s'inscrivent plus largement dans le Plan national de surveillance de l'état de santé de la population et de ses déterminants. Ils visent à structurer de manière systématique les travaux à mener pour, d'une part, obtenir tant les informations que les données nécessaires à la prise de décision en matière de santé et de services sociaux, et pour, d'autre part, bien informer la population. Ils reposent sur une revue de littérature, mais aussi sur les réflexions d'un groupe de travail composé de représentants des milieux gouvernemental, communautaire et universitaire. Au terme de cet exercice, plusieurs dizaines d'indicateurs statistiques seront produits en ce qui concerne les diverses situations d'itinérance (itinérance visible ou cachée, etc.), les facteurs associés à celle-ci (substances psychoactives, faible revenu, problèmes de santé mentale, etc.) et les différents groupes de la population touchés par ce phénomène (jeunes, Autochtones, etc.).

Les résultats obtenus serviront à brosser le troisième portrait de l'itinérance au Québec, lequel sera l'occasion de synthétiser les connaissances les plus récentes et d'élargir la compréhension du phénomène de l'itinérance. Comme le mentionne le Plan d'action, l'objectif général est que ce portrait prenne en compte des préoccupations relatives aux notions de *temps* et d'*espace* en intégrant différentes disciplines comme l'histoire, la géographie et l'anthropologie, entre autres. Sous l'angle du temps, on souhaite notamment pouvoir comparer les résultats du prochain

7. Eric LATIMER et François BORDELEAU, *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018*, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2019, 268 p. [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/18-846-10W.pdf>].

8. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 : s'allier devant l'itinérance*, [Format PDF], [Québec], Ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications, 2021, p. 41. [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2021/21-846-01W.pdf>].

dénombrement avec ceux du dénombrement effectué en 2018 ; sous l'angle de l'espace, on souhaite se pencher sur les spécificités régionales de l'itinérance. Force est d'admettre que les données recueillies à l'occasion du dénombrement constitueront de la matière pour esquisser d'importantes lignes du portrait.

Alors que, dans les autres provinces canadiennes, chaque collectivité est responsable de son dénombrement, le Québec, selon les termes de l'Entente Canada-Québec CCI convenue directement avec le gouvernement fédéral, se démarque en coordonnant la démarche, à l'échelle de son territoire, pour assurer une harmonisation dans la collecte, la saisie et l'analyse des données.

Structure de gouvernance

Afin de s'assurer de mener à bien le dénombrement, le MSSS s'est doté d'une structure de gouvernance dont il a précisé les mandats et les rôles de chacune des instances qui la compose.

Sur le plan national, différentes directions du MSSS participent à la réalisation du dénombrement, soit la Direction des services en dépendance et en itinérance (DSDI), la Direction de la surveillance de l'état de santé (DSES) et la Direction des communications.

La DSDI peut compter sur un coordonnateur national, lequel sera soutenu par un coordonnateur scientifique de la DSES. Ces deux personnes assurent la coordination nationale des travaux et collaborent étroitement avec l'Institut national de santé publique du Québec, les chercheurs associés à la démarche, le comité scientifique et le comité de mise en œuvre du dénombrement. Les coordonnateurs nationaux travailleront aussi étroitement avec le comité, encore à former, qui suivra l'avancement des travaux relatifs au Troisième portrait de l'itinérance au Québec.

Le **comité scientifique du dénombrement** a pour principal mandat à la fois de contribuer à l'élaboration et à l'amélioration de la méthode ainsi que du questionnaire ponctuel et de consulter les intervenants pertinents. En outre, il doit s'assurer que toute la méthodologie utilisée respecte les exigences du gouvernement fédéral et celles de la méthode scientifique, s'assurer également de la validité des données recueillies et, enfin, prendre en compte les besoins énoncés dans le plan de surveillance thématique en itinérance (surveillance assurée par la Direction générale de la santé publique).

Le **comité de mise en œuvre** veille à assurer une harmonisation de la démarche sur le plan national. C'est par l'entremise de cette instance que les orientations ministérielles sont communiquées aux coordonnateurs régionaux.

Sur le plan régional, les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) ainsi que les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) ont le mandat de collaborer avec le MSSS à la réalisation du dénombrement, notamment en soutenant les différentes activités de collecte de données et en mobilisant les acteurs concernés par la question sur leur territoire. Dans les régions ciblées par l'exercice, les établissements nommeront un coordonnateur régional et mettront en place un comité régional de soutien. Celui-ci a pour

mandat de collaborer à la réalisation du dénombrement sur le plan régional. L'expertise de ses membres au regard des réalités régionales de l'itinérance sera mise à profit. Le comité sera notamment appelé à émettre des recommandations sur des aspects de l'exercice tels que les partenaires à solliciter, les secteurs où envoyer des bénévoles et des travailleurs de rue ainsi que les stratégies auxquelles recourir pour obtenir l'adhésion de certaines ressources.

2. Objectifs du dénombrement

Le dénombrement ponctuel des personnes en situation d'itinérance au Québec vise deux objectifs principaux :

- **dénombrer les personnes en situation d'itinérance visible** : cet exercice vise à ce qu'une collectivité puisse déterminer le nombre de personnes en situation d'itinérance visible qui se trouvent dans des services d'hébergement d'urgence et autres ressources d'hébergement transitoire, dans la rue ou dans un lieu non conçu pour l'habitation humaine, sans avoir de domicile fixe, pendant une nuit donnée (soit celle du dénombrement). Les collectivités peuvent ensuite utiliser les dénombrements ponctuels, qui sont menés au fil des ans, pour suivre l'évolution du phénomène de l'itinérance ;
- **recueillir des renseignements auprès des personnes en situation d'itinérance** : au moyen d'un sondage, le dénombrement fournit à la collectivité des renseignements sur les données démographiques et d'autres caractéristiques de ces personnes, telles que leur historique d'itinérance.

Un dénombrement ponctuel **ne vise pas** :

- à dénombrer l'ensemble des personnes en situation d'itinérance dans une collectivité au fil du temps. En mettant l'accent sur une seule nuit, le dénombrement n'inclura pas certaines personnes qui étaient ou seront en situation d'itinérance épisodique avant ou après le jour du dénombrement. Celui-ci fournira plutôt une estimation du nombre de personnes qui sont en situation d'itinérance visible à un moment précis ;
- à dénombrer les personnes qui vivent en situation d'itinérance cachée (par exemple : les personnes hébergées temporairement chez d'autres, sans avoir leur propre domicile fixe).

Un dénombrement vise à obtenir des mesures comparables dans le temps. Ainsi, ce qui importe, ce n'est pas tant le nombre obtenu que son évolution dans le temps et les variations des caractéristiques des personnes en situation d'itinérance. Le dénombrement nous aide à suivre l'évolution du phénomène de l'itinérance dans le temps et à voir dans quelle mesure des interventions sont nécessaires pour corriger la situation. Par ailleurs, il faut bien garder en tête que le dénombrement constitue un outil parmi d'autres. C'est pourquoi, au Québec, le dénombrement s'inscrit dans une démarche plus large – qui sera présentée dans le Troisième portrait de l'itinérance au Québec – visant à nous amener, à partir d'une diversité de données complémentaires ayant des sources variées, à avoir une compréhension globale de l'itinérance, incluant ses dimensions historiques, sociales et géographiques ainsi que la diversité de ses visages.

