



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

## **RAPPORT FINAL**

### **INTERVENTION AU GÎTE AMI**

**Le 7 juin 2012**

## Avis

Le présent rapport rend compte d'une intervention du Protecteur du citoyen menée conformément au chapitre IV de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, L.R.Q., chapitre P-31.1 (Loi sur le Protecteur des usagers). Sa diffusion est régie par cette loi ainsi que par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1 (Loi sur l'accès).

La Loi sur le Protecteur des usagers autorise la communication intégrale de ce rapport à certains destinataires. Pour toute autre personne, il peut arriver que des extraits soient masqués conformément à la Loi sur l'accès – notamment en vertu de ses articles 53, 54, 83 et 88 – en raison du fait qu'on y trouverait des renseignements permettant d'identifier des personnes. Le consentement de celles-ci est alors requis pour la diffusion des extraits en question comme le prévoit l'article 59 de la même loi.

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25 Québec (Québec) G1R 5Y4 Téléphone : (418) 643-2688	1080, côte du Beaver Hall, 10 <sup>e</sup> étage Montréal (Québec) H2S 1S8 Téléphone : (514) 873-2032
Courriel : <a href="mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca">protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca</a>	
© Protecteur du citoyen 2012	

# Table des matières

<b>1. LE CONTEXTE DE LA DEMANDE D'INTERVENTION.....</b>	<b>1</b>
1.1 LA LOI SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX .....	1
1.2 LA DEMANDE D'INTERVENTION.....	1
1.3 LA PERTINENCE DE L'INTERVENTION.....	1
1.4 L'INSTANCE VISÉE PAR L'INTERVENTION .....	1
<b>2. LA CONDUITE DE L'INTERVENTION.....</b>	<b>2</b>
2.1 LES DÉLÉGUÉES POUR CONDUIRE L'ENQUÊTE.....	2
2.2 LA COLLECTE D'INFORMATION .....	2
2.3 LA DOCUMENTATION CONSULTÉE.....	3
2.4 LA VISITE DE L'ÉTABLISSEMENT .....	4
2.5 LES ÉLÉMENTS D'ENQUÊTE .....	4
<b>3. RÉSULTAT DE NOTRE INVESTIGATION .....</b>	<b>4</b>
3.1 ATTITUDE ET COMPORTEMENT DU PERSONNEL .....	5
3.2 SALUBRITÉ ET PROPRIÉTÉ DES LIEUX.....	6
3.3 EXPULSION SOUS DE FAUSSES REPRÉSENTATIONS.....	7
3.4 ADMINISTRATION DES REVENUS DES USAGERS.....	9
3.5 COLLABORATION ENTRE LE GÎTE AMI ET LE CSSS DE GATINEAU LORS DU CONGÉ HOSPITALIER D'UN USAGER .....	10
<b>4. RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>12</b>

## **1. LE CONTEXTE DE LA DEMANDE D'INTERVENTION**

### **1.1 LA LOI SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX**

Le Protecteur du citoyen exerce les fonctions prévues à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (Loi sur le Protecteur des usagers). Cette loi prévoit qu'il doit veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et par toute autre loi<sup>1</sup>. En outre, il peut intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé par l'acte ou l'omission d'une instance de la santé ou des services sociaux ou peut vraisemblablement l'être<sup>2</sup>.

Le respect des usagers et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

### **1.2 LA DEMANDE D'INTERVENTION**

Le 6 mars 2012, le Protecteur du citoyen a reçu un signalement de la part de quinze personnes concernant la qualité des services offerts par le centre d'hébergement temporaire pour sans-abri, Le Gîte Ami, et des relations du personnel avec elles. Bien que les usagers aient signé leur nom à la fin de leur lettre, il est impossible de communiquer avec eux, puisqu'ils ne possèdent aucune adresse de résidence.

### **1.3 LA PERTINENCE DE L'INTERVENTION**

Le Protecteur du citoyen intervient en vertu de l'article 20 de la Loi sur le Protecteur des usagers, lorsqu'il estime que des usagers sont lésés ou peuvent l'être par l'acte ou l'omission d'un établissement. Il a pris la décision d'intervenir de sa propre initiative compte tenu du nombre de signalants et de la gravité des allégations contenues dans leur lettre.

