



 **Pour prévenir et
réduire l'itinérance à Laval**
Plan communautaire 2011-2014

REMERCIEMENTS

Le Plan communautaire en itinérance 2011-2014 a été rendu possible grâce à plusieurs personnes et diverses organisations que nous tenons à remercier pour leur participation et leur contribution :

Mme Nicole Séguin et M. Yvan Coiteux, de l'équipe itinérante du Centre de santé et de services sociaux de Laval ;

Les membres du comité de suivi du plan communautaire pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval, composé de :

Mme Gina Bergeron, de l'organisme le Centre d'implication libre de Laval

M. Jacques Bernier, de l'organisme un foyer pour toi

M. Raymond Bernier, de l'organisme L'Envolée

Mme Micheline Côté, de l'organisme ACEF

Mme France Vermette, de Service Canada

L'ensemble des membres du Réseau des organismes et des intervenants en itinérance de Laval (ROILL) ;

Tous les acteurs et partenaires du territoire interpellés par la prévention et la réduction de l'itinérance à Laval et qui ont participé à la réflexion et à la consultation autour du Plan communautaire 2011-2014.

COORDINATION DES TRAVAUX ET SUPERVISION

Catherine Giroux, de la direction des affaires réseau, Agence de la santé et des services sociaux de Laval

RECHERCHE ET RÉDACTION

Barbara Legault, consultante externe

RÉVISION ET MISE EN PAGE :

Sylvie Morin, de la direction des affaires réseau, Agence de la santé et des services sociaux de Laval

ÉDITION ET DIFFUSION

Offert au centre de documentation de l'Agence au 450 978-2000.

Coût : 10,00 \$

Offert gratuitement à partir de la section « Documentation » du site Internet de l'Agence : www.sssslaval.gouv.qc.ca

Pour l'obtention des documents en médias substitut, communiquez avec le centre de documentation.

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

©Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2011

Dépôt légal – 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Bibliothèque et Archives Canada, 2011

ISBN-978-2-923699-94-3 (version imprimée)

ISBN-978-2-923699-95-0 (version PDF)

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES GRAPHIQUES ET TABLEAUX	I
LISTE DES ACRONYMES ET SIGLES	III
INTRODUCTION	1
SECTION 1	3
1. PROCESSUS COMMUNAUTAIRE	3
1.1. <i>Description de la table de concertation</i>	3
1.2. <i>Moyens d'action, capacités et viabilité à long terme</i>	4
1.3. <i>Liens du Plan avec des stratégies, programmes et plans connexes</i>	5
SECTION 2	7
2. BILAN DU PLAN COMMUNAUTAIRE 2007-2011	7
2.1. <i>Grandes lignes du Plan communautaire</i>	7
2.2. <i>Projets IPLI et SPLI dans le cadre du plan communautaire</i>	8
2.3. <i>Bilan de l'atteinte des objectifs du plan</i>	16
2.4. <i>Recommandations pour le Plan communautaire en itinérance 2011-2014</i>	29
2.5. <i>Conclusion</i>	35
SECTION 3	37
3. PROFIL ACTUEL DE LA COLLECTIVITÉ	37
3.1. <i>Identification du territoire et de la population visés par le plan, notamment au plan des tendances démographiques et socioéconomiques observées</i>	38
3.2. <i>Évolution des caractéristiques et besoins des populations touchées au regard du continuum de mesures de soutien</i>	45
3.3. <i>Besoins de la communauté en matière de connaissance</i>	55
3.4. <i>Enjeux principaux</i>	57
SECTION 4	59
4. ORIENTATION DU PLAN COMMUNAUTAIRE POUR LA PÉRIODE 2011-2014.....	59
4.1. <i>Objectifs stratégiques</i>	59
4.2. <i>Priorités d'intervention</i>	59
4.3. <i>Stratégie de réalisation</i>	60
CONCLUSION	63
ANNEXE I LISTE DES MEMBRES DU ROIL ET D'AUTRES PARTICIPANTS À LA CONSULTATION SUR LE PLAN COMMUNAUTAIRE 2011-2014	65
ANNEXE II PRINCIPAUX PROBLÈMES DE LA POPULATION ITINÉRANTE À LAVAL	67
ANNEXE III GRANDES ORIENTATIONS FÉDÉRALES ET PROVINCIALES	71
ANNEXE IV PLAN COMMUNAUTAIRE EN ITINÉRANCE 2011-2014	77
BIBLIOGRAPHIE	89

LISTE DES GRAPHIQUES ET TABLEAUX

GRAPHIQUES

Graphique 1 :	Provenance de la clientèle des organismes répondants	40
Graphique 2 :	Âge moyen et médian de la clientèle itinérante ou à risque des organismes répondants	41
Graphique 3 :	Proportion de la clientèle confrontée à différentes problématiques selon le type d'établissement (communautaire ou public)	42
Graphique 4 :	Problèmes les plus fréquemment rencontrés par la clientèle itinérante ou à risque des organismes répondants	43
Graphique 5 :	Services offerts par les groupes œuvrant en itinérance à Laval	46
Graphique 6 :	Services principaux offerts par les organismes répondant aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance	47
Graphique 7 :	Services d'hébergement disponibles à Laval en nombres réels de lits ou d'unités	48
Graphique 8 :	Besoins d'amélioration des services offerts aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance	50
Graphique 9 :	Services ayant besoin d'amélioration en priorité	52
Graphique 10 :	Services ayant besoin d'amélioration en priorité	53

TABLEAUX

Tableau 1 :	Tableau synthèse des axes d'intervention et des priorités régionales	8
Tableau 2 :	Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance (IPLI) - Projets de la région de Laval en 2007-2009	9
Tableau 3 :	Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) - Projets de la région de Laval 2009-2011	12
Tableau 4 :	Résumé de l'atteinte des objectifs du plan communautaire par axe d'intervention	16
Tableau 5 :	Bilan du Plan communautaire 2007-2011 Pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval - Tableau de l'atteinte des objectifs et des actions réalisées	19
Tableau 6 :	Recommandations spécifiques pour le Plan communautaire 2011-2014	29
Tableau 7 :	Plages horaires des services pour la clientèle itinérante	49
Tableau 8 :	Investissement pour la mission globale selon le programme	61

LISTE DES ACRONYMES ET SIGLES

ACEF	Association coopérative d'économie familiale
Agence	Agence de la santé et des services sociaux de Laval
AVD	Activités de la vie domestique
AVQ	Activités à la vie quotidienne
BCJ	Bureau de consultation jeunesse
CAFGRAP	Groupe d'entraide en santé mentale de Laval
CCG	Comité conjoint de gestion provincial-fédéral
CDC de Laval	Corporation de développement communautaire de Laval
CFL	Centre des femmes de Laval
CILL	Centre d'implication libre de Laval en réadaptation sociale
CJ	Centre jeunesse
CJE	Centre jeunesse emploi de Laval
CLSC	Centre local de santé communautaire
COC-RSI	Comité de coordination de réseau de services intégrés
CRÉ	Conférence régionale des élus
CSSS de Laval	Centre de santé et de services sociaux de Laval
DI-TED	Déficiences intellectuelles troubles envahissant du développement
DRHC	Développement des Ressources Humaines Canada
FLOH	Fédération de Laval, Laurentides et Lanaudière des OSBL d'habitation
IPAC	Initiatives des partenariats en action communautaire
IPLI	Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance
ITSS	Infection transmise par le sang et par le sexe
OMH	Office municipal d'habitation de Laval
OSBL-h	Organisme sans but lucratif en habitation
PPVIH	Personne vivant avec le virus de l'immunodéficience humaine
PSL	Programme de supplément au loyer
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
ROILL	Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval
RSIQ	Réseau solidarité itinérance du Québec
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SHQ	Société d'Habitation du Québec
SPLI	Stratégie de partenariats de lutte à l'itinérance
TRIL	Travail de rue de l'Île de Laval
VIH	Virus de l'immunodéficience humaine

INTRODUCTION

L'Agence de la santé et des services sociaux de Laval est heureuse de vous présenter le *Plan communautaire 2011-2014 pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval*. Ce plan communautaire a été élaboré en collaboration avec le Réseau des organismes et des intervenants en itinérance à Laval, soutenu par le Centre de santé et de services sociaux de Laval. Il couvre la période entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2014.

La région de Laval bénéficiera d'investissements supplémentaires du gouvernement fédéral dans le cadre de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) 2011-2014. Le *Plan communautaire 2011-2014 pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval*, cohérent avec les objectifs et les priorités respectifs du Canada et du Québec inscrits à l'Entente Canada-Québec, guidera les recommandations de projets prioritaires pour la région de Laval dans le cadre de la SPLI.

En plus de donner à la région un cadre dans lequel s'inscriront les projets, le plan communautaire vise plus globalement à favoriser l'appropriation et la mobilisation de l'ensemble des acteurs et des partenaires multisectoriels sur les enjeux entourant le phénomène de l'itinérance et la prise en charge de cette question sur le territoire. En ce sens, le Plan communautaire est un processus continu de réflexion amorcé sur le territoire de Laval depuis plus de onze ans, notamment par l'apport des projets soutenus dans le cadre de l'Initiative des partenariats en action communautaire (IPAC) I et II, l'Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance (IPLI) et SPLI 2009-2011, mais également, par les recherches menées en 2000 et 2007 sur l'état de situation de l'itinérance à Laval.

Dans les prochaines pages, nous présenterons le processus communautaire, le bilan du Plan communautaire 2007-2011, le profil actuel de la collectivité et les orientations du Plan communautaire 2011-2014.

SECTION 1

1. Processus communautaire

Cette section du Plan communautaire vous présente la composition de la concertation régionale en itinérance, ainsi que sa contribution dans la réalisation du présent plan. Nous vous présenterons aussi les moyens d'action et les stratégies de viabilité des projets en itinérance, ainsi que les liens du plan communautaire en itinérance avec les programmes régionaux.

1.1. Description de la table de concertation

En janvier 2007, le CSSS de Laval a mis sur pied le Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROIL). Cette table de concertation est une étape importante puisqu'elle permet un lieu d'échange et de réflexion sur les enjeux de l'itinérance à Laval pour les organismes communautaires du secteur de la santé et des services sociaux, ainsi que pour le CSSS de Laval et le Centre de réadaptation en dépendances Le Maillon. Aussi, notons la présence du service d'Urgence sociale de la ville de Laval. Vous trouverez à l'annexe I les informations sur les organisations qui composent le ROIL et qui ont contribué à la réalisation du Plan communautaire 2011-2014. Malgré qu'aucun organisme à Laval n'a pour mandat d'intervenir exclusivement avec la population itinérante, plusieurs organismes de la région ont pour mandat de prévenir l'itinérance et d'intervenir en amont afin d'éviter la détérioration des conditions de vie et de favoriser le maintien des liens. Par ailleurs, il apparaît important de souligner que chacune de ces ressources, à sa façon et avec les moyens disponibles, contribue à prévenir l'itinérance et à en atténuer les effets négatifs par ses interventions, son engagement et sa présence soutenues dans la communauté.

Le ROIL a été consulté dans l'élaboration et le suivi des plans communautaires en itinérance dans la région de Laval. De plus, ses membres ont été consultés pour les processus dans le cadre des appels à projet de la SPLI. À cet effet, le ROIL nomme une représentante siégeant sur le comité d'analyse régionale de recommandation des projets SPLI. Deux autres membres sont nommés par la Corporation de développement communautaire (CDC) de Laval pour représenter le milieu communautaire. Une personne de la Direction de santé publique de Laval est aussi désignée pour le comité d'analyse. Et finalement, une personne du CSSS de Laval à la Direction Santé mentale siège à ce comité. Au total, le comité d'analyse est composé de cinq membres.

Le mandat du comité d'analyse de projet SPLI est d'analyser les projets dans le cadre du programme SPLI et de recommander au comité conjoint de gestion (CCG) les projets prioritaires pour la région de Laval et jugés conformes au plan communautaire et aux exigences de la SPLI.

Le comité d'analyse s'est aussi doté d'une politique de prévention de conflits d'intérêts. Toute personne membre du comité doit divulguer tous liens d'intérêt relativement avec un projet et doit se retirer de la discussion au moment où le comité échange sur le contrat en question.

Afin d'assurer la mise en œuvre du Plan, le ROIL a mis sur pied en 2007 un comité chargé du suivi du plan communautaire. Les membres de ce comité sont directement impliqués dans le

réseau de lutte à l'itinérance. Les membres proviennent principalement des organismes communautaires siégeant sur le ROILL ainsi que de l'équipe itinérante du CSSS de Laval et de Service Canada. Ce comité est coordonné par l'Agence. Au cours des années 2007-2011, le comité de suivi du plan communautaire s'est réuni à plusieurs reprises pour suivre l'évolution des projets en lien avec le plan. Vous retrouverez à la section 2 du présent plan, le bilan du Plan communautaire en itinérance 2007-2011.

Au cours du printemps 2011, un comité de rédaction a été composé de membres du ROILL pour l'élaboration du Plan communautaire en itinérance 2011-2014. Par la suite, deux consultations auprès de tous les membres du ROILL ont été réalisées afin de finaliser les travaux entourant ce plan. Vous trouverez ce nouveau plan à la section 4 du présent document.

1.2. Moyens d'action, capacités et viabilité à long terme

Comme pour le plan communautaire précédent, des moyens et des stratégies seront mis en place pour assurer la réalisation et la pérennité du nouveau Plan en itinérance. Tout comme dans les autres régions du Québec ciblées par la SPLI, l'Agence a coordonné l'élaboration d'un Plan communautaire 2011-2014, et en soutiendra la réalisation et le suivi.

Pour réaliser son mandat, l'Agence travaillera en étroite collaboration avec le ROILL, soutenue par le CSSS de Laval. Les membres du ROILL ayant participé à l'élaboration du plan communautaire se sentent interpellés et engagés à l'atteinte des objectifs mentionnés dans ce plan régional. Mentionnons que certains objectifs ne sont pas admissibles dans le cadre du financement de la SPLI, mais figurent au plan. Cela démarque la volonté des acteurs locaux de s'approprier des actions et de travailler en partenariat régional sans toutefois nécessiter des investissements supplémentaires. De plus, le sous-comité permanent du ROILL pourra assurer le suivi et faire le bilan du plan communautaire.

Depuis la fermeture de l'organisme « Le St-Claude », il n'a jamais été aussi important pour la communauté lavalloise de soutenir durablement ses efforts pour améliorer la santé et le bien-être des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Les investissements dans le cadre de la SPLI doivent tenir compte du fait que le financement alloué par ce programme est sur une base pluriannuelle, mais non récurrente.

Il est prévu dans le cadre de la SPLI que pour bénéficier d'un financement, un projet doit être assorti d'un plan de viabilité ou d'une stratégie de cessation traitant des suites au-delà du 31 mars 2014. Le comité d'analyse de projet portera une attention particulière à l'aspect de la viabilité de chacun des projets déposés.

En ce qui a trait à la viabilité à long terme, l'engagement de l'Agence et de ses partenaires intersectoriels est primordial. En 2011, malgré que les organismes sont présents au niveau de leur diversité d'action, des secteurs d'intervention restent néanmoins à consolider et à développer pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval, notamment en ce qui a trait à l'habitation abordable, au logement social et communautaire et plus particulièrement, à l'hébergement d'urgence. En ce sens, l'Agence a commencé des démarches de leadership dans la mise en œuvre d'action pour contrer l'itinérance auprès de partenaires concernés par les problématiques connexes à l'itinérance (*logement, pauvreté, sécurité alimentaire*) afin d'optimiser ses actions.

Le plan communautaire pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval sera diffusé largement à l'ensemble des organismes communautaires, des établissements publics et des partenaires multisectoriels interpellés par la prévention et la réduction de l'itinérance à Laval. Un plan de communication a été établi dans le cadre des travaux du présent plan communautaire afin de mobiliser les acteurs clés pour permettre un développement et une amélioration des services en itinérance pour la région de Laval. Cette mobilisation est pour l'Agence un facteur de réussite et de viabilité dans l'atteinte des objectifs du Plan communautaire en itinérance.

1.3. Liens du Plan avec des stratégies, programmes et plans connexes

La région de Laval possède l'avantage d'être locale et régionale sur un même territoire. En ce sens, les consultations pour l'élaboration d'un plan communautaire en itinérance ont permis d'intégrer des besoins et des objectifs provenant de plusieurs secteurs.

Afin d'assurer une optimisation et une réussite dans l'atteinte des objectifs, les travaux du plan communautaire ont été menés tout en intégrant des actions déjà prévues au niveau régional. Nous avons ainsi pu intégrer des objectifs du Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013 du gouvernement du Québec. De plus, les membres du ROILL ont pu s'assurer que les objectifs du plan régional sont complémentaires à la plateforme du Réseau solidarité itinérance du Québec (RSIQ) dont ils sont membres. Le CSSS de Laval a consulté auprès de ses différentes directions afin de s'assurer de la complémentarité du plan avec leur projet clinique. L'Agence s'est assurée d'intégrer des préoccupations concernant les orientations régionales en soutien communautaire en logement social, les orientations contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi que l'analyse différenciée selon les sexes. La Direction de santé publique a aussi été impliquée quant aux partenariats et aux concertations intersectorielles futures pour la mise en place d'actions concertées.

SECTION 2

2. Bilan du plan communautaire 2007-2011

La région de Laval a bénéficié d'investissements supplémentaires du gouvernement fédéral dans le cadre de l'Initiative de partenariats de lutte contre l'itinérance en 2007-2009 et dans le cadre de la Stratégie de partenariats de lutte contre l'itinérance en 2009-2011, programmes qui remplaçaient l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC). Le *Plan communautaire 2007-2011 pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval*, cohérent avec les objectifs et les priorités respectifs du Canada et du Québec inscrits à l'Entente Canada-Québec, guidait les recommandations de projets prioritaires pour la région de Laval dans le cadre de l'IPLI et de la SPLI.

Dans les prochaines pages, nous présenterons les résultats obtenus par le biais du processus communautaire par lequel les partenaires ont su contribuer à l'amélioration des services pour les personnes à risque d'itinérance ou itinérantes dans la région de Laval. Plus précisément, nous ferons un survol du Plan communautaire 2007-2011, du processus encouru pour son application, les résultats obtenus ainsi que les recommandations pour le prochain plan communautaire.

2.1. Grandes lignes du Plan communautaire

En 2007, le gouvernement fédéral annonçait l'arrivée du programme IPLI. Dans cette foulée, le besoin d'actualiser le Plan communautaire 2003-2006 s'est fait sentir, ce qui a donné lieu à l'élaboration du plan 2007-2011. Le présent chapitre présente un résumé du Plan communautaire 2007-2011.

Objectifs et priorités pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval 2007-2011

Le Plan communautaire 2007-2011 pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval proposait des axes d'intervention à partir desquels des actions ont été mises de l'avant afin d'améliorer la santé et le bien-être des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, et ce, en portant une attention particulière aux conditions de vie qui représentent un facteur déterminant à leur santé et bien-être.

Les objectifs stratégiques pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval correspondaient aux grandes priorités d'intervention du gouvernement du Québec en matière d'itinérance, soit :

- Prévenir l'itinérance à Laval en intervenant auprès des personnes à risque d'itinérance;
- consolider un continuum d'interventions adaptées aux besoins des personnes itinérantes de Laval ;
- améliorer les connaissances, la recherche et la formation en matière d'itinérance.

Les axes d'intervention et les priorités pour la période 2007-2011

Le tableau sommaire résume les grands axes d'intervention prioritaires pour la région de Laval en 2007-2011. Les axes d'intervention pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval présentés dans ce plan communautaire correspondaient aux secteurs prioritaires du programme IPLI.

Tableau 1

TABLEAU SYNTHÈSE DES AXES D'INTERVENTION ET DES PRIORITÉS RÉGIONALES

AXES D'INTERVENTION	PRIORITÉS
Axe I - Mesures de prévention	<ul style="list-style-type: none">• Interventions pour prévenir que les personnes à risque d'itinérance ne se retrouvent sans-abri
Axe II – Installations et services d'urgence	<ul style="list-style-type: none">• Interventions pour répondre aux besoins critiques et urgents (<i>tant au niveau du soutien que de l'hébergement</i>)
Axe III - Logements de transition, supervisés ou à long terme et services associés à la stabilité	<ul style="list-style-type: none">• Interventions pour favoriser l'intégration sociale par le soutien et l'accès au logement stable et à long terme
Axe IV - Amélioration des services et réseaux de prestation des services de la collectivité	<ul style="list-style-type: none">• Interventions pour consolider un continuum de services adaptés aux besoins des personnes
Axe V - Coordination, suivi, évaluation du plan d'action, recherche	<ul style="list-style-type: none">• Mise sur pied d'un comité de suivi du plan communautaire issu du ROIL

2.2. Projets IPLI et SPLI dans le cadre du plan communautaire

Cette section du bilan présente les processus et les projets choisis pour mener à terme la mise en œuvre du Plan communautaire 2007-2011. Le montant total octroyé par la SPLI à la région de Laval pour ce Plan était de 4 038 260 \$. Les projets ont été respectivement réalisés du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2009 et du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2011.

Appel d'offres de projets pour l'IPLI 2007-2009

L'Agence a lancé l'appel d'offres de projets IPLI 2007-2009 dans la région suite à l'autorisation du Comité conjoint de gestion provincial fédéral (CCG). Une rencontre d'informations sur le nouveau programme IPLI a été organisée dans la région pour les promoteurs potentiels et les partenaires multisectoriels interpellés par la prévention et la réduction de l'itinérance à Laval. Des trousseaux d'information sur les modalités du programme ont été mises à la disposition des

personnes intéressées. Un appel de projets a été lancé pour la transition de l'IPAC II vers l'IPLI. L'Agence a accompagné cette transition avec, pour préoccupation, d'éviter les bris de service.

Analyse et recommandation de projets pour l'IPLI 2007-2009

L'Agence avait aussi le mandat de recommander au CCG du programme IPLI les projets prioritaires pour la région de Laval et jugés conformes au plan communautaire et aux exigences d'IPLI. L'Agence avait formé un comité d'analyse des projets pour l'orienter dans ce travail.

Ce comité avait pour mandat d'analyser les projets déposés dans le cadre d'IPLI et de recommander à l'Agence les projets prioritaires pour la région de Laval et jugés conformes au plan communautaire pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval et aux exigences d'IPLI.

Le Comité d'analyse de projets IPLI était composé de deux représentants des organismes communautaires délégués par la CDC de Laval, d'un représentant du CSSS de Laval et d'un représentant de la direction santé publique de l'Agence.

Le Comité d'analyse a recommandé neuf projets pour un financement au CCG pour l'année 2007-2009. Le tableau suivant est un résumé des projets recommandés par l'Agence.

Il est important de préciser que le CCG a le mandat de recommander au programme fédéral des projets devant bénéficier d'un soutien financier, ainsi que le niveau de contribution aux projets. Dans le cas où un projet est recommandé à l'IPLI (ou à la SPLI après 2009), le montant recommandé par l'Agence peut changer au moment de la signature de l'entente de contribution avec Service Canada.

Tableau 2

INITIATIVE DES PARTENARIATS DE LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE (IPLI) PROJETS DE LA RÉGION DE LAVAL en 2007-2009

	PROMOTEUR	RÉSUMÉ DU PROJET
1.	ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ÉCONOMIE FAMILIALE DE L'ÎLE JÉSUS	<i>Un coup de pouce vers l'autonomie</i> Le projet vise à outiller les personnes à faible revenu qui sont à risque d'itinérance afin de faciliter la vie en logement et de développer une plus grande autonomie fonctionnelle. Les activités recommandées sont la réalisation d'une centaine d'ateliers de formation sur différents sujets liés au logement, au budget et à la consommation, adaptés selon les clientèles et dispensés dans les organismes de Laval.