Populations non visées par le dénombrement :

- Les personnes habitant dans un logement loué ou qui leur appartient ainsi que celles qui ont accès à un logement permanent dans lequel elles peuvent retourner en toute sécurité. Par exemple, un visiteur de la ville qui demeure chez un ami peut avoir accès à un logement permanent dans sa ville de résidence. De même, un jeune qui passe la nuit chez quelqu'un d'autre peut avoir un logement permanent chez ses parents.
- Les personnes qui occupent un logement supervisé permanent ou qui participent à un programme de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA). Le dénombrement ponctuel vise, en partie, à mesurer le succès des programmes comme le SRA ou les programmes de logements supervisés permanents en tant que moyens de réduire l'itinérance ; les inclure masquerait les progrès accomplis.
- Les personnes qui habitent en permanence un logement surpeuplé. S'il s'agit ici de renseignements contextuels importants au regard des besoins relatifs au logement dans une collectivité, il est impossible d'évaluer la situation dans un dénombrement ponctuel ; cette population est donc considérée comme hors de la portée du dénombrement.

3. Méthodologie du dénombrement

La méthodologie retenue pour le dénombrement dans les régions du Québec respecte les normes de base établies par le gouvernement fédéral. Par ailleurs, des éléments ont été ajoutés à cette base afin de rendre les résultats plus complets. La présente section expose la méthodologie. Elle se termine par le tableau 1 (voir à la page 11), qui en résume les principaux éléments.

Le dénombrement consiste en deux activités principales qui correspondent aux objectifs mentionnés précédemment, soit *dénombrer* les personnes en situation d'itinérance visible et *recueillir des renseignements*, par l'intermédiaire d'un questionnaire, auprès des personnes en situation d'itinérance, visible ou cachée.

3.1. Objectif 1 : Dénombrer

Dénombrer consiste à obtenir le nombre de personnes en situation d'itinérance visible la nuit du dénombrement. Règle générale, sur un territoire donné, nous visons à compter les personnes en situation d'itinérance visible, soit celles qui se trouvent dans des lieux extérieurs ou non conçus pour l'habitation humaine ainsi que dans les locaux de l'ensemble des institutions, ressources et organismes où des personnes n'ayant pas de domicile fixe peuvent se trouver.

Le dénombrement dans les lieux extérieurs peut s'effectuer en sillonnant les rues, en se rendant sur les lieux où ces personnes ont l'habitude de se trouver, en organisant un événement attractif

ou en ayant recours à une combinaison de ces méthodes (voir la section 3.3). Ces activités se déroulent généralement entre 18 heures et minuit, le jour du dénombrement.

Plus précisément, on cherche à dénombrer les personnes se trouvant dans les catégories de lieux suivantes :

- **les lieux extérieurs :**

endroits, publics ou privés, où des personnes dorment sans autorisation ni contrat et endroits non conçus pour l'habitation humaine permanente. Cela inclut, notamment, les lieux publics, les véhicules, les abris de fortune, les immeubles abandonnés ou vacants et d'autres lieux non abrités.

- **les hébergements d'urgence :**

- hébergement d'urgence pour personnes en situation d'itinérance, c'est-à-dire installation conçue pour répondre aux besoins immédiats des personnes qui sont sans abri. Un hébergement d'urgence peut s'adresser à des sous-populations particulières, telles que les femmes, les familles, les jeunes ou les Autochtones. Habituellement, ces ressources imposent très peu de critères d'admissibilité et elles offrent des installations de dortoirs ainsi que des commodités partagées. Souvent, elles s'attendent à ce que les personnes hébergées partent le matin venu, mais certaines ressources leur permettent de rester sur les lieux plus d'une nuit. Ces installations peuvent ou non offrir de la nourriture, des vêtements et d'autres services ;
- ressource pour femmes victimes de violence conjugale (maison d'hébergement de première étape). Une maison d'hébergement de première étape est une ressource qui offre aux femmes victimes de violence conjugale, et à leurs enfants, un milieu de vie sécuritaire et accueillant ainsi que toute une gamme de services dont le but premier est de permettre aux femmes de reprendre du pouvoir sur leur vie. Ces services incluent : l'hébergement sécuritaire, l'écoute téléphonique, des consultations externes, des interventions individuelles et de groupe, de l'intervention jeunesse, de l'information ainsi que de l'accompagnement dans les démarches (logement, aide sociale, recours juridiques, etc.). La durée de séjour varie de quelques jours à trois mois bien que, depuis quelques années, on observe qu'elles s'est allongée (cas plus complexes ou démarches plus longues) ;
- chambre d'hôtel ou de motel, au lieu d'un lit dans une ressource offrant des services d'hébergement d'urgence, qui peut être occupée par une personne ayant reçu un bon d'échange à cet effet.

- **les hébergements provisoires :**
 - les hébergements ou logements transitoires. Il s'agit de services d'hébergement, ou de logements, offerts de façon temporaire dans le cadre d'un projet ou d'un programme visant à accompagner la personne vers une stabilité résidentielle. La durée des séjours y est limitée. Les ressources de transition offrent parfois de l'hébergement de transition, parfois du logement de transition ou, encore, les deux types de services ;
 - les ressources pour femmes victimes de violence conjugale de deuxième étape. Une maison de deuxième étape offre un logement transitoire, abordable et confidentiel aux femmes victimes de violence conjugale et à leurs enfants. Sa mission est d'intervenir dans un contexte postséparation, lorsque les femmes décident de quitter définitivement leur conjoint violent. Les services offerts sont variés : intervention individuelle et de groupe, orientation vers d'autres ressources et accompagnement, soutien dans les démarches, élaboration de scénarios de protection. Ils permettent aux femmes d'avoir le temps, en toute sécurité, de reprendre leur vie en main. La durée de séjour est variable d'une maison à l'autre (de 3 à 24 mois), la moyenne provinciale se situant à plus ou moins 9 mois ;
 - les ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance ;
 - les centres de crise ;
 - les centres opérationnels des services de police ;
 - les personnes recevant des services institutionnels (hôpitaux généraux ou psychiatriques, centres de réadaptation en dépendance et établissements de détention provinciaux).

Le nombre de personnes en situation d'itinérance visible est obtenu différemment, selon les catégories de lieu :

- **lieux extérieurs** : le nombre obtenu correspond à la somme des personnes en situation d'itinérance visible qui ont indiqué qu'elles allaient passer la nuit dans un lieu extérieur, des personnes observées dans un tel lieu et considérées comme étant manifestement en situation d'itinérance visible, mais qui n'ont pas répondu au sondage (voir la section 3.4), ainsi que des personnes identifiées durant les jours suivant le dénombrement comme ayant passé la nuit dans un lieu extérieur le jour du dénombrement ;
- **hébergement d'urgence pour les personnes en situation d'itinérance, organismes d'hébergement pour les personnes/familles victimes de violence, hébergements et logements transitoires, centres de crise, ressources communautaires ou privées offrant**

de l'hébergement en dépendance : le nombre sera obtenu à partir des données saisies, par les responsables de ces ressources, sur une plateforme Web prévue à cet effet ;

- **hôpitaux et centres de réadaptation** : le nombre sera obtenu à partir des données administratives recueillies par les CISSS et les CIUSSS (nombres de personnes en situation d'itinérance visible se trouvant dans les centres hospitaliers ou les centres de réadaptation en dépendance).
- **centres opérationnels des services de police et établissements de détention provinciaux** : le nombre sera obtenu à partir des données colligées par l'Institut national de santé publique du Québec, avec la collaboration du ministère de la Sécurité publique.

3.2 Objectif 2 : Recueillir des renseignements

La deuxième activité principale du dénombrement consiste en un sondage (ou questionnaire), lequel s'adresse essentiellement aux personnes en situation d'itinérance visible et est effectué dans les lieux précités (à l'exception des hôpitaux, des centres opérationnels des services de police et des établissements de détention). De plus, afin de recueillir des renseignements auprès des personnes en situation d'itinérance cachée ou auprès de celles qui n'auraient pas pu répondre au questionnaire le jour du dénombrement, le sondage peut être mené dans des centres de jour et autres lieux où se trouvent des personnes qui étaient en situation d'itinérance la nuit du dénombrement. Ce sondage implique la collaboration de bénévoles ou d'employés des ressources et des organismes. (Des précisions sur la composition et le rôle des équipes de bénévoles se trouvent à la section 4.2.6.)

