



Suivi annuel

**Avancée des travaux sur
l'accès coordonné**

2023-2024

Région 06 — Montréal

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal

Québec 

Suivi annuel, Avancée des travaux de l'accès coordonné 2023-2024 est une production de la Direction des services généraux et des partenariats urbains (DSGPU) du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

1311, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2L 2M3
514 528-2500 poste : 47 744
ccsmtlpro.ca/itinerance

Coordination des travaux

Véronique Denis, cheffe du service régional de l'itinérance

Rédaction :

Alexandre Champagne, coordonnateur professionnel Vers un Chez-soi

Membre du comité de pilotage de l'accès coordonné

Alexandra Pontbriand, Spectre de rue

Annie Savage, Réseau d'aide aux personnes seules et itinérances de Montréal

Antony Santiago, Ville de Montréal

Carolane Larocque, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Cécila Arbaud, Bon dieu dans la rue

Julie Grenier, Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal

Marjolaine Despars, Ville de Montréal (Jusqu'en juin 2023)

Sonia Côté, Association d'entraide le Chaînon

Vincent Brossard, Office municipal d'habitation de Montréal

CONTEXTE

Le Service régional de l'itinérance (SRI) de la Direction des services généraux et des partenariats urbains du CIUSSS-du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) pilote depuis 2021 les travaux entourant la mise en place d'un mécanisme d'accès coordonné à Montréal.

Le présent document vise à rendre compte des avancées des travaux sur l'accès coordonné au cours de l'année 2023-2024.

Le rapport 2022-2023 se trouve au lien suivant :

<https://ccsmtlpro.ca/AvancesTravauxAccesCoordonneMontreal.pdf>

1. Priorités et réalisations en 2023-2024

1.1 Rappel des priorités 2023-2024

Les priorités 2023-2024 étaient les suivantes :

- Terminer les travaux du comité de pilotage pour l'élaboration des principes et orientations guidant l'accès coordonné à Montréal.
- Diffusion d'un guide d'orientation sur l'accès coordonné à Montréal.
- Lancement d'un appel de projets auprès du milieu communautaire pour le financement d'un projet d'accès coordonné régional.
- Opérationnalisation de l'application TRELLO (maintenant appelé Projet d'aide à la relocalisation rapide PARR) permettant la diffusion des places disponibles en temps réel dans les services d'hébergement d'urgence.
- Renforcement de l'adhésion des organismes envers l'application TRELLO.
- Réflexions à tenir sur les meilleures pratiques d'intervention à mettre en place pour joindre les personnes les plus éloignées des services et réfractaires à les utiliser.
- Mise en place d'un mécanisme de collaboration pour le suivi de l'intégration en logement des PSL de l'OMHM pour les projets de Stabilité résidentielle avec accompagnement (mesure 5.3 du PAII).

1.2 Bilan des réalisations en 2023-2024

Les principales réalisations de l'exercice 2023-2024 sont les suivantes :

- Diffusion du guide « Un accès coordonné pour Montréal : Balises régionales pour la mise en place d'un mécanisme d'accès coordonné » à l'automne 2023¹ ;
- Lancement de l'appel de projets pour la mise en œuvre d'un accès coordonné régional en octobre 2023 ;
- Lancement et début de la mise en œuvre du « Projet d'aide à la relocalisation rapide (PARR) » (anciennement TRELLO) le 30 octobre 2023 ;

¹<https://ccsmtlpro.ca/BalisesRegionalesMisePlace.pdf>

- Début du déploiement du projet « Accès communautaire coordonné en itinérance à Montréal » (ACCIMTL) à l'hiver 2024 ;
- Élaboration d'un mécanisme de collaboration régional pour l'octroi des PSL-Urgence Itinérance à partir de la fin de l'hiver 2024.