	PROMOTEUR	RÉSUMÉ DU PROJET
2.	CAFGRAP - GROUPE D'ENTRAIDE EN SANTÉ MENTALE DE LAVAL	<i>Réseau d'entraide pour JASMRI</i> Le projet vise à créer un lieu d'appartenance et à soutenir les jeunes adultes âgés de 18 à 30 ans, ayant des problèmes de santé mentale, dans leur démarche d'intégration sociale et professionnelle ainsi qu'à sensibiliser, informer et soutenir les parents, les familles et les proches. Les activités recommandées sont la consolidation et le développement des services continus d'entraide, d'intervention psychosociale et professionnelle, de référence et d'animation adaptées aux besoins de la clientèle, les services de soutien aux parents, aux familles et aux proches, le réseautage avec les partenaires pour collaboration ainsi que le déménagement dans un local plus adéquat pour la clientèle.
3.	CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL	<i>Équipe Itinérante</i> Le projet vise à favoriser à la fois l'accessibilité aux soins de santé et aux services sociaux et la réinsertion sociale des personnes itinérantes ou à risque élevé d'itinérance. Les activités recommandées sont la poursuite des cliniques biopsychosociales dans les ressources communautaires, les activités de repérage actif dans la communauté, les collaborations avec les différents partenaires et la formation auprès de la clientèle et du réseau par le financement d'une infirmière clinicienne et d'un travailleur social.
4.	OASIS, UNITÉ MOBILE D'INTERVENTION	<i>Projet Baluchon Phase III</i> Le projet vise à promouvoir les services disponibles auprès des jeunes et adultes en situation précaire, à rejoindre davantage la clientèle vulnérable et itinérante par le repérage actif et à référer la clientèle vers les ressources appropriées et les accompagner dans leur démarche. Les activités recommandées sont le maintien de l'horaire élargi de sorties de la caravane de jour et de soir, l'accès à de nombreux dépliants d'information pertinente dans un présentoir dans la caravane, la liaison et les collaborations régulières entre les ressources d'aide et l'accompagnement des usagers présentant des besoins particuliers.
5.	RELAIS COMMUNAUTAIRE DE PONT-VIAU	<i>Consolider les services d'aide et de soutien</i> Le projet a pour but de mettre en place des mesures collectives et individuelles permettant d'empêcher la clientèle visée de se retrouver sans-abri. Les activités recommandées sont la consolidation des services d'accueil, de soutien, d'accompagnement et de suivi, le maintien des activités du centre de jour, l'aide alimentaire et vestimentaire, l'augmentation des heures d'ouverture du comptoir vestimentaire, l'intégration de la clientèle par le biais des activités et du bénévolat et la consolidation des activités alternatives au dépannage alimentaire.
6.	TRAVAIL DE RUE DE L'ÎLE DE LAVAL (T.R.I.L.) INC.	<i>Station des jeunes – Local de milieu 16-21 ans</i> Le projet vise la réinsertion sociale et professionnelle des jeunes en leur offrant un milieu de vie stable et chaleureux avec soutien communautaire afin d'éviter la dégradation de leurs conditions de vie. Les activités recommandées sont le maintien d'un local de milieu pour les 16-21 ans, l'accueil, l'information sur les ressources, l'intervention et suivi psychosociaux, le dépannage alimentaire et de produits d'hygiène, les soupers communautaires et autres activités collectives.

	PROMOTEUR	RÉSUMÉ DU PROJET
7.	UN FOYER POUR TOI	Plan de viabilité du centre « Un Foyer pour Toi » Le projet permettra de poursuivre les services de soutien à la désintoxication en offrant des locaux plus adéquats aux usagers et d'assurer la pérennité du centre <i>Un Foyer pour toi</i> . Les activités recommandées sont l'acquisition du bâtiment et les travaux de rénovation permettant la division de la grande salle en trois pièces : salle à manger, salle d'atelier et salle de repos et de recueillement pour la clientèle. D'autres travaux d'amélioration sont prévus comme l'aménagement d'un portique, la réparation des portes d'entrée et autres travaux permettant de rendre les locaux plus adéquats aux usagers.
8.	MAISON D'HÉBERGEMENT L'ENVOLÉE	Projet d'expansion de la Maison d'hébergement L'Envolée Le projet permettra d'augmenter la capacité globale d'accueil de la Maison d'hébergement L'Envolée en passant de 8 à 15 places et d'offrir un dépannage d'urgence en fonction des besoins ponctuels dans l'une des chambres individuelles. Les activités recommandées sont la construction d'une nouvelle maison de trois étages (15 chambres) incluant le sous-sol, sur un terrain de la ville de Laval loué sous forme de bail emphytéotique.
9.	L'AVIRON, HÉBERGEMENT COMMUNAUTAIRE	Hébergement communautaire d'urgence pour adultes Le projet vise à mettre sur pied une nouvelle ressource d'hébergement d'urgence à Laval dont les objectifs sont les suivants : offrir aux personnes de plus de 18 ans, dans un contexte d'urgence sociale, un refuge temporaire et/ou à moyen terme (3 à 6 mois); offrir des services de base afin d'éviter ou de diminuer la dégradation des conditions sociales, économiques et de santé des personnes; favoriser le support et l'entraide entre les individus; accompagner les personnes dans un processus de suivi communautaire en lien avec les autres partenaires du milieu.

Mesures de transition pour le SPLI 2009-2011

L'arrivée d'un nouveau financement en itinérance est annoncée en 2008. L'IPLI a été légèrement modifié et cède le pas à la Stratégie des partenariats de lutte à l'itinérance. Ce programme vise les années 2009-2011. Il est prévu que les promoteurs de l'IPLI puissent bénéficier d'une mesure financière de transition entre les deux projets afin de ne pas avoir de coupure de service. La plupart des organismes ayant bénéficié d'IPLI ont eu recours à cette mesure.

Appels d'offres de projets pour 2009-2011

Comme pour l'IPLI, l'Agence a lancé des appels d'offres de projets SPLI 2009-2011 dans la région suite à l'autorisation du CCG provincial fédéral. Une rencontre d'information sur le nouveau programme IPLI a été organisée dans la région pour les promoteurs potentiels et les partenaires multisectoriels interpellés par la prévention et la réduction de l'itinérance à Laval. Des trousseaux d'information sur les modalités du programme ont été mises à la disposition des personnes intéressées. Étant donné qu'il restait des sommes non attribuées et des sommes résiduelles suite à l'appel d'offres, l'Agence a dû répéter l'exercice à quatre reprises afin de distribuer les sommes disponibles pour un soutien financier.

Analyse et recommandations de projets pour 2009-2011

L'Agence avait aussi le mandat de recommander au CCG du SPLI, les projets prioritaires pour la région de Laval et jugés conformes au plan communautaire et aux exigences de la SPLI. L'Agence a de nouveau formé un comité d'analyse des projets pour l'orienter dans ce travail.

Le comité d'analyse de projets SPLI était composé de deux représentants des organismes communautaires délégués par la Corporation de développement communautaire de Laval, d'un représentant du CSSS de Laval et d'un représentant de la direction santé publique de l'Agence.

Le comité d'analyse a recommandé la prolongation de neuf projets financés dans le cadre de la SPLI et le financement de sept nouveaux projets au CCG pour l'année 2009-2011. Le tableau suivant est un résumé des projets recommandés par l'Agence.

Tableau 3

**STRATÉGIE DES PARTENARIATS DE LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE (SPLI)
PROJETS DE LA RÉGION DE LAVAL 2009-2011**

	PROMOTEUR	RÉSUMÉ DU PROJET
1.	ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ÉCONOMIE FAMILIALE DE L'ÎLE JÉSUS	<i>Un coup de pouce vers l'autonomie</i> Le projet vise à outiller les personnes à faible revenu qui sont à risque d'itinérance afin de faciliter la vie en logement et de développer une plus grande autonomie fonctionnelle. Les activités recommandées sont la réalisation d'une centaine d'ateliers de formation sur différents sujets liés au logement, au budget et à la consommation adaptés selon les clientèles et dispensés dans les organismes de Laval.
2.	ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ÉCONOMIE FAMILIALE DE L'ÎLE JÉSUS <i>Nouveau projet</i>	<i>Table régionale des organismes communautaires autonomes en logement de Laval (TROCALL)</i> Le projet vise à améliorer la mobilisation stratégique des partenaires ainsi que de coordonner la prestation des services. Ce projet souhaite : implanter un code du logement à Laval; augmenter le nombre de logements sociaux à Laval; préparer les citoyens pour les consultations prévues sur les plans particuliers d'urbanisme afin qu'ils puissent demander de prévoir la construction de logements sociaux dans les quartiers ciblés; faire adopter une politique d'inclusion du logement social à Laval; essayer de travailler en concertation avec les élus municipaux de Laval, les députés afin de les sensibiliser à certaines réalités face au logement et promouvoir la création d'un Fonds d'immobilisation pour l'acquisition de terrains pour les projets de construction de logements sociaux.

	PROMOTEUR	RÉSUMÉ DU PROJET
3.	CAFGRAP - GROUPE D'ENTRAIDE EN SANTÉ MENTALE DE LAVAL	<p>Réseau d'entraide pour JASMRI</p> <p>Le projet vise à créer un lieu d'appartenance et à soutenir les jeunes adultes âgés de 18 à 30 ans, ayant des problèmes de santé mentale, dans leur démarche d'intégration sociale et professionnelle ainsi qu'à sensibiliser, informer et soutenir les parents, les familles et les proches. Les activités recommandées sont la consolidation et le développement des services continus d'entraide, d'intervention psychosociale et professionnelle, de référence et d'animation adaptées aux besoins de la clientèle, les services de soutien aux parents, aux familles et aux proches, le réseautage avec les partenaires pour collaboration, ainsi que le déménagement dans un local plus adéquat pour la clientèle.</p>
4.	CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL	<p>Équipe Itinérante</p> <p>Le projet vise à favoriser à la fois l'accessibilité aux soins de santé et aux services sociaux et la réinsertion sociale des personnes itinérantes ou à risque élevé d'itinérance. Les activités recommandées sont la poursuite des cliniques biopsychosociales dans les ressources communautaires, les activités de repérage actif dans la communauté, les collaborations et la formation auprès de la clientèle et du réseau par le financement d'une infirmière clinicienne et d'un travailleur social.</p>
5.	OASIS, UNITÉ MOBILE D'INTERVENTION	<p>Projet Baluchon Phase III</p> <p>Le projet vise à promouvoir les services disponibles auprès des jeunes et adultes en situation précaire, à rejoindre davantage la clientèle vulnérable et itinérante par le repérage actif et à référer la clientèle vers les ressources appropriées et les accompagner dans leur démarche. Les activités recommandées sont le maintien de l'horaire élargi de sorties de la caravane de jour et de soir, l'accès à de nombreux dépliants d'information pertinente dans un présentoir dans la caravane, la liaison et les collaborations régulières entre les ressources d'aide et l'accompagnement des usagers présentant des besoins particuliers.</p>
6.	RELAIS COMMUNAUTAIRE DE PONT-VIAU	<p>Consolider les services d'aide et de soutien</p> <p>Le projet a pour but de mettre en place des mesures collectives et individuelles permettant d'empêcher la clientèle visée de se retrouver sans-abri. Les activités recommandées sont la consolidation des services d'accueil, de soutien, d'accompagnement et de suivi, le maintien des activités du centre de jour, l'aide alimentaire et vestimentaire, l'augmentation des heures d'ouverture du comptoir vestimentaire, l'intégration de la clientèle par le biais des activités et du bénévolat et la consolidation des activités alternatives au dépannage alimentaire.</p>

	PROMOTEUR	RÉSUMÉ DU PROJET
7.	TRAVAIL DE RUE DE L'ÎLE DE LAVAL (T.R.I.L.) INC.	<p>Station des jeunes – Local de milieu 16-21 ans</p> <p>Le projet vise la réinsertion sociale et professionnelle des jeunes en leur offrant un milieu de vie stable et chaleureux avec soutien communautaire afin d'éviter la dégradation de leurs conditions de vie. Les activités recommandées sont le maintien d'un local de milieu pour les 16-21 ans, l'accueil, l'information sur les ressources, l'intervention et suivi psychosociaux, le dépannage alimentaire et de produits d'hygiène, les soupers communautaires et autres activités collectives.</p>
8.	<p>UN FOYER POUR TOI</p> <p><i>Nouveau projet</i></p>	<p>Plan de viabilité du centre « Un Foyer pour Toi »</p> <p>Le projet permettra de poursuivre les services de soutien à la désintoxication en offrant des locaux plus adéquats aux usagers et d'assurer la pérennité du centre « Un Foyer pour Toi ». Les activités recommandées sont l'acquisition de la bâtisse et les travaux de rénovation permettant la division de la grande salle en trois pièces : salle à manger, salle d'atelier et salle de repos et de recueillement pour la clientèle. D'autres travaux d'amélioration sont prévus comme l'aménagement d'un portique, la réparation des portes d'entrée et autres travaux permettant de rendre les locaux plus adéquats aux usagers.</p>
9.	<p>MAISON D'HÉBERGEMENT L'ENVOLÉE</p>	<p>Projet d'expansion de la Maison d'hébergement L'Envolée (Bonification de la demande 2007-2009)</p> <p>Le projet permettra d'augmenter la capacité globale d'accueil de la Maison d'hébergement L'Envolée en passant de 8 à 15 places et d'offrir un dépannage d'urgence, temporaire et à moyen terme, en fonction des besoins ponctuels dans l'une des chambres individuelles. Les activités recommandées sont la construction d'une nouvelle maison.</p>
10.	<p>MAISON D'HÉBERGEMENT L'ENVOLÉE</p> <p><i>Nouveau projet</i></p>	<p>Le suivi en post-hébergement</p> <p>Le projet offrira des services de base afin de stabiliser la situation ou d'éviter la dégradation des conditions sociales, économiques et de santé des personnes; évaluer la situation et les besoins des personnes; assurer l'accompagnement des personnes vers les ressources partenaires dans le but de permettre aux personnes de sortir de l'urgence et d'obtenir les soins et services requis et assurer la continuité des services en posthébergement afin de maximiser l'intégration des jeunes à risque élevé d'itinérance.</p>
11.	<p>L'AVIRON, HÉBERGEMENT COMMUNAUTAIRE</p> <p><i>Nouveau projet</i></p>	<p>Hébergement communautaire d'urgence pour adultes (Bonification de la demande 2007-2009)</p> <p>Le projet a pour but de mettre sur pied une nouvelle ressource d'hébergement d'urgence à Laval qui vise les objectifs suivants : offrir aux personnes de plus de 18 ans, dans un contexte d'urgence sociale, un refuge temporaire et/ou à moyen terme (3 à 6 mois); offrir des services de base afin d'éviter ou de diminuer la dégradation des conditions sociales, économiques et de santé des personnes; favoriser le support et l'entraide entre les individus; accompagner les personnes dans un processus de suivi communautaire en lien avec les autres partenaires du milieu.</p>

	PROMOTEUR	RÉSUMÉ DU PROJET
12.	<p>L'AVIRON, HÉBERGEMENT COMMUNAUTAIRE</p> <p><i>Nouveau projet</i></p>	<p><i>Implantation de l'hébergement d'urgence, de transition et logements permanents pour adultes</i></p> <p>Le projet vise à préparer les différentes facettes de l'intervention, des activités et des services des différents volets de l'organisme; à développer et consolider les partenariats et leurs modalités; à créer trois postes, soit un poste de coordonnateur clinique, un poste d'agent de développement et de consolidation de services et un poste d'adjoint administratif et à consolider l'intervention auprès de la clientèle.</p>
13.	<p>L'AVIRON, HÉBERGEMENT COMMUNAUTAIRE – FIDUCIAIRE DU ROILL</p> <p><i>Nouveau projet</i></p>	<p><i>Coordination du Réseau des organismes et intervenants en itinérance à Laval (ROILL)</i></p> <p>Le projet vise à améliorer les services communautaires et de réseaux de prestation de service. Par l'embauche d'une permanence à temps partiel, le ROILL pourra mobiliser les différents acteurs du territoire afin de dégager une vision partagée du phénomène de l'itinérance et des actions qui doivent être entreprises pour prévenir et contrer l'itinérance. De plus, il pourra consolider un continuum d'interventions adaptées aux besoins des personnes itinérantes de Laval.</p> <p><i>NOTE : Ce projet a été retiré par le ROILL puisqu'il n'apparaissait pas comme la meilleure manière d'atteindre l'objectif fixé.</i></p>
14.	<p>L'ÎLOT – SERVICE RÉGIONAL DE CRISE DE LAVAL</p> <p><i>Nouveau projet</i></p>	<p><i>Construction d'un bureau d'intervention</i></p> <p>Le projet vise à améliorer les services auprès des jeunes et adultes en situation de crise en construisant un bureau d'intervention mieux adapté pour répondre aux besoins de la clientèle. Il assure l'accessibilité des services d'hébergement d'urgence adaptés qui visent la sortie de crise.</p>
15.	<p>LA MAISON DOMINIQUE</p> <p><i>Nouveau projet</i></p>	<p><i>Projet « La Maison Dominique : une alternative résidentielle adaptée et durable »</i></p> <p>Le projet vise à consolider la direction et la coordination de l'organisme, à développer les activités de soutien psychosocial offertes aux résidents, à soutenir les intervenants et améliorer leurs capacités d'intervention, à mettre en place un partenariat étendu avec les ressources institutionnelles et communautaires susceptibles de soutenir plus adéquatement les résidents et à offrir des services de soutien aux personnes non résidentes atteintes du VIH.</p>
16.	<p>LA MAISONNÉE PAULETTE GUINOIS</p> <p><i>Nouveau projet</i></p>	<p><i>Projet « Construction d'un pavillon de désintoxication sévère avec hébergement »</i></p> <p>Le projet vise à mettre en place un nouveau service dans la région lavalloise (<i>huit places</i>), en partenariat avec le Centre Le Maillon de Laval, répondant aux besoins de désintoxication sous surveillance infirmière 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et qui aura pour effet de libérer la salle d'urgence de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé de Laval.</p>

2.3. Bilan de l'atteinte des objectifs du plan

Le Comité de suivi du plan communautaire du ROIIL s'est rencontré à cinq reprises pour évaluer le degré d'atteinte des objectifs du plan, en termes qualitatifs et quantitatifs. Nous avons tout d'abord fait un tour d'horizon des projets IPLI et SPLI en relevant les objectifs qu'ils visaient en lien avec le plan communautaire. Nous avons relié les projets des partenaires aux objectifs correspondant dans un tableau général. C'est à partir de cet outil que nous avons fait l'analyse.

Les démarches d'analyse comprenaient l'évaluation de l'atteinte des objectifs, l'évaluation des stratégies de réalisation prévues, l'appréciation des résultats obtenus et l'ajout de commentaires pertinents liés aux éléments précédents. Sur la base de cette analyse, nous avons élaboré des recommandations pour l'élaboration d'un futur plan communautaire.

Voici un tableau qui présente l'atteinte des objectifs du Plan communautaire en itinérance 2007-2011. Le premier tableau présente de manière quantitative l'atteinte des objectifs par axe d'intervention et le second élabore pour chaque priorité et stratégie les résultats atteints et la contribution des partenaires.

Tableau 4

Résumé de l'atteinte des objectifs du plan communautaire par axe d'intervention

Axes d'intervention	Nombre d'objectifs	Proportion des objectifs atteints	Proportion des objectifs partiellement atteints	Proportion des objectifs non atteints
I- Mesures de prévention	4	2/4 - 50 %	2/4 - 50 %	
II- Installations et services d'urgence	2		2/2 - 100 %	
III-Logements de transition, supervisés ou à long terme, et services associés à la stabilité	3		1/3 - 33 %	2/3 - 67 %
IV-Amélioration des services et réseaux de prestation des services de la collectivité	13	7/13 - 54 %	5/13 - 38 %	1/13 - 8 %
↻ Intervention	4	2/4 - 50 %	2/4 - 50 %	
↻ Services spécialisés	2	1/2 - 50 %	1/2 - 50 %	
↻ Concertation	3	1/3 - 33 %	1/3 - 33 %	1/3 - 33 %
↻ formation	1		1/1 - 100 %	
↻ Recherche	3	3/3 - 100 %		
V- Coordination, suivi et évaluation du plan d'action	1	1/1 - 100 %		
Total	23	10/23 43,5 %	10/23 43,5 %	3/23 13 %

Ce tableau permet d'abord d'observer que moins de la moitié (43,5 %) des objectifs du Plan communautaire 2007-2011 ont été entièrement atteints et que 43,5 % ont été partiellement atteints. Seulement 13 % des objectifs n'ont pas été rencontrés, alors que des avancées ont été réalisées sur 87 % des priorités d'intervention. Notons également que 54 % des objectifs d'amélioration des services et que 50 % de ceux reliés à la prévention de l'itinérance ont été atteints. Au plan de la recherche, de la coordination et du suivi, les objectifs fixés ont été rencontrés à 100 %. C'est au niveau du logement de transition que les objectifs furent le moins rencontrés. Aussi, notre attention devrait être attirée sur le fait que le travail d'installation de nouveaux services d'urgence a grandement avancé, bien que les objectifs initiaux n'aient été atteints que partiellement.

Le deuxième tableau que nous vous présentons développe davantage les résultats qualitatifs et représente une synthèse du travail d'analyse effectué par le Comité de suivi du plan communautaire. Vous y trouverez les objectifs poursuivis, les résultats attendus en 2007-2011, les résultats atteints et la contribution des partenaires, ainsi que les extraits.