Le questionnaire

Dans le cadre de l'Entente Canada-Québec CCI, les deux paliers de gouvernement ont convenu d'une vingtaine de questions, comprenant quelques questions de sélection (permettant de cibler les personnes en situation d'itinérance) et une série de questions de base. Les mêmes thématiques sont abordées dans l'ensemble des communautés désignées au Canada. Ces questions nous permettent de connaître :

- les caractéristiques sociodémographiques de la personne considérée comme étant en situation d'itinérance : âge, genre, orientation sexuelle, identité autochtone, condition liée à l'immigration (immigrant, réfugié, demandeur d'asile), ancien combattant, etc. ;
- les caractéristiques propres à la situation d'itinérance : lieu où la personne passe la nuit, âge au premier épisode d'itinérance, nombre de jours en situation d'itinérance dans la dernière année, itinérance vécue seule ou avec d'autres – adultes ou enfants –, recours à une ressource d'hébergement d'urgence dans la dernière année, mobilité sur le territoire, source de revenus, cause de la perte du dernier logement, etc.

Le Québec a la latitude d'ajouter des questions à celles qui ont été convenues dans l'Entente Canada-Québec ou d'en adapter certaines. Le MSSS a confié au comité scientifique le mandat de

réfléchir aux questions supplémentaires, en tenant compte des thématiques qui lui auront été proposées par les responsables régionaux. Il est prévu qu'au plus trois questions puissent s'ajouter aux questions de base : deux questions communes aux régions ciblées et une troisième, propre à chacune des régions. Cette troisième question devra être approuvée par le comité scientifique, qui pourra aussi proposer des questions communes à certaines régions, selon les similitudes entre les thématiques qui lui auront été soumises.

Moment de procéder au sondage

La plupart des sondages auront lieu un soir du 11 octobre 2022, entre 18 h et minuit. Toutefois, afin que le nombre de questionnaires remplis soit le plus élevé possible, le moment de procéder au questionnaire peut être étendu aux jours suivants, selon le type de ressources. Il importe de rappeler ici que, lorsque la personne répondra aux questions, elle devra indiquer où elle a passé la nuit du dénombrement. Plus le temps écoulé depuis le dénombrement sera long, plus le risque d'un biais de mémoire augmente.

Remerciement aux répondants

Afin de remercier les personnes qui auront répondu au questionnaire, il est prévu que celles-ci reçoivent, après complétion du questionnaire, un don d'une valeur de 10 \$ (par exemple, une carte-cadeau de la part d'un restaurateur ou de l'entreprise de transport en commun).

Tableau 1 : Méthodologie du dénombrement au Québec – Sommaire

Lieux	Objectif 1 Dénombrer les personnes en situation d'itinérance visible la nuit du dénombrement		Objectif 2 Recueillir des renseignements auprès des personnes en situation d'itinérance, visible ou cachée	
	Source du nombre	Qui*	Au plus tard le	Qui*
Lieux extérieurs	Répondants au questionnaire + observations (feuilles d'observation)	B, T	11 octobre 2022	B, T
Hébergements d'urgence pour les personnes en situation d'itinérance	Saisie des données sur le Web	E	11 octobre 2022	B, T, E
Organismes d'hébergement pour les personnes/familles victimes de violence	Saisie des données sur le Web	E	18 octobre 2022	B, T, E
Hébergements/ Logements transitoires	Saisie des données sur le Web	E	18 octobre 2022	B, T, E
Centres de crise	Saisie des données sur le Web	E	18 octobre 2022	B, T, E
Ressources d'hébergement, communautaires ou privées, en dépendance	Saisie des données sur le Web ou données administratives	E	18 octobre 2022	E, T
Centres opérationnels des services de police	Saisie des données sur le Web ou données administratives	INSPQ auprès du MSP		
Hôpitaux et centres de réadaptation en dépendance	Saisie des données sur le Web ou données administratives	CISSS/CIUSSS		
Établissements de détention provinciaux	Saisie des données sur le Web ou données administratives	INSPQ auprès du MSP		
Centres de jour et banques alimentaires			18 octobre 2022	B, E

* Personnes ou organismes responsables de l'activité.

Abréviations : B : bénévole ; CISSS : centre intégré de santé et de services sociaux ; CIUSSS : centre intégré universitaire de santé et de services sociaux ; E : employé de la ressource ; INSPQ : Institut national de santé publique du Québec ; MSP : ministère de la Santé publique ; T : travailleur de rue.

3.3 Adaptation possible dans les régions moins densément peuplées

Certaines modifications à la méthodologie présentée précédemment peuvent être envisagées pour les régions moins densément peuplées. En effet, il est possible que, dans certaines régions,

on constate très peu, ou même pas du tout, d'itinérance dans les lieux extérieurs ou, encore, que les ressources en itinérance soient peu nombreuses. Dans ces circonstances, une couverture complète en sillonnant la région est probablement peu pertinente ; on envisagera plutôt d'envoyer les bénévoles dans les lieux où l'on sait que certaines personnes en situation d'itinérance peuvent se trouver. Il serait aussi possible d'organiser un **événement attractif** (*magnet event*) pour attirer des personnes qui risqueraient d'être omises autrement, par exemple les jeunes logeant temporairement chez des amis ou les personnes vivant hors des services d'hébergement d'urgence dans un endroit éloigné et à qui l'on veut poser les questions du sondage. De tels événements combinent habituellement des éléments variés : nourriture, ressources professionnelles, divertissement et orientation vers des services. On distingue deux types d'événements attractifs : généraux et ciblés (par exemple, pour les jeunes ou les Autochtones).

3.4 Autres considérations méthodologiques

Dénombrement des personnes manifestement en situation d'itinérance par simple observation

Dans un lieu extérieur, il peut arriver qu'une personne refuse d'être abordée, qu'elle soit endormie, intoxiquée ou incapable de répondre à des questions ou, encore, qu'elle soit menaçante. Il faudra alors évaluer si la personne est manifestement en situation d'itinérance. Dans le doute, **la personne ne sera PAS considérée** comme manifestement itinérante. Lorsqu'elle présente les caractéristiques d'une personne manifestement en situation d'itinérance, la personne est inscrite sur une feuille d'observation où l'on indiquera le lieu et les facteurs observés portant à croire qu'elle se trouve dans cette situation.

Utilisation de leurres

Certaines collectivités, dont Montréal, complètent leur dénombrement par une estimation de la proportion des personnes que les bénévoles n'auront pas abordées en sillonnant les rues. Une méthode possible consiste à utiliser des « leurres » le jour du dénombrement. Il s'agit de bénévoles qui sont postés à l'extérieur dans un échantillon des zones devant être couvertes durant le dénombrement. Les leurres sont censés rester au même endroit (ils peuvent toutefois marcher, sur un seul trottoir, entre les deux rues transversales les plus proches) pendant toute la période du dénombrement. Le calcul de la proportion des leurres qui n'ont pas été abordés par les équipes de bénévoles permet d'ajuster le nombre estimé de personnes qui auraient été trouvées dans des lieux extérieurs.

Cette approche doit toutefois être utilisée avec prudence. Si le nombre de leurres utilisés est trop petit⁹, la proportion de ceux qui auront été abordés par les équipes de bénévoles peut ne pas être significative sur le plan statistique. Dans les régions autres que Montréal, il est recommandé de

9. Il y en avait 50 à Montréal en 2015 et en 2018, tous camelots du magazine de rue *L'Itinéraire*.

consulter les responsables au MSSS, qui auront l'appui du comité scientifique, pour orienter la prise de décision.