### **1.4 L'INSTANCE VISÉE PAR L'INTERVENTION**

L'établissement visé par la présente demande d'intervention est un organisme communautaire subventionné par l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais. Le Gîte Ami est un centre d'hébergement temporaire qui a ouvert ses portes aux sans-abri en 1983. Il dispense des services aux personnes itinérantes, soit de l'hébergement, des repas, du support et de l'accompagnement. Il offre 55 places d'hébergement (42 lits pour hommes et 11 lits pour femmes) pour une période de sept jours par mois par personne. Au-delà de cette période, l'utilisateur qui souhaite prolonger son hébergement doit adhérer à certaines conditions, notamment d'entreprendre des démarches avec un intervenant afin d'avoir accès à l'aide financière de dernier recours ou à tout autre type de revenu. Le Gîte Ami est le seul établissement ayant cette mission dans la ville de Gatineau et dans la région de l'Outaouais.

---

1. *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, L.R.Q., c. P-31.1, art. 1 et 7.

2. *Ibid.*, art. 20 et suivants.

## **2. LA CONDUITE DE L'INTERVENTION**

### **2.1 LES DÉLÉGUÉES POUR CONDUIRE L'ENQUÊTE**

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la protectrice du citoyen a confié à deux de ses déléguées, soit M<sup>me</sup> Jacinthe D'Amours et M<sup>me</sup> Nathalie Hamelin, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées et le point de vue des instances impliquées, ainsi que toute autre information jugée pertinente afin de procéder à l'analyse de la situation et, le cas échéant, de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre.

### **2.2 LA COLLECTE D'INFORMATION**

Dans le cadre de notre enquête, afin d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à notre intervention, nous avons recueilli les commentaires et observations des dirigeants, employés et usagers du Gîte Ami, soit :

- le directeur général;
- le président du conseil d'administration;
- la directrice des ressources humaines et des services cliniques;
- deux cuisinières;
- deux intervenantes;
- une stagiaire;
- la représentante du comité des usagers;
- six usagers de l'organisme.

De plus, différents intervenants de l'Agence de la santé et des services sociaux (Agence) de l'Outaouais ont été consultés :

- le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services;
- l'agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de l'organisation des services;
- l'agent de planification, de programmation et de recherche, Programme de soutien aux organismes communautaires - PSOC Secrétariat aux relations avec la communauté - Direction générale.

Au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Gatineau, nous avons consulté les personnes suivantes :

- la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services;
- l'adjoint au directeur, Direction-réseau santé physique;
- le directeur des soins infirmiers;

- le chef de l'administration des programmes des services psychosociaux généraux Hull-Aylmer-Gatineau et chef de l'administration des programmes des services santé ambulatoires et à domicile de Hull par intérim.

Enfin, nous avons aussi interrogé les personnes suivantes afin de compléter notre enquête :

- la chef de division recherche, développement et stratégie organisationnelle du Service de police de Gatineau;
- l'inspecteur, division de la gendarmerie secteur Hull du Service de police de Gatineau;
- des dirigeants d'autres organismes pour sans-abri de la province de Québec.

### 2.3 LA DOCUMENTATION CONSULTÉE

Afin de compléter notre collecte d'information relativement aux services offerts par Le Gîte Ami, nous avons consulté les documents suivants, provenant tous du Gîte Ami :

- le code d'éthique;
- le code de vie;
- le règlement relatif à l'administration des revenus par un tiers;
- le tableau sur le temps alloué aux accès limités, 12 juin 2008;
- le rapport annuel d'activités 2010-2011;
- deux comptes-rendus du comité des usagers;
- les politiques et procédures pour une saine gestion financière;
- la demande de subvention 2012-2013 au Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC);
- la planification stratégique 2011-2015;
- la procédure pour le transfert de personnes sans domicile fixe (SDF) entre le CSSS de Gatineau et Le Gîte Ami, 19 février 2009.

Ainsi que les documents suivants :

- les conditions à remplir pour déposer une demande d'admissibilité au Programme de soutien aux organismes communautaires, Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, juillet 2009;
- le Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013, *Pour leur redonner un avenir*, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2009.

## **2.4 LA VISITE DE L'ÉTABLISSEMENT**

Dans le but d'apprécier la situation portée à l'attention du Protecteur du citoyen, les déléguées ont procédé à une visite de l'organisme durant la semaine du 2 au 5 avril 2012. Un avis d'intervention avait été transmis au président du conseil d'administration le 21 mars 2012, ainsi qu'une copie au directeur général du Gîte Ami, conformément à l'article 21 de la Loi sur le protecteur des usagers.