Tableau 5

BILAN DU PLAN COMMUNAUTAIRE 2007 – 2011 POUR PRÉVENIR ET RÉDUIRE L'ITINÉRANCE À LAVAL
TABLEAU DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS ET DES ACTIONS RÉALISÉES

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'INTERVENTION	RÉSULTATS ATTENDUS POUR 2007-2011	EXEMPLE DES RÉSULTATS ATTEINTS ET CONTRIBUTION DES PARTENAIRES	EXTRANTS
AXE D'INTERVENTION I : Mesures de prévention (<i>Interventions pour prévenir que les personnes à risque d'itinérance ne se retrouvent sans-abri</i>)			
1. Prévenir, par des mesures concrètes, que les personnes et familles à risque d'itinérance ne se retrouvent sans-abri	<ul style="list-style-type: none"> • Développement et consolidation des services existants 	Tous les organismes	Résultat atteint
	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de l'accessibilité à l'habitation à long terme 	Association coopérative d'économie familiale de l'Île-Jésus (ACEF de Laval) : les participants ont été outillés afin de faciliter la vie en logement et de développer une plus grande autonomie fonctionnelle. Travail de rue de l'Île de Laval (TRIL) inc. : la dégradation des conditions de vie des jeunes a été amoindrie par la réinsertion sociale et professionnelle par l'offre d'un milieu de vie stable et chaleureux avec soutien communautaire.	Résultat partiellement atteint
	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance des services existants 	Tous les organismes CSSS de Laval : l'accessibilité aux soins de santé et aux services sociaux a été favorisée; des liens opérationnels entre le réseau communautaire, les services de première ligne et les services spécialisés de deuxième ligne ont été développés. Carrefour Jeunesse Emploi : les services disponibles ont été promus auprès des clientèles visées; les jeunes ont été référés vers les ressources appropriées et ils ont été accompagnés dans leurs démarches; la clientèle vulnérable et itinérante a été davantage rejointe.	Résultat atteint

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'INTERVENTION	RÉSULTATS ATTENDUS POUR 2007-2011	EXEMPLE DES RÉSULTATS ATTEINTS ET CONTRIBUTION DES PARTENAIRES	EXTRANTS
<p>2. Mobiliser l'ensemble des partenaires et des intervenants concernés par la question de l'itinérance et des problématiques associées</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implication et participation de nouveaux partenaires au ROIL 	<p>CSSS de Laval : la coordination et la concertation intersectorielle des organismes œuvrant auprès des populations vulnérables ont été favorisées.</p>	<p>Résultat partiellement atteint</p>
<p>3. Consolider et développer des interventions adaptées aux besoins des groupes à risque et/ou itinérants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter le recours aux services d'urgence 	<p>CILL : un lieu d'appartenance a été créé; la clientèle a été soutenue dans ses démarches d'intégration sociale et professionnelle; les parents, familles et proches de la clientèle ont été informés, soutenus et accompagnés; des programmes de soutien et d'intégration sociale ont été renforcés.</p> <p>CSSS de Laval : l'accessibilité aux soins de santé et aux services sociaux a été favorisée; la réinsertion sociale de la clientèle visée a été favorisée; des liens opérationnels entre le réseau communautaire, les services de première ligne et les services spécialisés de deuxième ligne ont été développés.</p> <p>Oasis : les services disponibles ont été promus auprès des clientèles; la clientèle a été référée vers les ressources appropriées et a été accompagnée dans ses démarches; la clientèle vulnérable et itinérante a été davantage rejointe (outreach) et les services qui répondent aux besoins des personnes ont été offerts.</p> <p>TRIL : la réinsertion sociale et professionnelle des jeunes a été améliorée en leur offrant un milieu de vie stable et chaleureux avec soutien communautaire, afin d'éviter la dégradation de leurs conditions de vie.</p>	<p>Le résultat est difficilement mesurable et observable</p>

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'INTERVENTION	RÉSULTATS ATTENDUS POUR 2007-2011	EXEMPLE DES RÉSULTATS ATTEINTS ET CONTRIBUTION DES PARTENAIRES	EXTRANTS
<p>4. Sensibiliser la population en général, les groupes à risque et leurs proches face au phénomène de l'itinérance, aux problématiques associées et aux ressources disponibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance du phénomène de l'itinérance et augmentation de l'accès des ressources disponibles • Mobilisation plus grande des acteurs du milieu 	<p>Groupe d'entraide en santé mentale de Laval (CAFGRAF) : les parents, familles et proches de la clientèle visée ont été sensibilisés, informés et soutenus.</p> <p>Relais communautaire : les services disponibles auprès des clientèles visées ont été promus.</p> <p>CSSS de Laval – ROIL : la Nuit des sans-abri a été organisée comme à chaque année; un site Web et des dépliants ont été créés.</p>	<p>Les résultats ont été atteints</p>
<p>AXE D'INTERVENTION II : Installations et services d'urgence (<i>Interventions pour répondre aux besoins critiques et urgents tant en matière de soutien que d'hébergement</i>)</p>			
<p>5. Assurer l'accessibilité de services d'hébergement d'urgence adaptés qui visent la sortie de l'urgence</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité à un service d'hébergement d'urgence 	<p>Urgence sociale : des réponses ont été offertes aux demandes urgentes et les personnes ont été référées aux services appropriés.</p> <p>TRIL : un lit d'urgence a été rendu disponible; la réinsertion sociale et professionnelle des jeunes a été améliorée en leur offrant un milieu de vie stable et chaleureux avec soutien communautaire, afin d'éviter la dégradation de leurs conditions de vie.</p> <p>L'îlot-Service régional de crise : sept lits d'urgence ont été disponibles; des références ont été faites vers d'autres organismes.</p>	<p>Résultat partiellement atteint Difficilement mesurable</p>
<p>6. Consolider un continuum de services adaptés aux besoins des personnes et en garantir les conditions d'accès</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accès et connaissance des services par les groupes ciblés • Arrimage et continuité des interventions • Sortie de l'urgence 	<p>Tous les partenaires</p> <p>Urgence sociale : des services d'accompagnement et de soutien aux personnes en situation d'urgence ont été offerts.</p> <p>Oasis : les personnes en urgence sociale ont été rejointes là où elles se trouvaient (<i>repérage actif</i>).</p>	<p>Résultat partiellement atteint</p>

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'INTERVENTION	RÉSULTATS ATTENDUS POUR 2007-2011	EXEMPLE DES RÉSULTATS ATTEINTS ET CONTRIBUTION DES PARTENAIRES	EXTRANTS
		<p>CSSS de Laval : la connaissance de la situation dans laquelle se trouve la personne (<i>évaluation</i>) a été favorisée et la clientèle a été encouragée dans ses démarches d'intégration ; les personnes ciblées ont été accueillies dans les services appropriés.</p> <p>Îlot : les services visant à sortir la personne de l'urgence et le maintien des acquis ont été favorisés.</p> <p>CILL : du soutien a été offert pour rétablir les liens sociaux de la clientèle, afin de contribuer à l'intégration sociale.</p>	
AXE D'INTERVENTION III : Logements de transition, supervisés ou à long terme, et services associés à la stabilité (<i>Interventions pour favoriser l'intégration sociale par le soutien et l'accès au logement stable et à long terme</i>)			
<p>7. Favoriser un accès élargi à l'autonomie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arrimages et continuité des interventions • Accès à l'autonomie facilité par des mesures concrètes d'accès à l'habitation stable 	<p>Bureau de consultation jeunesse (BCJ) : un programme de soutien en logement a été favorisé dans une perspective de continuité des services.</p> <p>Aviron : le projet d'habitation visant l'intégration et la participation sociale est en voie d'être mis sur pied.</p>	<p>Résultat non atteint</p>
<p>8. Rendre accessibles des services adaptés d'hébergement et de logement avec soutien communautaire</p>		<p>L'Envolée : Davantage de suivi communautaire en logement (posthébergement et autres) a été offert.</p> <p>Fédération de Laval, Laurentides et Lanaudière des OSBL d'habitation (FLOH) : mise en place d'un projet visant à développer une approche lavalloise de soutien communautaire en OSBL-h à partir de l'expérience acquise; réalisation d'activités collectives; accompagnements individuels; promotion et soutien des personnes vers le développement et maintien d'un bien-être individuel et d'une vie collective de qualité conforme aux aspirations des locataires.</p>	<p>Résultat partiellement atteint</p>

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'INTERVENTION	RÉSULTATS ATTENDUS POUR 2007-2011	EXEMPLE DES RÉSULTATS ATTEINTS ET CONTRIBUTION DES PARTENAIRES	EXTRANTS
		<p>Office municipal d'habitation de Laval (OMH de Laval) : réalisation d'un projet de soutien à la vie communautaire en favorisant la participation citoyenne et le développement des habiletés sociales des locataires (<i>journal communautaire, coopérative jeunesse de travail, médiation citoyenne, soutien à l'Association des locataires dans l'organisation d'activités</i>); travail de milieu continu. A favorisé l'accès aux ressources publiques et communautaires des personnes aux prises avec des difficultés qui ne demandaient pas d'aide.</p> <p>Les Habitations St-Christophe : mise en place d'un projet de maintien des services complémentaires de soutien aux locataires dans l'exécution des tâches courantes de la vie domestique (<i>dépannages ponctuels, assistance lors d'incidents, soutien civique comme aide à compléter un formulaire, adresser et poster du courrier, installation de matériel</i>); soutien à la réalisation d'activités de la Coopérative (<i>transport et installation d'accessoires lors d'activités extérieures, aménagement des aires d'activités</i>) afin d'assurer la sécurité des locataires par la présence 24 heures/7 jours d'un concierge-surveillant (<i>coût du loyer et prime de disponibilité</i>).</p>	
<p>9. Favoriser et augmenter l'accès à l'habitation permanente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance et accessibilité facilitées face à la disponibilité du logement sur le territoire 		<p>Résultat non atteint</p>

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'INTERVENTION	RÉSULTATS ATTENDUS POUR 2007-2011	EXEMPLE DES RÉSULTATS ATTEINTS ET CONTRIBUTION DES PARTENAIRES	EXTRANTS
AXE D'INTERVENTION IV : Amélioration des services et réseaux de prestation des services de la collectivité (<i>Interventions pour consolider un continuum de services adaptés aux besoins des personnes</i>)			
INTERVENTION			
<p>10. Favoriser la réinsertion sociale des personnes qui éprouvent des difficultés sociales et professionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plus grande inclusion des groupes ciblés aux services existants • Adaptation des services aux besoins des groupes ciblés • Amélioration globale des conditions de vie des participants à ces programmes 	<p>Tous les partenaires</p> <p>BCJ : maintien et développement de services psychosociaux d'accompagnement à long terme visant l'insertion, la réinsertion et la préparation à l'autonomie dans une perspective « <i>d'empowerment</i> ».</p> <p>Relais communautaire : la flexibilité des interventions et des programmes d'insertion/ réinsertion face aux besoins des groupes ciblés a été favorisée.</p> <p>Carrefour Jeunesse Emploi Laval : l'approche globale et continue visant à intervenir sur les différentes sphères d'insertion (<i>sociale, habitation, emploi</i>) a été favorisée.</p> <p>CAFGRAP : création de réels réseaux de soutien et des groupes d'appartenance.</p> <p>CSSS de Laval : développement et soutien de la continuité de services; développement et consolidation d'ententes de collaboration entre les organismes (<i>communautaires/publics</i>).</p>	<p>Résultat atteint</p>

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'INTERVENTION	RÉSULTATS ATTENDUS POUR 2007-2011	EXEMPLE DES RÉSULTATS ATTEINTS ET CONTRIBUTION DES PARTENAIRES	EXTRANTS
<p>11. Intervenir dans le contexte désorganisation/perte de logement/itinérance, en rendant accessibles les services dans une perspective de prévention de la détérioration des situations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter le recours aux services d'urgence • Plus grande collaboration entre les organismes 	<p>Tous les partenaires</p> <p>ACEF et l'En-droit : accompagnement des usagers afin d'établir des ententes avec les propriétaires pour conserver le logement.</p>	<p>Résultats partiellement atteints, difficilement mesurables</p>
<p>12. Cibler, référer et accompagner au besoin, les personnes itinérantes ou à risque vers les services adaptés (<i>incluant jeunes, personnes âgées, problématiques spécifiques, etc.</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présence de référents « sentinelles » dans les différents milieux et institutions 	<p>CSSS de Laval : l'accessibilité aux soins de santé et aux services sociaux a été favorisée ; la réinsertion sociale de la clientèle a été favorisée ; développement de liens opérationnels entre le réseau communautaire, les services de première ligne et les services spécialisés de deuxième ligne.</p> <p>Oasis, Unité mobile d'intervention : promotion des services disponibles auprès des clientèles ; référence de la clientèle vers les ressources appropriées et accompagnement dans leurs démarches; la clientèle vulnérable et itinérante (<i>outreach</i>) a été rejointe et des services qui répondent aux besoins des personnes ont été offerts.</p>	<p>Résultat partiellement atteint</p>
<p>13. Assurer le suivi, le soutien de la personne et la continuité des services à offrir en fonction des besoins identifiés par les groupes ciblés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuité facilitée entre les interventions • Amélioration des réseaux de communication et de collaboration entre les organismes (<i>communautaires/publics</i>) 	<p>Tous les partenaires</p> <p>Un foyer pour toi : consolidation des services de soutien adaptés aux groupes ciblés.</p> <p>Urgence sociale : la référence, l'orientation et l'accompagnement des groupes ciblés vers les services adaptés à leurs besoins, et ce, dans la continuité des services, ont été assurés.</p> <p>CSSS de Laval : soutien et développement de la continuité de services; développement d'ententes de collaboration entre les organismes (<i>communautaires/publics</i>).</p>	<p>Résultat atteint</p>

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'INTERVENTION	RÉSULTATS ATTENDUS POUR 2007-2011	EXEMPLE DES RÉSULTATS ATTEINTS ET CONTRIBUTION DES PARTENAIRES	EXTRANTS
SERVICES SPÉCIALISÉS			
14. Rendre accessibles des services spécialisés, adaptés aux besoins des personnes itinérantes et à risque	<ul style="list-style-type: none"> • Plus grande inclusion des groupes ciblés aux services existants 	Tous les partenaires Maison Dominique : Personne vivant avec le VIH L'Envolée : Jeunes en difficulté Un foyer pour toi : Personnes ayant des dépendances CILL : Personnes ayant des problèmes de santé mentale CAFGRAF : Jeunes ayant des problèmes de santé mentale Carrefour jeunesse emploi : Jeunes ayant des difficultés d'insertion socioprofessionnelle	Résultat atteint
15. Favoriser l'utilisation optimale des ressources d'accueil, de soutien et de suivi par les groupes ciblés	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation maximale des ressources du territoire 	CSSS de Laval – ROIL : promotion des services auprès des partenaires, des organismes et des intervenants et auprès de la population en général.	Résultat partiellement atteint
CONCERTATION			
16. Partager une compréhension commune de la problématique de l'itinérance et des personnes à risque	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance des pratiques d'intervention • Remise en question des pratiques en place 	CSSS de Laval - ROIL La réflexion face aux pratiques en place sur le territoire en fonction de la chartre du RSIQ a été favorisée.	Résultat atteint
17. Favoriser la complémentarité, la continuité et la coordination des actions visant à prévenir l'urgence sociale et à réduire les risques de se retrouver à la rue	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement de protocoles de complémentarité et de concertation entre les partenaires concernés 	CSSS de Laval : l'établissement d'entente de service avec plusieurs organismes communautaires a été favorisé.	Résultat partiellement atteint
18. Arrimer les interventions des partenaires régionaux en ce qui a trait aux interventions liées aux problématiques du logement dans la région	<ul style="list-style-type: none"> • Implication de nouveaux acteurs au ROIL 		Résultat non atteint

OBJECTIFS ET PRIORITÉS D'INTERVENTION	RÉSULTATS ATTENDUS POUR 2007-2011	EXEMPLE DES RÉSULTATS ATTEINTS ET CONTRIBUTION DES PARTENAIRES	EXTRANTS
FORMATION			
19. Maintenir et développer l'expertise des intervenants qui offrent des services	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenants mieux outillés pour intervenir auprès des groupes ciblés • Référénts accessibles dans les différents milieux 	<p>Plusieurs organismes (TRIL, relais communautaire, urgence sociale, et bien d'autres) ont formé leurs intervenants concernant la clientèle visée.</p> <p>Maison Dominique : élaboration et mise en œuvre d'un plan de formation globale sur la question de l'itinérance auprès des intervenants et des bénévoles.</p>	Résultat partiellement atteint
RECHERCHE			
20. Contribuer au développement de la connaissance en matière d'itinérance	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance des groupes ciblés 	Tous les partenaires	Résultat atteint
21. Contribuer au développement de la connaissance en matière de services aux personnes itinérantes et à risque		<p>TRIL : réalisation d'une recherche sur l'itinérance à Laval, «Second regard sur l'itinérance».</p> <p>CSSS de Laval et ROIL ont réalisé un mémoire sur l'itinérance à Laval.</p>	Aucun résultat prévu, mais objectif atteint
22. Mettre à profit les résultats des recherches		<p>TRIL : la recherche « Second regard sur l'itinérance à Laval » a été diffusée et mise à jour.</p> <p>CSSS de Laval - ROIL : le mémoire sur l'itinérance à Laval a été présenté lors de la Commission parlementaire.</p>	Aucun résultat prévu, mais objectif atteint
AXE D'INTERVENTION V : Coordination, suivi et évaluation du plan d'action			
23. Assurer l'évaluation et le suivi du plan d'action		ROIL - Comité de suivi du plan communautaire - Agence : des rencontres pour faire le suivi et le bilan du plan communautaire en itinérance ont eu lieu.	Aucun résultat prévu, mais objectif atteint

2.4. Recommandations pour le Plan communautaire en itinérance 2011-2014

Le tableau suivant expose les recommandations par objectif et résultat pour l'élaboration du Plan communautaire 2011-2014. Rappelons d'entrée de jeu que les projets liés au logement social n'étaient pas admissibles au soutien financier du SPLI. Aussi, nous souhaitons souligner que l'exercice d'élaboration de recommandations a été ardu pour deux raisons. Premièrement, la plupart des résultats attendus n'étaient pas mesurables et aucun indicateur n'avait été identifié. Deuxièmement, il y avait parfois une confusion entre les objectifs et les stratégies. Plusieurs stratégies étaient des objectifs en soi. Cela a engendré une confusion et certaines répétitions. De plus, certaines stratégies n'étaient pas toujours en lien direct avec l'objectif.

Ces considérations nous amènent à formuler des recommandations générales relatives au cadre du prochain plan :

Recommandations générales

- I- Assurer que le plan soit accessible, clair et cohérent dans les liens entre objectifs, stratégies et résultats. Simplifier.
- II- Privilégier un tableau avec objectifs, actions, résultats attendus mesurables et indicateurs de résultats.
- III- Évaluer la meilleure manière de présenter le plan et réviser la subdivision en cinq axes.

Le tableau suivant présente les recommandations spécifiques pour le plan 2011-2014, en regard de chaque priorité d'intervention et objectif.

Tableau 6

RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES POUR LE PLAN COMMUNAUTAIRE 2011-2014

OBJECTIFS 2007-2011	RÉSULTATS¹ ATTENDUS 2007-2011	RECOMMANDATIONS POUR LE PLAN 2011-2014
AXE D'INTERVENTION I : Mesures de prévention (<i>Interventions pour prévenir que les personnes à risque d'itinérance ne se retrouvent sans-abri</i>)		
1. <i>Prévenir, par des mesures concrètes que les personnes et familles à risque d'itinérance ne se retrouvent sans-abri</i>	• <i>Développement et consolidation des services existants</i>	Poursuivre
	• <i>Augmentation de l'accessibilité à l'habitation à long terme</i>	Poursuivre Le libellé du résultat à atteindre devra plutôt porter sur le développement des habiletés sociales liées à la stabilité résidentielle.

¹ Souvent formulés en termes d'objectif ou de stratégie.

OBJECTIFS 2007-2011	RÉSULTATS¹ ATTENDUS 2007-2011	RECOMMANDATIONS POUR LE PLAN 2011-2014
	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance des services existants 	<p>Poursuivre</p> <p>Parmi les stratégies d'action, nous devrions retrouver un libellé en lien avec la connaissance des ressources par les intervenants.</p> <p>Avoir un résultat relatif aux outils informatifs sur les services régionaux disponibles pour tous les intervenants (partenaires ou non).</p>
<p>2. Mobiliser l'ensemble des partenaires et des intervenants concernés par la question de l'itinérance et des problématiques associées</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implication et participation de nouveaux partenaires au ROILL 	<p>Poursuivre</p> <p>Le libellé du résultat attendu devrait plutôt être : <i>Maintien et participation de nouveaux partenaires au ROILL.</i></p> <p>Intégrer la notion de mobilisation des partenaires.</p>
<p>3. Consolider et développer des interventions adaptées aux besoins des groupes à risque et/ou itinérants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter le recours aux services d'urgence 	<p>Poursuivre</p> <p>Formuler le résultat en termes mesurables.</p> <p>Aucun organisme n'a eu recours à la stratégie « Évaluer les besoins de consolidation qui visent à définir la pertinence du maintien des services ». Elle devra être revue pour le prochain plan.</p>
<p>4. Sensibiliser la population en général, les groupes à risque et leurs proches face au phénomène de l'itinérance, aux problématiques associées et aux ressources disponibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance du phénomène de l'itinérance et augmentation de l'accès des ressources disponibles • Mobilisation plus grande des acteurs du milieu 	<p>Poursuivre</p> <p>Le libellé des résultats doit être reformulé. Suggestions : - Meilleure connaissance du phénomène de l'itinérance. – Augmentation de l'accès des ressources disponibles (<i>nombre d'heures</i>). – Mobilisation plus grande des acteurs du milieu. – Diffuser les résultats du portrait des services et besoins en itinérance à Laval. - Concertation et recherche.</p>
<p>AXE D'INTERVENTION II : Installations et services d'urgence (<i>Interventions pour répondre aux besoins critiques et urgents tant en matière de soutien que d'hébergement</i>)</p>		
<p>5. Assurer l'accessibilité de services d'hébergement d'urgence adaptés qui visent la sortie de l'urgence</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité à un service d'hébergement d'urgence 	<p>Poursuivre</p> <p>Ajouter une mesure quantifiable, par exemple le nombre de lits disponibles dans la région.</p> <p>Le terme urgence devrait être spécifié (<i>urgence de l'hôpital ou</i></p>

OBJECTIFS 2007-2011	RÉSULTATS¹ ATTENDUS 2007-2011	RECOMMANDATIONS POUR LE PLAN 2011-2014
		<p><i>urgence d'hébergement</i>).</p> <p>Développer une réflexion sur les services offerts aux femmes en difficulté. En faire un objectif spécifique.</p> <p>Conserver les stratégies d'atteinte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux besoins urgents et critiques (<i>dormir, manger, se vêtir, se laver</i>). • Développer des services d'hébergement de dépannage (<i>urgence</i>) adaptés qui visent à sortir la personne de l'urgence et le maintien des acquis.
<p>6. <i>Consolider un continuum de services adaptés aux besoins des personnes et en garantir les conditions d'accès</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Accès et connaissance des services par les groupes ciblés</i> • <i>Arrimage et continuité des interventions</i> • <i>Sortie de l'urgence</i> 	<p>Poursuivre</p> <p>Certaines stratégies doivent être repensées parce que non réalisables.</p>
<p>AXE D'INTERVENTION III : Logements de transition, supervisés ou à long terme, et services associés à la stabilité (Interventions pour favoriser l'intégration sociale par le soutien et l'accès au logement stable et à long terme)</p>		
<p>7. <i>Favoriser un accès élargi à l'autonomie</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Arrimages et continuité des interventions</i> • <i>Accès à l'autonomie facilité par des mesures concrètes d'accès à l'habitation stable</i> 	<p>Poursuivre</p> <p>(Cet objectif est un pilier dans l'intervention.)</p> <p>Repenser les stratégies de façon pragmatique.</p> <p>Le résultat concernant l'arrimage et la continuité doit être formulé en termes mesurables.</p> <p>Libeller plus en termes de développement des habilités sociales pour une stabilité résidentielle.</p>
<p>8. <i>Rendre accessibles des services adaptés d'hébergement et de logement avec soutien communautaire</i></p>		<p>Évaluer la pertinence.</p>
<p>9. <i>Favoriser et augmenter l'accès à l'habitation permanente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Connaissance et accessibilité facilitées face à la disponibilité du logement sur le territoire</i> 	<p>Retirer ou revoir les stratégies en ce qui concerne le logement de transition.</p>

OBJECTIFS 2007-2011	RÉSULTATS¹ ATTENDUS 2007-2011	RECOMMANDATIONS POUR LE PLAN 2011-2014
AXE D'INTERVENTION IV : Amélioration des services et réseaux de prestation des services de la collectivité (<i>Interventions pour consolider un continuum de services adaptés aux besoins des personnes</i>)		
INTERVENTION		
10. Favoriser la réinsertion sociale des personnes qui éprouvent des difficultés sociales et professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Plus grande inclusion des groupes ciblés aux services existants • Adaptation des services aux besoins des groupes ciblés • Amélioration globale des conditions de vie des participants à ces programmes 	Poursuivre Définir des résultats mesurables. Toutes les stratégies doivent être maintenues.
11. Intervenir dans le contexte désorganisation/perte de logement/itinérance, en rendant accessibles les services dans une perspective de prévention de la détérioration des situations	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter le recours aux services d'urgence • Plus grande collaboration entre les organismes 	Poursuivre Préciser les stratégies.
12. Cibler, référer et accompagner au besoin, les personnes itinérantes ou à risque vers les services adaptés (incluant jeunes, personnes âgées, problématiques spécifiques, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Présence de référents « sentinelles » dans les différents milieux et institutions 	Poursuivre Modifier le libellé du résultat. Préciser les stratégies de réalisation. (<i>Est-ce qu'on parle des « sentinelles » dans le cadre de la prévention du suicide ou de créer des « sentinelles » en itinérance qui ressembleraient plutôt à des référents/intervenants pivots ?</i>)
13. Assurer le suivi, le soutien de la personne et la continuité des services à offrir en fonction des besoins identifiés par les groupes ciblés	<ul style="list-style-type: none"> • Continuité facilitée entre les interventions • Amélioration des réseaux de communication et de collaboration entre les organismes (communautaires/publics) 	Poursuivre
SERVICES SPÉCIALISÉS		
14. Rendre accessibles des services spécialisés, adaptés aux besoins des personnes itinérantes et à risque	<ul style="list-style-type: none"> • Plus grande inclusion des groupes ciblés aux services existants 	Poursuivre Remplacer PPALV par personnes âgées.