4. Mise en œuvre du dénombrement à l'échelle régionale

La présente section consiste en une revue des éléments à prendre en compte, dans chacune des régions, selon la méthodologie retenue pour le dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec. Après la présentation du plan de travail sont données des explications sur les principales activités contenues dans celui-ci, selon les trois phases suivantes : *avant* le dénombrement, le *jour* du dénombrement et *après* le dénombrement.

4.1 Plan de travail

Le plan de travail, représenté par le tableau 2, énumère les activités à planifier dans chaque région pour la mise en œuvre du dénombrement, regroupées selon les trois phases que comporte cet exercice.

Tableau 2 : Plan de travail détaillé pour le dénombrement

Étapes	Mars	Avril	Mai	Juin	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Avant le dénombrement									
Recrutement (ou désignation) du coordonnateur régional									
Participation aux rencontres concernant la formation et le soutien des coordonnateurs régionaux	En continu								
Identification des partenaires de la collectivité ayant une expertise en lien avec l'itinérance									
Mise en place du comité régional de réalisation du dénombrement									
Identification des ressources et des lieux fréquentés par les personnes en situation d'itinérance									
Listage des organismes communautaires travaillant auprès des personnes en situation d'itinérance et prise de contact, par téléphone ou visioconférence, avec ces ressources pour s'assurer de leur collaboration									
Dépôt du plan général établi pour l'exercice à la Direction des services en dépendance et en itinérance									

Étapes	Mars	Avril	Mai	Juin	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Identification des partenaires de la collectivité qui joueront un rôle important dans l'exercice et élaboration d'une stratégie de mobilisation du milieu									
Proposition de la question régionale à ajouter dans le sondage, en collaboration avec le comité scientifique									
Détermination des activités à organiser (visite dans les rues, avec ou sans leurres ; événements attractifs, etc.) d'après les orientations du comité scientifique									
Réalisation d'un prétest pour la validation du questionnaire (sondage de quelques personnes et compte rendu au MSSS)									
Découpage du territoire à couvrir									
Dépôt du plan détaillé établi pour l'exercice à la Direction des services en dépendance et en itinérance				20 juin					
Élaboration du plan de communication, selon les orientations et les outils ministériels									
Élaboration du plan de sécurité, conjointement avec les autorités concernées par la question									
Mobilisation et soutien des partenaires du milieu (information, distribution d'outils, formation, etc.)									
Recrutement des bénévoles et des leurres, le cas échéant									
Préparation des formations à l'intention des bénévoles et des intervenants (trousse de formation, trousse et outils pour le dénombrement, etc.)									
Réservation et préparation physique des lieux où seront coordonnées certaines activités : poste de commandement, lieux de rassemblement et de distribution du matériel prévu (questionnaires, lampes de poches, tablettes rigides, eau, etc.)									
Formation des bénévoles et des intervenants									
Mise en place d'une équipe de premiers soins pour les bénévoles et les personnes en situation d'itinérance									
Pendant le dénombrement									
Rappel du déroulement de l'exercice et du plan de sécurité aux bénévoles et aux intervenants									
Déploiement et encadrement des bénévoles, et des leurres le cas échéant, pendant la journée du dénombrement									

Étapes	Mars	Avril	Mai	Juin	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Mise en œuvre de la stratégie retenue pour l'exercice (sillonnage, répartition des leurres, ravitaillement au besoin, etc.)									
Maintien d'un canal de communication actif pour les participants (partenaires, bénévoles, organismes)									
Gestion des questionnaires servant au sondage, selon les modalités prévues, et des formulaires servant à l'évaluation des bénévoles									
Traitement de tous les problèmes de logistique qui se posent									
Assurer les relations entre les médias et la Direction des communications									
Exécution de toute autre tâche connexe permettant d'assurer la réussite de l'exercice									
Collecte et stockage des questionnaires ainsi que des feuilles d'observation									
Après le dénombrement									
Fin de la collecte et du stockage de tous les questionnaires (remplis pendant ou après la journée du dénombrement, etc.)									
Suivi auprès des organismes d'hébergement pour s'assurer que les données recueillies le jour du dénombrement soient saisies sur la plateforme Web									
Expédition de tous les questionnaires remplis, selon les directives fournies									
Rencontre avec le comité régional de soutien pour effectuer le bilan de l'exercice									
Rédaction du bilan sommaire de l'exercice, à partir de l'outil fourni									
Participation à une rencontre nationale d'échange portant sur le bilan de l'exercice									

4.2 Avant le dénombrement

4.2.1 Sélection du coordonnateur régional¹⁰

Le coordonnateur joue un rôle crucial pour assurer le bon déroulement du dénombrement. On recherchera les compétences et les qualités suivantes chez la personne qui assumera la fonction de coordonnateur :

- être capable d'exercer un leadership mobilisateur ;
- avoir déjà coordonné efficacement des projets communautaires ou de grande envergure ;
- avoir une connaissance de la question de l'itinérance, tenant compte de la réalité de l'itinérance dans la collectivité ciblée (jeunes, femmes, Autochtones) ;
- avoir déjà établi des rapports avec des intervenants communautaires clés ;
- avoir de la facilité à communiquer ;
- avoir la capacité de travailler en équipe et de composer avec des situations complexes ;
- être capable de travailler sous pression et prêt à travailler de longues heures durant les semaines qui précèdent le dénombrement ;
- avoir démontré de l'autonomie, un sens de l'initiative et un bon sens des responsabilités.

4.2.2 Formation du comité régional de réalisation du dénombrement

Sous la responsabilité du CISSS ou du CIUSSS, le comité régional a pour mandat de soutenir la réalisation du dénombrement à l'échelle de la région. L'expertise de ses membres concernant les réalités régionales de l'itinérance sera mise à profit. En ce qui a trait au dénombrement, le comité sera notamment appelé à formuler des recommandations sur différents aspects tels que les partenaires à solliciter, les secteurs où envoyer des bénévoles et des travailleurs de rue ainsi que les stratégies visant à favoriser l'adhésion de certaines ressources, notamment.

La composition du comité régional proposée¹¹ est la suivante : des représentants du CISSS ou du CIUSSS, de la Direction de la santé publique, du milieu municipal, des corps de police¹² et des

10. Voir OBSERVATOIRE CANADIEN SUR L'ITINÉRANCE, *op. cit.*, p. 10-11.

11. Voir MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Deuxième portrait de l'itinérance au Québec : gouvernance de la démarche*, [Format PDF], [Québec], Ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications, 2018, p. 9. [https://msss.gouv.qc.ca/professionnels/documents/portrait-itinerance/Gouvernance_de_la_demarche.pdf].

12. Il peut être judicieux de s'adresser aux représentants des services de police et des établissements de détention qui siègent au comité directeur intersectoriel en itinérance de la région, lorsque cela est le cas.

ressources communautaires (travailleurs de rue, organismes s'occupant de l'hébergement d'urgence, des femmes victimes de violence, de dépendance ou des Autochtones, etc.) ainsi que des personnes ayant connu une situation d'itinérance. La composition du comité régional pourra être revue en fonction de l'avancement des travaux et des particularités régionales.

4.2.3 Participation des partenaires de la collectivité

Il est essentiel de mobiliser les organisations offrant des services aux personnes en situation d'itinérance et d'obtenir leur participation, car leur expertise en la matière et leur connaissance de ces personnes seront essentielles pour le dénombrement. La liste inclura les organismes qui ciblent des populations vulnérables en particulier – dont ceux qui offrent des services aux jeunes, aux Autochtones ou aux anciens combattants, le cas échéant. Les organismes caritatifs locaux peuvent eux aussi offrir leur soutien, particulièrement pour le recrutement des bénévoles.