1.3 Modifications aux principales composantes de l'accès coordonné en 2023 - 2024

➤ **Changements à la gouvernance :**

- Déploiement de la gouvernance propre au projet d'accès communautaire coordonné régional porté par un regroupement de quatre organismes communautaires. Le Service régional de l'itinérance du CCSMTL prend part au Comité exécutif de ce projet.
- Déploiement de la gouvernance propre au projet PARR, porté par un organisme communautaire, et suivi du projet par le Comité de vigie du Service régional de l'itinérance
- Développement du mécanisme de collaboration pour l'octroi des PSL de l'OMHM dans le cadre de la mesure 5.3 du PAII et suivi par le Comité sur le continuum Hébergement-Logement en itinérance

➤ **Analyses complémentaires à la cartographie concernant le continuum de services et de logement/hébergement :**

- Analyses réalisées en 2021-2022. Aucun changement apporté en 2023-2024.

➤ **Changements ou les bonifications apportés aux objectifs et à la portée de notre accès coordonné :**

- Développement d'un mécanisme de collaboration incluant l'ensemble des organismes communautaires porteurs de PSL de l'OMHM. Ce sont 21 organismes communautaires qui ont accès à des subventions locatives de différents types (PSL et/ou les subventions locatives Vers un chez-soi) qui participent à cette initiative.

4 organismes participent au projet Accès coordonné communautaire en itinérance à Montréal (ACCIMTL) : Mission Bon Accueil, Accueil Bonneau, Maison du père et Mission Old Brewery.

➤ **Changements et bonifications apportés à vos points d'accès :**

- Conceptualisation et identification des 4 points d'accès liés au projet ACCIMTL (choix de points d'accès décentralisés)

➤ **Changements et bonifications apportés à vos processus de triage et d'évaluation :**

- Identification des outils communs d'admission et d'évaluation par les porteurs du projet ACCIMTL. Parmi ces outils figurent : un formulaire de consentement à la collecte et au partage des données, un formulaire de triage standardisé, un outil d'orientation basé sur

des principes et des définitions partagées, un répertoire centralisé des services offerts, ainsi qu'un inventaire centralisé des ressources disponibles.

➤ **Changements et bonifications apportés à vos processus d'aiguillage et de référence :**

- Aucun changement.

➤ **Changements et bonifications apportés à votre SGI en 2023-2024, s'il y a lieu :**

- Aucun changement en 2023-2024. Des pistes sont explorées et une analyse approfondie est effectuée pour déterminer si une nouvelle plateforme peut être ajoutée afin de compléter les logiciels existants.