OBJECTIFS 2007-2011	RÉSULTATS¹ ATTENDUS 2007-2011	RECOMMANDATIONS POUR LE PLAN 2011-2014
15. Favoriser l'utilisation optimale des ressources d'accueil, de soutien et de suivi par les groupes ciblés	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation maximale des ressources du territoire 	Poursuivre
CONCERTATION		
16. Partager une compréhension commune de la problématique de l'itinérance et des personnes à risque	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance des pratiques d'intervention • Remise en question des pratiques en place 	Poursuivre
		Ajouter un objectif pour le prochain plan : partager une compréhension commune des pratiques d'intervention en itinérance.
17. Favoriser la complémentarité, la continuité et la coordination des actions visant à prévenir l'urgence sociale et à réduire les risques de se retrouver à la rue	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement de protocoles de complémentarité et de concertation entre les partenaires concernés 	Poursuivre Reformuler en termes d'ententes de collaboration. Évaluer la pertinence de protocoles entre les organismes. Définir en termes de maintien des ententes. Éviter les recoupements entre cet objectif et ceux liés au continuum de services plus haut dans le plan.
18. Arrimer les interventions des partenaires régionaux en ce qui a trait aux interventions liées aux problématiques du logement dans la région	<ul style="list-style-type: none"> • Implication de nouveaux acteurs au ROILL 	Reformuler en termes d'échange d'information entre le réseau du logement et celui en itinérance, surtout en termes politiques. Libellé : Appuyer les partenaires en logement social ou maintenir et développer les liens pour renforcer la mobilisation. Rendre les résultats attendus mesurables. Ajouter la stratégie d'organiser une rencontre d'information au moment des appels d'offres du SPLI avec les groupes qui offrent des services.

OBJECTIFS 2007-2011	RÉSULTATS¹ ATTENDUS 2007-2011	RECOMMANDATIONS POUR LE PLAN 2011-2014
FORMATION		
19. <i>Maintenir et développer l'expertise des intervenants qui offrent des services</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Intervenants mieux outillés pour intervenir auprès des groupes ciblés</i> • <i>Référents accessibles dans les différents milieux</i> 	Évaluer
		Ajouter des objectifs relatifs à : <ol style="list-style-type: none"> 1) l'élaboration et/ou la diffusion d'outils de détection du risque d'itinérance 2) l'évaluation des besoins de formation en intervention auprès des itinérants 3) formation des intervenants aux outils et modèles d'intervention en itinérance
RECHERCHE		
20. <i>Contribuer au développement de la connaissance en matière d'itinérance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Meilleure connaissance des groupes ciblés</i> 	Poursuivre Ajouter des objectifs de recherche et de diffusion des résultats. Évaluer la possibilité de réaliser une recherche-action.
21. <i>Contribuer au développement de la connaissance en matière de services aux personnes itinérantes et à risque</i>		Évaluer la pertinence. Ajouter la réalisation aux trois ans du portrait des besoins et des services en itinérance, de vulgarisation et de la diffusion des résultats (journée de lancement, dépliant, etc.)
22. <i>Mettre à profit les résultats des recherches</i>		Évaluer la pertinence.
AXE D'INTERVENTION V : Coordination, suivi et évaluation du plan d'action		
23. <i>Assurer l'évaluation et le suivi du plan d'action</i>		Poursuivre

2.5. Conclusion

Plusieurs actions concrètes visant à prévenir et à réduire l'itinérance à Laval ont été réalisées dans les dernières années, notamment dans le cadre du financement d'IPLI et de la SPLI. Il apparaît que la grande majorité des priorités d'intervention identifiées dans ce plan communautaire demeurent. Cela nous indique que les grandes priorités cernées pour 2007-2011 étaient et sont toujours pertinentes. Dans certains cas, il s'agira pour la suite de poursuivre les services en visant leur consolidation. Certains services devront également être développés. Dans tous les cas, il est primordial de renforcer le continuum et les partenariats avec la communauté afin d'assurer la viabilité, la consolidation ou le développement des interventions.

À la lumière des récentes recherches, il apparaît important de souligner le changement de perception quant à l'intervention d'urgence. S'il apparaît primordial d'être en mesure de répondre aux besoins critiques et urgents (*manger, dormir, se vêtir*), une attention toute particulière doit être accordée à la sortie de l'urgence «...*Il ne faut pas installer les personnes dans un système d'urgence, ce n'est ni un mode ni une condition de vie.* » (Simard, 2006). Une des stratégies visant la sortie de l'urgence est de veoir à rétablir les conditions qui rendent possible l'exercice des droits et de favoriser le rétablissement des liens et l'accompagnement. Cette perspective guidera l'élaboration du Plan communautaire 2011-2014.

SECTION 3

3. Profil actuel de la collectivité

Le présent portrait est le résultat d'une démarche visant à établir l'état des services et des besoins auprès des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance sur l'ensemble du territoire lavallois. Le processus fut amorcé en février 2011 par l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval et dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013.

Cette démarche s'inscrit aussi dans le contexte de mise à jour du Plan communautaire en itinérance et poursuit l'objectif d'évaluer les écarts entre la réalité sur le terrain et les besoins à satisfaire chez la population ciblée en vue de produire le plan triennal 2011-2014. De plus, cette démarche s'inscrit dans une mise en commun des connaissances sur l'itinérance de la grande région métropolitaine de Montréal. En ce sens, les régions de la Montérégie et de Montréal ont procédé au même exercice.

En accord avec la vision du Plan d'action interministériel en itinérance, les partenaires d'établissements publics de différents secteurs ont été conviés à se joindre aux organismes communautaires pour établir cet état de situation.

Les données quantitatives et descriptives de la problématique et des services offerts forment le cœur du présent état des services et des besoins. Les données qualitatives relatives à l'état de situation des besoins régionaux viennent bonifier et complexifier la compréhension de la problématique de l'itinérance et de l'offre de service.

La démarche mise en œuvre pour dresser un portrait des besoins et des services offerts aux personnes itinérantes et à risque d'itinérance à Laval se fonde sur une enquête par questionnaire. L'enquête a été réalisée auprès des organismes communautaires et des établissements publics travaillant en itinérance ou dans des champs d'intervention connexes à Laval.

Comme il s'agit d'une démarche conjointe avec les régions de Montréal et de la Montérégie, le questionnaire fut élaboré à partir de celui produit par l'Agence de la Montérégie. Il était important de conserver la nature et le format des questions afin de permettre une comparaison des résultats entre les trois régions. Le questionnaire produit pour l'enquête à Laval fut toutefois bonifié de manière à ajuster les questions aux réalités spécifiques de la région, tant au plan de la clientèle, que des services et des dynamiques de partenariat et de concertation. Le questionnaire comportait 41 questions quantitatives et qualitatives et se divise en cinq sections :

- Section 1 : Profil du/de la répondante et de l'organisme/établissement
- Section 2 : La population itinérante ou à risque d'itinérance
- Section 3 : Les services offerts par l'organisme
- Section 4 : Le réseautage entre les partenaires de la région
- Section 5 : Les besoins au niveau de l'offre de service dans la région

L'enquête par questionnaire a été lancée en février 2011, avec des relances courriels et téléphoniques en mars et avril. Le portrait a été complété en juin de la même année. Le questionnaire a été envoyé par courrier électronique à 40 organismes communautaires et à six directions d'établissements du réseau public. **Vingt et un organismes** ont retourné le

questionnaire complété, ce qui représente un **taux de réponse de 46 %**. Les répondants sont composés de 16 organismes communautaires, soit 76 % des répondants, et de cinq directions d'établissements du réseau public, soit 24 % des répondants, ce qui est proportionnel à la représentation réelle de ces deux types d'organisation à Laval (*voir Annexe I : Liste des organismes répondants*).

La majorité des organismes membres du ROILL a complété le questionnaire, ce qui nous mène à affirmer la validité de ce portrait qui reflète la réalité de la quasi-totalité des groupes intervenant en itinérance à Laval.

Sur le plan méthodologique, il importe toutefois de souligner que ce portrait ne peut prétendre parler de la réalité de l'ensemble des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance à Laval. En effet, l'enquête par questionnaire étant adressée aux organismes pourvoyeurs de services, les personnes itinérantes elles-mêmes n'ont pu contribuer à l'identification des besoins reflétés dans le présent portrait. Par ailleurs, il est fort à parier que certaines personnes en situation d'itinérance situationnelle ou même chronique ne fréquentent pas les services de santé ou les services sociaux offerts par les réseaux communautaires et publics. Le présent portrait ne peut ainsi prétendre parler de la réalité de l'ensemble des personnes itinérantes ou à risque, mais fournit des informations précises et actuelles sur la réalité de la majorité de cette population. Ainsi, lorsque nous parlons de la réalité de cette population qui concerne la réalité des personnes fréquentant les services publics et communautaires telle que représentée par les intervenants et travailleurs de ces ressources ayant rempli le questionnaire.

3.1. Identification du territoire et de la population visés par le plan, notamment au plan des tendances démographiques et socioéconomiques observées

Le profil de la collectivité

La région de Laval a bénéficié de deux recherches au cours des dernières années qui ont permis de documenter le phénomène de l'itinérance sur le territoire.

En 2006, l'organisme communautaire T.R.I.L. a proposé à l'Agence, dans le cadre d'IPAC II, d'actualiser le portrait de l'itinérance à Laval, provenant de la recherche de Jean-Pierre Fortin (2000) en vue de la rédaction du Plan communautaire en matière d'itinérance 2007-2009. Le rapport de recherche *Second regard sur l'itinérance à Laval : du constat à la mise en place de nouvelles pratiques* (Paul Carle et Lalie Bélanger-Dion, 2007) trace un portrait actualisé de la situation de l'itinérance à Laval et rend compte de l'élargissement de la définition de l'itinérance qui était adoptée jusqu'ici. Cette recherche illustre l'ampleur du phénomène de l'itinérance et de l'évolution de l'instabilité résidentielle à Laval et de sa transformation depuis les sept dernières années. Si elle souligne l'importance de l'augmentation du nombre des personnes touchées, elle s'intéresse essentiellement à l'impact de l'élargissement de la définition qui englobe la personne vivant sous le seuil de la pauvreté (*risques d'itinérance*) à la personne dans la rue.

L'itinérance est perçue par les auteurs comme un processus long et complexe de désaffiliation sociale marqué par l'affaiblissement des liens sociaux où interagissent une multitude de services allant des programmes d'employabilité aux refuges d'urgence. Cette recherche visait à explorer la perception des principaux acteurs intervenant au niveau de l'itinérance et de l'instabilité résidentielle sur le territoire.

C'est donc à partir des constats de cette recherche que nous avons dressé le profil de la collectivité qui fut bonifié dans le cadre de rencontres de réflexion et de consultation avec les membres du ROILL et les partenaires du territoire.

Le territoire et la population de Laval²

La région de Laval est située dans la grande région métropolitaine de Montréal. Sur le plan de l'organisation des infrastructures, la région compte une ville, un CSSS et une Conférence régionale des élus (CRÉ).

Entre 2001 et 2006, la région a connu une croissance démographique de 7,5 %, soit presque deux fois supérieure à celle de l'ensemble du Québec (4,3 %). L'âge médian de la population était de 40,3 ans.

Généralement, Laval est considérée comme une région favorisée au niveau socio-économique. Cette situation entraîne, par contre, une occultation de la pauvreté sur son territoire. En 2006, lors du dernier recensement, sur les 106 974 familles habitant à Laval, plus de 5,6 % d'entre elles vivaient sous le seuil de faible revenu. En ce qui a trait au nombre, cela représente 58 375 personnes vivant sous le seuil du faible revenu. Cette situation semblait tout particulièrement préoccupante pour les secteurs Pont-Viau, Chomedey et Laval-des-Rapides. On retrouve également des zones de pauvreté importante dans les secteurs incluant les quartiers Laval-Ouest, Ste-Dorothée, Duvernay, St-Vincent-de-Paul et St-François. Laval est maintenant considérée comme la troisième région québécoise d'accueil des immigrants, 15 % de sa population étant née à l'extérieur du Canada. Enfin, en 2004, 15 037 personnes étaient prestataires de la Sécurité du revenu (*pour un revenu moyen de 537 \$ par mois*).

Ces chiffres démontrent que la pauvreté n'épargne pas la région et que ces indicateurs, mis dans un contexte où l'affaiblissement du tissu social est marqué et généralisé, démontrent la fragilité croissante de certains groupes.

L'appauvrissement d'une partie importante de la population lavalloise, combiné à l'augmentation du coût des logements, place cette dernière devant un choix difficile : se loger ou se nourrir. Selon les propos recueillis, les personnes reçues dans les organismes sont généralement des personnes très démunies sur le plan financier et généralement avec un faible réseau social. La fragilisation sociale serait due, entre autres, à un trop faible revenu, à une grande difficulté à trouver un logement adéquat (*en termes d'accessibilité financière, de qualité, de grandeur et de situation géographique*) sur le territoire. Plusieurs intervenants ont mentionné la situation tout particulièrement préoccupante des familles immigrantes nouvellement arrivées, à cause de l'absence de réseaux sociaux et de l'isolement linguistique.

Selon les conclusions de Développement des Ressources humaines Canada (DRHC) en 1998, les personnes qui consacrent plus de 30 % de leur revenu au logement sont considérées comme *à risque de devenir itinérantes* et celles consacrant plus de 50 % de leur revenu au logement sont considérées comme *à très grand risque de devenir itinérantes*. En 2005, la Société d'Habitation du Québec (SHQ) estime que 34 105 ménages lavallois doivent consacrer 30 % et plus de leur revenu pour se loger (donc sont à risque d'itinérance); ces données sont particulièrement alarmantes pour les ménages locataires : en 2006, 36,5 % des locataires et 16,9 % des propriétaires consacraient plus de 30 % de leur revenu au logement.

² Référence : Agence de la santé et des services sociaux de Laval, La pauvreté à Laval – Au-delà des apparences, 2009, 40 pages.

Profil de la clientèle itinérante

Sur le territoire de Laval, 21 organismes offrant des services à la clientèle itinérante ou à risque d'itinérance ont répondu à l'enquête. Par contre, aucun de ces organismes n'offrent de services spécifique à la clientèle itinérante. Ils interviennent soit en services généraux, en dépendances, en santé mentale, avec les jeunes en difficulté ou en santé publique. Lors de l'enquête de 2011, les organismes ayant répondu au questionnaire nous indiquent que les personnes itinérantes représentent 18 % de leur clientèle et que les personnes à risque d'itinérance en forment 51 %.

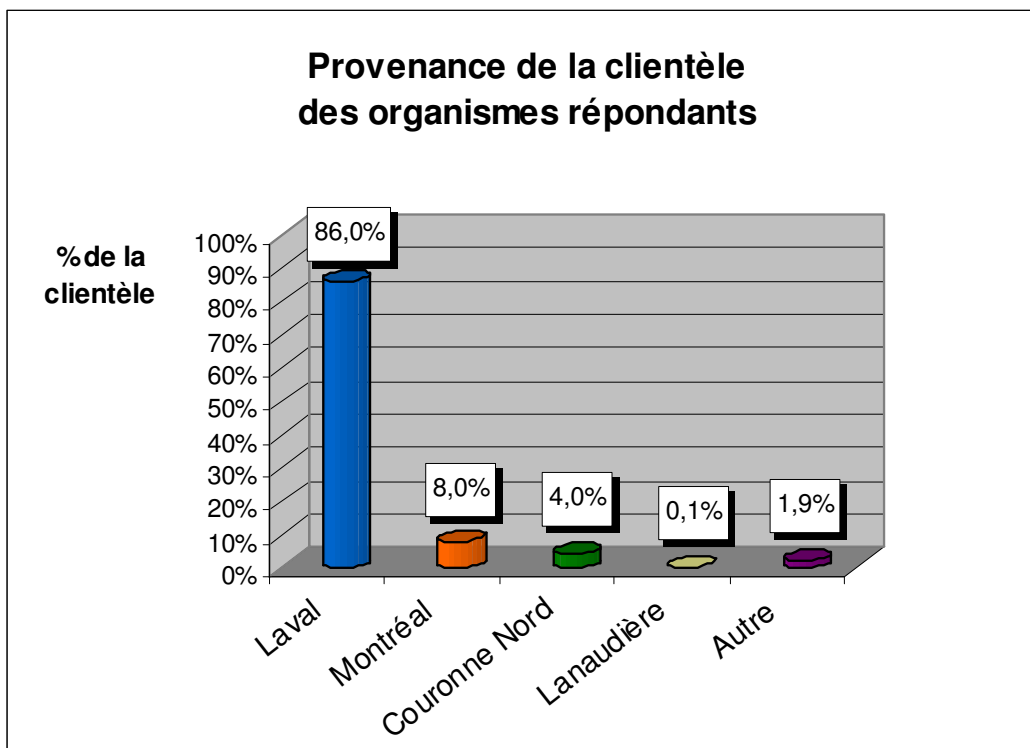
Genre

En moyenne, les organismes desservent de manière presque égale les hommes (51 %) et les femmes (49 %) confrontés à des problèmes d'itinérance. Notons toutefois que le Centre des femmes de Laval dessert uniquement les femmes et que la clientèle de Maison Dominique est composée à 91 % d'hommes.

Provenance

Le graphique suivant permet de constater que **86 % de la clientèle en itinérance provient de la région de Laval**, 8 % de la région de Montréal, 4 % de la couronne Nord dont 1 % de Lanaudière et 1,9 % d'autres régions ou provinces.

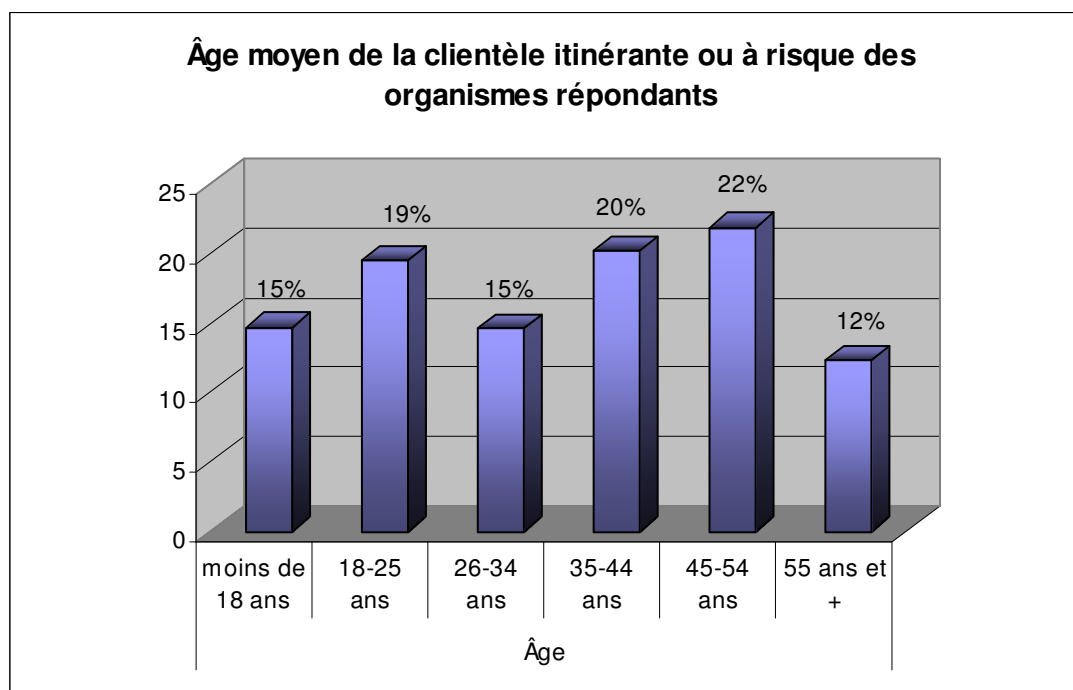
Graphique 1



Âge

En ce qui a trait à l'âge de cette clientèle, nous pouvons voir qu'elle couvre presque l'ensemble des étapes de la vie, de l'adolescence à la retraite. Il apparaît que **la majorité de la clientèle itinérante ou à risque d'itinérance se situe dans la tranche d'âge allant de 35 à 54 ans**, ce qui correspond à la période la plus active sur le plan professionnel dans la vie d'un adulte. L'analyse des données nous permet de voir que les jeunes, soit les personnes de 25 ans et moins, composent la majorité de la clientèle de quelques organisations et sont très peu présents dans la majorité de celles-ci. Ce qui s'explique par la mission spécifique des organismes pour les jeunes en difficulté.

Graphique 2



Origine ethnique et culturelle

Quant à l'origine culturelle et ethnique, les répondants indiquent que **le quart (24,6 %) des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance fréquentant les organismes font partie d'une minorité visible**, que seulement 0,5 % de leur clientèle est autochtone. Des écarts révélateurs sont à noter et permettent d'affirmer que ce sont principalement les organismes communautaires qui rejoignent les personnes issues des minorités visibles. Les informations suivantes modulent ce constat :

- Seulement 4,5 % de la clientèle en itinérance du CSSS de Laval provient d'une minorité visible;

- 47 % de la clientèle du Relais communautaire provient d'une minorité visible;
- 60 % de la clientèle du Centre des femmes provient d'une minorité visible;
- 68 % de la clientèle de l'unité mobile d'intervention Oasis provient d'une minorité visible;
- 90% de la clientèle de l'Association Agape inc. provient d'une minorité visible.

Problématiques

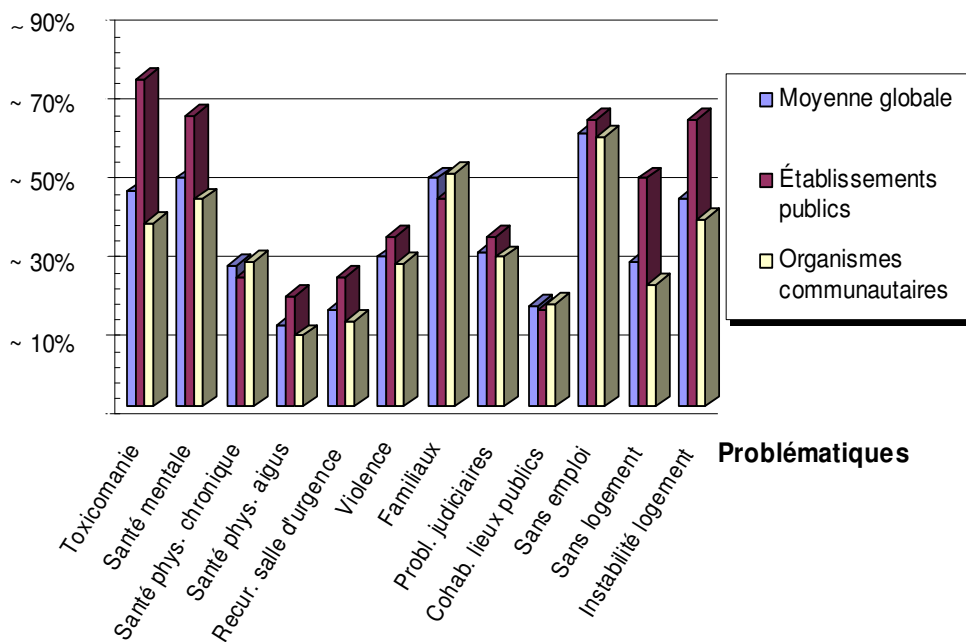
Le graphique suivant présente les principales problématiques auxquelles est confrontée la clientèle des organismes dans le domaine de l'itinérance. Il propose aussi une ventilation des données en fonction du secteur, soit le secteur communautaire et le secteur public.

