

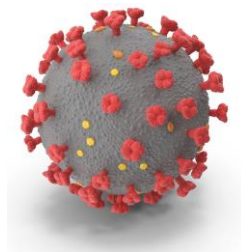
**SERVICE D'HÉBERGEMENT ST-DENIS**

**UNE ANNÉE EN PANDÉMIE**

**2020-2021**

**RÉCIT**

**Quand plus rien n'est pareil**



À tous les jeunes qui ont été pris en otage par la covid,  
privés de leurs repères habituels et sans filet de sécurité.

## **AVANT-PROPOS**

Le récit précédent se terminait en date du 27 mars alors que trois intervenantes ayant des symptômes grippaux n'ont pu avoir accès au test de dépistage en raison des critères très restrictifs qui étaient alors en vigueur. Elles avaient donc dû se confiner, le temps de s'assurer qu'elles n'avaient pas la covid, et puisque nous n'arrivions plus à assurer une présence permanente à l'intervention, nous avons dû suspendre nos services. C'était les débuts d'une pandémie et nous en étions à nos premiers balbutiements en la matière.

## **LA SUITE**

Mais cette impasse parle aussi d'une autre difficulté bien réelle soit la pénurie de main d'oeuvre qui faisait déjà des siennes bien avant que la covid nous assaille. Et nous avons revécu exactement la même situation au début de l'automne alors que deux intervenantes psychosociales de suivi se sont simultanément retrouvées en congé de maladie.

Malheureusement, nous avons aussi été touchés par le coronavirus à la fin de l'été alors que deux employées ont été atteintes. Sur les conseils de la santé publique, bien que nous nous conformions aux règles sanitaires, toute l'équipe s'est retrouvée en quarantaine. Heureusement, aucune autre personne n'a eu de symptômes.

Au total, ces trois épisodes de fermeture ont représentés onze semaines pendant lesquelles nous n'avons pu offrir de services. Mais nous sommes restés disponibles en mode virtuel et téléphonique.

Cependant, la pandémie a donné lieu à un phénomène auquel nous ne nous attendions pas, bien au contraire. Nous aurions pu croire qu'avec les confinements, fermetures d'écoles, pertes d'emplois et autres, nous nous retrouverions avec d'innombrables demandes de séjour, que pour les jeunes dont l'équilibre ne tenait qu'à un fil, pour les familles où les tensions étaient déjà difficiles à contenir, pour ceux qui ne pouvaient plus avoir recours à leurs exutoires habituels, que ceux-ci soient sains ou non, la pandémie représenterait un point de rupture, ce moment où la conclusion qui s'impose est que cohabiter ensemble, ou vivre seul, n'est plus possible et qu'il faut aller chercher de l'aide et de l'hébergement.

Notre raison d'être est de venir en aide aux jeunes les plus fragiles, isolés et trop souvent oubliés. Pendant plusieurs semaines nous nous sommes nourries d'espoir, mais l'espoir, tout comme les humains, a aussi ses limites. Le découragement a rôdé autour de nous plus d'une fois.

Jamais nous n'aurions cru qu'un téléphone qui sonne, que la possibilité de répondre à une demande d'aide pourrait nous mettre dans un état pareil ; des pieds partent en courant, une voix se tait au beau milieu d'un mot, des respirations sont suspendues et des oreilles se tournent en direction de l'action.

Quand on ne peut affirmer « mission accomplie » et au meilleur de nos capacités, tension et découragement s'installent. Nous avons passé des semaines, fidèles au poste, ne demandant pas mieux que de répondre « présents » à des demandes de séjours qui se présentaient au compte-goutte.

Évidemment, nous appliquons rigoureusement les mesures sanitaires, avons réduit le nombre de places disponibles à 5 afin d'une part de pouvoir faire une zone chaude au dernier étage si jamais un ou des jeunes se retrouvaient malades, et aussi parce que les espaces communs n'ont pas été conçus en fonction de la nécessité de maintenir la distanciation sociale requise.

Pourquoi si peu de demandes de séjour? Nous ne pouvons que faire des hypothèses. Est-ce la peur de contracter le coronavirus en vivant en maison d'hébergement? Des jeunes ont-ils choisi de rester dans des situations problématiques par crainte de la sévérité des mesures de quarantaine et autres règles mises en place en réponse à la pandémie? Est-ce parce qu'ils se sont davantage tournés vers les refuges et autres hébergements d'urgence qui ont vu le jour pendant la pandémie? Chose certaine, du côté des Centres Jeunesse, le contexte étant peu favorable à la réinsertion, les départs de jeunes de leurs lieux d'hébergement se sont faits moins nombreux.

Pandémie et bas taux d'occupation ne se sont pas présentés avec une accalmie des préoccupations en ce qui concerne la gestion de la liste de rappel. Bien au contraire, ce contexte a alourdi la situation.