Afin de rencontrer les signalants dans un endroit neutre et en toute confidentialité, les déléguées ont obtenu la collaboration du Service de police de Gatineau. Ce dernier a mis à leur disposition un local à l'aréna Guertin de Gatineau, près du Gîte Ami. Les déléguées y étaient disponibles dans l'avant-midi du 3 avril et dans l'après-midi du 4 avril pour accueillir les itinérants.

Dans la soirée du 2 avril, les déléguées se sont rendues au Gîte Ami afin de remettre leur invitation aux usagers sur place. Elles ont expliqué le rôle du Protecteur du citoyen, la raison de leur présence, et les ont invités à venir les rencontrer les 3 et 4 avril à l'aréna. À ce moment, plusieurs usagers ont manifesté leur intérêt à les rencontrer. Espérant que les signalants seraient parmi les personnes sur place, les déléguées sont demeurées discrètes quant à l'identité de ceux-ci. Seulement deux usagers se sont présentés à l'aréna pour rencontrer les déléguées. Toutefois, aucune des personnes ayant porté le signalement à l'attention du Protecteur du citoyen ne s'est présentée à elles au cours de leur séjour au gîte et dans les environs. Les déléguées ont donc dû interroger certains usagers sur place lors de leurs visites au gîte les 3, 4 et 5 avril. À ces occasions, elles ont rencontré la direction et les membres du personnel.

## **2.5 LES ÉLÉMENTS D'ENQUÊTE**

L'enquête du Protecteur du citoyen portait d'abord sur les éléments dénoncés dans le signalement reçu en mars dernier. Toutefois, étant donné que les déléguées n'ont pas eu l'occasion de rencontrer les signalants afin que ceux-ci précisent leurs doléances, certaines des allégations du signalement ne seront pas abordées. En effet, compte tenu de leur condition de « sans-abri », les signalants n'ont pas été joints ou avertis de la visite du Protecteur du citoyen.

Par ailleurs, au cours de la visite à l'organisme, des constats ont été faits découlant d'informations reçues et d'observations. Le Protecteur du citoyen est donc intervenu de sa propre initiative à cet égard afin d'investiguer davantage. Ainsi, les quatre premiers motifs découlent du signalement déposé au Protecteur du citoyen, tandis que le dernier relève de l'intervention qu'il a menée de sa propre initiative.

## **3. RÉSULTAT DE NOTRE INVESTIGATION**

### **PRÉAMBULE**

Il est nécessaire de préciser que la Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire, intitulée *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, reconnaît l'autonomie des organismes

communautaires dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux. Cela signifie que ces organismes sont libres de définir leur mission, leur philosophie d'intervention, leurs politiques, leurs règles de fonctionnement, de même que l'organisation des services qu'ils souhaitent offrir à la population.

Bien qu'ils soient autonomes dans leurs orientations et dans leurs pratiques, les organismes communautaires œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux sont cependant assujettis au régime d'examen des plaintes institué par la LSSSS. Ainsi, les agences de santé et de services sociaux et le Protecteur du citoyen, mandatés par le législateur pour examiner les insatisfactions des utilisateurs des services de ces organismes, sont tenus de respecter le caractère autonome de ceux-ci. Ils ont aussi le pouvoir de s'assurer que les citoyens qui font appel aux organismes visés reçoivent des services de qualité, qu'ils sont traités avec équité, conformément à la mission, aux politiques et aux pratiques qui sont en vigueur dans ces organismes, et selon le sens commun.

### **3.1 ATTITUDE ET COMPORTEMENT DU PERSONNEL**

Dans leur lettre, les signalants affirment que le directeur général du Gîte Ami et son personnel tiennent des propos diffamatoires et mensongers envers les usagers, et qu'ils diffusent de la propagande haineuse et trompeuse à leur sujet.

Le code d'éthique du Gîte Ami prévoit que le personnel doit agir avec intégrité et honnêteté, dans la confiance et le respect, avec objectivité et diligence, justice et équité, et en toute confidentialité. Pour sa part, la LSSSS<sup>3</sup> prévoit que la raison d'être des services est la personne qui les requiert et que le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit. L'utilisateur doit, dans le cadre de toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.