De manière globale, ce graphique permet d'abord de constater que les problèmes les plus fréquents de la population itinérante sont :

- Les **problèmes de non-emploi** qui affectent environ 63 % de la clientèle;
- les **problèmes familiaux** qui affectent environ **52 %** de la clientèle;
- les problèmes de **santé mentale** qui affectent environ **50 %** de la clientèle;
- les problèmes de **toxicomanie** qui affectent environ **48 %** de la clientèle; et
- les problèmes **d'instabilité en logement** qui affectent environ **46 %** de la clientèle.

Graphique 3

Proportion de la clientèle confrontée à différentes problématiques selon le type d'établissement (communautaire ou public)

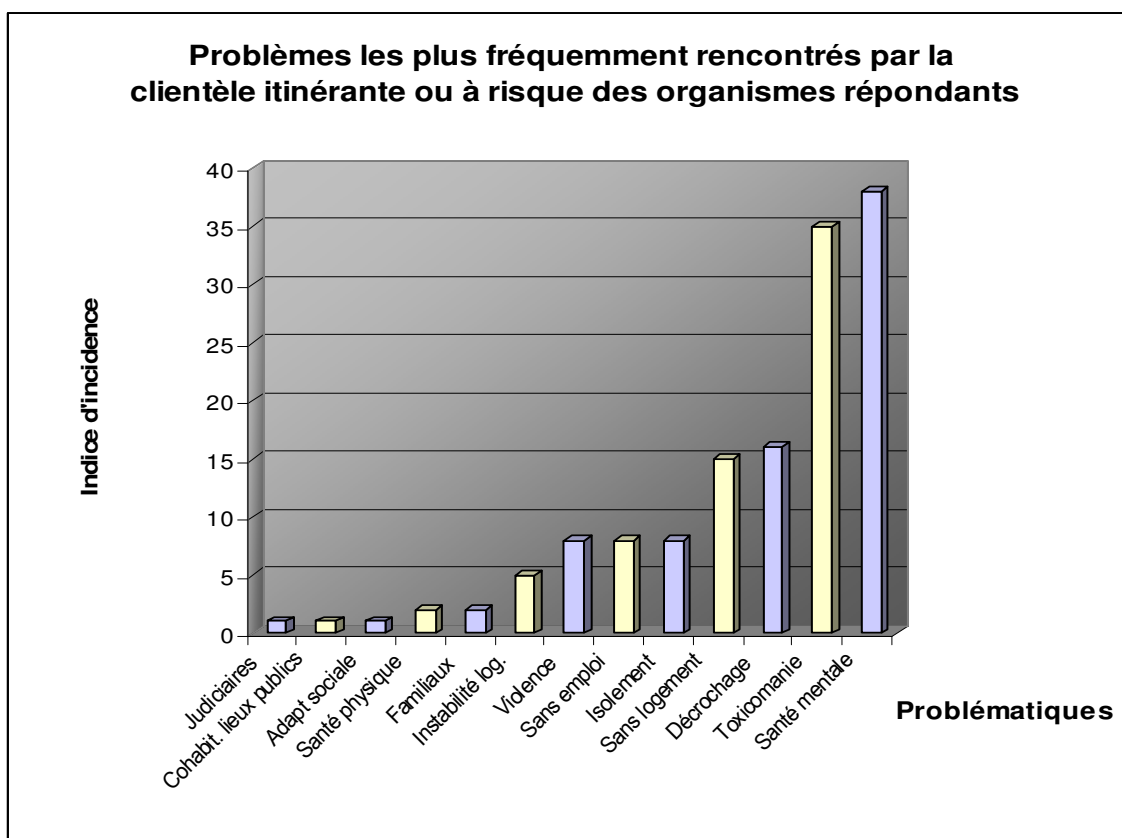


Une analyse approfondie du graphique incite à conclure que la clientèle des établissements du réseau public (*représentée en bourgogne*) est touchée par des problématiques plus lourdes, et dans une plus grande proportion. En effet, environ 76 % des usagers des services publics en itinérance ont des problèmes de toxicomanie (40 % dans le secteur communautaire), 68 % ont des problèmes de santé mentale (46 % dans le secteur communautaire), 66 % se trouvent sans emploi et 66 % vivent de l’instabilité en logement. La seule problématique qui est rencontrée en plus grande proportion dans les organismes communautaires se situe au niveau des problèmes familiaux qui touchent environ 54 % de la clientèle (46 % dans le secteur public).

D’autres problématiques ont été ajoutées par les répondants puisqu’elles affectent une grande partie de la clientèle de leur organisme. Il s’agit des problèmes suicidaires qui affecteraient environ 70 % de la clientèle de L’îlot-Service régional de crise, de la pauvreté et du décrochage social qui affecteraient environ 50 % de la clientèle du Travail de rue de l’île de Laval (TRIL), du rejet par les ressources existantes qui affecterait environ 30 % de la clientèle de l’En-Droit et de l’enjeu des sans-papiers qui toucherait une portion de la clientèle de L’Auberge du cœur L’Envolée.

Le questionnaire demandait également aux répondants d’identifier les quatre problèmes les plus fréquemment rencontrés par leur clientèle. Le graphique suivant permet de constater rapidement que pour la majorité des ressources, **les problèmes principaux de leur clientèle sont les problèmes de santé mentale et la toxicomanie**, suivis en ordre d’importance des problèmes de décrochage social, professionnel et scolaire, des problèmes d’absence de logement, des problèmes d’isolement, de non-emploi et de violence.

Graphique 4



Particularités de la problématique de l'itinérance dans la région de Laval

Les données qualitatives permettent d'enrichir notre compréhension des aspects spécifiques, non mesurables, du phénomène de l'itinérance. À cet effet, les répondants étaient invités à nommer les particularités de la problématique de l'itinérance à Laval. Plusieurs types de considérations ont été soulevés. Nous en reproduisons ici les plus significatives, de façon intégrale.

« Peu de personnes sans aucun domicile, mais beaucoup de personnes en situation d'instabilité résidentielle. » - « À Laval, on retrouve généralement des personnes sans domicile fixe plutôt que des personnes vivant dans la rue. Certains "habitent" dans leur véhicule. D'autres logent chez différentes personnes (parents, amis). Quelques personnes habitent dans des abris de fortune. Ce sont surtout des personnes souffrant de trouble de santé mentale non médicamenteuses, associé à des problèmes de toxicomanie. » - Il y a plusieurs « chambreurs avec un contrat de moins d'un mois ou sans contrat du tout. » - « Itinérance situationnelle surtout. Peu d'itinérance chronique ou cyclique. » - « L'itinérance est peu visible à Laval. »

Dans les populations à risque d'itinérance, on retrouve les « familles vivant une période de grande vulnérabilité situationnelle qui risquent de se retrouver à la rue à tout moment (éclatement de la famille, violence conjugale, perte d'emploi, perte de revenu, etc.). » - Également à risque sont les « personnes ou familles ayant de multiples problématiques (santé mentale, santé physique déficiente, dépendance à l'alcool, drogue, médicaments, etc.). » - « Toute personne en situation précaire, soit au niveau du logement, de la santé physique ou mentale, de la famille ou des relations sociales peut être à risque d'itinérance. »

« Il n'y aucune ressource d'hébergement d'urgence. » - « Manque de ressource d'hébergement et de logement de transition. » - « Pas de maison d'hébergement pour femmes en difficulté non plus. Par conséquent, les femmes itinérantes (...) qui choisissent Laval le font souvent « parce que la rue est moins dure », mais celles-là squattent. D'autres choisissent plutôt de traverser à Montréal pour différents services, notamment l'hébergement. » - « Manque d'accompagnement dans leur rétablissement. » - « Pas de ressources d'hébergement d'urgence pour cette clientèle, Il existe de l'aide par le biais de l'Urgence sociale lorsque la personne vient d'être évincée de son logement. » - « Souvent pas de place d'urgence, nous devons référer les jeunes à Montréal. »

Des personnes vivent « dans des chambres ou logement tellement insalubres et mal isolés. » où il y a de la « discrimination de la part du propriétaire. » - « Le coût des logements est beaucoup trop élevé pour les jeunes qui travaillent au salaire minimum.»

« Quasi absence de logements sociaux désignés pour des problématiques spécifiques (ex. : santé mentale). » - « Il n'y a pas suffisamment de logement social subventionné (...). »

« Très faible revenu, qui risque à tout moment de manquer de fonds pour payer son loyer et risque l'éviction. Elle doit souvent sacrifier l'essentiel (se nourrir, se vêtir) pour payer son loyer et son électricité. » - « Emplois précaires (au bout de 3 mois, le jeune est congédié sans raison valable). »

« Retour à l'école trop dispendieux pour les jeunes sur la sécurité du revenu. »

« Transport en commun dispendieux, jeunes à pied. »

Notre ressource « étant dans un espace résidentiel, nos résidents se sentent au milieu du vrai monde plus qu'en ghetto. »

Nous invitons les lecteurs à se référer à l'Annexe II – Principaux problèmes de la population itinérante à Laval (données qualitatives) afin d'approfondir leur analyse du phénomène de l'itinérance dans ses différentes manifestations.

3.2. Évolution des caractéristiques et besoins des populations touchées au regard du continuum de mesures de soutien

Organismes

Les 21 organismes et établissements ayant répondu au questionnaire offrent un vaste éventail de services aux personnes itinérantes ou à risque, bien que ce ne soit pas toujours leur principale clientèle. Certains agissent comme milieu de vie ou centre de jour, d'autres offrent différents types d'hébergement, la vaste majorité offre du suivi psychosocial et intervient également en prévention de l'itinérance. Certains organismes agissent en défense des droits, quelques-uns interviennent directement dans la rue ou les espaces publics (*équipe volante, travail de rue*), plusieurs travaillent au renforcement des capacités (*Activité d'aide à la vie quotidienne (AVQ), alphabétisation, empowerment, intégration sociale, réadaptation, recherche d'emploi, etc.*), nombreux sont ceux qui favorisent le soutien par les pairs et l'entraide et certains s'attaquent aux problèmes rencontrés par un groupe spécifique (*ex : jeunes, femmes, santé mentale, toxicomanie, VIH, etc.*). Tous interviennent en santé et services sociaux. Certains établissements publics sont centrés sur les services d'urgence psychosociale à fournir à la population (voir *Annexe I - Liste des organismes répondants*).

Ces organismes sont actifs en moyenne depuis 20 ans sur le territoire lavallois, ou dans une sous-région particulière. Au cours des 12 mois précédant l'étude (*mars 2010 à février 2011*), ils ont desservi 15 572 usagers différents et un total cumulatif de 61 052 prestations de services. En moyenne, cela représente 865 usagers différents et 3 213 prestations de services par organisme.

Langue

Tous les organismes offrent leurs services en français. Soixante-quinze pour cent les offrent également en anglais et 25 % en espagnol. Un seul groupe offre des services en arabe, portugais, grec et arménien.

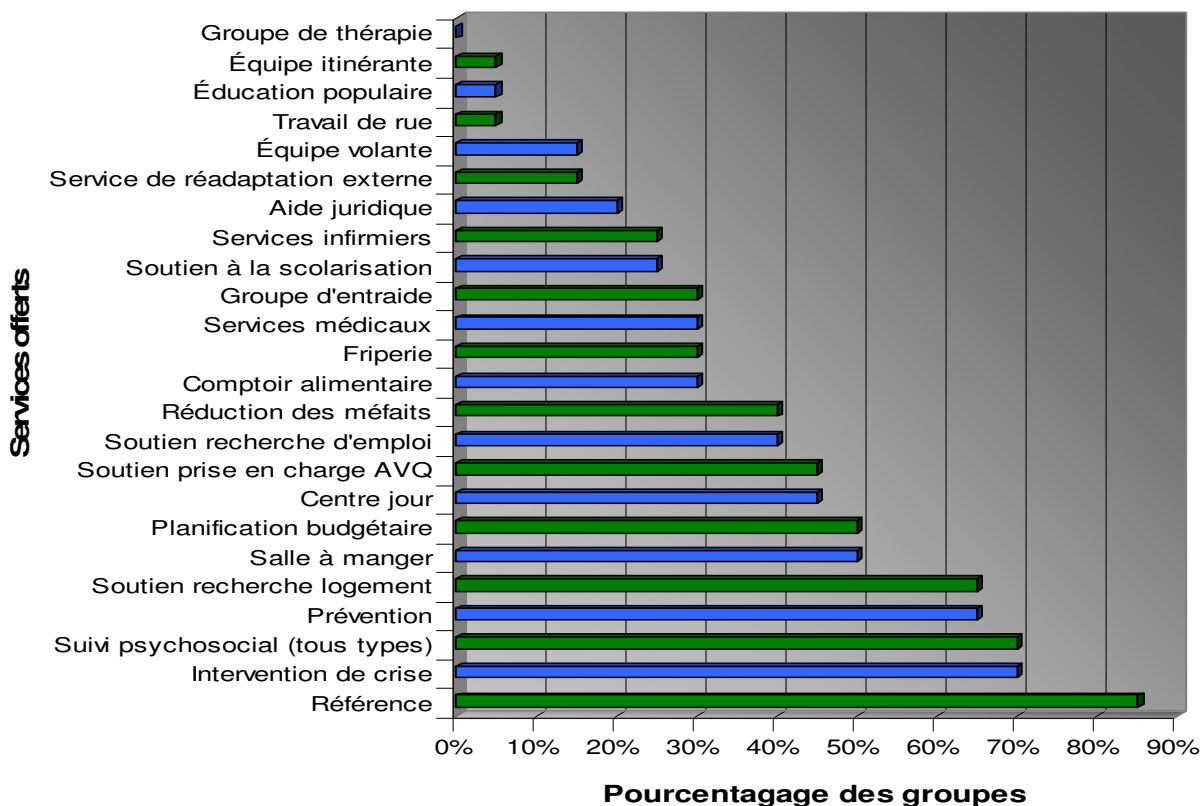
Services offerts

Le graphique suivant permet de voir les types de services offerts par les organismes intervenant en itinérance à Laval. Nous pouvons également évaluer la proportion des ressources offrant chacun des services. Les services offerts par la majorité des groupes sont, en ordre d'importance : **la référence (85 %), l'intervention de crise (70 %), le suivi psychosocial**

(70 %), la prévention (65 %), le soutien à la recherche de logement (65 %), la salle à manger (50 %) et la planification budgétaire (50 %). Il est également intéressant de noter que 45 % des groupes offrent un centre de jour, ainsi que des services de prise en charge dans les AVQ.

Graphique 5

Services offerts par les groupes oeuvrant en itinérance à Laval



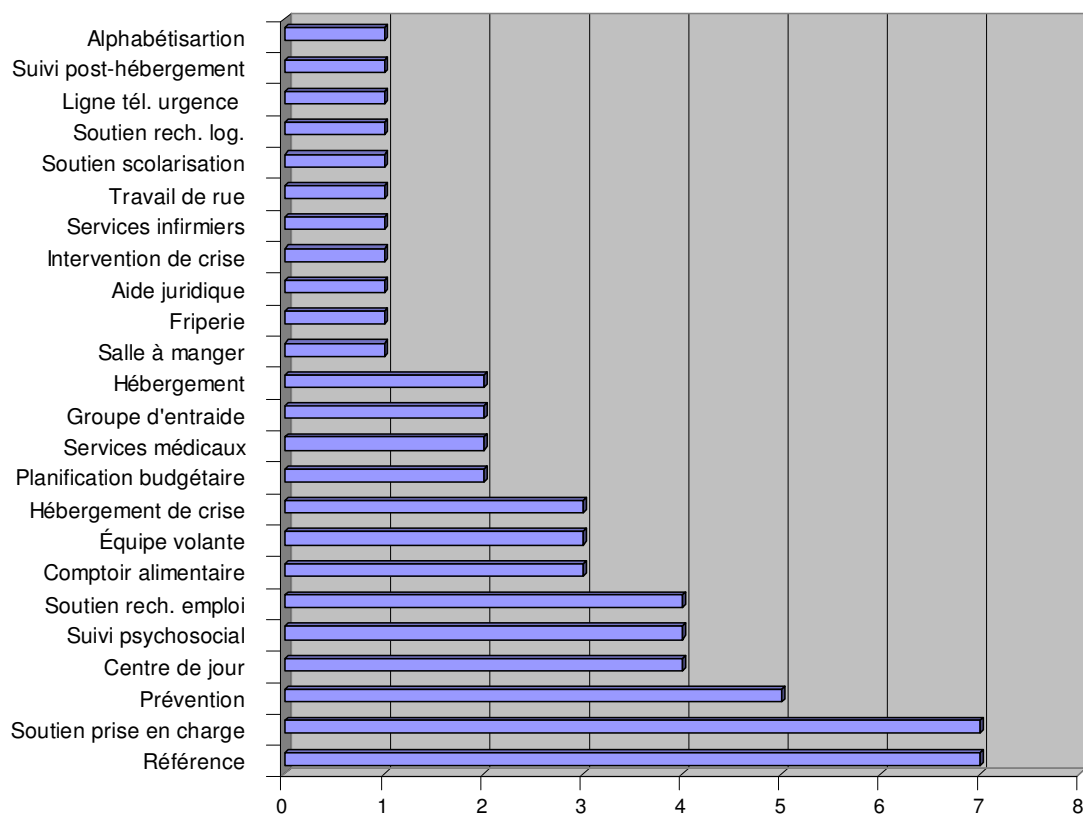
Services principaux

Afin d’enrichir notre compréhension des types de services offerts, nous avons demandé aux répondants d’identifier les quatre principaux services offerts par leur organisme aux personnes itinérantes et à risque d’itinérance. Le graphique suivant indique les principaux services offerts, en nombre réel de groupes, ainsi qu’en pourcentage. Il s’en dégage clairement que pour l’ensemble des organisations offrant des services en itinérance sur le continuum suivant :

- Sept organismes font principalement de la référence et du soutien à la prise en charge;
- cinq organismes font de la prévention;
- quatre organismes offrent des services de centre de jour et de suivi psychosocial;
- trois organismes offrent un comptoir alimentaire;
- trois organismes offrent de l’hébergement de crise.

Graphique 6

Services principaux offerts par les organismes répondant aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance



Nombre de groupes offrant ce service parmi ses services principaux

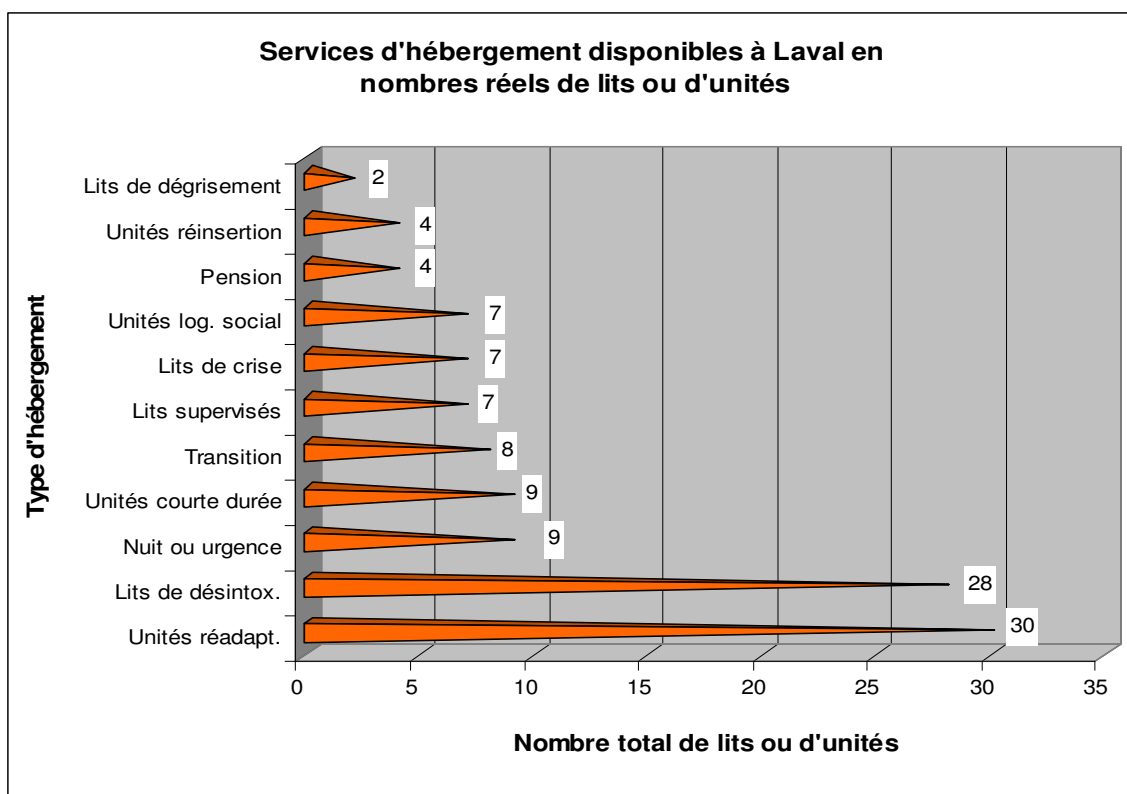
Hébergement

Les sept organismes suivants offrent un ou des services d'hébergement, ce qui représente 40 % des organismes ayant répondu au questionnaire :

- L'îlot-Service régional de crise de Laval
- Auberge du cœur L'Envolée
- Travail de rue de l'Île de Laval
- Maison Dominique
- Association Agape inc.
- Un foyer pour toi
- Division urgence sociale (Ville de Laval)

Les différents types d'hébergement, de même que le nombre de lits offerts, sont détaillés dans le graphique suivant.

Graphique 7



Comparativement à d'autres régions, Laval offre très peu de services d'hébergement spécifiquement pour les personnes itinérantes ou à risque d'itinérance. L'ouverture de l'organisme Aviron, qui offrira un nombre important de lits pour héberger des personnes itinérantes, répondra à un besoin criant. À Laval, sept lits de crise pour adultes à l'Urgence sociale de la Ville de Laval et huit lits pour adolescents à l'Auberge du cœur de l'Envolée et un lit du TRIL de nuit ou d'urgence sont disponibles.

Notons par ailleurs que la région dispose de sept lits supervisés, de 30 unités de réadaptation en dépendances et de 28 lits relativement à la désintoxication, ce qui semble répondre assez adéquatement aux besoins des populations concernées.

Horaire de disponibilité des services

Le tableau suivant permet de voir d'un seul coup d'œil les plages horaires où peu de services sont disponibles aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance sur le territoire lavallois. En effet, nous voyons rapidement en rouge les périodes où moins de 25 % des services sont disponibles. Les périodes critiques sont bien entendu la nuit, le samedi soir et le dimanche. Par ailleurs, la population itinérante de Laval est également peu desservie le soir et les fins de

semaine. Nous voyons enfin que de 72 % à 94 % des services sont accessibles du lundi au vendredi durant le jour.

