

Propos de **Marie-Ève Goyer, praticienne-chercheuse du CREMIS**, responsable de la mise sur pied d'une unité d'isolement destinée aux personnes en situation d'itinérance atteintes de la COVID-19 ou devant s'isoler.

Confinement et itinérance : nouvelle unité de soins

Q. Dans le contexte de la Covid-19, quels sont les enjeux auxquels font face les personnes en situation de précarité au Québec?

R. Leur précarité est exacerbée par la crise sanitaire. L'exemple des personnes en situation d'itinérance est assez éloquent. Le contexte de la crise peut vouloir dire qu'elles n'ont plus accès à un revenu provenant de la quête, qu'elles ne peuvent plus être dans l'espace public et qu'elles doivent s'isoler alors que les banques alimentaires, les centres de jour et les refuges ferment. Si l'accent est actuellement mis sur les services hospitaliers et internes, et ce, à juste titre, il n'en demeure pas moins que les services externes en santé mentale ou de traitement des dépendances sont restreints ou cessent leurs activités. Ces personnes se retrouvent donc sans filet social ni alternative. Aussi, en aggravant la situation de gens déjà précarisés, la crise amène une nouvelle vague de personnes en situation d'itinérance ou qui fréquentent les banques alimentaires.

Q. Comment les services en itinérance du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal se sont-ils adaptés au contexte de la crise sociale et sanitaire?

R. Dès le début de l'épidémie, notre équipe des services en itinérance a travaillé de pair avec la santé publique et les services régionaux du CIUSSS afin de développer une trajectoire de service, tout en tentant d'anticiper les enjeux et les besoins auxquels les personnes en situation d'itinérance allaient être exposées. Les premières actions déployées ont visé à réduire le nombre de personnes hébergées en refuge. En effet, la menace d'une éclosion dans un lieu pouvant abriter jusqu'à 200 ou 300 personnes vivant côte à côte représentait un gros enjeu de santé publique. Nous avons également soutenu les

services régionaux du CIUSSS dans le déploiement de ressources d'hébergement temporaire dans les hôtels pour les personnes devant se placer en confinement durant l'attente de résultats au test de dépistage.

Nous nous sommes plus particulièrement penchés sur une extrémité de la trajectoire de services, soit la question du confinement des personnes en situation d'itinérance atteintes de la Covid-19 ou en attente de résultats. Qu'allait-il se passer avec les personnes sans domicile à qui on allait demander de s'isoler? L'idée était de déployer une solution alternative au milieu hospitalier, car cela n'avait pas de sens que ce milieu soit utilisé à des fins domiciliaires. Elaine Polflit, cogestionnaire des services en itinérance et responsable des équipes de *Suivi intensif en itinérance* (SII) et du *Programme de réaffiliation en itinérance et santé mentale* (PRISM), et moi avions le souci de réfléchir à une solution qui allait prendre en compte les besoins de ces personnes. Ayant la chance d'être dans un CIUSSS sensible aux réalités des personnes vulnérables, nous avons pu déployer, dans un court laps de temps, une toute nouvelle offre de service complète, à savoir une unité d'isolement destinée aux personnes en situation d'itinérance.

Q. Comment cette unité d'isolement prend-elle en compte les besoins des personnes en situation d'itinérance, notamment de celles ayant une problématique de dépendance?

R. D'abord, notre modèle de service se positionne comme celui d'un milieu de vie plutôt qu'un milieu hospitalier. Les personnes y séjournant ayant reçu un diagnostic positif au test de dépistage de la Covid-19, les risques

de contamination y sont faibles. Ainsi, les personnes isolées peuvent disposer de plus de liberté qu'elles en auraient en milieu hospitalier. Des aires communes ont donc été aménagées, telles qu'un salon avec une télévision et des livres, acquis grâce à un don provenant de la fondation du CIUSSS. Les personnes peuvent sortir pour fumer et des activités d'animation y sont organisées. Les journées pouvant être longues en situation de confinement, nous voulions éviter que leur séjour soit vécu comme une contrainte ou une source de tension.

Il s'agit également d'un milieu de vie psychosocial qui tient compte des besoins prioritaires de ces personnes et qui tente de réduire les sources de stress qu'un confinement de quatorze jours ou plus peut potentiellement entraîner. Dès le départ, nous avons fait valoir l'expertise que nécessite le travail auprès de ces personnes et avons donc pu compter sur l'implication d'une partie des membres de nos équipes régulières en itinérance. Le confinement pouvant occasionner des défis particuliers pour les personnes aux prises avec une problématique de dépendance, l'expertise et les compétences de notre équipe sur ces questions nous habilitent à gérer les problématiques de sevrage ou de manque de substance qui pourraient survenir. Par ailleurs, nous offrons un soutien lors de problématiques de sevrage ou de trouble du comportement chez des personnes en attente de résultats confinées dans les hôtels. De plus, nous avons pu établir un partenariat avec les Centres locaux d'emploi afin que les personnes séjournant à l'unité d'isolement puissent y recevoir leur chèque d'aide financière. Un autre partenariat a permis d'héberger temporairement les animaux de compagnie durant leur séjour. Aussi, afin de dissiper les craintes



et les tensions que ce confinement peut entraîner, nous téléphonons à chaque personne pressentie afin d'expliquer notre offre de service, ce qui a pour effet de réduire les appréhensions. En mettant tout en œuvre pour que ce séjour se déroule le moins possible comme une contrainte, nous constatons que cela se passe étonnamment bien.