Les municipalités de la région peuvent être en mesure de fournir un appui administratif et logistique dans le cadre du dénombrement. Elles peuvent participer à la détermination des secteurs à sillonner. Elles peuvent également aider le coordonnateur régional à établir des liens avec les services municipaux et les intervenants d'urgence, comme la police et les ambulanciers, dont bon nombre sont susceptibles d'être en contact étroit avec les personnes en situation d'itinérance. En outre, il peut s'avérer utile de communiquer avec les responsables des bibliothèques locales, des parcs municipaux et des sociétés de transport pour qu'ils aident à inventorier les emplacements, comme des abribus et des gares de transit, où peuvent dormir les personnes en situation d'itinérance.

4.2.4 Préparation du plan général de dénombrement

La préparation du plan général de dénombrement, qui comprend plusieurs étapes, demande de la réflexion et la collaboration des partenaires du milieu. Ainsi, il faut délimiter le territoire à couvrir pour le dénombrement et le sondage, en fonction des lieux où se trouvent des personnes en situation d'itinérance dans la région et des ressources qui leur offrent des services. Il faut aussi choisir les activités relatives au *dénombrement* et au *sondage* de ces personnes en se demandant, par exemple, s'il est pertinent de sillonner les rues ou d'organiser un événement attractif et dans quels secteurs le faire. Il faut encore identifier les organismes auxquels s'adresser pour savoir combien de personnes en situation d'itinérance utilisaient leurs services pendant la nuit du dénombrement en plus de décider quelles ressources participeront au sondage¹³, qui posera les questions et à quel moment. Ces actions permettront de fixer le nombre de bénévoles, de travailleurs de rue, d'employés et autres personnes à prévoir pour mener à bien l'exercice du dénombrement.

13. Voir le tableau 1 pour les types de ressources à sélectionner.

Voici quelques renseignements utiles pour la production du plan général de dénombrement. La formation offerte aux coordonnateurs régionaux permettra de bien les outiller à cette fin. D'autre part, les documents déposés sur Microsoft Teams leur permettront de bien planifier leurs travaux, de préparer les différentes étapes du dénombrement et de trouver toute l'information nécessaire à la réalisation de leur mandat. Précisons ici qu'ils pourront en tout temps communiquer avec le coordonnateur national responsable du volet dénombrement, à la Direction des services en dépendance et en itinérance.

Délimiter le territoire à couvrir

La délimitation du territoire à couvrir est une étape préalable essentielle qui doit tenir compte des deux objectifs de l'exercice : *dénombrer* et *recueillir des renseignements*. De fait, le territoire délimité inclura, d'une part, les lieux extérieurs à couvrir et, d'autre part, les ressources où seront dénombrées les personnes – que celles-ci répondent ou non au sondage. Par ailleurs, si le territoire délimité inclut un ou plusieurs secteurs où se trouvent des ressources couvertes alors que les lieux extérieurs de ces secteurs ne sont pas couverts, il importe d'en indiquer la raison dans le plan général de dénombrement. Cette situation peut se produire dans l'un ou l'autre des cas suivants : 1) il est connu que les personnes en situation d'itinérance fréquentent peu ou pas les lieux extérieurs de ce secteur ; 2) on sait que ces personnes y sont présentes, mais les bénévoles participant au dénombrement sont en nombre insuffisant pour couvrir ces lieux. Dans le premier cas, le nombre de personnes identifiées dans les ressources sera considéré comme le nombre de personnes en situation d'itinérance visible dans le secteur ; dans le second cas, il n'en constituera qu'une partie et sera traité comme tel dans l'analyse.

Dénombrer dans les lieux extérieurs

Le dénombrement dans les lieux extérieurs est de mise lorsque, après consultation des différents partenaires clés de la région (dont les policiers et les travailleurs de rue), on constate que des personnes en situation d'itinérance y passent la nuit. Le cas échéant, il reste à déterminer les emplacements où déployer les bénévoles le soir du dénombrement. Dans certaines régions géographiquement restreintes ou densément peuplées, il peut être possible d'adopter une approche de **couverture complète**, qui permet de couvrir tous les emplacements dans la collectivité. Il s'agit de l'approche idéale, mais elle peut aussi être très exigeante pour les participants, car il faut un grand nombre de bénévoles et de chefs d'équipe. Généralement, il faut choisir une autre approche.

L'approche la plus courante consiste en une recherche des **lieux connus**, selon laquelle les équipes recensent les zones connues pour être fréquentées par les personnes en situation d'itinérance (par exemple, parcs, ravins ou campements). Cette approche est particulièrement utile dans les zones rurales et les zones peu peuplées des villes ou des banlieues. Les emplacements peuvent être indiqués par les ressources fournissant des services et les intervenants d'urgence. Quand les zones rurales sont vastes et peu peuplées, certaines collectivités communautaires procèdent à une recherche avant le dénombrement pour identifier les campements potentiels.

Certaines collectivités (telles que Montréal) utilisent une combinaison des deux approches, soit la couverture complète d'une zone centrale combinée avec la couverture de lieux connus à l'extérieur de cette zone.

Il est également possible d'organiser un **événement attractif** dans un secteur, tel que nous l'avons dit précédemment. L'événement attractif peut être complémentaire au fait de sillonner les rues ou remplacer cette forme de visite.

Par ailleurs, si les ressources se révèlent insuffisantes pour couvrir toutes les zones dans les lieux extérieurs où l'on pense trouver des personnes en situation d'itinérance, il est important d'en aviser rapidement (si possible au moment de déposer le plan général de dénombrement) le coordonnateur national. Celui-ci verra à ce qu'une méthodologie d'échantillonnage soit proposée par le comité scientifique ou, encore, à ce que des pistes de solution soient définies afin de susciter une plus forte réponse de la part des bénévoles dans le cas où la couverture complète est souhaitée.

Les ressources où passer les questionnaires

Le tableau 1 (voir à la page 11) précise les types de ressources où il est prévu que le sondage soit mené. Toutes les ressources où l'on peut trouver des personnes en situation d'itinérance doivent être répertoriées et sollicitées pour la collecte de données.

D'autre part, dans une ressource, on doit offrir à **toutes** les personnes en situation d'itinérance la possibilité de répondre au questionnaire afin qu'il n'y ait pas de biais de sélection et que les répondants soient représentatifs de l'ensemble des personnes fréquentant ladite ressource.

Estimer le nombre de bénévoles requis¹⁴

Le nombre de bénévoles à recruter dépend de l'ampleur du dénombrement. Ainsi, en ce qui a trait aux lieux extérieurs, il importe de tenir compte du nombre et de l'étendue des zones à visiter ainsi que de la tenue d'un ou de plusieurs événements attractifs, s'il y a lieu. En ce qui concerne les hébergements d'urgence et autres locaux où il est prévu que le sondage soit mené, on doit tenir compte du nombre d'organismes et du nombre potentiel de personnes qui pourront y être abordées. La présence de bénévoles sera en outre nécessaire au poste de commandement. Dans tous les cas, il faut s'attendre à ce qu'une certaine proportion des bénévoles (estimée à 20 % par certaines sources¹⁵) ne se présentent pas le jour prévu ; le nombre estimé doit donc prendre en compte ces absences. Enfin, on doit présumer que les bénévoles travailleront, en général, trois heures au maximum.

14. Voir OBSERVATOIRE CANADIEN SUR L'ITINÉRANCE, *op. cit.*, p. 57-58.

15. Le pourcentage des désistements dépendra aussi du nombre et de la qualité des rappels envoyés par les organisateurs du dénombrement durant les semaines et les jours précédant le jour du dénombrement ainsi que les deux jours suivant celui-ci.