Tableau 7

Plages horaires des services pour la clientèle itinérante

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Am	83 % 15 groupes	89 % 16 groupes	89 % 16 groupes	72 % 13 groupes	78 % 14 groupes	39 % 7 groupes	17 % 3 groupes
Pm	83 % 15 groupes	89 % 16 groupes	94 % 17 groupes	83 % 15 groupes	83 % 15 groupes	39 % 7 groupes	17 % 3 groupes
Soir	28 % 5 groupes	33 % 6 groupes	33 % 6 groupes	39 % 7 groupes	33 % 6 groupes	22 % 4 groupes	17 % 3 groupes
Nuit	17 % 3 groupes	17 % 3 groupes	17 % 3 groupes	17 % 3 groupes	17 % 3 groupes	17 % 3 groupes	17 % 3 groupes

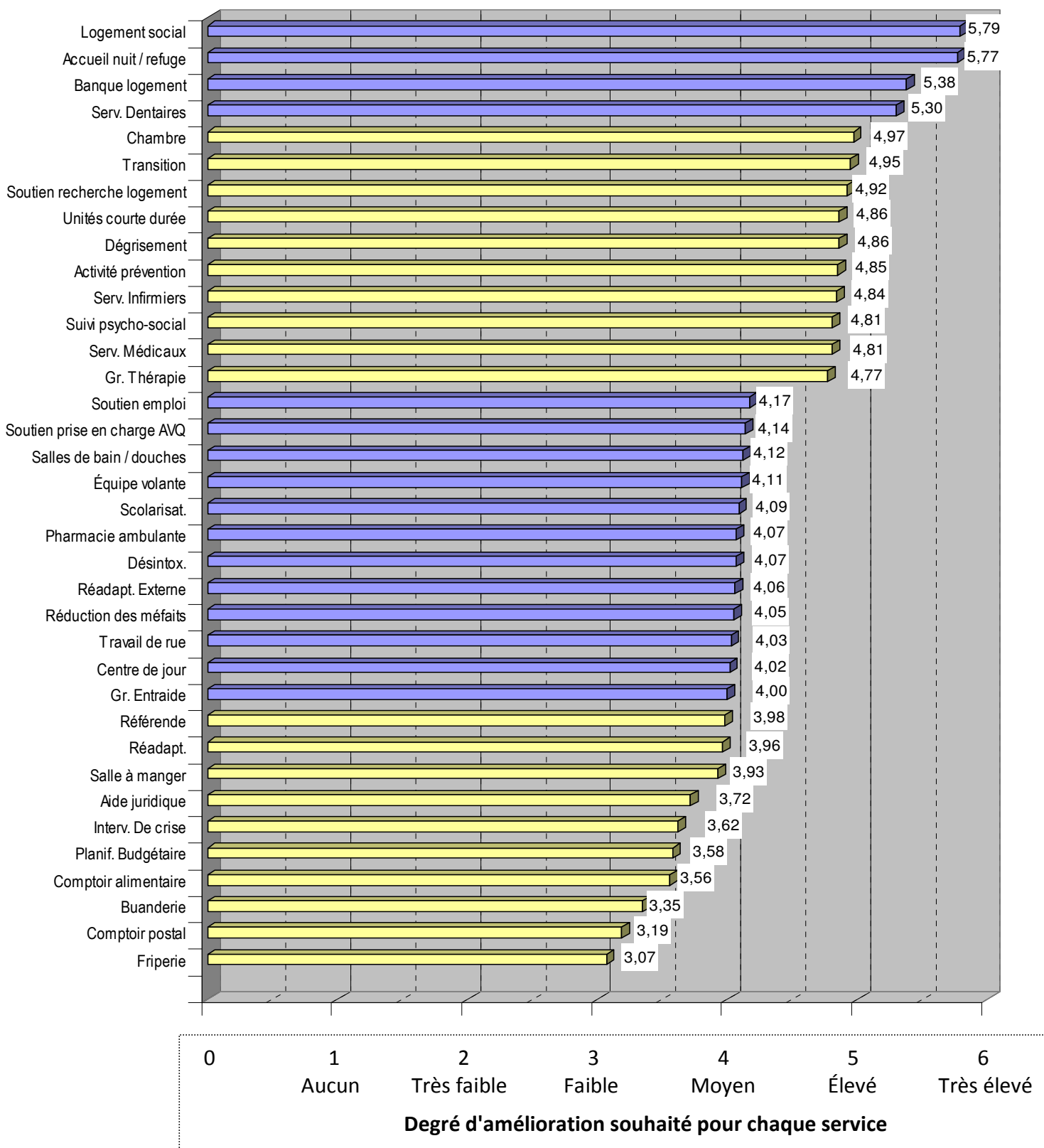
Services à améliorer

Les réponses aux questions sur l'amélioration des services indiquent clairement que les organismes croient que la majorité des services ont des besoins non négligeables d'amélioration. Plusieurs lacunes sont identifiées, tant dans les questions quantitatives que qualitatives.

Le graphique de la page suivante indique le degré d'amélioration souhaité par les groupes répondants. Il s'agit des données non regroupées, c'est-à-dire que nous présentons ici la moyenne des réponses des 21 organismes répondants pour chacun des services identifiés dans le questionnaire.

Graphique 8

Besoins d'amélioration des services offerts aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance



La première observation majeure que nous pouvons tirer de ce graphique est que des améliorations élevées ou très élevées sont souhaitées pour 39 % des services en itinérance. Les groupes étaient invités à indiquer le degré d'amélioration souhaité pour chacun des 36 services listés dans le questionnaire en leur attribuant une cote de 1 à 6 : 1 signifiant « aucun besoin d'amélioration » et 6 signifiant un « besoin d'amélioration très élevé ».

Degré d'amélioration très élevé

Quatre services requièrent, selon les répondants, un degré d'amélioration très élevé. Au sommet des services nécessitant la plus grande amélioration se trouvent le **Logement social** avec une moyenne de 5,79 sur 6 et **L'accueil de nuit/refuge** avec une moyenne de 5,77 sur 6. Suivent la **Banque de logement** (5,38) et les **Services dentaires** (5,30) pour les services ayant besoin d'un degré très élevé d'amélioration (*identifiés en bleu dans le haut du graphique*).

Degré d'amélioration élevé

Dix services ont été identifiés comme nécessitant un degré d'amélioration élevé, soit l'Hébergement en maison de Chambres (4,97), les lits de Transition (4,95), le Soutien à la recherche de logement (4,92), les Unités de courte durée (4,86), les lits de Dégrisement (4,86), les activités de Prévention (4,85), les Services infirmiers (4,84), le Suivi psychosocial (4,81), les Services médicaux (4,81) et la Thérapie de groupe (4,77) (*identifiés en jaune dans le haut du graphique*).

Une étude attentive du tableau permettra de voir en détail les services qui ont été identifiés comme nécessitant un degré d'amélioration moyen ou faible.

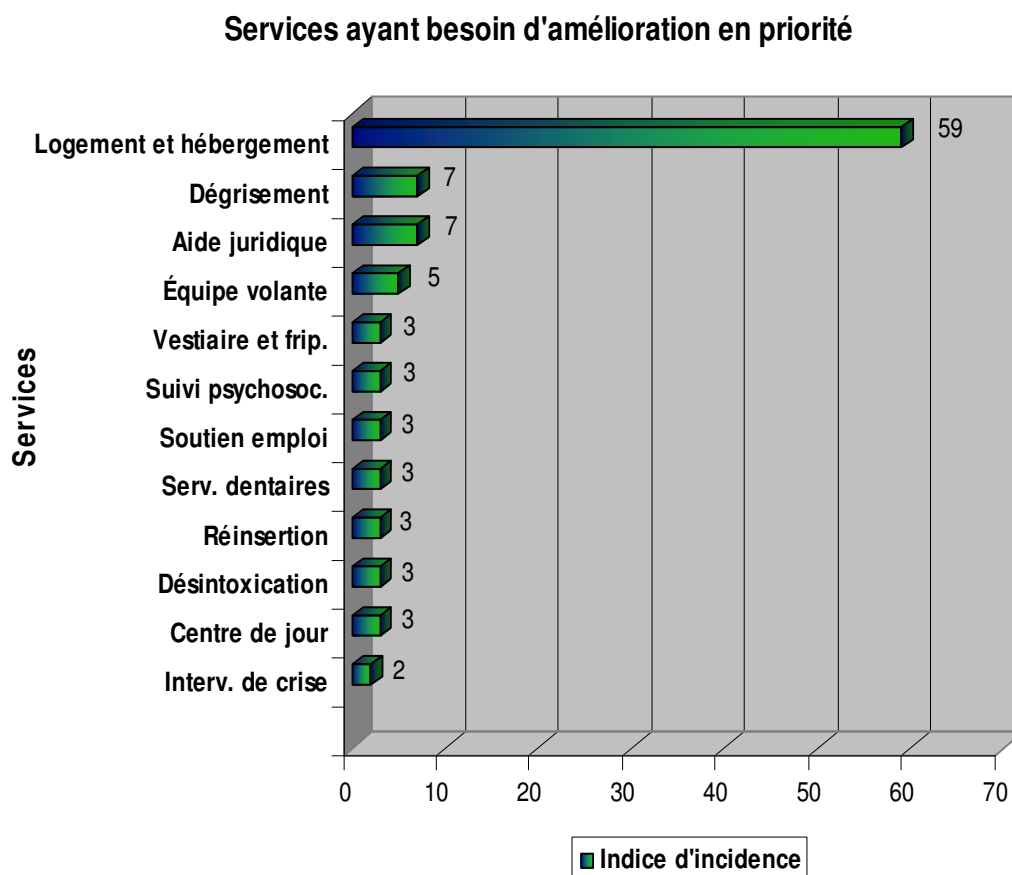
Services à améliorer en priorité

Afin de cibler les lacunes dans l'offre de service de manière plus précise et de valider les données recueillies à la question précédente, nous avons demandé aux répondants de cibler les trois services à améliorer en priorité. Afin de dégager les tendances de fonds, nous n'avons retenu que les services ayant été ciblés par deux organismes ou plus. Aussi, dans le but de présenter de manière fidèle les informations fournies par l'analyse des données, nous avons regroupé en une seule catégorie l'ensemble des services ayant trait à l'hébergement ou au logement.

Le graphique suivant présente les réponses des organismes à la question 37 du questionnaire :

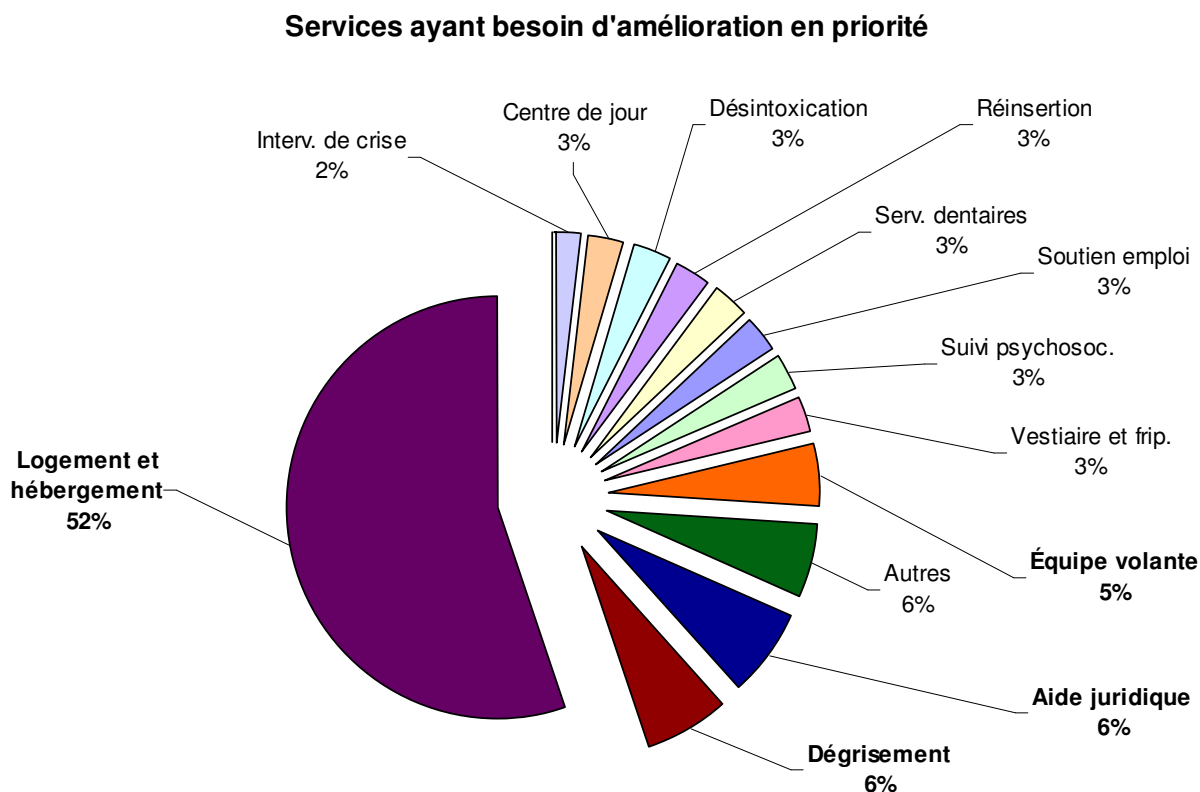
« Parmi les services pour lesquels vous avez identifié un besoin d'amélioration très élevé à la question précédente, quels seraient ceux que vous prioriseriez s'il y avait un budget de développement ? »

Graphique 9



Ce graphique montre de façon frappante qu'une **amélioration substantielle est souhaitée par les organismes au niveau des services relatifs au logement et à l'hébergement**. C'est de loin la priorité identifiée par la vaste majorité des répondants. Afin de faciliter l'analyse, nous avons reproduit ces mêmes données, mais cette fois en faisant ressortir les pourcentages associés aux priorités identifiées par les organismes.

Graphique 10



Ce dernier graphique en forme de tarte montre que **pour 52 % des répondants, l'amélioration des services d'hébergement et de logement s'adressant aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance est une priorité**. Pour 6 % d'entre eux, il est également prioritaire d'améliorer les services de dégrisement, ainsi que les services d'aide juridique. Cinq pour cent identifient l'équipe volante comme un service à améliorer en priorité. Trois pour cent des organismes priorisent l'amélioration des services de centres de jour, de désintoxication, de réinsertion, les services dentaires, le soutien à la recherche d'emploi, les services de suivi psychosocial et les services de vestiaire et de friperie.

Recommandations des groupes pour améliorer les services existants

Voici les recommandations émises par les organismes répondants pour améliorer l'offre de service aux personnes itinérantes et à risque à Laval:

- Concrétiser le projet Aviron, afin de répondre au besoin prioritaire d'accueil et de refuge d'urgence, incluant la collaboration étroite et intégrée des partenaires responsables du suivi psychosocial des usagers;
- améliorer la connaissance des services offerts;
- augmenter l'offre de ressources de soir et de nuit;
- offrir davantage de suivis dans la communauté;

- rendre accessible 24/7 (infirmière 24/7), un lieu de dégrisement à Un Foyer pour toi par exemple;
- offrir un service de crise avec une unité d'intervention mobile pour des gens désorganisés psychologiquement, mais non en crise. Il devrait avoir une approche alternative et chercher à orienter vers des ressources permettant de réellement soigner les gens tout en respect du droit au consentement aux soins;
- renforcer la collaboration avec l'équipe itinérante;
- sensibiliser la population générale aux problématiques de l'itinérance (*santé mentale*) afin de démystifier les tabous;
- éviter le dédoublement des services dans un même quartier (*friperie, salle à manger, fêtes de quartier*);
- tenir compte des expertises des organismes actifs sur le terrain avant de lancer une nouvelle initiative;
- développer les services offerts en anglais et dans les secteurs davantage anglophones de la région;
- offrir un service d'urgence la nuit, au plan médical et psychosocial;
- assurer l'offre de service aux clientèles à risque, notamment les étudiants ayant des déficiences intellectuelles et des problèmes de santé mentale (*École le Tremplin, Le Virage*).

Obstacles à l'amélioration des services

Les éléments suivants ont été identifiés comme obstacles à l'amélioration des services en itinérance à Laval :

Les « choix politiques de nos dirigeants. »

« L'absence de ressource d'hébergement. Cette ressource sera un point de chute pour la clientèle et un lieu d'arrimage pour les différents services. »

« L'illusion qu'il n'y a pas de problème puisque beaucoup d'itinérants vont à Montréal ou ne restent pas longtemps au même endroit. L'itinérance est cachée. »

« Trop de besoins non desservis à Laval. Entre autres, la problématique de la santé mentale est sous-financée. La clientèle itinérante ayant des problèmes de comportement et des problèmes de dépendance n'est pas facile à desservir. On peut être porté à ne pas la prioriser et la laisser "traverser le pont". Il s'agit de problème regroupant divers secteurs d'activités qui ont peu l'habitude de travailler ensemble (éducation, travail, aide sociale, santé et services sociaux...) »

« Définition peu précise de cette clientèle. Il s'agit à la fois de personnes susceptibles d'être rejointes par les différents programmes du CSSS de Laval (santé mentale, dépendance, etc.), mais dont la situation rend plus complexe l'offre de service habituelle. »

« La lenteur à réaliser les projets de logements, la difficulté à faire se parler les différents ministères concernés par la question. »

« Le manque de ressources humaines et de qualification pour répondre à des besoins particuliers. Le sous-financement du mouvement communautaire en général et la bureaucratie de plus en plus présente dans nos pratiques. Nous passons plus de temps à rédiger des rapports et questionnaires qu'à répondre aux besoins de notre clientèle. »

Le manque de « connaissance des ressources régionales et d'appui de personnes compétentes (...) dans certains domaines comme le domaine juridique. »

Le « manque de concertation/ de connaissances/ de liaison entre les services offerts. »

« La lourdeur des processus de mise en place (COC-RSI) du nouveau continuum de services en santé et services sociaux. »

Opportunités d'amélioration

En ce qui concerne les opportunités d'amélioration des services existants, plusieurs répondants mentionnent **l'ouverture attendue de l'organisme Aviron**. Un répondant mentionne également la **nécessité d'élargir le mandat de « outreach » de l'équipe itinérante**, dans le contexte actuel d'implantation de services de première ligne dans l'Ouest-de-l'Île par le CSSS de Laval. Ce contexte offre une opportunité pour mieux rejoindre les clientèles vulnérables de cette partie du territoire, actuellement peu rejointe par les services en place.

Selon un répondant, le contexte entre la nouvelle "SPLI" et le Plan d'action interministériel peut être investi pour établir de façon concertée les priorités régionales en itinérance, notamment entre le développement et la consolidation des services existants, les cibles prioritaires et les moyens pour y arriver. Un autre répondant lance l'idée de bâtir un projet de réinsertion pour les personnes qui ont des problèmes de dépendances. Aussi, il est mentionné que l'offre de service en dépendance doit être adaptée aux besoins de la clientèle itinérante et que ce service doit être public et gratuit.

Enfin, l'ensemble des réponses pointe vers la nécessité de s'attaquer au problème de manque de logements sociaux à Laval.

3.3. Besoins de la communauté en matière de connaissance

Il nous apparaissait intéressant d'utiliser l'opportunité du questionnaire sur l'état des besoins et des services en itinérance pour évaluer les besoins de connaissance. Il nous est apparu évident que les besoins régionaux en terme de connaissance visaient particulièrement les partenariats et la concertation entre les organismes desservant les personnes itinérantes et à risque d'itinérance. Une étude approfondie des résultats qualitatifs aurait été nécessaire pour dégager le détail des interactions entre les organismes sur le terrain et dessiner une trajectoire de services. Il est toutefois possible de présenter les principaux partenaires en itinérance.

Réseautage

Les répondants étaient invités à formuler des commentaires concernant le réseautage et la continuité des services entre les différents organismes venant en aide aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance.

À cet effet, plusieurs organismes notent des lacunes, voire même un mécontentement face à l'état actuel de la concertation, des partenariats et du réseautage dans le domaine de l'itinérance à Laval. Plusieurs notent une méconnaissance des services offerts, alors que d'autres mentionnent une nette amélioration de la collaboration et de la continuité des services dans les dernières années. **Il apparaît que le partage d'information sur les services est déficient et engendre une méconnaissance des services disponibles, ce qui affecte la référence, freine la continuité et augmente le risque de dédoublement des services.** Un répondant précise que cette complémentarité des services doit être librement consentie par les groupes, ces derniers devant rester vigilants pour maintenir leur autonomie.

Un organisme répondant souhaite renforcer les liens intersectoriels pour intervenir sur le phénomène de l'itinérance de façon globale. Un autre mentionne ses partenariats avec des entreprises privées et avec le secteur de l'éducation. Un autre encore affirme qu'il est essentiel de maintenir le ROILL, mais d'en changer le fonctionnement, le doter d'une permanence, d'une vision à long terme, d'un projet mobilisateur et en renforçant son rôle de courroie de transmission des informations entre les membres. Finalement, il est souhaité que la mise en place de l'Aviron soit investie comme une opportunité de mieux intégrer les services des différents organismes.

L'enquête par questionnaire a permis de faire ressortir qu'une **majorité de répondants considère comme « moyennement développé » le niveau de concertation** sur le terrain. Quatre des 21 répondants, soit 19 % des organismes, ne connaissaient pas le ROILL. Tous les organismes (81 %) qui connaissent cette instance de concertation régionale en sont membres.

Cueillette des données sur l'itinérance

Il va sans dire que la réalisation d'un premier portrait des besoins et des services en itinérance à Laval fournit un ensemble d'informations précises et à jour qui orienteront la planification des services pour les prochaines années. Nous considérons que bien que fastidieuse, la démarche menant à l'élaboration d'un portrait et les informations qu'il peut fournir sont extrêmement pertinentes. Dans l'optique de dégager un portrait plus détaillé de la réalité des besoins en terme de services en itinérance à Laval, ainsi que pour orienter le prochain portrait, les partenaires ont souligné l'importance d'utiliser les mêmes cadres de compilation des données, tant pour Service Canada que pour faire le bilan du plan communautaire que pour faire le portrait régional. Une harmonisation des cueillettes des données permettrait une meilleure connaissance de l'itinérance. De plus, certains répondants à l'enquête ont souligné qu'il serait intéressant de dégager une esquisse des trajectoires de service à partir des données quantitatives et surtout qualitatives, notamment de la section portant sur la concertation et le partenariat. Par ailleurs, pour le prochain portrait, il serait intéressant de consulter les personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance dans la démarche de collecte de données. Pour ce faire, prévoir une méthode de cueillette de données spécifiques à cette population (par exemple : questions semi-directives dans de courtes entrevues dans les milieux de vie de cette population). Finalement, les répondants ont souligné qu'il serait souhaitable de réaliser la démarche de recherche dans le but de dresser un portrait avant l'élaboration du plan communautaire afin que le portrait alimente le processus de planification des services pour les prochaines années.

3.4. Enjeux principaux

Le portrait nous indique clairement le besoin urgent de mettre en place un service d'urgence de type refuge ou gîte à Laval. Il met également en lumière la nécessité de développer de nouveaux logements sociaux sur le territoire.

Par ailleurs, les commentaires généraux émis par les répondants fournissent des pistes et des perspectives intéressantes. Pour conclure ce portrait, nous en transcrivons quelques-uns qui paraissent synthétiser la réflexion des intervenants sur le terrain face à la vaste problématique de l'itinérance à Laval.

