

# **Suivi annuel**

## **de l'avancée des travaux de l'accès coordonné pour la région de Laval**

### **2022-2023**

## **CONTEXTE**

Comme précisé dans le document d'orientation pour la réalisation des *Plans d'action régionaux et communautaires intégrés* (PARCI), la mise en œuvre de l'accès coordonné se voulait progressive au cours des exercices 2021-2022 et 2022-2023. Dans ce contexte, un arrimage entre les mécanismes d'attribution des unités du Programme de supplément au loyer (PSL) associé au *Plan d'action interministériel en Itinérance 2021-2026* (PAII) du gouvernement du Québec et la mise en œuvre des accès coordonnés régionaux était attendue. Le PSL permet à des individus ou des ménages à faible revenu d'habiter dans des logements qui font partie du marché locatif à l'aide financement accordée aux propriétaires-couvrant ainsi la différence entre la part payable par le locataire et le loyer convenu avec le propriétaire.

Des précisions quant aux attentes ministérielles au regard de ces PSL ont été communiquées aux CISSS/CIUSSS en ce qui a trait aux mécanismes de concertation, aux modalités d'accompagnement ainsi qu'aux outils et processus liés à l'attribution de ces unités et à l'offre de services y étant associée.

Dans une optique de bâtir un partenariat afin d'améliorer l'accès aux services offerts en itinérance, le Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII), intitulé *S'allier devant l'itinérance*, regroupe un ensemble de mesures. Ces dernières permettront de structurer les actions de façon concrète. Parmi les mesures, on y retrouve celles qui concernent la prévention de l'itinérance chez les jeunes et l'accompagnement vers un logement transitoire ou permanent.

## **OBJECTIF**

La modification no.1 à l'entente Vers un chez soi (VCS) prévoit qu'à compter de la fin de l'exercice 2022-2023, les CISSS/CIUSSS rendent public, à la fin de chaque exercice, le suivi des résultats communautaires et des travaux réalisés dans la mise en œuvre de l'accès coordonné. À cet effet, il est convenu de collaborer avec nos partenaires dans le milieu communautaire. Le comité conjoint de gestion a donc convenu du présent gabarit à compléter par les CISSS/CIUSSS en collaboration avec leurs partenaires pour rendre compte de l'avancée des travaux entourant la mise en œuvre de l'accès coordonné dans les onze régions socio sanitaires recevant du financement du volet *Communautés désignées* (CD).

## PORTRAIT RÉGIONAL DE L'ACCÈS COORDONNÉ-Région de Laval

### 1. Gouvernance et partenaires

#### Le modèle de gouvernance de l'accès coordonné

La gouvernance pour le dossier itinérance se compose d'un comité régional en itinérance qui est composé des partenaires du CISSS et qui s'adresse aux enjeux et besoins de la clientèle à risque d'itinérance dans la région de Laval. Ce comité est coordonné par la Direction du programme en santé mentale et dépendance.

Le 2e comité est le comité intra-CISSS. Ce dernier est composé des directions cliniques suivantes : la Direction du programme santé mentale et dépendance, la Direction en déficience intellectuelle-troubles du spectre de l'autisme et déficience physique, la Direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées, la Direction de la protection de la jeunesse, la Direction des soins infirmiers et la Direction du programme jeunesse.

D'autre part, le Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROIIL) est une instance de concertation des organismes communautaires en itinérance et aussi un partenaire qui représente le milieu communautaire.

Ainsi, le modèle de gouvernance se compose de deux comités et d'un arrimage régional.

Le CISSS de Laval travaille avec l'ensemble des acteurs et des partenaires dans la lutte à l'itinérance, à sa prévention, puis aux autres problématiques qui lui sont associées.

Une représentation graphique du modèle de gouvernance, de la région de Laval est disponible à la question 1.4.