La version des faits et la justification de ces affirmations n'ont pu être validées auprès des signalants. La direction est demeurée surprise et ne savait pas à quoi les signalants faisaient allusion.

Toutefois, il ressort de nos entretiens avec les autres usagers rencontrés qu'ils sont satisfaits des intervenants et du personnel du Gîte Ami. Les usagers nous ont mentionné qu'ils sont respectés et ne se sentent pas jugés. Ils n'ont par ailleurs jamais eu connaissance de propos diffamatoires ou autres à l'égard d'utilisateurs.

Lors de leur visite, les déléguées ont remarqué que les employés sont respectueux et conviviaux envers les usagers. Au repas, elles ont noté que l'ambiance est chaleureuse et que les gens sont de bonne humeur. Les employés rencontrés nous ont aussi mentionné aimer leur travail, qu'ils font pour le mieux-être des usagers.

Le Protecteur du citoyen n'interviendra donc pas quant à ce motif.

---

3. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2, art. 3.



### 3.2 SALUBRITÉ ET PROPRETÉ DES LIEUX

Les usagers du Gîte Ami nous écrivaient le 6 mars dernier que l'organisme gardait sous clé le papier de toilette et que la salubrité des lieux laissait à désirer. Il ressort également des comptes-rendus du comité des usagers<sup>4</sup> que la malpropreté des salles de bain et des douches en dérange plus d'un.

Cibles d'actes de vandalisme des usagers, les salles de bain du Gîte Ami étaient effectivement dépourvues de papier de toilette lors de notre visite de l'organisme. À ce moment, la direction recherchait la solution idéale pour y remédier le plus rapidement possible. Dans l'attente, nous avons effectivement constaté que les usagers devaient requérir le papier de toilette au bureau des intervenants avant de se rendre à la salle de bain. Depuis, le personnel nous a appris que la situation est réglée et que de nouveaux distributeurs ont été installés dans les toilettes.

Aller dormir dans un hébergement d'urgence lorsqu'on n'y a jamais mis les pieds constitue souvent un choc important, pour ce qu'on y voit et ce qu'on y vit. Se résoudre à demander du papier de toilette à des intervenants représente un désagrément certain. Le Protecteur du citoyen est rassuré de constater que cet épisode est terminé.

Quant à la propreté des lieux, les déléguées du Protecteur du citoyen ont pu constater qu'elle est négligée. Sur chacun des étages, même dans les bureaux de l'administration, les planchers sont sales, la peinture est défraîchie et le passage de plusieurs usagers par jour laisse des traces dans les espaces communs, notamment dans les salles de bain.

Le directeur du Gîte Ami convient qu'un concierge serait nécessaire. Faute de ressources financières suffisantes, le ménage constitue l'une des tâches de l'accompagnateur de nuit. Ce dernier effectuant donc le ménage la nuit, les chambres occupées ne sont pas nettoyées régulièrement. Des bénévoles et des gens ayant à exécuter des travaux communautaires s'en chargent. Les salles de bain sont également nettoyées la nuit et les usagers les utilisent le matin avant de quitter le gîte. Ainsi, à l'arrivée de nouveaux usagers en fin de journée, le ménage n'a pas été refait.

Par ailleurs, on notera que l'affectation des subventions reçues par Le Gîte Ami de ses bailleurs de fonds relève de sa discrétion et de son autonomie décisionnelle. Aucune norme n'encadre la tenue de ce type d'hébergement par un organisme communautaire.

Toutefois, le Protecteur du citoyen estime qu'un centre d'hébergement temporaire pour sans-abri devrait se fixer des standards de salubrité afin d'éviter des problèmes d'infestation ou de contagion.

Une recommandation sera donc formulée à ce sujet.

---

4. Comptes-rendus du 15 février et du 14 mars 2012.

### 3.3 EXPULSION SOUS DE FAUSSES REPRÉSENTATIONS

Les signalants reprochent au Gîte Ami de mentir aux agents de la paix afin de les expulser. Aucun témoignage en ce sens ne nous a été livré au cours de notre enquête.

Le code de vie du Gîte Ami prévoit que « tout non-respect d'un des règlements pourrait entraîner l'expulsion ». Ce code de vie est signé par l'utilisateur lors de son arrivée au refuge.