« Nous voulons » insister sur le besoin de refuge d'urgence, étant donné que cette priorité régionale est en cours d'implantation avec le projet Aviron. »

« Avons besoin de lits d'urgence pour cette clientèle et plus de logements sociaux, et ce, de façon permanente. Il y a méconnaissance des services et organismes. Méconnaissance de l'état actuel de l'itinérance et ou du profil des personnes à risque de devenir itinérantes sur notre territoire. »

« Même si la clientèle itinérante n'apparaît pas importante en terme numérique, elle occupe beaucoup de temps. Il y a des démarches à refaire constamment perte de documents d'identité, gestion de conflits, recherche de logement, problèmes constants avec la justice »

« Nous avons à développer davantage de liens avec les autres organismes de la région ! »

« Il faut tenir compte du contexte régional de Laval, où il y a un seul CSSS qui dessert l'ensemble de la population et est responsable de la coordination du réseau local de service. »

« Plusieurs personnes itinérantes ou à risque d'itinérance sont desservies par plus d'un service du CSSS de Laval et/ou de milieu communautaire. »

« Si on n'a pas le fric pour mettre en action notre plan de match, celui-ci risque de demeurer un super de beau plan de match, mais sans plus. »

À la suite de l'analyse des données, nous pouvons conclure qu'il existe des besoins de consolidation et de développement dans la région de Laval. Les principaux enjeux concernent la prévention, les services, la concertation, la recherche et la formation. Ces principaux enjeux seront au cœur du Plan communautaire en itinérance 2011-2014 de Laval.

SECTION 4

4. Orientation du Plan communautaire pour la période 2011-2014

La région de Laval fait sienne les orientations et les grandes priorités du Québec en matière d'itinérance (voir annexe III-B). Elle vise à améliorer la santé et le bien-être des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, et ce, en portant une attention particulière aux conditions de vie qui représentent un facteur déterminant à leur santé et bien-être. Elle insiste aussi sur l'importance d'une mobilisation des différents acteurs du territoire afin de dégager une vision partagée du phénomène de l'itinérance et des actions qui doivent être entreprises pour prévenir et contrer l'itinérance.

Bien que plusieurs actions concrètes aient été réalisées dans les dernières années, notamment dans le cadre du financement IPLI 2007-2009 et SPLI 2009-2011, il apparaît que la plupart des priorités d'intervention identifiées dans le précédent Plan communautaire 2007-2011 demeurent. Dans certains cas, il s'agit de poursuivre leur consolidation et dans d'autres, d'en favoriser le développement. Par ailleurs, il est question de favoriser le développement et le maintien des partenariats dans la communauté afin d'assurer la viabilité, la consolidation ou le développement des interventions.

4.1. Objectifs stratégiques

Les objectifs stratégiques pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval correspondent aux grandes priorités d'intervention du Québec en matière d'itinérance. Pour la période 2011-2014, les partenaires régionaux ont établi les objectifs stratégiques suivants :

- Prévenir la dégradation des conditions de vie des personnes à risque d'itinérance;
- offrir des services d'urgence, de logement et adapter des services aux besoins des personnes itinérantes;
- favoriser la concertation, la recherche et la formation afin d'améliorer les services, les connaissances et les pratiques d'intervention en matière d'itinérance.

4.2. Priorités d'intervention

Les priorités d'intervention pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval présentées dans ce plan communautaire correspondent aux secteurs prioritaires du programme SPLI. Pour chacune, nous y avons identifié les priorités d'action pour la région, les stratégies de réalisation et les résultats attendus, en termes mesurables. Les clientèles ciblées par le plan communautaire sont les personnes à risque d'itinérance et celles en situation d'itinérance.

Voici les dix priorités d'intervention en itinérance en 2011-2014 pour la région de Laval.

- Priorité 1 - Offrir et développer des services visant à répondre aux besoins des groupes à risque d'itinérance et en améliorer l'accessibilité.
- Priorité 2 - Renforcer la capacité des réseaux à repérer, soutenir et référer les personnes à risque d'itinérance aux services appropriés.
- Priorité 3 - Renforcer l'exercice de la citoyenneté et favoriser la défense des droits des personnes itinérantes et à risque d'itinérance.
- Priorité 4 - Offrir et développer des services visant à répondre aux besoins des personnes itinérantes, en améliorer l'accès et consolider un continuum de services.
- Priorité 5 - Assurer l'accessibilité de services d'hébergement et de logement répondant aux différents besoins des personnes itinérantes.
- Priorité 6 - Favoriser la réinsertion sociale des personnes itinérantes et à risque d'itinérance dans une perspective de renforcement de leur autonomie.
- Priorité 7 - Assurer la concertation entre les partenaires et les intervenants en itinérance.
- Priorité 8 - Contribuer au développement et à l'appropriation des connaissances en matière d'itinérance.
- Priorité 9 - Contribuer à l'amélioration des pratiques d'intervention en itinérance.
- Priorité 10 - Assurer la mise en œuvre et le suivi du plan communautaire.

4.3 Stratégie de réalisation

Pour chacune des priorités d'intervention, des objectifs ont été élaborés et appuyés par la collectivité. Afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs, des indicateurs de résultats mesurables y ont été accolés, comme recommandé lors du bilan de l'ancien plan communautaire. Vous retrouverez un tableau en annexe IV présentant le plan communautaire en détail. Les indicateurs de résultats seront observés par le Comité de suivi du plan communautaire et seront relevés lors du prochain portrait en itinérance afin d'obtenir un comparatif mesurable dans le temps.

Aux fins du programme SPLI 2011-2014, la contribution du Canada peut constituer jusqu'à 50 % du financement de l'ensemble des projets financés sur le territoire visé. C'est pourquoi il est important de mentionner au plan communautaire les autres contributions attendues, en espèce ou en nature, des partenaires des secteurs publics sans but lucratif ou privés.

À titre d'exemple, dans le cadre des mesures transitoires de la SPLI, la contribution du programme fédéral était prévue à 987 342 \$ pour les neuf projets soutenus, alors que celle des promoteurs s'élevait à 655 715 \$. À cela s'ajoute, minimalement, le financement alloué par l'Agence de Laval dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) pour l'exercice financier 2011-2012 qui s'élève à 1 763 383 \$, ce qui porte les autres contributions à 2 419 098 \$.

À plus grande échelle, dans le cadre du PSOC, l'Agence finance 20 organismes communautaires qui interviennent directement avec les personnes à risque d'itinérance et les personnes en situation d'itinérance. Au total, il s'agit d'un investissement pour l'exercice financier 2011-2012 qui s'élève à 6 809 363 \$. Il s'agit d'organismes communautaires rattachés aux programmes services Santé mentale, Dépendances, Jeunes en difficulté, Santé publique et Services généraux.

Tableau sur l'investissement pour l'exercice financier 2011-2012 aux organismes communautaires dans le cadre du PSOC qui interviennent **directement** avec les personnes à risque d'itinérance et les personnes en situation d'itinérance :

Tableau 8

Investissement pour la mission globale selon le programme

PROGRAMMES-SERVICES	NOMBRE ORGANISMES	TOTAL 2011-2012
Dépendances	3	299 458 \$
Jeunes en difficulté	7	1 603 610 \$
Santé mentale	5	2 134 837 \$
Santé publique	4	638 084 \$
Services généraux	1	192 645 \$
TOTAL	20	4 868 634 \$

En ce qui a trait à la stratégie de réalisation du plan communautaire, l'Agence a mis en place un plan de communication afin de bien le faire connaître. En premier lieu, le lancement des appels à projet aura lieu auprès de tous les organismes communautaires partenaires de l'Agence et/ou susceptibles de déposer une demande de financement dans le cadre de la SPLI 2011-2014. Par la suite, l'Agence et Service Canada organiseront une rencontre avec les futurs promoteurs afin de bien présenter le plan et expliquer aux promoteurs les différentes facettes de la SPLI 2011-2014. Finalement, un événement sera aussi organisé pour présenter aux partenaires intersectoriels le portrait régional en itinérance, ainsi que le Plan communautaire en itinérance 2011-2014.

CONCLUSION

Le Plan communautaire 2011-2014 pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval propose des axes d'intervention à partir desquels des actions sont mises de l'avant afin d'améliorer la santé et le bien-être des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, et ce, en portant une attention particulière aux conditions de vie qui représentent un facteur déterminant à leur santé et bien-être.

Ce plan communautaire prévoit différentes actions qui visent notamment à prévenir l'itinérance à Laval en intervenant auprès des personnes à risque d'itinérance et à donner accès à des interventions adaptées aux besoins des personnes itinérantes de Laval. Il insiste aussi sur l'importance d'une mobilisation des différents acteurs du territoire afin de dégager une vision partagée du phénomène de l'itinérance à Laval et de mettre en place des actions qui doivent être entreprises pour prévenir et contrer l'itinérance.

ANNEXE I

Liste des membres du ROILL et autres participants à la consultation sur le plan communautaire 2011-2014

Membres du ROILL

ACEF DE L'ILE-JÉSUS	Micheline Côté
ASSOCIATION AGAPE INC.	Ian Williams
AUBERGE DU CŒUR L'ENVOLÉE	Élena Sauvageau
CAFGRAP	Danielle Allard
CARREFOUR JEUNESSE-EMPLOI DE LAVAL	Annie Chauvette
CENTRE D'IMPLICATION LIBRE DE LAVAL	Gina Bergeron
CENTRE LE MAILLON DE LAVAL	Stéphane Chartrand
CSSS DE LAVAL Direction santé mentale	Marc Boutin
DIVISION URGENCE SOCIALE (VILLE DE LAVAL)	Martin Métivier
L'AVIRON, HÉBERGEMENT COMMUNAUTAIRE	Janie Fortin
L'EN-DROIT DE LAVAL	Richard Miron
L'ÎLOT-SERVICE RÉGIONAL DE CRISE DE LAVAL	Sylvie Picard
OASIS UNITÉ MOBILE D'INTERVENTION	Guy Boisvert
RELAIS COMMUNAUTAIRE DE LAVAL	Denise Ouimet
SAC À DOS DE LAVAL	Sonia Brabant
SIDA-VIE LAVAL	Richard Cadieux
TRAVAIL DE RUE DE L'ÎLE DE LAVAL	Carol Pagé
UN FOYER POUR TOI	Jacques Bernier

Autres répondants

AU JARDIN DE LA FAMILLE DE FABREVILLE INC.	Jeannine L'Archevêque
CENTRE DES FEMMES DE LAVAL	Valérie Létourneau
CSSS DE LAVAL Direction des services généraux	Louise Desfonds
JEUNES AU TRAVAIL	Sylvain Melançon
MAISON DOMINIQUE	Jacques Jalbert

ANNEXE II

Principaux problèmes de la population itinérante à Laval

Réponses à la question 20 : « Quels sont, à votre avis, les principaux problèmes de cette population dans votre région ? »

Problème 1	Problème 2	Problème 3
Pas de concertation en itinérance et en lutte à la pauvreté (conséquences sur le terrain : multiplicité des visions, des approches, des discours, méconnaissance mutuelle des services existants, mauvais référencement, etc.)	Pas de lieux pour vivre, peu d'espaces publics dans lesquels les personnes itinérantes sont acceptées (lire tolérées)	Absence d'hébergement!
Pas de gîte	Pas de logements de transition	Peu de soutien psychosocial pour la clientèle à risque d'itinérance. Nous sommes en attente des services offerts par l'Aviron qui apporteront un complément aux services existants dans la région.
Pauvreté, manque d'accès à des logements à prix modique	Difficulté dans l'accès aux services publics	Transport moins accessible
Besoin de logement avec soutien ou logements supervisés	Besoin d'hébergement de dépannage ou d'urgence	Besoins ponctuels biopsychosociaux
Isolement	Pauvreté	Problèmes de santé mentale ou physique
Toxicomanie	À risque d'ITSS	Itinérance possible
Manque de ressources (hébergement, santé mentale, logement social) en tout point	Une hostilité du personnel politique et policier local	Stigmatisation sociale (plaintes des gens)
La population en général en a peur		
Santé physique mentale	Toxicomanie	Sociabilité
Extrême pauvreté	Santé mentale	Dépendance à la drogue, alcool, médicaments
Risque d'itinérance	Consommation de drogues/alcool	Santé mentale
Logement	Pas de revenu	Pas d'appui de leur réseau.

Des problèmes de santé mentale	De logement	Sans Emploi
Pauvreté	Criminalité	Absence de ressources de proximité et engorgement des ressources existantes (Hôpital)
Absence de gîte	Peu de logements abordables	Problématiques connexes (santé mentale, toxico, etc.)
Ressource d'hébergement d'urgence non disponible	Manque de HLM ou logements sociaux	
Instabilité de logement	Mode de vie basé sur les centres d'entraide	
Santé mentale	Manque de scolarité	Éloignement, isolement

Informations supplémentaires sur la clientèle itinérante

Les femmes itinérantes qui viennent au Centre des femmes de Laval sont en très grande majorité, sinon en totalité, aux prises avec plusieurs problèmes en même temps : santé mentale, violence, toxicomanie, oppression, isolement, exclusion, etc. De plus, il semble souvent que les femmes itinérantes soient vulnérabilisées par leur situation multiproblématique, que leur sécurité, leur intégrité, voire leur vie soient menacées.

Peu de clientèle autochtone. Elle est localisée surtout à Montréal. Avec l'arrivée du Métro à Laval et d'un service de gîte pour itinérants, on devra prévoir une hausse de la clientèle itinérante à Laval. Certains Montréalais pourraient aussi préférer les services offerts en banlieue afin d'éviter les grands centres.

Les jeunes qui vivent en logement après avoir bénéficié du support de la ressource nécessitent presque toujours un soutien en externe afin d'éviter de se retrouver dans une situation d'itinérance. Le support en externe est indispensable au maintien des acquis des jeunes et de leur maintien dans leur logement et sur le marché du travail.

Le manque de ressources alternatives en santé mentale, notamment la non-existence d'un « drop in » et d'un groupe d'entraide en santé mentale ouvert 24 h sur 24, qui permettrait de raccrocher la population en santé mentale.

Le Relais est un organisme de première ligne répondant aux besoins essentiels des personnes très vulnérables de Laval. Nous desservons des personnes ou des familles à risque d'itinérance. Elles correspondent à la définition décrite ci-dessus. Elles vivent de l'aide sociale, de l'assistance emploi, sont sans revenu.

Clientèle aux prises avec des troubles concomitants qui se présente pour des problèmes de consommation et de santé mentale.

Suivi dans la communauté offre le soutien nécessaire pour développer et maintenir des acquis qui leur permettront de vivre de façon plus autonome au sein de la communauté et/ou en logement.

- Soutien au logement
- Accompagnement et démarches
- Intégration sociale
- Écoute

Problèmes de santé mentale et/ou légère déficience qui ont besoin d'accompagnement au niveau du budget et du logement. Nous ne pouvons le faire faute de ressources. Ce sont des gens à risque d'itinérance puisque dès qu'ils ont un problème ils sont désorganisés, en panique et ne savent plus quoi faire. MANQUE RESSOURCE.

Stigmatisée lorsque connue comme toxicomane.

À risques sont souvent très peu scolarisés, sont prestataires d'aide sociale ou de petits emplois précaires. Ils n'arrivent pas à se trouver des logements convenables et abordables ce qui fait qu'ils vivent d'un endroit à l'autre. Plusieurs ont des problèmes de santé mentale diagnostiqués ou non, qui leur nuisent dans l'atteinte de leurs objectifs.

ANNEXE III

Grandes orientations fédérales et provinciales

ENTENTE CANADA-QUÉBEC À VENIR CONCERNANT LA SPLI 2011-2014 : ÉNONCÉS DES OBJECTIFS ET PRIORITÉS RESPECTIFS

La présente annexe présente des énoncés mis à jour des objectifs et priorités du Canada dans le cadre de la SPLI (pp. A1-A2), et des objectifs et priorités du Québec en matière d'itinérance (pp. A2-A4).

Suivant l'un des principes clés des ententes Canada-Québec successives en matière d'itinérance, d'une part, le Canada reconnaît notamment que la mise en œuvre de la SPLI doit s'inscrire dans le respect des objectifs et priorités du Québec, et, d'autre part, le Québec reconnaît que la mise en œuvre de la SPLI doit s'inscrire dans le respect des objectifs et priorités du Canada dans le cadre de la SPLI – d'où l'incorporation prévue à l'Entente des énoncés d'objectifs et priorités respectifs.

A) OBJECTIFS ET PRIORITÉS DU CANADA DANS LE CADRE DE LA SPLI

OBJECTIFS

La SPLI continue de viser globalement à prévenir et à réduire l'itinérance au Canada en établissant des partenariats qui contribuent à un continuum plus viable et complet de mesures de soutien pour aider les personnes sans-abri ou à risque de le devenir à atteindre l'autonomie. Par la SPLI renouvelée pour 2011-2014, le Canada entend contribuer, de concert avec les provinces et territoires et les autres partenaires, à la poursuite des objectifs généraux suivants :

- Stabilité résidentielle pour les personnes sans-abri ou à risque de le devenir, fondée sur leur accès à des services et mesures de soutien complets, cohérents et efficaces permettant d'atteindre une telle stabilité, ainsi que sur la disponibilité suffisante de logements de transition et supervisés pour répondre aux besoins dans la collectivité;
- Stabilité économique pour les personnes sans-abri ou à risque de le devenir, fondée sur leur accès à des services et mesures de soutien complets, cohérents et efficaces permettant d'accroître une telle stabilité, notamment en facilitant à ces personnes l'intégration au marché du travail et des résultats connexes, afin de maintenir leur stabilité résidentielle;
- Amélioration continue des réponses à l'itinérance, fondée sur l'accès des gouvernements, communautés et autres acteurs à des connaissances et moyens pour renforcer l'efficacité et l'efficience des services et mesures de soutien aux personnes sans-abri ou à risque de le devenir.

D'ici le 31 mars 2014, la SPLI concourra à ces objectifs en contribuant à réaliser ce qui suit :

- Mobilisation des partenaires — de sorte qu'à l'échelle de collectivités locales, entre gouvernements et au sein du gouvernement fédéral, les partenariats suscités et soutenus permettent d'harmoniser les priorités et de maximiser la participation et les contributions des divers acteurs, facilitant ainsi l'établissement d'un continuum de services et de mesures de soutien.

L'entente Canada-Québec reconnaît que la mobilisation des partenaires s'inscrit dans les rôles exercés par les ASSS aux fins du plan communautaire élaboré et mis en œuvre conformément à l'annexe pertinente.

- Accès des communautés à des moyens de contrer l'itinérance — de sorte que les communautés disposent de ressources et d'une compréhension partagée permettant de cibler les services et mesures de soutien offerts en fonction des besoins prioritaires dans les circonstances locales.
- Investissements stratégiques et harmonisés — de sorte que, grâce aux partenariats appropriés, les fonds de la SPLI soient orientés vers les besoins les plus importants et les groupes touchés, tout en veillant à la complémentarité de ces investissements avec ceux des partenaires et intervenants.
- Connaissances accrues sur l'itinérance — de sorte que les communautés, gouvernements et intervenants disposent d'information pour mieux cerner les causes, la portée et l'évolution du phénomène de l'itinérance, les liens entre les facteurs affectant la stabilité résidentielle, et l'éventail de services pertinents et disponibles, ainsi que d'approches novatrices et de pratiques exemplaires pouvant répondre aux besoins particuliers des personnes sans-abri ou à risque de le devenir.

En collaborant avec les partenaires à faciliter, pour les personnes sans-abri ou à risque de le devenir, l'atteinte de la stabilité résidentielle et son maintien par la stabilité économique accrue, et à rendre disponibles les réponses les plus efficaces possible à l'itinérance, particulièrement à l'échelle locale, la SPLI tend à son but ultime : prévenir et réduire l'itinérance au Canada.

Ces orientations s'inscrivent dans les engagements du Canada à aider les individus confrontés à des obstacles qui entravent leur participation à la vie économique et sociale, et à prendre les mesures voulues pour soutenir les collectivités dans leurs efforts pour relever des défis locaux.

SECTEURS PRIORITAIRES

Grâce à la SPLI, à l'échelle locale, une communauté peut orienter l'investissement du Canada vers les secteurs d'activités du continuum de mesures de soutien décrits ci-après, selon les besoins que la communauté détermine ayant pris en considération les objectifs et priorités de la SPLI.

Dépenses en immobilisations

Cela comprend, notamment, les activités de préparation du projet, l'achat, la construction ou la rénovation d'un immeuble, et l'acquisition d'appareils ménagers et de meubles, aux fins suivantes

- Refuges d'urgence
- Logements de transition
- Logements supervisés
- Installations non résidentielles où sont offerts des services à la clientèle.

Services à la clientèle

Cela comprend, notamment, les activités suivantes :

- Aide pour répondre à des besoins fondamentaux, telle que des services d'hébergement et des services d'alimentation;
- Services de soutien individuels et autres services de soutien faisant appel à une approche de gestion de cas, y compris les renvois vers des services de traitement ou des services de santé;
- Aide au placement en logement et au maintien du logement, telle que des services permettant d'aider les sans-abri à sortir de l'itinérance ou des personnes sur le point de devenir itinérantes à garder un logement;
- Activités permettant la transition vers des programmes d'emploi existants ou l'élimination d'obstacles à l'emploi ou l'amélioration de compétences, afin de favoriser une meilleure préparation au marché du travail.

Coordination communautaire, Établissement de partenariats et Gestion des données

Cela comprend, notamment, les activités suivantes :

- Coordination de consultations communautaires, appui aux tables de concertation communautaire, planification communautaire et évaluation des besoins;
- Recherche locale ainsi que collecte et mise en commun d'information propre à la collectivité particulière; établissement de partenariats et réseaux; et coordination/amélioration de la prestation des services;
- Activités de collecte de données sur l'utilisation des refuges d'urgence; élaboration et coordination de données; et établissement de rapports, portant par exemple sur les progrès au regard d'indicateurs de progrès communautaire une fois élaborés et mis en place.

B) OBJECTIFS ET PRIORITÉS DU QUÉBEC EN MATIÈRE D'ITINÉRANCE

Le 14 décembre 2009, le gouvernement du Québec a rendu public le *Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013*.

PHÉNOMÈNE DE L'ITINÉRANCE

L'itinérance est un processus de désaffiliation qui se traduit chez la personne par une multiplication de ruptures, d'impasses et de difficultés propices à la dégradation des liens sociaux et dont l'aboutissement est la rue.

Exclues et marginalisées, les personnes itinérantes se retrouvent dans une situation de grande instabilité et précarité. Parce qu'ils sont exposés à des conditions de survie, les hommes et les femmes qui vivent dans une telle situation se voient de plus en plus fragilisés dans leur intégrité et leur dignité. Cette situation soulève la nécessité d'agir rapidement auprès des personnes vulnérables afin d'éviter qu'elles ne s'engagent encore plus loin dans ce processus de désaffiliation.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Le Québec poursuit l'objectif général d'améliorer la santé et le bien-être des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, et ce, en portant une attention particulière aux conditions de vie qui représentent un facteur déterminant à leur santé et bien-être.

La réponse aux besoins des personnes en situation d'itinérance commande le recours à un large éventail de ressources et de services. Elle fait également appel à une meilleure concertation des partenaires et coordination des actions. Non seulement ces personnes ainsi que les membres de leur famille et leur entourage doivent contribuer à leur prise en charge, à leur autonomie et à l'exercice de leur citoyenneté, mais l'ampleur du défi suppose que la communauté et les pouvoirs publics assument également leur part d'engagement.

Ainsi, les orientations doivent soutenir la planification des actions à mener aux plans régional et local, et ce, dans le respect des particularités et priorités de chacune des régions du Québec.

LES PERSONNES ET LES MILIEUX CIBLÉS

Sur le plan de la prévention, toutes les régions sont interpellées pour mener des actions auprès des personnes à risque d'itinérance :

- les personnes démunies en situation de rupture et d'isolement;
- les jeunes et les femmes en difficulté ;
- les personnes ayant un problème de toxicomanie, de jeu pathologique, de santé mentale ou de judiciarisation;
- les personnes ayant reçu leur congé d'un établissement;

- les personnes ayant sollicité l'asile et les personnes immigrantes aux prises avec d'importantes difficultés d'intégration;

- les personnes autochtones en situation de précarité vivant en milieu urbain.