#### Les rôles et responsabilités des différents partenaires dans le modèle de gouvernance

- Le comité régional en itinérance : Son mandat consiste à favoriser la concertation entre les différents partenaires régionaux. Ce comité oriente les décisions à prendre pour l'accès coordonné, les enjeux liés à l'itinérance et le plan d'action interministériel en itinérance;
- Le comité intra-CISSS : Coordonne les moyens, à l'intérieur de l'établissement afin d'assurer une dispensation de service en itinérance et le suivi de l'état d'avancement des travaux. Il s'inscrit en cohérence avec les orientations du plan interministériel en itinérance et s'inscrit dans une vision d'accès coordonné des services;
- Le Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROIIL) : Le ROIIL vise à travailler avec ses partenaires et autres collaborateurs à assurer une mobilisation et une concertation autour des enjeux de l'itinérance de même qu'à la prévenir. C'est aussi un lieu d'échange visant à informer et sensibiliser la collectivité lavalloise sur la situation des personnes vivant de l'instabilité résidentielle, l'exclusion sociale, l'itinérance et la pauvreté dans la région de Laval. De par son rôle au sein de la région de Laval, le ROIIL joue déjà un rôle central dans l'accès coordonné.

## Les sous-comités de travail rattachés à la structure de gouvernance

Le modèle de gouvernance lavallois, qui se veut stratégique et tactique, peut faire appel à des sous-comités de travail afin de réaliser certains mandats. Concernant l'accès coordonné, un sous-comité est mis en place afin d'assurer la mise en place des accès simplifiés pour la clientèle en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Ses travaux répondent à son mandat d'améliorer l'accès et la coordination avec les services et les structures déjà en place et assurer une prestation de service plus rapide et appropriée aux besoins des Lavallois.

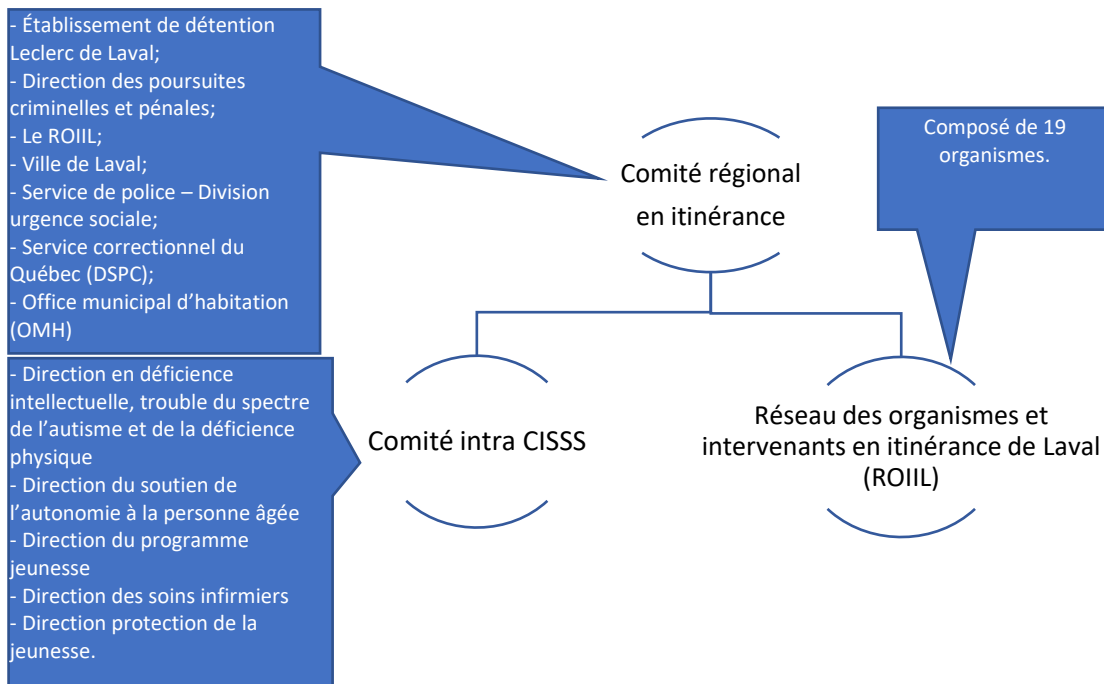
Les objectifs de ce sous-comité sont de :

- Identifier les besoins d'hébergement à Laval;
- Identifier les enjeux d'accès clinique;
- Identifier les enjeux d'accès des organismes communautaires;
- Faire la tournée des équipes cliniques du CISSS sur l'offre de service d'hébergement communautaire en itinérance;
- Déterminer des outils possibles de l'accès coordonné :
  - Adapter le formulaire d'accès de services;
  - Créer un pense-bête pour le formulaire d'accès.