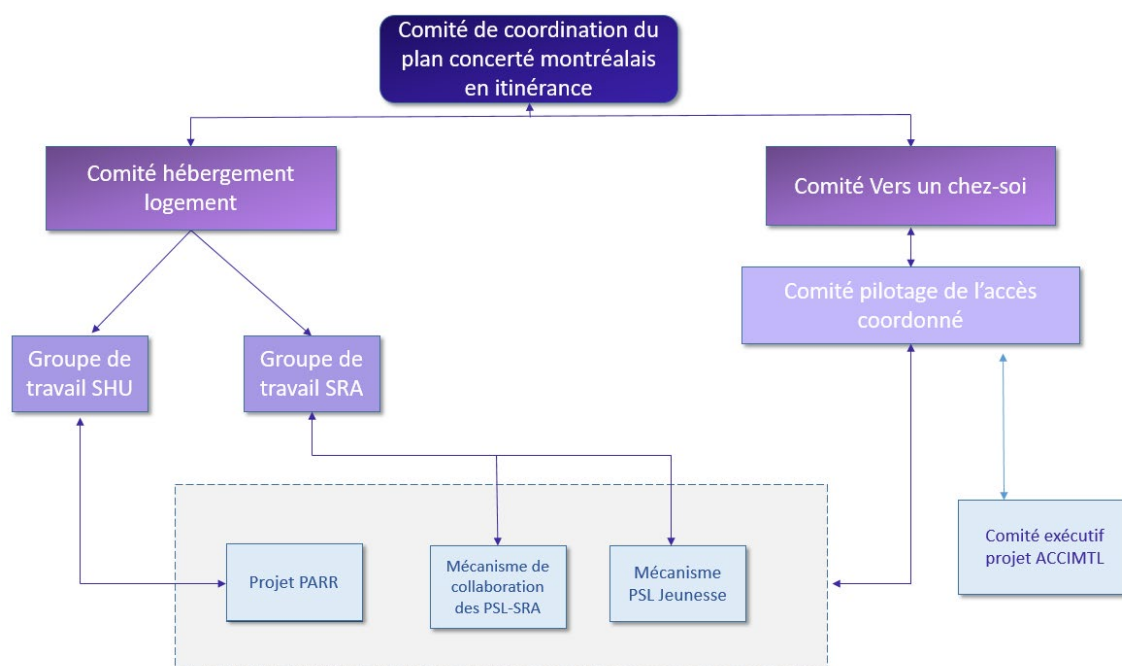
2. Gouvernance et partenaires

2.1 Mise à jour pour 2023-2024

Le Service régional de l'itinérance (SRI) du CCSMTL a la responsabilité de planifier, financer et coordonner le dossier de l'accès coordonné à Montréal, et ce, en fonction des orientations ministérielles et en tenant compte de la réalité montréalaise. Tel que défini dans le guide « Un accès coordonné pour Montréal » (CCSMTL, 2023), l'accès coordonné est envisagé comme un projet communautaire collectif dont le développement et la mise en œuvre sont pris en charge par le milieu communautaire, avec le soutien du Service régional de l'itinérance du CCSMTL et de la Ville de Montréal.

Ce principe implique que les projets d'accès coordonné en œuvre à Montréal ont tous leur propre structure de gouvernance. Néanmoins, ils font l'objet de suivis réguliers dans le cadre de certaines instances partenariales portées par le SRI. La nouveauté 2023-2024 à la structure de gouvernance consiste en l'ajout du comité exécutif lié au projet Accès communautaire coordonné en itinérance à Montréal (ACCIMTL). Ce comité, auquel le SRI participe, regroupe les directeurs des organismes partenaires, de même qu'un représentant de la Ville de Montréal.

2.2 Structure de gouvernance actuelle



3. Principaux constats de la cartographie régionale du continuum de logement et d'hébergement en itinérance

3.1 Mise à jour de la cartographie pour 2023-2024

Comme mentionné précédemment, aucune modification n'a été apportée à la cartographie régionale depuis sa réalisation. Par conséquent, les faits saillants et les constats qui en ressortent ne sont pas répétés dans le présent document, afin de ne pas l'alourdir. Nous invitons toutefois le lecteur à consulter le rapport abrégé du « Portrait des ressources d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance à Montréal et analyse des barrières d'accès » disponible au lien suivant : <https://ccsmtlpro.ca/PortraitRessourcesHeb-log>

4. Objectifs et portée de l'accès coordonné

4.1 Mise à jour des objectifs de l'accès coordonné pour 2023-2024

À Montréal, l'objectif de l'accès coordonné est demeuré le même, soit de favoriser la stabilité résidentielle des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être en facilitant l'accès aux divers services permettant l'obtention d'une place en hébergement ou en logement, le maintien en logement et la prévention de la perte de logement.

Le mécanisme de collaboration des PSL-SRA développé en 2023-2024 vise à centraliser les informations sur les projets de placement en logement (nombre de places disponibles, populations visées, etc.) portés par des organismes communautaires. Ceux-ci peuvent être issus du Programme de subvention locative (PSL) de l'OMHM, de projets de Stabilité résidentielle financés par le programme vers un chez-soi ou encore de projets d'entrée rapide en logement. L'objectif est de permettre aux organismes participants de mieux se connaître, de favoriser la collaboration et le référencement entre eux.