## **LISTE DE RAPPEL**

Que ce soit en équipe, avec les Auberges du Coeur ou en conseil d'administration, nous parlons régulièrement du problème et de la source de stress qu'est devenu la liste de rappel.

Que nous nous retrouvions au-delà de nos capacités parce que deux intervenantes de suivi sont en congé de maladie est particulièrement

décourageant. Ce problème d'embauche et de maintien des employés sur la liste de rappel nous le traînons depuis quelques années. Les périodes d'embauche, de formation des nouveaux intervenants, et les départs se succèdent à un rythme effréné, sans que nous arrivions à stabiliser la situation.

En 2017, en recherche de solution, le SHSD avait sondé les autres Auberge sur leurs réalités mais surtout pour s'enquérir de leurs façons de faire afin d'améliorer son fonctionnement. Malheureusement, au cours des dernières années des changements à notre façon de faire ont été apportés mais le résultat demeure; autant l'embauche que la rétention du personnel demeure très difficile, de sorte que l'horaire est souvent incertain et qu'il arrive que les intervenants réguliers doivent combler des quarts qui n'ont pas trouvé preneur.

La situation s'envenime fréquemment au début de l'été et davantage encore au moment d'élaborer un horaire pour le temps des Fêtes alors que beaucoup de remplaçants nous offrent trop peu de disponibilités pendant celles-ci ou quittent début décembre.

À notre avis, plusieurs facteurs expliquent cette situation. D'une part la pénurie de main d'œuvre qui favorise la mobilité et conséquemment fait en sorte qu'on tienne aussi moins à garder son emploi. Parallèlement, nos modestes conditions salariales ne font pas le poids par comparaisons à certaines opportunités du marché. Et finalement, nous avons par ailleurs l'impression que la jeune génération (le plus souvent nos remplaçants sont étudiants dans un des domaines de l'intervention), fils et filles de baby boomers, bénéficient souvent de l'aide financière de leurs parents de sorte que la nécessité de travailler est moins grande.

Alors si on conjugue les difficulté d'embauche avec la crainte du coronavirus, des allocations gouvernementales, des fermetures, un taux d'occupation très bas faisant en sorte que les nouvelles recrues étaient peu exposées aux réalités habituelles, l'année a été sous le sceau de la recherche d'équilibre entre une liste de rappel suffisante pour répondre à nos besoins alors que nous avions peu de jeunes mais qu'en tout temps cette donnée était susceptible de se modifier. Bref, nous avons disposé d'une marge de manœuvre restreinte comme ce fut aussi le cas dans la majorité des Auberges du Coeur.

Après une année de ce régime, ce qui est intéressant c'est de regarder, sur le plan humain, quelle a été la trajectoire. Au début de la pandémie, nous vivions dans la crainte du virus certes mais nous étions aussi devant des défis en termes d'adaptation. Bien sûr, en raison de toutes les nouvelles façon de faire les choses et ce, à différents niveaux mais il nous fallait aussi, voire surtout, nous adapter au fait que nous n'avions que peu de contrôle sur le déroulement de nos vies, sans savoir de quoi demain serait fait.

Valait mieux qu'il en soit ainsi, si nous avions su que ça durerait si longtemps, c'est un vent de panique qui nous aurait gagné alors que de façon générale nous avons vu un mauvais moment à passer. Même que, dans les premières semaines certains, dont je suis, ont joué à « je fais du cooning », que ce soit en solitaire, en couple ou en famille.

Puis, le temps passant, on en est venus à prendre notre mal en patience, à solliciter nos capacités rationnelles jusqu'à l'exaspération, jusqu'à se retrouver plus ou moins sur les rotules. Usés, vidés, en état « d'écoeurantite aiguë ». Pour

la plupart, toujours conscients du danger et de la nécessité de respecter les règles sanitaires, mais tellement plus capables d'en entendre parler qu'il y a eu des jours où éviter les bulletins de nouvelles était une nécessité.

Mais tout ça, c'est un topo général, un portrait auquel beaucoup peuvent s'identifier. Mais pour d'autres, et ils ne sont pas peu nombreux, la pandémie est arrivée comme une goutte qui fait déborder le vase. Pour tous ceux dont l'équilibre était déjà précaire, la covid a eu un effet dévastateur.

Pour le moment il est encore trop tôt pour avoir une image claire et complète de l'impact de la pandémie pour les jeunes qui étaient déjà dans une situation problématique avant que le covid envahisse nos vies. C'est l'avenir, et eux, qui nous le dirons.

Je m'en voudrais de terminer ce récit sans remercier toute l'équipe permanente pour les moments d'humour qui, malgré les événements, ont été présents et ont permis, pendant de fugaces moments de flotter sur une joyeuse bulle hors pandémie.