Les rencontres du sous-comité sont animées par la Direction du programme santé mentale et dépendance.

L'échéancier pour le sous-comité de travail est fixé à l'automne 2023, pour la réalisation de ces travaux.

## La représentation graphique du modèle de gouvernance



## **Les modalités de collaboration et de partage de l'information**

Les modalités de collaboration à Laval, de par sa configuration physique et administrative (superficie restreinte, 1 municipalité, 1 CISSS, 1 corps policier...) de même que par ses acteurs qui sont investis dans la problématique de l'itinérance depuis de nombreuses années sont dynamiques, fluides, agiles et proactives. Les dirigeants des organismes communautaires y sont pour la plupart en poste depuis de nombreuses années et connaissent bien les enjeux liés à l'itinérance. De plus, la région de Laval possède une instance communautaire, le ROIL, où les arrimages et le développement des pratiques y sont adressés.

Les comités régionaux, que soit au ROIL ou au CISSS, touchant à l'itinérance, adressent le partage d'information sur les bonnes pratiques, l'accès coordonné et autres aspects requis.

L'implication du ROIL dans la définition des besoins des personnes en situation d'itinérance à Laval est incontournable. En effet, l'expertise et la connaissance terrain de la réalité d'itinérance lavalloise lui confèrent une grande place dans l'influence des orientations de l'accès coordonné.

Les différentes instances de la région se concertent afin de traiter différents sujets, dont l'accès coordonné et les orientations s'y rattachant.

## **La publication du portrait régional de l'accès coordonné**

La publication se retrouve sur la page web du CISSS : <https://www.lavalensante.com>

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

*\*Il est à préciser que les constats de cette cartographie ne sont pas exhaustifs et évoluent dans le temps.*

### **Les principaux goulots d'étranglement**

Tout d'abord, notons que les goulots d'étranglement font référence à un blocage de l'offre de services du fait d'un surplus de demandes inattendues ou imprévues. Conformément à la cartographie réalisée à l'été 2022, différents goulots d'étranglement ont été identifiés :

- Les difficultés à accéder à un logement salubre, abordable et sécuritaire;
- Le manque d'unités abordables pour l'accès aux logements permanents;
- L'absence de ressources ou d'adaptation des services dans les hébergements d'urgence pour la clientèle féminine, en situation d'itinérance, est une fissure dans le continuum de services adaptés.

### **Les principaux trous de services**

- L'augmentation des coûts des logements;
- Peu d'hébergements d'urgence sont disponibles ou adaptés pour les personnes s'identifiant comme femmes en situation de vulnérabilité, notamment, pour les femmes accompagnées d'enfants;
- Le manque de place en hébergement de dépannage en sortie des établissements carcéraux;
- Difficulté des centres d'hébergement en itinérance d'adapter les lieux pour personnes en perte d'autonomie.

### **Les enjeux d'accès**

- La complexité de la construction d'habitation sans but lucratif réduit l'accès aux logements abordables;
- Le faible roulement dans les logements subventionnés;
- L'absence des ressources pour enfants limite l'accès des femmes au service d'hébergement, ce qui limite leur sécurité physique et psychologique;
- Les obstacles d'accès aux couples et aux personnes avec animaux;
- La difficulté d'adapter les lieux pour les personnes en perte d'autonomie;
- L'augmentation des coûts des logements, le manque d'entretien de certaines propriétés ou des infrastructures publiques d'habitation à loyer modique (HLM);
- Le nombre insuffisant des ressources d'hébergement par rapport aux besoins de la population en situation d'itinérance;
- La disponibilité du transport en commun dans certains secteurs de la région ne rend pas le déplacement facile d'un bout à l'autre de la région, incluant l'accessibilité aux organismes communautaires.

### **Les besoins prioritaires en matière d'offre de services**

La mise en place d'un arrimage direct entre les services du réseau de la santé et services sociaux de Laval et/ou les ressources communautaires aide à l'accessibilité des services d'hébergement pour la clientèle en post incarcération.

Aussi, l'adoption d'une grille de priorisation commune à l'ensemble des acteurs et partenaires du terrain pourrait avoir une incidence positive sur l'accès au logement aux clientèles les plus vulnérables (jeunes, femmes, etc.).

D'autre part, l'accès au logement social est également rapporté comme un besoin, et ce, en raison des délais d'attente et la pénurie de logements sociaux disponibles.