5. Portée de l'accès coordonné

5.1 Mise à jour de la portée de l'accès coordonné pour 2023-2024

La portée de l'accès coordonné de Montréal se veut toujours régionale. Celle-ci tend à s'accroître dans la mesure où le mécanisme de collaboration des PSL SRA, développé en 2023-2024, impliquera 21 organismes communautaires porteurs de projets de placement en logement.

Également, depuis décembre 2023, l'organisme Mission bon Accueil est devenu officiellement le porteur du projet d'accès coordonné à Montréal en collaboration avec trois organismes ; l'Accueil Bonneau, Maison du Père et Mission Old Brewery dans un projet nommé « *Un accès communautaire coordonné en itinérance pour Montréal* ».

La collaboration de ces quatre organismes et la mise en commun de leurs ressources d'hébergement dans une optique d'accès coordonné viendront optimiser l'accès aux places d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérances cognant aux portes d'une de ces quatre ressources.

Le « Projet PARR », quant à lui, diffuse en temps réel les places disponibles dans 18 sites d'hébergement d'urgence de Montréal. Cet outil permet à des intervenants de première ligne (comme la police, les travailleurs de rue, les services d'hébergement d'urgence, les urgences des centres hospitaliers) d'orienter et de diriger les personnes vers les places disponibles, incluant un service de transport.

Ainsi, en 2023-2024, c'est une trentaine d'organismes communautaires en itinérance qui participent à une ou plusieurs initiatives d'accès coordonné en itinérance. Cette diversité d'organismes impliqués dans chaque initiative permet d'assurer l'obtention de service par des personnes en situation d'itinérance aux profils diversifiés (jeunes, femmes, hommes, couples, autochtones, personnes âgées, diversité de genres, etc.

6. Points d'accès

6.1 Mise à jour des points d'accès coordonné pour 2023-2024

À l'heure actuelle, différents points d'accès existent en fonction des différentes initiatives en cours. Dans le cadre de la mise en œuvre du projet ACCIMTL en 2023-2024, les points d'accès ont été identifiés. Bien que leur conceptualisation soit complétée, plusieurs demeurent requis avant

leur mise en fonction en 2024-2025 [heures d'ouverture, recrutement, diffusion de l'information, formation des ressources humaines sur les processus, procédures et outils, etc.].

Chacun des 4 organismes collaborateurs [Mission Bon Accueil, Maison du Père, Accueil Bonneau et Mission Old Brewery] aura au minimum un point d'accès.

Le mécanisme de collaboration des PSL-SRA viendra également ajouter plusieurs points d'accès et ainsi élargir la portée de l'accès coordonné.

Les personnes en situation d'itinérance qui fréquentent peu ou pas les services sont importantes à considérer dans le cadre de l'implantation de l'accès coordonné. Nous prévoyons, en 2024-2025, mieux rejoindre cette population en mettant à contribution, par exemple, des équipes mobiles.

7. Triage et évaluation

7.1 Mise à jour du processus de triage et évaluation de l'accès coordonné pour 2023-2024

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'ACCIMTL, les outils d'admission et d'évaluation standardisés ont été identifiés, et les besoins spécifiques ont été définis. Ces outils comprennent :

- Un formulaire commun pour le consentement à la collecte et au partage des informations
- Un formulaire standardisé de triage
- Un outil d'orientation basé sur des principes et des définitions partagées.
- Un outil de référencement standardisé est en cours d'élaboration par Mission Bon Accueil et ses partenaires.

7.2 Description des mécanismes et outils de priorisation

La question de la priorisation systématique de certaines personnes en situation d'itinérance en fonction de critères prédéterminés ne fait pas consensus auprès des partenaires en itinérance et cela s'est aussi avéré au sein du comité de pilotage. Toutefois, l'idée de prévoir une attribution de services en fonction de l'appartenance à certains sous-groupes de personnes en situation d'itinérance est vue comme plus acceptable. Les organismes communautaires appliquent bien souvent le principe du « premier arrivé/premier servi » considérant la masse de demandes, toutes plus urgentes et prioritaires les unes que les autres.