La Trousse d'outils sur les dénombrements ponctuels¹⁶, proposée par l'Observatoire canadien sur l'itinérance, fournit des informations complémentaires au sujet de l'estimation du nombre de bénévoles requis et un exemple de calcul de ce nombre. Ces informations seront déposées sur la plateforme Teams réservée aux coordonnateurs régionaux en plus de leur être présentées au cours d'une formation.

Prévoir une solution de remplacement en cas de mauvais temps

Il importe de préparer un « plan B » en cas de très mauvaises conditions climatiques le soir du dénombrement. On peut penser ici, par exemple, à un froid extrême, à une tempête de neige ou à de la pluie verglaçante. Le dénombrement devrait alors se tenir le lendemain, si les prévisions sont meilleures. Au besoin, on reportera l'exercice au surlendemain ou au jour suivant. Précisons ici que le report affecte l'ensemble de l'exercice. Ainsi, la nuit de référence pour déterminer si une personne était en situation d'itinérance visible, dans un lieu extérieur ou dans un organisme (quel qu'il soit), est modifiée en conséquence. Le coordonnateur national doit être avisé si le dénombrement est reporté dans une région.

Établir une stratégie de communication

La Direction des communications du MSSS définit la stratégie nationale de communication visant à soutenir la planification et la mise en œuvre du dénombrement. Cette stratégie sera communiquée aux responsables des communications dans les CISSS et les CIUSSS, lesquels coordonneront les activités de communication sur leur territoire, en cohérence avec les grandes orientations établies par le MSSS. Elle pourra cependant être adaptée en fonction des réalités et des particularités propres à chacune des collectivités. Par exemple, il sera opportun de prévoir des actions à l'intention des partenaires identifiés sur le territoire (organismes communautaires, municipalités, villes, etc.) afin de les inciter à s'engager dans la planification et l'organisation de l'événement. Les médias seront particulièrement intéressés par trois moments : à l'annonce du recrutement des bénévoles et de la tenue du dénombrement, le jour J et le jour de la publication des résultats.

Les communications publiques ayant trait au dénombrement doivent comporter une formule de visibilité à l'Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet communautaire et innovation dans le cadre du programme Vers un chez-soi et à la contribution financière du Canada.

4.2.5 Préparation du poste de commandement

Il faut établir un poste de commandement pour coordonner le dénombrement. Les grandes collectivités peuvent décider d'y ajouter des centres sectoriels, c'est-à-dire des bureaux satellites du poste de commandement où les bénévoles se réuniront avant et après leur participation à l'exercice. Ce lieu – un centre communautaire, une église ou un gymnase, entres autres – devra être assez grand pour permettre que tous les bénévoles s'y rassemblent en même temps. Si les

16. OBSERVATOIRE CANADIEN SUR L'ITINÉRANCE, *op. cit.*

places de stationnement sont limitées, on peut encourager les bénévoles à marcher, à faire du covoiturage ou à utiliser les transports en commun pour se rendre. Il importe de déterminer tant le matériel requis (par exemple, le nécessaire à remettre aux équipes affectées au sondage et la carte-cadeau à remettre aux personnes interrogées pour les remercier de leur participation) que la façon d'organiser la cueillette des questionnaires remplis dans un délai maximal de 24 heures après le dénombrement.

Les informations relatives à l'organisation du poste de commandement seront déposées sur la plateforme Teams réservée aux coordonnateurs régionaux en plus de leur être présentée au cours d'une formation.

4.2.6 Recrutement, mobilisation et formation des bénévoles

Recrutement des bénévoles

Nous l'avons dit, le dénombrement ne peut être un succès sans la participation de bénévoles. La communication, à toutes les étapes, revêt une grande importance. Le recrutement des bénévoles sera lancé au même moment dans toutes les régions du Québec, soit dans les mois précédant le dénombrement. Des bénévoles peuvent être recrutés dans le réseau des personnes qui font partie du comité régional de coordination du dénombrement et dans la population. En plus des personnes dont le travail touche l'itinérance, des leaders et des groupes communautaires locaux (par exemple, groupes d'étudiants, communautés religieuses, associations d'affaires, syndicats ou centres de bénévolat) peuvent être intéressés par l'exercice. Il serait également opportun de solliciter l'aide des bénévoles ayant participé au dénombrement en 2018. L'action des équipes affectées au sondage devra elle aussi être coordonnée le jour du dénombrement.

Certaines collectivités plus petites ont procédé au dénombrement avec l'aide du seul personnel d'intervention en poste dans les différentes ressources. On peut recourir à cette approche uniquement lorsque les employés sont disponibles en nombre suffisant, et que le nombre de personnes en situation d'itinérance reste relativement petit et stable. Cette approche a pour avantage que le personnel connaît déjà bien l'identité et la réalité de la plupart des personnes en situation d'itinérance ; son principal désavantage est qu'elle réduit le potentiel de mobilisation de la collectivité à l'égard du dénombrement. Il demeure que la participation à cet exercice constitue une occasion double : faire progresser la compréhension du phénomène de l'itinérance ainsi que la sympathie envers les personnes se trouvant dans cette situation et, par ricochet, abaisser les barrières au sein de cette collectivité.

Afin de faciliter l'inscription des bénévoles et d'assurer l'uniformité de l'information recueillie, tous les contenus liés au dénombrement et au recrutement des bénévoles seront centralisés sur le site Web du MSSS, dans une section sur le sujet. L'inscription se fera par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne de gestion d'événements (Eventbrite, Le point de vente ou autre).

Constitution des équipes affectées au sondage

Les équipes affectées au sondage visiteront des organismes et des lieux extérieurs précis durant le dénombrement. Chaque équipe devrait compter au minimum deux membres et, idéalement, l'un d'eux aura une expérience de travail auprès des personnes en situation d'itinérance. Lorsqu'une ressource accueille plus de cent personnes par jour, il vaut mieux y déléguer dix personnes, et même davantage si la ressource accueille un grand nombre de personnes en situation d'itinérance, surtout pour pallier le désistement de bénévoles.

Il peut notamment s'agir de travailleurs de rue, de membres du personnel des ressources d'hébergement – d'urgence ou transitoire – ou d'intervenants travaillant dans des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Des membres d'organismes communautaires étant des partenaires locaux, des membres de la population, des étudiants de niveau collégial ou universitaire en sciences sociales peuvent aussi être sollicités pour faire partie des équipes en tant que bénévoles. Dans les secteurs où un groupe linguistique minoritaire forme une population importante, les équipes devraient, dans la mesure du possible, inclure une personne à l'aise dans la langue parlée par ce groupe.

Si des policiers ou d'autres intervenants portant un uniforme désirent faire partie de ces équipes, il faut leur demander de se présenter habillés en civil le jour du dénombrement. En effet, un uniforme peut être intimidant pour certaines personnes en situation d'itinérance. Il en va de même pour les membres de clubs ou d'autres associations sociales qui souhaitent participer à l'exercice comme bénévoles. Dans leurs fonctions de bénévole, ils agissent en tant que représentants de l'organisation responsable du dénombrement. Toutefois, les policiers en devoir qui collaborent au dénombrement dans le cadre du plan de sécurité établi (par exemple, pour escorter des bénévoles dans des endroits à risque ou assurer la sécurité autour d'un événement attractif) devront impérativement porter l'uniforme.