### **Les recommandations**

Le CISSS de Laval en collaboration avec les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires travaille activement à la prévention et à la mise en place de solutions permettant la réinsertion des personnes en situation d'itinérance. Par contre, les difficultés d'accès au logement sont des obstacles d'avant-plan face à la sortie de l'itinérance. De plus, l'accessibilité à un logement abordable, sécuritaire et salubre est une priorité afin de faciliter la sortie de l'itinérance.

Parmi les pistes de solution possibles identifiées dans la cartographie :

- Une politique de salubrité serait intéressante à mettre en place, pour amener les propriétaires récalcitrants à faire l'entretien de leur bâtiment;
- L'adoption d'une grille de priorisation commune à l'ensemble des acteurs et partenaires de terrain pourrait avoir une incidence positive sur l'accès au logement aux clientèles les plus vulnérables (jeunes, femmes, etc.);
- La mise en place d'un guichet unique « itinérance » pourrait faciliter l'accès aux services et à l'hébergement du CISSS de Laval et contribuer à la réaffiliation sociale en optimisant le travail déjà effectué par les intervenants du programme de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA).

## **Les initiatives existantes de la région ayant des composantes communes avec un système d'accès coordonné**

L'équipe itinérante de la Direction de la santé mentale et dépendance du CISSS de Laval a notamment été identifiée comme un acteur clé dans la liaison entre les personnes à risque ou en situation d'itinérance et le réseau de la santé et des services sociaux. Ces intervenants se déplacent vers où se trouvent les personnes en situation d'itinérance pour faire le lien avec les services médicaux, psychologiques, de réadaptations, etc. Il est à noter que cette équipe fut mise en place par la Direction programme santé mentale et dépendance du CISSS Laval.

La région bénéficie déjà de l'apport du regroupement des intervenants en itinérance de Laval qui collabore en concertation afin de mettre sur pied un projet commun, harmonisé, ayant pour objectif d'offrir une stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) destiné aux personnes en situation d'itinérances du territoire Lavallois. Ainsi, la région de la Laval est riche en initiatives pouvant déjà s'inscrire dans un projet d'accès coordonné qui améliore déjà considérablement l'accessibilité au logement.

L'ensemble des mécanismes existants sont appréciés, novateurs et utilisés par les partenaires en itinérance dans la région.

### **3. Objectifs et portée de l'accès coordonné**

#### **Les objectifs visés par l'accès coordonné**

Répondre aux besoins des personnes et des familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir de façon équitable, en les orientant vers des services et mesures de soutien offerts par la communauté et le réseau public. L'accès aux services et mesures de soutien a pour objectif de mieux accompagner les personnes desservies et de les aider à éviter la rue ou à en sortir.

Les objectifs spécifiques sont :

- Permettre d'améliorer l'accès aux services, dont ceux associés à l'obtention d'un hébergement ou d'un logement;
- Permettre de s'assurer que les bons services soient offerts par les bons fournisseurs aux bonnes personnes, au bon moment et en temps opportun, et ce dans le souci d'efficacité;
- Répondre aux besoins des personnes desservies grâce à la concertation des acteurs du milieu communautaire.

#### **La portée de l'accès coordonné, incluant l'accès coordonné au programme de soutien au loyer (PSL) intégré au Plan d'action interministériel en itinérance (PAII)**

Les travaux de l'accès coordonné pour la région de Laval, visent, à la phase actuelle, à repérer et desservir les usagers hébergés dans des ressources d'hébergement transitoires qui nécessitent des soins du CISSS (psychosociaux ou physiques) ou de l'hébergement en ressources intermédiaires, ressources de type familiales ou CHSLD. Ainsi, ces usagers desservis pourront se rétablir plus rapidement ou avoir un logement permanent et par le fait même, libérer un lit d'hébergement de transition en itinérance.

Conséquemment, une autre personne pourra bénéficier de ce type de ressource (hébergement transitoire) pour à son tour, obtenir les bons services et mettre fin à sa situation d'itinérance.

Pour y parvenir, la concertation du ROIL avec les organismes communautaires, qui travaillent dans la lutte contre l'itinérance, offre un service d'accès de proximité aux personnes de la région. Ainsi, la concertation permet de diriger rapidement la personne en situation d'itinérance vers l'organisme qui lui offre le service adapté à ses besoins.