Le projet ACCIMTL devra poursuivre les travaux sur la priorisation en 2024-2025.

8. Processus d'aiguillage et de référence

8.1 Mise à jour du processus d'aiguillage et de référencement pour 2023-2024

Aucune mise à jour effectuée en 2023-2024.

8.2 Inventaire centralisé des services de logement et hébergement

Le mécanisme de collaboration des PSL SRA, qui a été développé en 2023-2024, viendra favoriser l'accès à une subvention locative aux personnes ayant des besoins en ce sens. L'aiguillage et le référencement seront ainsi facilités. Le projet ACCIMTL travaille également sur un inventaire des services d'hébergement et de logements offerts par les 4 organismes partenaires. Cet inventaire sera effectif le en 2024-2025.

9. Le système de gestion de l'information.

9.1 Changements et bonifications apportés au SGI en 2023-2024

Dans le cadre de l'ACCIMTL, les 4 organismes partenaires utilisent des systèmes de gestion de l'information différents. Les porteurs du projet ont mené des travaux pour trouver une solution technologique permettant de concilier les différents systèmes, mais ces travaux n'ont pas été concluants. Pour le moment, un accès centralisé à un répertoire des services d'hébergement et de logements disponibles n'est pas possible, ni la création de listes d'attente nominatives communes. En résumé, la coordination complète des demandes de référencement pour un accès coordonné ne peut être actualisée.

10. Suivi et amélioration continue

10.1 Suivi et amélioration continue en 2023-2024

Aucune mise à jour effectuée en 2023-2024. Les indicateurs de suivi des initiatives sont toujours les suivants :

- Nombre d'organisations impliquées dans l'accès coordonné
- Nombre d'organismes prennent actuellement part au projet régional d'accès communautaire coordonné.
- Nombre de personnes en logement
- Nombre de nouvelles personnes ayant obtenu un PSL
- Nombre de personnes ayant perdu leur logement au cours de la période et les raisons associées à chaque perte de logement [non-paiement de loyer, conflit, insalubrité, perte d'autonomie, départ volontaire, relocalisation, autre].

Projet PARR :

- Nombre d'organismes qui diffusent en temps réel les places disponibles dans leur ressource;
- Nombre de personnes utilisatrices de la plateforme;
- Nombre de personnes ayant obtenu une place grâce à la plateforme

10.2 Mécanismes de suivi et d'amélioration continue

Le suivi d'amélioration continue est mis en place dans les instances de gouvernance. La structure de gouvernance joue un rôle crucial dans le suivi des mesures d'amélioration continue dans les initiatives d'accès coordonné à Montréal. Elle est responsable de la définition des objectifs, de la mise en place des mécanismes de suivi et de l'évaluation régulière des performances du projet.

Cette structure doit garantir que les indicateurs de succès sont clairs, mesurables et alignés avec les besoins des personnes en situation d'itinérance.

En supervisant l'exécution des mesures et en assurant une communication efficace entre les différents acteurs impliqués, elle permet d'ajuster les stratégies en fonction des retours d'expérience et des résultats observés. La gouvernance doit également veiller à la transparence des processus et à l'engagement des parties prenantes, favorisant ainsi une approche collaborative et adaptative pour optimiser en permanence l'impact du projet sur l'accès aux services et le soutien des personnes sans abri.

11. Priorités de l'accès coordonné en 2024-2025

Les priorités pour l'avancement du dossier de l'accès coordonné en 2024-2025 sont les suivantes :

- Lancement du mécanisme de collaboration des PSL SRA;
- Déploiement des points de services liés au projet ACCIMTL et mise en œuvre de l'accès coordonné communautaire de Montréal;
- Promotion des différents mécanismes d'accès coordonné auprès des partenaires du milieu communautaire.