Un tableau prévoit une liste de comportements entraînant un accès limité. La décision d'émettre un accès limité revient à l'intervenant en place à ce moment. Une fois que l'utilisateur a quitté le gîte, l'équipe clinique se prononce sur la durée de l'expulsion en s'orientant à l'aide du tableau. L'utilisateur expulsé doit donc communiquer avec le gîte pour connaître la durée de son expulsion.

La limitation de l'accès varie entre 24 heures (pour un lit non fait ou pour avoir fumé une cigarette dans le gîte), 1 mois (préparation, vente ou consommation de drogues, menaces verbales) et 3 mois (notamment pour des actes de violence physique dans le gîte). En cas de récurrence, la durée des expulsions augmente. Nous remarquons qu'aucun avertissement n'est prévu avant de recourir à une expulsion (sauf pour le lit non fait) qui, pour la majorité des situations vécues au gîte, est d'un mois dès la première infraction.

Un usager repentant ne peut non plus s'expliquer ou justifier son mauvais comportement afin de permettre à la direction du gîte de reconsidérer sa décision avant de statuer sur la durée de son expulsion. Dans un contexte d'hébergement de dernier recours, nous estimons que les contraintes doivent céder le pas à un peu plus de souplesse et de tolérance.

Par ailleurs, la direction nous assure que lorsqu'elle expulse un usager pour une longue période (1 mois), elle demande la collaboration des autres organismes communautaires de la région afin que l'utilisateur puisse prendre ses repas et avoir accès aux banques alimentaires. Toutefois, l'utilisateur expulsé ne peut trouver un toit auprès de l'un de ces organismes, Le Gîte Ami étant le seul de sa région à offrir ce service.

L'effet important de ces mesures interpelle le Protecteur du citoyen. Bien que le tableau ne soit en place qu'à titre indicateur et qu'il est recommandé par la direction d'user de son jugement professionnel, nous croyons qu'il peut porter à différentes interprétations de la part des employés. Interrogés à ce sujet, les employés nous ont expliqué en effet que certains sont plus enclins que d'autres à expulser les usagers.

Les données recueillies auprès de la direction nous indiquent que l'organisme a procédé à 179 expulsions entre le 1<sup>er</sup> avril 2011 et le 31 mars 2012<sup>5</sup>. Ce chiffre représente 7 % du nombre de séjours durant la période visée. Le Protecteur du citoyen ne peut se prononcer sur le bien-fondé de chacune des expulsions.

---

5. En 2010-2011, le nombre d'exclusions était de 218.

Toutefois, étant donné que Le Gîte Ami est le seul organisme offrant le gîte aux itinérants dans la ville de Gatineau, l'expulsion doit être une mesure de dernier recours, alors qu'aucune autre intervention n'est possible et que la sécurité des usagers ou du personnel est mise en cause.

Mis à part le tableau indicateur, nous constatons qu'aucun protocole d'intervention en cas de situations problématiques n'est prévu au sein de l'organisme. Les intervenants, des femmes pour la plupart, sont laissés à eux-mêmes avec des usagers qui sont parfois violents ou désorganisés. De plus, dans son dernier rapport annuel, Le Gîte Ami souligne qu'il y a une augmentation de la violence et de la toxicomanie parmi sa clientèle.

Il ressort de nos rencontres avec les intervenants du Gîte Ami que les policiers sont fréquemment appelés pour diverses raisons, notamment lorsqu'un usager refuse de quitter le centre à la suite d'une décision d'accès limité. De son côté, la direction nous a mentionné que le recours aux policiers n'était pas excessif.

Interrogé à ce sujet, le Service de police de Gatineau nous a expliqué que Le Gîte Ami a effectué 215 appels en 2009, 235 en 2010 et 258 en 2011. Pour la dernière année, ce chiffre représente près de 5 visites par semaine des policiers au Gîte Ami. Au même titre que les expulsions, le Protecteur du citoyen n'est pas en mesure d'évaluer la pertinence de chaque appel logé aux policiers. Toutefois, le nombre de demandes nous apparaît élevé et s'accroît d'année en année. Le Protecteur du citoyen constate que la majorité des expulsions se concrétisent par une intervention policière, ce qui laisse entrevoir une lacune dans les méthodes d'intervention utilisées.