Il est à souligner que l'accès coordonné dans la région de Laval a plusieurs points d'accès. Ce qui permet de repérer facilement les individus et les référer au projet de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) de Laval.

L'approche SRA ou *Logement d'abord* vise notamment à offrir aux personnes en situation d'itinérance un logement permanent par un soutien individuel, selon le besoin de la personne en situation d'itinérance. Cette approche cible les personnes vivant une situation d'itinérance dans la région de Laval et facilite l'accès au logement. Le SRA de Laval est un modèle décentralisé pour mieux rejoindre la clientèle, et ce, grâce au déploiement d'une quinzaine d'intervenants auprès des neuf organismes communautaires membres du SRA et ayant pignon sur rue à différents endroits de Laval.

L'accompagnement se fait dans le respect de l'autodétermination de l'individu. De ce fait, l'octroi des PSL tient compte de l'évaluation clinique réalisée par les intervenants du SRA.

#### **Adaptation de l'accès coordonné tenant compte des divers profils des usagers afin de rejoindre les personnes qui pourraient en bénéficier**

La mise en place du modèle SRA de façon décentralisée a permis de rejoindre les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être puisque les intervenants qui se rattachent au SRA offrent des services de proximité. L'approche SRA aide à l'accompagnement dans les différentes démarches (juridiques, santé mentale, santé physique, logement, emplois, etc). L'intervenant s'assure de développer un filet de sécurité durable et concret dans le but de contrer la précarité liée aux conditions de vie instables des usagers une fois qu'ils sont en logement. Neuf organismes ont des intervenants qui offrent les services dans le cadre du SRA pour la région de Laval.

De plus, l'organisation des organismes communautaires sous un regroupement (le ROIL) offre l'avantage d'éviter le dédoublement de l'offre de service. En effet, la personne en situation d'itinérance est facilement référée à l'organisme qui répond à sa situation (maladie physique, jeunes, dépendance, etc) ou au Refuge, qui offre un soutien d'hébergement d'urgence dans la région et différents services associés.

Il est à noter que l'accès et le maintien en logement s'appuient sur un suivi plus ou moins intensif selon les personnes, ce qui tient compte du choix de l'individu.

#### **4. Points d'accès**

##### **Les façons par lesquelles les personnes peuvent joindre les points d'accès, incluant les points d'accès pour les Programme de soutien au loyer (PSL) liés au Plan d'action en itinérance (PAII)**

L'accès décentralisé, dans la région de Laval, donne l'avantage indéniable de rejoindre les personnes en situation d'itinérance et à risque d'itinérance, via plusieurs organismes communautaires. Ainsi, les modalités d'accès sont diversifiées pour répondre aux besoins de cette clientèle.

Ces organismes communautaires ont des intervenants SRA pour intervenir à proximité, et ce, afin d'intervenir dans l'environnement de la personne en situation d'itinérance. Ainsi, nous visons que tous aient accès au SRA, mais tout en tenant compte de l'autodétermination de l'individu et de son rythme ou cheminement pour sortir de la rue. Ceci assure le respect du choix de la personne puisque chaque individu est unique vis-à-vis son parcours de vie. Nous assurons également un continuum de services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

De ce fait, les organismes, leurs centres de jour/soir, le café de rue, peuvent constituer à la fois un mécanisme d'accès au système d'hébergement et un point de départ à la trajectoire menant au logement.

### **Les moments de disponibilité des points d'accès**

En tout temps, selon les points d'accès. À titre d'exemple, le Refuge offre des services 7j/7j et 24hrs/24hrs.

### **Les outils de communication afin de joindre les points d'accès**

Plusieurs moyens sont disponibles. Afin de rejoindre la clientèle en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, l'accès doit être rapide et adapté aux moyens de ces personnes :

- Ressources communautaires dédiées aux difficultés psychosociales de divers ordres;
- Liste des coordonnées des ressources communautaires se trouvant sur le site internet du CISSS de Laval;
- La ligne téléphonique : 811-Info social;
- Service de police de Laval;
- Division Urgence sociale de Laval;
- Reaching out (travail de rue);
- Équipe itinérante du programme santé mentale et dépendance du CISSS de Laval;
- Services et ressources de santé mentale et dépendance (DPSMD);
- Service de crise et prévention de suicide;
- L'accueil santé première ligne du CISSS de Laval.