Mobilisation des bénévoles

Il importe que le coordonnateur régional maintienne la communication avec les bénévoles avant le dénombrement, ce qui peut comprendre des rappels concernant le matériel à apporter pour le dénombrement et les documents de formation. Inévitablement, des personnes qui se sont inscrites comme bénévoles ne se présenteront pas le jour du dénombrement. Il convient de répéter à tous les bénévoles qu'ils doivent aviser le coordonnateur régional s'ils ne peuvent participer à l'exercice, de sorte à limiter les modifications de dernière minute à apporter aux équipes affectées au sondage. Constituer les équipes à l'avance et désigner un chef d'équipe, qui sera notamment responsable de communiquer avec ses coéquipiers dans les jours précédant le dénombrement, figurent parmi les moyens à prendre pour amplifier la mobilisation des bénévoles et réduire le nombre de désistements non planifiés.

Formation des bénévoles

Chaque bénévole doit suivre une formation portant sur les différentes façons d'aborder les gens, de poser les questions de sélection et du sondage, de remplir les questionnaires et de demander

de l'aide, au besoin. Le coordonnateur régional (qui aura préalablement suivi la formation offerte par le MSSS) assure la formation des bénévoles. Celle-ci doit être donnée dans les deux ou trois semaines précédant le dénombrement afin que l'information soit fraîche dans la mémoire des bénévoles. En outre, si la formation est donnée trop longtemps d'avance, le risque de perdre un grand nombre de bénévoles en raison d'imprévus augmente. Si possible, il faut proposer différentes dates et plages horaires, pendant la période précitée, pour la formation afin de tenir compte des différents horaires de travail des bénévoles inscrits. Les intervenants et les travailleurs de rue qui participeront au dénombrement doivent eux aussi suivre la formation ; cela peut se faire sur leur lieu de travail, ce qui permet de leur remettre en même temps les questionnaires et le matériel nécessaire.

Essentiellement, la formation des bénévoles traite des sujets suivants :

- **le contexte et les objectifs du dénombrement** : le Troisième portrait de l'itinérance au Québec, qui est la raison d'être du dénombrement. S'ajoutent au contexte et aux objectifs les bienfaits attendus pour la collectivité et les répondants ;
- **la population visée** : les personnes qui se trouvent en situation d'itinérance. La formation constitue une occasion de renseigner les bénévoles sur le phénomène de l'itinérance et ses causes. Selon les caractéristiques de la population dans la région, on peut également parler de l'itinérance chez les Autochtones ou chez les jeunes ;
- **l'approche** : les façons d'aborder une personne pour qu'elle participe au sondage ainsi que les incitatifs et le moyen choisi pour remercier les participants. S'y ajoute l'importance de poser les questions du sondage de façon respectueuse, sans jugement de valeur, sans influencer le répondant et sans chercher non plus à jouer le rôle d'un intervenant social ;
- **le sondage et la feuille d'observation** : l'objet de chaque question et l'importance d'obtenir des données fiables. Il est souhaitable d'inclure un jeu de rôles dans la formation pour que chaque bénévole puisse s'exercer à aborder des personnes et à leur poser les questions du sondage ;
- **la logistique et la sécurité** : le matériel qui sera fourni aux équipes affectées au sondage, les vêtements à porter et le matériel à apporter le jour du dénombrement ainsi que le nom des personnes à contacter en cas d'urgence ;
- la signature d'un **engagement de confidentialité** par chaque bénévole et employé d'organismes participant à la collecte de données par sondage ;
- l'obligation faite à tout bénévole d'informer le coordonnateur régional en cas d'impossibilité de se présenter au poste de commandement le jour du dénombrement.

Enfin, la formation devrait permettre aux bénévoles de se familiariser avec les formulaires et les procédures. On trouve, sur la plateforme Teams, des documents complémentaires portant notamment sur la sécurité et la façon d'aborder les gens ainsi que le formulaire relatif à

l'engagement de confidentialité. Dans le cadre de la formation des coordonnateurs régionaux, une rencontre portera expressément sur ces éléments.

4.2.7 Établissement du plan de sécurité¹⁷

Dans les semaines précédant le dénombrement, il importe d'établir, de concert avec le service de police de la localité, un protocole de sécurité en vue du jour du dénombrement. Il importe de fournir au service de police des renseignements sur le déroulement de l'exercice, y compris l'endroit et le moment où les bénévoles mèneront le sondage. En retour, le service de police doit transmettre au coordonnateur régional toute information susceptible d'avoir une incidence sur le dénombrement (par exemple, tenue d'événements spéciaux ou augmentation du nombre de patrouilles).

Dans certaines collectivités, la police et le personnel des services médicaux d'urgence prennent part à la formation des bénévoles et tiennent, au poste de commandement, une séance d'information sur la sécurité durant le dénombrement. La nécessaire collaboration avec les services médicaux d'urgence permet notamment de déterminer le rôle que ceux-ci joueront dans le dénombrement, le cas échéant. Le coordonnateur régional doit, à tout le moins, disposer d'un numéro de téléphone spécial lui permettant de communiquer avec la police si des situations de nature non urgente se présentent durant le dénombrement ; cependant, les bénévoles devront composer le 911 en cas d'urgence.

4.2.8 Préparation finale

Quelques jours avant le dénombrement, il faut s'assurer d'avoir acheté les fournitures et préparé, pour les équipes affectées au sondage, les troussees ainsi que les cartes indiquant les secteurs à sillonner (les services de planification urbaine pourraient être en mesure de contribuer à produire ces cartes). Les questionnaires et les fournitures doivent être livrés aux organismes, au poste de commandement et aux centres sectoriels, le cas échéant. Certaines des personnes identifiées comme étant en situation d'itinérance à l'occasion de la visite effectuée dans les lieux extérieurs aux fins du sondage pourraient avoir besoin de différents services d'urgence. Une ou plusieurs équipes d'intervention devraient être formées en vue de répondre rapidement à ces besoins le jour du dénombrement. De plus, les bénévoles pourraient disposer d'une liste des ressources qui offrent des services aux personnes en situation d'itinérance.

17. Voir OBSERVATOIRE CANADIEN SUR L'ITINÉRANCE, *op. cit.*, p. 47-48.

4.3 Le jour du dénombrement et les jours qui suivent¹⁸

Le jour du dénombrement exige une coordination solide des activités. La présente section donne des indications sur certains aspects de cette coordination et sur la mécanique de la saisie des données avant de traiter des enjeux de la confidentialité.

4.3.1 Coordination des activités

Début de l'exercice au poste de commandement

Les bénévoles affectés au dénombrement dans les refuges et les organismes ou dans les lieux extérieurs doivent se réunir au poste de commandement (ou dans les centres sectoriels, le cas échéant) avant le début de l'exercice et ils doivent s'inscrire dès leur arrivée. Les bénévoles affectés aux événements attractifs se réunissent sur les sites de ces événements. La rencontre à un seul endroit permet aux bénévoles de joindre leurs coéquipiers et de passer en revue tant les protocoles de sécurité que les éléments de la formation avant d'entreprendre leur tâche. Le coordonnateur régional doit s'assurer de bien enregistrer les noms et les coordonnées de tous les bénévoles ainsi que les tâches auxquelles ils ont été assignés.

Il faut demander aux bénévoles d'arriver au moins une heure avant leur déploiement. Si une formation est prévue le jour du dénombrement, les bénévoles qui la suivent devront arriver suffisamment tôt pour tous les éléments de la formation puissent être traités sans précipitation. Mentionnons toutefois qu'il serait déraisonnable de demander aux bénévoles d'arriver plus de deux heures avant leur déploiement.

Rappelons ici que le dénombrement ponctuel s'avère l'occasion de mobiliser les membres de la population relativement à la question de l'itinérance. De plus, pendant cet exercice, les bénévoles peuvent jouer un rôle utile d'ambassadeurs. Outre qu'il doive être bien structuré, l'accueil au poste de commandement doit servir à mobiliser et à informer les bénévoles.