Sur le plan de l'intervention et de la réinsertion, une offre de service améliorée et adaptée doit être offerte prioritairement au sein des milieux urbains où l'itinérance est la plus présente. Les actions doivent viser l'ensemble des personnes en situation d'itinérance, en tenant compte de leur parcours :

- Personnes en situation d'itinérance situationnelle;
- personnes en situation d'itinérance cyclique;
- personnes en situation d'itinérance chronique.

LES PRINCIPES DIRECTEURS

Des principes directeurs guident les actions devant être posées pour améliorer la situation des personnes itinérantes ou à risque de le devenir.

Le pouvoir d'agir

Les interventions qui permettent de développer les aptitudes des personnes sur les plans physique, psychique, affectif et relationnel et qui encouragent leur autonomie sont privilégiées.

Une responsabilité collective

« Le maintien et l'amélioration de la santé et du bien-être reposent sur un partage équilibré des responsabilités entre les individus, les familles, les milieux de vie, les pouvoirs publics et l'ensemble des secteurs d'activité de la vie collective³. » Les collectivités ont la responsabilité sociale de soutenir les personnes les plus démunies. Les pouvoirs publics ont, quant à eux, un rôle à jouer dans la réduction des inégalités sociales et économiques dans la population.

Un travail de collaboration

Pour agir efficacement sur un phénomène aussi complexe et multidimensionnel que celui de l'itinérance, la collaboration de l'ensemble des partenaires est prioritaire. Elle doit s'inscrire dans le respect de leur champ d'intervention, de leurs responsabilités et de leurs rôles respectifs de même que dans le respect des particularités des régions.

³ MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC (1998). La politique de la santé et du bien-être, Québec, p. 21.

Des solutions durables

Pour mettre un terme au processus de désaffiliation, il est nécessaire d'envisager des solutions durables. La volonté d'agir doit donc s'inscrire dans une vision à long terme, particulièrement au regard de la stabilité résidentielle des personnes.

PRIORITÉS D'INTERVENTION

Priorité 1 – Renforcer la prévention

- 1.1 Sensibiliser la population et certains groupes sociaux au phénomène de l'itinérance.
- 1.2 Favoriser la persévérance et la réussite scolaires.
- 1.3 Intensifier le repérage des personnes à risque d'itinérance et améliorer les services d'accompagnement.

Priorité 2 – Favoriser la stabilité résidentielle

- 2.1 Améliorer l'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.
- 2.2 Offrir un soutien aux personnes pour favoriser leur maintien en logement.

Priorité 3 – Améliorer, adapter et coordonner l'intervention auprès des personnes itinérantes

- 3.1 Améliorer l'accessibilité et l'adaptabilité des services de santé et des services sociaux.
- 3.2 Faciliter l'accès à des programmes adaptés de formation scolaire et professionnelle.
- 3.3 Favoriser le recours à des programmes adaptés d'insertion ou de réinsertion dans la communauté et le marché du travail.
- 3.4 Améliorer l'accès à un soutien financier pour les personnes itinérantes.
- 3.5 Améliorer la concertation des partenaires et la coordination des actions pour favoriser une intervention intégrée en itinérance.

Priorité 4 – Favoriser une cohabitation tolérante et sécuritaire entre les différents groupes de citoyens

- 4.1 Favoriser une cohésion sociale entre les différents groupes de citoyens et susciter des alternatives à la judiciarisation.

Priorité 5 – Accroître la recherche

- 5.1 Accroître la connaissance du phénomène de l'itinérance et de ses nouvelles manifestations.

ANNEXE IV

Plan communautaire en itinérance 2011-2014

Les éléments du plan qui sont nouveaux ou à développer sont indiqués en caractère rouge, italique et gras.

OBJECTIF STRATÉGIQUE I : PRÉVENTION		
<i>Interventions pour prévenir la dégradation des conditions de vie des personnes à risque d'itinérance</i>		
PRIORITÉS D'INTERVENTION ET OBJECTIFS	STRATÉGIES DE RÉALISATION	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Priorité 1 – Offrir et développer des services visant à répondre aux besoins des groupes à risque d'itinérance et en améliorer l'accessibilité		
1.1 Assurer le maintien des projets visant les facteurs de risque liés à l'itinérance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maintenir les projets visant à réduire les risques liés à l'itinérance pour les facteurs suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ amélioration des conditions de vie et sortie de la pauvreté ○ logements abordables accessibles⁴ (avec et sans soutien communautaire) et ressources d'hébergement ○ sécurité alimentaire ○ soutien à la recherche d'emploi et réinsertion sociale et professionnelle ○ soutien des personnes aux prises avec des dépendances ○ soutien aux personnes aux prises avec un problème de santé mentale ○ renforcement des habiletés sociales liées à la stabilité résidentielle ○ prévention et réduction de la violence (physique, sexuelle, psychologique), 	↳ Nombre de projets en prévention de l'itinérance maintenus

⁴ La réalisation de projet de logement abordable n'est pas admissible par le programme SPLI

	<p>spécifiquement envers les femmes, les jeunes et les personnes âgées</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ soutien aux femmes en situation fragilisée ○ soutien aux personnes vivant avec un handicap physique ou intellectuel <p>▪ Assurer la continuité et la durabilité des projets</p>	
<p>1.2 Favoriser le développement de projets s'attaquant aux facteurs de risque liés à l'itinérance</p>	<p>▪ Développer et mettre en place des projets visant à réduire les risques liés à l'itinérance pour les facteurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ amélioration des conditions de vie et sortie de la pauvreté ○ logements abordables accessibles (avec et sans soutien communautaire) et ressources d'hébergement ○ sécurité alimentaire ○ soutien à la recherche d'emploi et réinsertion sociale et professionnelle ○ soutien des personnes aux prises avec des dépendances ○ soutien aux personnes aux prises avec un problème de santé mentale ○ renforcement des habiletés sociales liées à la stabilité résidentielle ○ personnes « désinstitutionnalisées » : soutien aux personnes sortant des institutions du Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) (dont le CJ)/soutien aux personnes sortant des institutions carcérales ○ prévention et réduction de la violence (physique, sexuelle, psychologique), spécifiquement envers les femmes, les jeunes, les personnes âgées et les minorités sexuelles ○ soutien aux personnes issues de l'immigration, aux communautés 	<p>↳ Nombre de nouveaux projets en prévention</p>

	<p>culturelles minoritaires ou visibles victimes de discrimination</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ soutien aux femmes en situation fragilisée ○ soutien aux personnes DI-TED ou ayant une déficience physique 	
1.3 Déployer une stratégie concertée de prévention pour rejoindre les groupes à risque (repérage actif, travail de rue et/ou de milieu, groupes d'appartenance, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place un réseau d'intervenants «passerelle⁵» afin de faciliter la référence des personnes fragilisées ▪ Créer un lieu de concertation pour planifier la stratégie de prévention 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Un réseau d'intervenants passerelle a été créé ↳ Un lieu de concertation sur la prévention a été créé
Priorité 2 – Renforcer la capacité des réseaux à repérer, soutenir et référer les personnes à risque d'itinérance aux services appropriés		
2.1 Sensibiliser la population en général, les groupes à risque et leurs proches face au phénomène de l'itinérance, aux problématiques associées, aux services disponibles et aux droits associés ⁶	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un outil informatif (dépliant) a été créé et diffusé, à partir des données du portrait des services ▪ Tenir des activités de sensibilisation 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Tenue annuelle de « La nuit des sans-abri » ↳ Nombre de nouvelles activités de prévention ↳ Nombre de dépliants distribués
2.2 Promouvoir les services disponibles auprès des intervenants travaillant avec les personnes à risque d'itinérance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un bottin des ressources en itinérance a été créé et diffusé dans le réseau ▪ Un outil informatif a été créé et diffusé, à partir des données du portrait des services 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Un répertoire a été créé ↳ Un outil a été créé ↳ Nombre de groupes dans lequel le répertoire a été distribué ↳ Nombre de groupes dans lequel l'outil informatif a été distribué
Priorité 3 – Renforcer l'exercice de la citoyenneté et favoriser la défense des droits des personnes itinérantes et à risque d'itinérance		

⁵ Contacts dans les organisations – personne liaison.

⁶ La sensibilisation du public n'est pas admissible dans le programme SPLI

<p>3.1 Soutenir des activités et projets visant l'exercice de la citoyenneté et la promotion et la défense des droits (individuels ou collectifs) des personnes itinérantes et à risque d'itinérance</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Informer les personnes à risque d'itinérance de leurs droits et recours, notamment au sein des institutions du RSSS▪ Outiller et mobiliser les personnes à risque d'itinérance pour faire valoir leurs droits et exercer leur citoyenneté dans une perspective individuelle et collective▪ Favoriser l'implication des personnes à risque d'itinérance dans leur propre défense des droits et mettre en œuvre les moyens nécessaires▪ Évaluer la possibilité d'ouvrir une clinique juridique▪ Soutenir l'accès des personnes à l'aide juridique	<p>↳ Nombre de projets visant la défense de droit des personnes à risque ou itinérantes</p>
--	--	---

OBJECTIF STRATÉGIQUE II : SERVICES

Urgence, logement et consolidation du continuum de services adaptés aux besoins des personnes itinérantes

PRIORITÉS D'INTERVENTION ET OBJECTIFS	STRATÉGIES DE RÉALISATION	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Priorité 4 — Offrir et développer des services visant à répondre aux besoins des personnes itinérantes, en améliorer l'accès et consolider un continuum de services		
4.1 Intervenir auprès des personnes en situation d'itinérance, dans les contextes de désorganisation, de perte de logement d'urgence en favorisant l'accessibilité aux services		
4.1.1 Rejoindre les personnes en situation d'urgence, là où elles se trouvent	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser des activités de repérage actif 	↪ Nombre de projets de repérage actif
4.1.2 Assurer l'évaluation de la situation dans laquelle se trouve la personne itinérante et assurer son accueil et son accès aux services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluer l'état psychologique et physique de la personne ▪ Accueillir et intégrer la personne dans les services appropriés 	↪ Nombre de projets offrant de l'accueil, de l'évaluation et de l'intégration aux services
4.1.3 Offrir des services d'accompagnement et de soutien aux personnes itinérantes en situation d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accompagner et assurer la prise en charge de la personne dans les 24 heures suivant la « crise » ou la « détérioration » 	↪ Nombre de projets pour les itinérants en situation d'urgence
4.1.4 Faciliter l'obtention des documents d'identité (carte d'assurance-maladie, certificat de naissance, etc.) (ex. : projet développé au CLSC des Faubourgs)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer une entente et assurer la mise en place du service 	↪ Une entente a été développée
4.1.5 Offrir du soutien communautaire réseauté, du suivi et de l'accompagnement en lien avec les besoins et les objectifs identifiés par la personne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soutenir les personnes en situation de « désorganisation » et en souffrance ▪ Favoriser la réorganisation, notamment en ce qui concerne le logement, les activités de la vie quotidienne (AVQ) et les activités de la vie domestique (AVD) ▪ L'accompagnement, le suivi et la référence 	↪ Nombre de projets qui offrent du soutien, du suivi et de l'accompagnement ↪ Des collaborations entre les organisations sont existantes

PRIORITÉS D'INTERVENTION ET OBJECTIFS	STRATÉGIES DE RÉALISATION	INDICATEURS DE RÉSULTATS
	vers les ressources appropriées ont été effectués dans un esprit de co-intervention	
4.2 Rendre accessibles des services spécialisés et adaptés aux besoins des personnes itinérantes		
4.2.1 Offrir des services de référence, d'accompagnement et d'intervention spécialisés pour prévenir la « détérioration » de la situation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offrir des suivis à intensité variable, notamment en santé mentale, en dépendances, et prioritairement avec les femmes, les personnes des communautés culturelles minoritaires et les jeunes 	↪ Nombre de projets qui offrent des services spécialisés
4.2.2 Maintenir et développer des services d'interventions spécifiques aux problématiques associées à l'itinérance (concomitance), afin de soutenir les personnes dans toutes les étapes de leur processus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offrir des services et interventions spécifiques, notamment aux groupes suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ femmes ○ personnes issues de l'immigration ou appartenant à une communauté culturelle minoritaire ○ personnes avec un problème de santé mentale ○ jeunes ▪ personnes avec un problème de dépendances 	<ul style="list-style-type: none"> ↪ Les services spécialisés visant des problématiques concomitantes sont maintenus ↪ De nouveaux projets sont développés pour rejoindre ces populations
4.3 Favoriser la complémentarité, la continuité et la coordination des actions et des services aux personnes en situation ou à risque d'itinérance		
4.3.1 Développer et mettre en place des ententes de collaboration entre les partenaires (communautaires et publics) visant la complémentarité et la continuité des services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place un réseau d'intervenants « passerelle » afin de faciliter la référence des personnes fragilisées ▪ Conclure des ententes de collaborations entre les organismes communautaires et publics 	<ul style="list-style-type: none"> ↪ Nombre d'ententes de collaboration conclues ↪ Présence du réseau d'intervenants passerelle ↪ Un continuum de services est établi
4.3.3 Améliorer la continuité et l'accessibilité des services en facilitant le transport entre les ressources à Laval	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et mettre en place une stratégie d'amélioration du transport entre les ressources 	↪ Une stratégie pour faciliter le transport a été mise en place

PRIORITÉS D'INTERVENTION ET OBJECTIFS	STRATÉGIES DE RÉALISATION	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Priorité 5 - Assurer l'accessibilité de services d'hébergement et de logement répondant aux différents besoins des personnes itinérantes		
5.1 Offrir des services d'hébergement d'urgence		
5.1.1 Consolider et développer des services répondant aux besoins urgents et critiques des personnes itinérantes ou à risque (dormir, manger, se vêtir, se laver)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolider les services en place ▪ Augmenter l'offre de service d'urgence 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de places ↳ Nombre de nouvelles places ↳ Taux d'occupation des places
5.2 Offrir des services d'hébergement de transition et/ou supervisés		
5.2.1 Consolider et développer des services répondant aux besoins d'hébergement de transition ou supervisés pour les personnes itinérantes ou à risque	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolider les services en place ▪ Augmenter l'offre de service 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de places ↳ Nombre de nouvelles places ↳ Taux d'occupation des places
5.3 Offrir des services d'hébergement avec soutien communautaire		
5.3.1 Consolider et développer des services répondant aux besoins d'hébergement ou de logement avec soutien communautaire pour les personnes à risque	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolider les services en place ▪ Augmenter l'offre de service 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de places ↳ Nombre de nouvelles places ↳ Taux d'occupation des places
5.4 Favoriser l'accès à une habitation permanente		
5.4.1 Favoriser le maintien en logement à long terme par divers programmes et services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Outiller les intervenants sur le Programme de supplément au loyer (PSL) afin qu'ils soient habilités à présenter des demandes ▪ Offrir des services de soutien communautaire visant le maintien en logement 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de projets développés visant le maintien en logement ↳ Nombre de logements avec soutien communautaire pour les personnes ayant vécu de l'itinérance
5.4.2 Favoriser les projets d'habitation visant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et mettre en place des projets 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de projets développés en

PRIORITÉS D'INTERVENTION ET OBJECTIFS	STRATÉGIES DE RÉALISATION	INDICATEURS DE RÉSULTATS
l'intégration et la participation sociale	visant l'intégration et la participation sociale, notamment par des projets collectifs	intégration à l'habitation permanente
5.4.3 Soutenir les initiatives de partenaires du réseau logement visant le développement d'habitation sociale, coopérative, abordable ou avec soutien communautaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpeller la CRÉ et l'OMH ▪ Soutenir des initiatives des partenaires du réseau logement 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de contacts et rencontres avec la CRÉ et l'OMH ↳ Nombre d'initiatives de partenaires en logement soutenues par les partenaires en itinérance.
Priorité 6 - Favoriser la réinsertion sociale des personnes itinérantes et à risque d'itinérance dans une perspective de renforcement de leur autonomie		
6.1 Assurer le maintien et développer des services psychosociaux d'accompagnement à court, moyen et long terme visant la réinsertion et la préparation à l'autonomie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Favoriser les services visant l'acquisition et le maintien des acquis dans une approche globale et continue visant à intervenir sur les différentes sphères d'insertion (sociale, habitation, emploi) ▪ Offrir des interventions de soutien au rétablissement des liens sociaux 	↳ Nombre de projets de réinsertion maintenus et développés
6.2 Soutenir et créer des réseaux de soutien et des groupes d'appartenance pour les personnes itinérantes et à risque	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maintenir et renforcer les réseaux actuels ▪ Créer de nouveaux réseaux 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de réseaux soutenus ↳ Nombre de réseaux créés
6.3 Soutenir des activités et interventions visant à renforcer les habiletés sociales et professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offrir des activités et interventions visant le renforcement des habiletés sociales et professionnelles ▪ Établir des relations de partenariat avec Emploi-Québec 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de projets visant le renforcement des habiletés sociales et professionnelles ↳ Une entente de service avec Emploi-Québec a été conclue

OBJECTIF STRATÉGIQUE III : CONCERTATION, RECHERCHE ET FORMATION

Concertation, recherche et formation visant à améliorer les services, les connaissances et les pratiques d'intervention en matière d'itinérance, ainsi que coordination du plan communautaire

PRIORITÉS D'INTERVENTION ET OBJECTIFS	STRATÉGIES DE RÉALISATION	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Priorité 7 – Assurer la concertation entre les partenaires et les intervenants en itinérance		
<p>7.1 <i>Assurer une participation active et soutenue des partenaires actuels et de nouveaux partenaires en itinérance rejoignant notamment des clientèles spécifiques : femmes, communautés culturelles, jeunes</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Mobiliser les partenaires et intervenants afin d'assurer la réalisation des mandats régionaux en itinérance</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de rencontres régionales partenariales tenues sur la problématique de l'itinérance ↳ Nombre de rencontres tenues du ROILL
<p>7.2 <i>Développer et soutenir des ententes de collaboration et de partenariat entre les secteurs publics, municipaux, communautaires et privés visant l'atteinte des objectifs du plan</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Conclure des ententes de collaboration et/ou de partenariat entre les secteurs publics (fédéral, provincial, municipal), communautaires et privés</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre d'ententes de collaboration
<p>7.3 <i>Favoriser l'arrimage (analyse, développement, services, etc.) entre les réseaux qui travaillent sur la question du logement et ceux sur l'itinérance, afin d'échanger sur les besoins des groupes ciblés</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Échanger des informations entre les partenaires du réseau logement et les partenaires en itinérance 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Présence des partenaires du réseau logement au sein des instances en itinérance

PRIORITÉS D'INTERVENTION ET OBJECTIFS	STRATÉGIES DE RÉALISATION	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Priorité 8 - Contribuer au développement et à l'appropriation des connaissances en matière d'itinérance		
<p>8.1 Favoriser la recherche et le développement de connaissances sur le phénomène d'itinérance, les personnes à risque d'itinérance et sur les besoins en ce qui concerne les services (notamment en ce qui a trait aux personnes à très grand risque d'itinérance et en itinérance cachée)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser un portrait de la problématique de l'itinérance à Laval, des besoins et services ▪ Évaluer les besoins de services auprès des personnes itinérantes et à risque d'itinérance ▪ Réaliser une enquête par questionnaire auprès a) personnes itinérantes et b) des organismes communautaires et établissements travaillant avec les personnes itinérantes ou à risque d'itinérance 2014 (avant la rédaction du prochain plan communautaire) ▪ Explorer les opportunités de recherche pertinentes 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre d'organismes ayant répondu au questionnaire ↳ Un portrait 2011 a été réalisé ↳ Un outil synthèse du portrait 2011 a été distribué ↳ Un portrait 2014 ↳ Des opportunités de recherches ont été explorées
<p>8.2 Développer une vision commune de l'itinérance et des pistes de solution pour le territoire de Laval</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Échanger sur la problématique de l'itinérance et les personnes à risque avec les partenaires en itinérance ▪ En fonction des besoins, organiser des conférences, ateliers, formations régionales, colloques 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de conférences, ateliers, formations et colloques auxquels les partenaires en itinérance de la région ont participé
<p>8.3 Diffuser les résultats des recherches auprès des partenaires, des intervenants et de la population en général, afin de les sensibiliser aux réalités du territoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffuser les résultats de recherches ▪ Diffuser un outil synthèse du portrait des besoins et des services auprès des ressources et intervenants. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Un événement de présentation régionale a été réalisé ↳ Nombre d'outils diffusés

PRIORITÉS D'INTERVENTION ET OBJECTIFS	STRATÉGIES DE RÉALISATION	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Priorité 9 - Contribuer à l'amélioration des pratiques d'intervention en itinérance		
9.1 <i>Maintenir et développer l'expertise des intervenants qui offrent des services</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Évaluer les besoins de formation et les besoins d'outils d'intervention du RSSS.</i> ▪ <i>Offrir des formations pertinentes aux intervenants en fonction des besoins exprimés par les partenaires</i> ▪ <i>Mettre sur pied un projet pilote de formation « pairs aidants » et en faire l'évaluation</i> ▪ <i>Favoriser la tenue d'activités de perfectionnement et de concertation (ateliers, colloques, etc.)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de formations réalisées ↳ Nombre d'outils développés et diffusés ↳ Le projet pilote « pairs aidants » a été mis sur pied et évalué ↳ Nombre d'activités de perfectionnement et de concertation
9.2 <i>Favoriser la réflexion collective face aux pratiques d'intervention en matière d'itinérance en lien avec la plateforme du RSIQ</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Des discussions sur les pratiques d'intervention en matière d'itinérance ont lieu entre les partenaires en itinérance</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre d'activités favorisant la réflexion sur les pratiques
9.3 <i>Rester à l'affût et promouvoir les pratiques novatrices (best practices) en itinérance qui sont mises en œuvre ailleurs au Québec et au Canada</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Échanger sur les pratiques novatrices avec les partenaires en itinérance</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre d'activités d'échange sur les pratiques novatrices
Priorité 10 - Assurer la mise en œuvre et le suivi du plan communautaire		
10.1 <i>Favoriser l'appropriation du plan communautaire par les partenaires et les organismes impliqués dans le domaine de l'itinérance et en santé et services sociaux (santé mentale, dépendances, violence, jeunes, personnes âgées, etc.)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Réaliser des activités de sensibilisation et de diffusion auprès des partenaires concernés</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre d'activités de présentation du plan communautaire 2011-2014

PRIORITÉS D'INTERVENTION ET OBJECTIFS	STRATÉGIES DE RÉALISATION	INDICATEURS DE RÉSULTATS
<p>10.2 <i>Sensibiliser et mobiliser les acteurs clés (municipaux, provinciaux et fédéraux) autour du phénomène de l'itinérance et des priorités d'action pour la région de Laval</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Tenir des rencontres entre les intervenants, les gestionnaires du réseau itinérance et les partenaires de différents réseaux</i> ▪ <i>L'outil synthèse du portrait des besoins et des services a été diffusé auprès d'acteurs clés</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de rencontres de sensibilisation avec les acteurs clés ↳ Nombre d'acteurs clés ayant reçu l'outil synthèse
<p>10.3 Assurer l'évaluation de l'atteinte des résultats du plan communautaire en itinérance</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Évaluer l'atteinte des résultats annuellement</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de rencontres du Comité de suivi du plan communautaire

BIBLIOGRAPHIE

Agence de la santé et des services sociaux de Laval, Plan communautaire 2007-2011 pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval, octobre 2007, 30 pages.

Agence de la santé et des services sociaux de Laval, La pauvreté à Laval – Au-delà des apparences, 2009, 40 pages.

MSSS, L'itinérance au Québec Cadre de référence, Gouvernement du Québec, 2008, 52 pages.

MSSS, Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013, Gouvernement du Québec, 2009, 52 pages.

P. Carle, L. Bélanger-Dion, Second regard sur l'itinérance à Laval : Du constat à la mise en place de nouvelles pratiques, mars 2007, 14 pages.