Il est à souligner que les organismes sont bien informés des différents moyens de communication afin de rejoindre l'accès aux services. De plus, les ressources du communautaire sont proactives afin d'aller vers les individus en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

## **5. Triage et évaluation**

### **Les procédures de triage et d'admission de l'accès coordonné**

Les demandes arrivent par les partenaires intersectoriels ainsi que directement par les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être ou par les organismes communautaires.

Le formulaire centralisé sera une étape importante dans l'amélioration de notre accès coordonné puisqu'il permettra aux organismes communautaires de cibler les personnes qui ont besoin de services urgents et les référer aux services externes du CISSS de même que l'accès, lorsque requis, à un hébergement ressource de type familial (RTF), en ressource intermédiaire (RI) ou centre d'hébergement de soins de longue durée

(CHSLD). L'offre de service décentralisé de Laval donne un accès rapide à la personne en situation d'itinérance à un service adapté à son besoin. Le modèle SRA permet aux intervenants de profiter de la concertation des organismes communautaires et d'une bonne compréhension des services offerts dans la région.

Le processus de référence au projet SRA se fait par l'ensemble des promoteurs ou partenaires du projet. Un comité clinique, constitué de cliniciens du projet commun et partenaires du milieu ayant de l'expertise pertinente, constitue le comité d'admission au programme et de priorisation des demandes.

Lorsqu'une personne correspond aux critères d'admission au projet, un intervenant SRA complète une demande de services avec elle. Celle-ci est soumise à un comité clinique du projet SRA qui évalue la demande et décide quel type de soutien et quelles ressources seront offerts à la personne. Le comité peut aussi recommander que la personne fasse des démarches complémentaires auprès d'autres organismes lavallois. Lorsqu'une personne est acceptée au projet SRA, elle débute une démarche de réaffiliation sociale dont le but ultime est sa stabilité résidentielle. Un (e) intervenant (e) l'accompagne tout au long de ce processus pour au moins un an. La démarche est volontaire et la personne peut choisir de mettre fin au projet à tout moment. De ce fait, le respect du rythme de la personne demeure la clé de création d'une alliance ainsi que de prendre le temps et rester centré sur les besoins exprimés par la personne ainsi que ses aspirations.

L'accès coordonné lavallois donne accès au SRA de même qu'au PSL.

### **Les outils de triage et d'admissibilité**

Afin d'assurer une réponse qui répond aux objectifs de la personne en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, le comité clinique du SRA utilise des outils de triage et d'admissibilité.

### **Les outils d'évaluation communs**

La région de Laval dispose d'un outil harmonisé de demande de services au CISSS de Laval qui est en processus de révision, et ce, afin d'assurer la mise en place des services spécialisés requis pour cette clientèle et faciliter les références des organismes communautaires.

D'autre part, le comité clinique du SRA dispose d'une grille d'évaluation qui permet de faire des recommandations adaptées aux besoins de la personne.

### **Identification des outils d'évaluation**

Le comité clinique se rencontre 1 fois par mois pour faire l'analyse des demandes reçues et de l'attribution des ressources aux participants acceptés, et ce, en utilisant un document d'évaluation.

### **Description des mécanismes et les outils de priorisation**

Dans la région de Laval, le ROIL veille à la concertation des différents partenaires qui jouent un rôle important dans la prise en charge d'une personne en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Ainsi, l'instance régionale permet un lieu concerté d'échange sur les pratiques et maintient une collaboration efficace et innovante pour les rendre accessibles et adaptées aux besoins de la région. Cette concertation permet aux

organismes de Laval d'offrir des services complémentaires et de répondre à une grande diversité de besoins pour accueillir chaque personne en situation d'itinérance dans sa réalité particulière et l'accompagner vers la prochaine étape la plus pertinente pour elle.

En outre du comité clinique du ROIL qui adapte les recommandations à la personne, les intervenants assurent le soutien afin d'offrir à la personne l'opportunité d'apprendre et d'expérimenter de nouvelles avenues et accéder à de nouveaux succès.

Cet accompagnement assure non seulement le développement de la personne, mais vise aussi à offrir une expérience positive aux locataires des logements. Ainsi, une des retombées est également de mousser les grands avantages du PSL, tant pour les usagers que pour les propriétaires (dans un contexte actuel de pénurie de logements).