Q. Quels effets la crise a-t-elle sur la mobilisation des services en itinérance?

R. Ce sont les mêmes équipes dotées des mêmes compétences qui travaillent auprès des mêmes usagers, mais dans un contexte qui a complètement changé: les inégalités sociales sont maintenant mises en évidence. Vivre à la rue devient soudainement inacceptable. On considère maintenant ces personnes comme une clientèle prioritaire en raison de leur extrême vulnérabilité. Bien qu'il puisse être frustrant de constater que la mobilisation émerge de la menace de contagion que peuvent représenter les personnes qui vivent dans la rue, nous essayons tout de même de voir les choses positivement. Pour nous qui sommes au combat et plaidons en faveur de meilleures conditions de vie pour ces personnes depuis des années, il s'agit d'une occasion en or d'enfin déployer des mesures, comme celle de leur trouver des logements.

La crise nous montre très clairement que, d'un point de vue pragmatique, nous gagnons toujours en tant que société à protéger nos populations vulnérables. Parallèlement, nous faisons actuellement le triste constat en CHSLD que lorsque nous faisons le choix de ne pas financer adéquatement les services, de ne pas nous occuper de ces populations et de ne pas reconnaître le travail fait auprès de ces personnes, nous devons tôt ou tard en payer la note. Je suis une franche défenderesse de la philosophie de la réduction des méfaits, qui repose sur deux valeurs fondamentales: l'humanisme et le pragmatisme. Pour moi, la valeur humaniste devrait suffire, mais même sans faire preuve d'une grande sentimentalité devant quelqu'un qui vit à la rue, la crise nous montre à quel point nous devons mieux faire pour les personnes en situation d'itinérance, ne serait-ce pour des raisons de coût et d'efficacité.

Q. Quels apprentissages pouvons-nous tirer de cette expérience du point de vue de l'organisation des services?

R. Nous nous permettons actuellement plus de créativité qu'habituellement dans la manière dont nous répondons aux besoins des personnes et nous rendons compte que cela fonctionne. Lorsque nous nous attardons à leurs besoins plutôt que leur imposer notre vision de ce qui est mieux pour elles, il se passe des choses incroyables sur les plans de l'efficacité des soins, du service social et même de l'efficacité thérapeutique. Cette manière de faire a plus de sens pour les personnes, mais aussi pour notre équipe sur les plans professionnels et organisationnels. Contrairement à d'autres équipes, nous avons la chance d'intervenir auprès d'une population que nous connaissons en ces temps de crise, ce qui nous permet d'être nourris de cette expérience. Maintenant, nous ne pourrions plus faire semblant que nous ne connaissons pas les impacts de cette flexibilité dans le travail auprès de ces personnes. Une fois la crise passée, le défi sera de ne plus revenir en arrière. Il faudra mettre à profit toutes ces approches que nous avons mises en place et qui fonctionnent, puis les maintenir.

Si l'itinérance est maintenant jugée comme inacceptable, il ne faudra jamais revenir en arrière, car elle ne l'a jamais été. Il nous faudra continuer d'investir autant d'énergie et de travailler aussi fort pour prendre soin de ces personnes et faire en sorte qu'ultimement, il n'y ait plus d'itinérance.

Q. Comment les autres organisations peuvent-elles tirer profit de vos apprentissages?

R. Puisque nous avons été les premiers à déployer ce type de service, d'autres d'organisations se sont tournées vers nous afin de recevoir des conseils et mieux anticiper les enjeux. Comme notre bassin de personnes en situation d'itinérance est plus grand qu'ailleurs au Québec, nous expérimentons plusieurs défis auxquels nous tentons d'apporter des solutions. Nous avons donc déployé une équipe de soutien clinique et organisationnel en contexte de Covid-19 spécialisée en dépendance et en itinérance, dont le mandat est de transmettre les connaissances liées à notre expérience. Cette équipe partage nos façons de faire, nos bons coups, ainsi que nos erreurs. Comme plusieurs autres organisations sont aux prises avec des besoins d'organisation de services similaires, cela leur évite d'avoir à réinventer la roue.

Q. Finalement, sur une note plus personnelle, qu'est-ce qui vous permet, dans le feu de l'action, de rester ancrée et de continuer à mener la bataille?

R. J'ai toujours été particulièrement sensible à l'art. Bien qu'il n'ait pas tant fait partie de ma vie au cours des dernières années, pour toutes sortes de bonnes ou de mauvaises raisons, il s'est imposé à moi durant cette crise. Il me soutient et me permet de rester ancrée dans la beauté. Je crois que l'art peut être bénéfique pour tous en temps d'épidémie. [...] Pour nous, dans le réseau de la santé et des services sociaux qui travaillons sans arrêt, il nous faut continuer à vivre et je crois que l'art peut nous y aider en ce moment.

Lire l'article ➡ [La nouvelle vie du Royal Victoria](#)

➡ [balado Sur le Vif](#) du 16 avril 2020 avec [Marie-Ève Goyer](#)

Sources d'inspiration partagées par Marie-Ève:

Alexandra Stréliski, ➡ [Burnout Fugue](#)

Sophie Hunger ➡ [Le vent nous portera](#)