Actuellement, aucune entente ne permet de faciliter le travail entre les policiers et les intervenants du Gîte Ami. Le Service de police de Gatineau nous a informés qu'un comité a été mis en place en juillet 2011, conjointement avec les organismes communautaires de la région. Les objectifs de ce comité sont :

- d'établir un partenariat entre les organismes communautaires du centre-ville et le Service de police;
- de mettre en place un mécanisme de communication clair entre les partenaires, ainsi que des modèles d'intervention;
- d'avoir une meilleure compréhension des rôles et de la mission de chacun.

En décembre 2009, le Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013 a été lancé. Le ministère de la Sécurité publique du Québec est l'un des acteurs impliqués dans ce plan d'action. Parmi les engagements de ce dernier, le Protecteur du citoyen a notamment retenu qu'il encourage la mise en place de protocoles d'entente entre les corps policiers et les organismes du milieu pour favoriser l'accès aux services offerts aux personnes itinérantes et leur continuité.

Le Protecteur du citoyen estime que Le Gîte Ami doit mieux outiller ses intervenants pour procéder lors de situations problématiques. À cet égard, plusieurs formations pertinentes sont disponibles. Il doit aussi collaborer avec le

Service de police de Gatineau afin d'améliorer, d'adapter et de coordonner l'intervention auprès des personnes itinérantes.

Des recommandations seront donc formulées à ce sujet.

### **3.4 ADMINISTRATION DES REVENUS DES USAGERS**

Les signalants ont dénoncé au Protecteur du citoyen le fait que « Le Gîte Ami se prend pour le Curateur public ». À cet égard, lors de leur visite, les déléguées ont été mises au courant de la politique du 75 % du Gîte Ami.

Cette politique prévoit que lors de la réception d'un chèque ou d'argent, l'utilisateur doit quitter les lieux dans les 24 heures, ou déposer 75 % de ce montant aux coffres du Gîte Ami à titre de dépôt. Si l'utilisateur n'effectue pas de dépôt, il devra quitter le gîte et ne pourra y avoir accès avant le prochain mois. Ce dépôt servira à payer les nuits supplémentaires à 10 \$ la nuit (après sept jours). La somme restante est remise lors du départ. À leur arrivée, les usagers signent un document indiquant qu'ils ont pris connaissance des règlements, dont celui-ci, et qu'ils en ont compris la teneur.

Voici un exemple qui permet d'illustrer les impacts de cette politique. Un nouvel usager du Gîte Ami qui se présente, dépourvu de revenus et de papiers d'identité, dispose d'abord de sept jours gratuits au Gîte Ami, sans aucune obligation. Au-delà de la 7<sup>e</sup> journée, il doit préciser à son intervenant les services dont il a besoin et entreprendre des démarches pour recouvrer ses droits et accéder à un revenu, soit l'aide financière de dernier recours. Lorsque l'utilisateur reçoit son premier chèque, il doit en déposer 75 % dans les coffres du gîte. Les sommes lui appartiennent toujours, mais elles sont déposées et l'utilisateur ne peut aucunement y avoir accès, sauf s'il désire quitter Le Gîte Ami. En cas d'objection de sa part, il doit quitter le gîte dans les 24 heures suivantes. L'utilisateur conserve 25 % de ses revenus afin de subvenir à ses dépenses.

Par ailleurs, à compter de la 7<sup>e</sup> journée, l'utilisateur doit acquitter des frais d'hébergement de 10 \$ par nuit. Ce montant n'est dû qu'à compter du moment où l'utilisateur reçoit son argent. Lors de la réception d'un 2<sup>e</sup> chèque, le gîte remet à l'utilisateur le solde du 75 % précédent et encaisse 75 % du nouveau chèque.

De toute évidence, en effectuant les calculs, nous constatons que le gîte retient plus que les sommes nécessaires pour payer l'hébergement en prélevant une telle part du chèque de l'utilisateur.

Interrogés à ce sujet, la direction et les intervenants nous ont expliqué que l'objectif est d'éviter que les usagers dépensent leur argent pour consommer et, idéalement, de leur permettre d'économiser afin de louer un logement. Les usagers doivent prendre conscience que Le Gîte Ami les héberge temporairement et qu'ils ne peuvent s'y enraciner. Enfin, la direction affirme que les usagers sont souvent heureux de pouvoir utiliser le coffre du gîte à titre de compte en banque.