Concernant la priorisation, une évaluation clinique est réalisée pour déterminer l'accessibilité de l'individu au PSL. Ensuite, l'autodétermination est respectée pour permettre à la personne en situation d'itinérance de faire son choix. Un comité clinique constitué de cliniciens du projet commun et partenaires du milieu ayant de l'expertise pertinente constitue le comité d'admission au programme et de priorisation des demandes lorsque requis.

### **Les outils de priorisation**

Notre région se distingue par l'accès au SRA qui donne accès au PSL. De ce fait, l'organisation à Laval du modèle SRA facilite l'accès à ce programme pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

Ainsi, l'accompagnement vers un hébergement permanent utilise des critères d'admissibilité, et ce, avec un regard clinique qui prend en compte la réalité de la personne et son cheminement. À cet effet, une grille d'évaluation peut être utilisée également dans certaines situations pour faire la priorisation.

## **6. Aiguillage et référence**

### **Les processus de jumelage/aiguillage vers les services**

Les organismes communautaires de la région de Laval ont une bonne coordination qui assure des communications fluides. Ceci est bénéfique pour offrir une prise en charge rapide des usagers dans la région puisque l'utilisateur est orienté rapidement vers le bon service.

De ce fait, la concertation des organismes communautaires de notre région constitue une force en soi.

De plus, le maintien de la communication entre le ROIL et les organismes communautaires affiliés permet un arrimage et une complémentarité des services. Le soutien du CISSS par l'offre des places d'hébergement permanent (RI, RTF, CHSLD) constitue un moyen d'accès pour une clientèle spécifique aux services adaptés et permanents pour sortir de la rue.

Considérant que chacun des organismes lavallois d'hébergement en itinérance a une offre de services distincte et possède donc une clientèle plus spécifique, ceci leur permet de gérer leur propre liste, et ce, pour répondre au profil de l'utilisateur.

Il est à noter que dans les cas particuliers, le réseautage étroit, incluant le référencement, entre les organismes communautaires a toujours lieu au bénéfice de cette clientèle.

### **L'inventaire centralisé des services de logement et hébergement utilisé dans l'accès coordonné**

Le ROIL de Laval utilise, entre autres, l'application internet privée (loge-moi) pour aider à la recherche du logement.

### **L'autodétermination de la personne**

L'étape importante de la demande de service, qui est complétée par les intervenants SRA, permet non seulement d'identifier les forces et les fragilités de la personne à sortir de la situation d'itinérance, mais surtout la possibilité de créer un lien de confiance. Ce lien est la clé de l'accompagnement qui s'échelonne sur au moins une année complète. Il sera la base de toutes les interventions qui suivront, et ce, dans toutes les étapes du projet SRA: la recherche de logement, l'appropriation d'un retour à la vie en logement, les démarches de réaffiliation sociale, la bonne gestion d'un budget, etc. Il s'agit d'un processus qui met la personne au cœur des décisions et l'implique dans toutes les démarches en respectant son rythme.

Considérant que la sortie de l'itinérance demande un soutien soutenu auprès de la personne ciblée, l'intervenant assure des suivis périodiques durant la première année (et aussi au-delà de cette période) afin de revoir et valider ses buts. Ceci permet tant à l'intervenant qu'à la personne de ne pas se décourager devant des défis et s'assurer de répondre aux besoins réels. L'intervenant travaillera de concert avec la personne sur ce qui lui convient le mieux et l'accompagnera dans l'atteinte de ses objectifs.

L'accompagnement offert par les intervenants est basé sur une relation d'aide qui soutient le pouvoir d'agir des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Ainsi, l'intervenant adopte une position d'échange et non pas d'expert ou de décideur dans ses interactions avec la personne en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

### **Documentation de l'aiguillage**

Considérant le respect de l'autodétermination de la personne en situation d'itinérance, les services demeurent disponibles en tout temps pour y permettre un accès rapide. De ce fait, les services demeurent toujours disponibles.

La coordination du SRA dispose des informations factuelles des personnes accompagnées afin d'offrir un service personnalisé.

La personne qui se retire du programme SRA peut continuer de bénéficier du soutien ponctuel adapté à sa situation.