Shirley Trigg

Directrice



## EXERCICE FINANCIER 2020-2021

Programme de Soutien aux organismes communautaires	462 074
Fondation <b>Marcelle et Jean Coutu</b> *	----
Fondation <b>J.A. de Sève</b>	10 000
<b>Otsuka Lundbeck</b>	5 000
Fondation <b>Ariane Riou et Réal Plourde</b>	10 000
Fondation des <b>Auberges du Coeur</b>	12 800
Fondation Ignace Bourget	3 000
Autres fondations	6 200
Portion non-remboursable, prêt d'urgence CUEC	20 000
Dons communautés religieuses	6 700
Dons particuliers	3 351
Dons syndicats	709
Dons compagnies	1 700
Emploi Été Canada	3 850
Intérêts et autres revenus	678
Pensions des jeunes	1 344
Stratégie Jeunesse Regroupement des Auberges du Coeur	1 500
Cotisation des membres	60
Amortissement reporté	7 858
<b>Total des revenus</b>	<b>556 824 \$</b>
FRAIS SALARIAUX	420 878
FRAIS D'HÉBERGEMENT	12 949
FRAIS D'ADMINISTRATION	19 689
FRAIS DE LOGEMENT	32 197
<b>Total des dépenses</b>	<b>485 713 \$</b>
<b>RÉSULTAT</b>	<b>71 111 \$</b>

\* Présentant le surplus à venir, nous avons fait le choix de ne pas présenter de demande

## **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**Marc Cudia** Président  
Entrepreneur Président ÉcoRécréo  
Ancien résident du SHSD

**Rosalie Kott** Secrétaire  
Avocate, Centre intégré de services de santé  
et de services sociaux du Centre-Sud de l'île de Mtl

**Jean-Philippe Duchesneau** Vice-Président  
Entrepreneur, Stratège Internet

**Sébastien Morin**, Trésorier  
Designer graphique et web

**Roxanne Martel**, Administratrice  
Avocate, Centre intégré de services de santé  
et de services sociaux du Centre-Sud de l'île de Mtl

**Charlotte Perrier**, Administratrice, Représentante des employés  
Intervenante psychosociale

**Shirley Trigg** Administratrice  
Directrice du Service d'hébergement St-Denis

**Après respectivement 24 ans, 8 ans et 5 ans, les administrateurs Marc Cudia, Jean-Philippe Duchesneau et Sébastien Morin quittent le conseil. Leur engagement et leur soutien constant ont largement contribué à l'essor du Service d'hébergement St-Denis.**

**Merci infiniment !**

## LES AUBERGES DU COEUR



Le **Regroupement des Auberges du Coeur** du Québec (RACQ) c'est 30 maisons d'hébergement jeunesse dispersées dans 10 régions différentes.

Le RACQ est un lieu d'échange riche en apprentissage où les représentants des Auberges peuvent, ensemble, porter un regard sur la situation des jeunes en difficulté au Québec et défendre leurs droits, réfléchir sur la situation politique, sur les enjeux de l'action communautaire autonome et partager sur leurs pratiques respectives au niveau de l'intervention.

En 2020-2021, outre les Assemblées Générales, les Auberges ont également eues des rencontres portant exclusivement sur la pandémie en lien avec nos pratiques.

Quant à la **Fondation des Auberges du Coeur** du Québec (FACQ), son mandat principal est évidemment la collecte de fonds pour soutenir les Auberges mais ses activités contribuent aussi à mieux les faire connaître du public et des entreprises.

Notons que depuis plusieurs années, Shirley Trigg, directrice du Service d'hébergement St-Denis, est un des membres du conseil d'administration de la FACQ.

En cette année hors normes et difficile, toute l'équipe et le conseil d'administration tiennent à souligner le travail incroyable réalisé par la Fondation des Auberges du Coeur qui a rapidement mis sur pied un **Fonds d'urgence** Covid qui a permis d'amasser 359 300 \$ pour les Auberges.

Il va sans dire que toutes les rencontres mentionnées ci-haut ont eu lieu en visioconférence.

**Le Service d'hébergement St-Denis est également membre :**

Du Réseau d'Aide aux Personnes Seules et Itinérantes de Montréal **RAPSIM**

Du Regroupement Intersectoriel des Organismes Communautaires de Montréal **RIOCM**

De la Corporation de Développement Communautaire de Rosemont **CDC**

## NOS COORDONNÉES



**Demande d'aide**  
**514.374.6673**

**Administration**  
**514.374.6091**

**[heberg.stdenis@oricom.ca](mailto:heberg.stdenis@oricom.ca)**

**[www.hebergementstdenis.com](http://www.hebergementstdenis.com)**

---

Nous sommes infiniment reconnaissants envers nos généreux collaborateurs pour leur appui financier de même que pour leur soutien.

**Merci à vous tous.**