Suivi des équipes

Une fois les équipes de bénévoles déployées, un membre de l'équipe du poste de commandement doit faire un suivi auprès des chefs d'équipe à peu près toutes les heures (autant que possible). Les employés travaillant à ce poste de commandement doivent veiller à ce que les équipes progressent et disposent de suffisamment de matériel (formulaires de sondage et fournitures).

Compte rendu

Toutes les équipes doivent rentrer au poste de commandement, au moment convenu, pour clore leurs activités, ce qui permet de vérifier la présence de tous les bénévoles. Ceux-ci remettront l'enveloppe contenant les feuilles d'observation et les questionnaires remplis. Par ailleurs, le compte rendu constitue une occasion importante de recueillir les réactions et les commentaires des bénévoles. Le coordonnateur régional doit être disponible pour donner suite à ces

18. Voir OBSERVATOIRE CANADIEN SUR L'ITINÉRANCE, *op. cit.*, p. 51-52.

commentaires et à toute préoccupation importante que les bénévoles expriment. Un formulaire d'évaluation pourrait être distribué aux bénévoles pour qu'ils y consignent leurs idées, lesquelles permettront d'enrichir le compte rendu du dénombrement et le bilan de l'exercice.

4.3.2 Saisie des données obtenues des refuges et autres organismes

Le tableau 1 (voir à la page 11) indique les types d'organismes où la saisie de données est prévue. Cette saisie, faite sur une plateforme Web¹⁹, nous permettra de savoir combien de personnes en situation d'itinérance visible ont séjourné dans chaque organisme la nuit du dénombrement.

Le coordonnateur régional communiquera aux responsables des organismes les indications (formulées au départ par le MSSS et l'INSPQ) relatives à la façon de procéder pour effectuer la saisie, celle-ci devant être faite le jour du dénombrement ou dans les jours qui suivent. Toutefois, en ce qui concerne les centres opérationnels de services de police, les établissements de détention et les hôpitaux, les modalités relatives à la saisie et à la transmission des données demeurent à préciser par le MSSS.

4.3.3 Respect de la vie privée et confidentialité

En tout temps, il importe de protéger la vie privée des répondants au sondage. Les réponses au questionnaire devant être anonymes, celui-ci ne comportera donc pas le nom de la personne qui l'a rempli ni aucune donnée permettant de l'identifier. Aucun indicateur personnel ne doit figurer sur les questionnaires, mis à part la première lettre du prénom, la première lettre du nom de famille et le jour de la date de naissance de la personne (ex. : JM20 pour Jonathan Martel né un 20 juillet). Ces indications, combinées à l'âge et au genre de la personne, permettront de détecter, le cas échéant, les questionnaires remplis en double par une même personne sans en révéler l'identité. Malgré ces précautions, il arrive que les réponses à un questionnaire laissent percer l'identité d'une personne. C'est pourquoi il faut demander aux bénévoles et à toute personne qui a accès aux données de signer une entente de confidentialité.

Les questionnaires remplis devront être gardés sous clé, par les coordonnateurs régionaux, dans un endroit sécurisé (par exemple, un classeur verrouillé) jusqu'à leur envoi à l'Institut national de santé publique du Québec.

4.4 Après le dénombrement

4.4.1 Gestion des questionnaires remplis

Les questionnaires remplis doivent être recueillis, dans les organismes et auprès des équipes affectées au sondage, pendant la nuit du sondage ou le matin suivant, au plus tard. Le fait de ramasser les questionnaires rapidement réduit la probabilité qu'ils soient perdus ou

19. Lien à venir.

endommagés. Les questionnaires doivent être envoyés **dès que possible** par Xpresspost ou courrier prioritaire incluant le service avec signature à :

M. Denis Hamel
Institut national de santé publique du Québec
945, avenue Wolfe, 5^e étage
Québec (Québec) G1V 5B3

4.4.2 Reconnaissance des contributions

Le dénombrement ponctuel des personnes en situation d'itinérance ne peut être effectué sans la contribution d'un ensemble de partenaires, dont le comité régional de réalisation du dénombrement, les ressources communautaires, les bénévoles ainsi que tout organisme local ayant été consulté. Nous recommandons de transmettre, à tous les partenaires, un court message de remerciement immédiatement après le dénombrement en signe de reconnaissance de leur investissement, lequel a contribué au succès de l'exercice. En même temps qu'il les encourage à participer de façon continue à la réduction du phénomène de l'itinérance, un tel message augmente les chances que les partenaires appuient les dénombrements futurs.

4.4.3 Communication des résultats

La Direction des communications du MSSS fera le lien avec les responsables des communications dans les CISSS et les CIUSSS pour les suites à donner au dénombrement et la diffusion des résultats obtenus. Il importe de s'assurer du respect des orientations ministérielles avant toute communication publique de ces résultats.

4.4.4 La suite pour le comité régional

Le comité régional de réalisation du dénombrement devrait se réunir de nouveau après l'exercice avec l'objectif d'analyser ce qui a bien fonctionné et ce qui peut être amélioré en vue des prochains dénombrements. Il convient d'effectuer un sondage auprès des partenaires et des bénévoles ou de réunir un groupe de discussion. Les réactions et les commentaires des bénévoles, en particulier, fourniront des détails sur la façon dont le dénombrement s'est déroulé sur le terrain et des réponses à certaines questions que le comité doit se poser. Par exemple, comment les questions ont-elles été formulées ? Les équipes affectées au sondage ont-elles utilisé le libellé exact des questions ? Le choix des emplacements a-t-il fait en sorte que des populations importantes ont été ignorées ? Est-ce que les personnes en situation d'itinérance étaient intéressées à participer au sondage ou ont-elles plutôt évité les équipes de bénévoles ? Les réponses à ces questions, et à bien d'autres, aideront les comités régionaux à améliorer le déroulement des prochains dénombrements. Un outil visant à soutenir ces comités dans leur tâche sera éventuellement disponible sur la plateforme Teams.

4.4.5 Participation à une rencontre nationale post-dénombrement

Tous les coordonnateurs régionaux seront invités à participer à une rencontre nationale qui sera l'occasion de dresser le bilan global de l'exercice de dénombrement. Le coordonnateur national aura la responsabilité d'organiser cette rencontre d'évaluation. Au préalable, il aura fait parvenir à chacun des coordonnateurs régionaux un questionnaire qui lui servira ensuite à préparer la rencontre nationale.

5. En bref

Le dénombrement des personnes en situation d'itinérance figure au nombre des moyens auxquels nous aurons recours pour tracer le Troisième portrait de l'itinérance au Québec. L'introduction des notions de *temps* et d'*espace* nous donnera une compréhension plus large du phénomène. En ce qui a trait au temps, le dénombrement nous permettra de suivre l'évolution de l'itinérance par la comparaison des prochains résultats à ceux qui ont été obtenus lors de l'exercice qui a eu lieu le 24 avril 2018. Quant à la question de l'espace, elle nous permettra de dégager des résultats certaines spécificités régionales. Plusieurs autres stratégies relatives à la collecte des données, notamment de nature qualitative, seront employées pour enrichir ce portrait. Il s'agira par ailleurs de couvrir différents angles morts du phénomène en mettant à profit la connaissance qu'en ont les acteurs engagés dans la lutte contre l'itinérance et, bien sûr, les principaux intéressés eux-mêmes. Cette multiplication des angles d'approche ouvrira au gouvernement du Québec la possibilité de poser sur l'itinérance un regard plus global et le troisième portrait lui permettra d'appuyer ses décisions non pas seulement sur des principes, mais aussi sur des connaissances récentes et fiables. Le suivi du phénomène sera assuré par un comité d'experts issus des milieux scientifique, organisationnel et communautaire, lequel donnera une voix aux comités régionaux en invitant certains de leurs membres à lui donner leur avis à différentes étapes du processus.