Le Protecteur du citoyen a sondé plusieurs centres d'hébergement dont la mission est la même que Le Gîte Ami. Aucun d'entre eux ne procède à une retenue des sommes appartenant aux usagers.

Après avoir consulté ses répondants régionaux, l'Agence de l'Outaouais nous a confirmé que ceux-ci trouvent cette pratique abusive.

Le Gîte Ami a pour mission d'accueillir les personnes itinérantes qui sont de passage et de leur offrir un service adapté. Les usagers qui y séjournent bénéficient d'une adresse leur permettant de recevoir de l'aide financière. Le Protecteur du citoyen estime que le respect de l'autonomie et de la capacité des personnes doit inspirer les gestes du Gîte Ami à leur endroit. La clientèle vulnérable, en situation de détresse et qui souhaite obtenir un toit n'est peut-être pas toujours en mesure de donner un consentement libre lors de la signature des règlements du Gîte Ami. Cette clause des règlements internes s'apparente plus à un contrat d'adhésion qu'à une mesure volontaire. Bien que Le Gîte Ami prétende que cette mesure est volontaire, il n'en demeure pas moins que l'usager qui ne s'y conforme pas sera privé d'un toit.

Lors de notre visite, nous avons rencontré un usager qui ne pouvait bénéficier des services du gîte parce qu'il avait retiré son argent du coffre. Il se retrouvait donc de nouveau à la rue, aucune autre ressource ne pouvant l'héberger.

De nombreux centres d'hébergement pour itinérants, à titre de fiduciaires, effectuent l'administration des revenus pour les usagers. Le Gîte Ami n'y fait pas exception, mais sa politique du 75 % nous apparaît démesurée.

Une recommandation sera donc formulée à ce sujet.

### **3.5 COLLABORATION ENTRE LE GÎTE AMI ET LE CSSS DE GATINEAU LORS DU CONGÉ HOSPITALIER D'UN USAGER**

La procédure de transfert de personnes sans domicile fixe (SDF) vers Le Gîte Ami a été mise en place en 2009, à l'initiative de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS de Gatineau. Depuis, le directeur général du Gîte Ami reproche au personnel hospitalier de ne pas la respecter. Dans son rapport annuel d'activités 2010-2011, Le Gîte Ami écrit qu'il a produit à répétition des signalements au CSSS de Gatineau pour ne pas avoir suivi leur procédure de transfert de personnes SDF vers Le Gîte Ami. « Plusieurs personnes déclarant être sans adresse au moment de quitter l'hôpital ont été reconduites vers Le Gîte Ami sans aucune vérification quant à leur possibilité de les accueillir adéquatement, eu égard à leurs conditions de santé ou à la situation du gîte. »

Après vérifications auprès de la direction du CSSS, il s'avère, en effet, qu'à plusieurs reprises, cette entente n'a pas été observée par le CSSS et que les infirmières n'ont pas communiqué avec Le Gîte Ami avant d'y reconduire des usagers, parfois même en ambulance.

L'entente de services détermine les modalités relatives au transfert d'une personne sans domicile qui a obtenu son congé hospitalier ou qui nécessite des soins et services pré et postopératoires. Elle prévoit que lorsqu'un usager mentionne à l'infirmière qu'il ira au Gîte Ami en quittant l'hôpital, celle-ci doit obtenir le consentement écrit de l'usager afin de communiquer au Gîte Ami les informations relatives à sa condition. La procédure mentionne clairement la mission du gîte et ses heures d'ouverture, entre 16 h et 8 h 30 le lendemain matin. En conséquence, une personne ayant une plaie chirurgicale ou qui nécessite des soins particuliers ne peut être hébergée au gîte et y demeurer après les heures d'ouverture. En effet, une résolution adoptée par le conseil d'administration du Gîte Ami interdit l'accueil d'usagers traités en milieu hospitalier et qui doivent obtenir des services en raison d'une plaie.

L'article 14 de la LSSSS prévoit qu'un établissement ne peut cesser d'héberger un usager qui a reçu son congé que si l'état de celui-ci permet son retour ou son intégration à domicile ou si une place lui est assurée par un autre établissement ou l'une de ses ressources intermédiaires ou une ressource de type familial où il pourra recevoir les services que requiert son état.

Le Protecteur du citoyen estime que Le Gîte Ami, en tant qu'organisme communautaire, ne constitue pas un établissement visé par l'article 14 où un usager peut recevoir les services que requiert son état. En conséquence, si l'usager nécessite un suivi ou que son état ne lui permet pas de séjourner dans la rue entre 8 h 30 et 16 h, il ne doit pas être reconduit au Gîte Ami. Le CSSS de Gatineau nous a mentionné que la condition des usagers sans domicile est prise en considération afin de les transférer en hébergement de longue durée ou en répit-convalescence. Toutefois, ces places sont trop peu nombreuses.

Par ailleurs, en tant que personne apte et autonome, l'usager n'a aucune obligation d'aviser l'hôpital qu'il ira au Gîte Ami à son départ. Le CSSS de Gatineau n'a ainsi qu'un contrôle limité sur le déplacement des usagers vers cette ressource. Il en est de même des informations que l'hôpital transmet au Gîte Ami. Le dossier de l'usager est confidentiel et le personnel ne peut transmettre aucune information, si ce n'est avec le consentement de l'usager<sup>6</sup>.

Comme mentionné dans le Plan d'action interministériel en itinérance<sup>7</sup>, la responsabilité populationnelle des centres de santé et de services sociaux doit s'exercer envers les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Les différents programmes et services doivent tenir compte des caractéristiques des personnes en situation d'itinérance. Parmi ses objectifs, le plan d'action prévoit améliorer l'accessibilité et l'adaptabilité des services de santé et des services sociaux, notamment en renforçant les services de proximité (travailleurs de rue, équipes mobiles d'intervention interdisciplinaire), en mettant en place des services de répit et en consolidant les places d'hébergement d'urgence et temporaire.

En conséquence, une rencontre entre Le Gîte Ami et le CSSS de Gatineau s'impose afin d'actualiser leur procédure et de faire connaître la mission et l'offre de services du Gîte Ami.

---

6. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2, art. 19.

7. Page 35.

De plus, le Protecteur du citoyen estime que la mission de l'hôpital et les limites du Gîte Ami doivent orienter les actions du CSSS de Gatineau. En effet, ce dernier doit assumer sa responsabilité populationnelle et développer les ressources nécessaires afin que les itinérants ayant obtenu leur congé de l'hôpital et ne pouvant être accueillis par le gîte ne se retrouvent pas de nouveau à la rue.

#### **4. RECOMMANDATIONS**

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande au Gîte Ami de lui faire part des moyens qu'il entend prendre afin de :

- R-1** S'assurer de la propreté des lieux, notamment lors de l'arrivée des usagers en fin d'après-midi;*
- R-2** Former ses intervenants afin de mieux les outiller lors de situations conflictuelles et de limiter les expulsions et le recours aux forces policières;*
- R-3** Réviser l'utilisation du tableau prévoyant la liste de comportements entraînant un accès limité afin que l'expulsion du Gîte Ami constitue le dernier recours et que l'utilisateur puisse s'exprimer avant la prise d'une décision qui le concerne;*
- R-4** Établir un protocole d'intervention spécifiant la gradation des mesures d'intervention préalables au recours aux forces policières et d'en informer ses intervenants;*
- R-5** Collaborer avec le Service de police de Gatineau à la mise en place d'un protocole d'entente afin de guider leurs interventions réciproques;*
- R-6** Réviser sa politique du 75 % afin qu'elle soit volontaire et non une condition au maintien de l'hébergement de l'utilisateur.*

Enfin, le Protecteur du citoyen recommande au Centre de santé et de services sociaux de Gatineau de lui faire part des moyens qu'il entend prendre afin de :

- R-7** Réviser la procédure de transfert des usagers sans domicile avec Le Gîte Ami et de la diffuser auprès du personnel concerné;*
- R-8** Prendre les moyens nécessaires afin d'assurer aux usagers sans domicile l'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux dont ils ont besoin, notamment lorsque Le Gîte Ami ne peut assurer la relève lors d'un congé hospitalier.*

#### **SUIVI ATTENDU**

Tel que le prévoit la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (L.Q. 2001, c. 43), le Protecteur du citoyen doit être informé dans les 30 jours suivant la réception du présent rapport, des suites que l'instance entend donner aux recommandations qu'il contient ou des motifs pour lesquels elle n'y donnera pas suite.