### **L'orientation de la personne vers les services complémentaires**

Il existe une diversité de services composant le continuum en débutant par les centres de jour/soir et café de rue, les hébergements en itinérance, les services externes de divers ordres, l'accompagnement vers la stabilité résidentielle et le logement. De plus, des hébergements complémentaires sont également utilisés par les personnes en situation d'itinérance.

L'équipe itinérante de la Direction de la santé mentale et dépendance du CISSS de Laval constitue également un service pour assurer le soutien en cas de santé mentale et référer la personne aux services complémentaires selon le besoin de l'individu (SAPA, DI-TSA-DP, jeunesse...).

Cela va sans dire que le SRA et le ROIL offrent aussi des services de référencement.

## **7. Système de gestion de l'information (SGI)**

### **Les outils de gestion de l'information recensés dans le cadre des travaux qui pourraient être mis à profit dans un modèle d'accès coordonné**

Les organismes communautaires qui œuvrent en itinérance détiennent des tableaux de type Excel ou Word ou un logiciel privé de gestion de l'information concernant les informations des personnes en situation d'itinérance qui fréquentent leur établissement.

Le formulaire de référence d'accueil intégré pour les partenaires du réseau, tel que mentionné précédemment, est en construction afin qu'il soit utilisé pour référer plus judicieusement une personne en situation d'itinérance aux services du CISSS.

### **La gestion de l'information recueillie dans le cadre de l'accès coordonné**

Les organismes communautaires détiennent l'information dans le cadre du PSL ainsi que le ROIL et l'Office municipal d'habitation de Laval (OMH). De plus, un partage d'information se fait lors des comités SRA, via le comité clinique. Une liste d'attente est présente afin de recueillir l'ensemble des besoins des individus liés au SRA. Ces personnes desservies par le SRA, peuvent avoir accès aux PSL selon leur besoin par la suite. Il est à noter que l'accès coordonné se fait sous un modèle personnalisé, en cohérence avec la spécificité du territoire Lavallois et en fonction de l'autodétermination de l'utilisateur.

Le mode de fonctionnement actuel offre aux organismes communautaires la possibilité de détenir les informations nécessaires pour assurer les accompagnements dans le cadre du PSL.

### **Les besoins de la communauté lavalloise en matière de gestion de l'information, incluant l'angle clinique**

Actuellement, le besoin à ce sujet n'est pas incontournable. Toutefois, les organismes communautaires de la région sont ouverts à la possibilité d'utiliser un système répondant aux enjeux légaux, dont la confidentialité.

L'intérêt de tous les partenaires gravite effectivement dans le partage d'informations sur les démarches de réinsertion de la personne en situation d'itinérance dans le but de l'aider de façon concertée.

## **8. Suivi et amélioration continue**

### **Les indicateurs pour évaluer l'atteinte des objectifs visés par l'accès coordonné**

Le taux de satisfaction des organismes communautaires privilégiés, qui utiliseront le formulaire révisé du CISSS, constitue un bon indicateur pour mesurer l'atteinte pour la première phase de notre accès coordonné. Considérant que ce sont les organismes

d'hébergement transitoires qui sont concernés par cette première phase des travaux, nous mesurerons le taux d'utilisation du formulaire.

Les travaux seront évalués après 6 mois d'utilisation du formulaire de référence d'accueil intégré pour les partenaires du réseau.

#### **Utilisation des résultats communautaires dans le cadre de son accès coordonné**

Les résultats communautaires sont des indicateurs incontournables dans le cadre de l'accès coordonné. Ceux-ci, et d'autres données présentes dans le volet de l'itinérance (par exemple, le dénombrement) sont considérés dans les travaux de la phase actuelle d'accès coordonné.

Force toutefois est de constater que certains résultats actuels ne nous semblent pas les plus explicites afin de mesurer la réduction de l'itinérance et les résultats ne peuvent être quantifiés de manière précise. Dans ce contexte, de nouveaux résultats ont été identifiés pour nos résultats communautaires en 2023-2024.

#### **Les mécanismes de suivi et d'amélioration continue**

Notre région est privilégiée de collaborer avec des partenaires qui ont une très bonne connaissance des besoins des personnes en situation d'itinérance sur le territoire, ce qui permet le repérage diligent des enjeux et des besoins. Les rencontres de concertation sont régulières et sous diverses formes.

Suite à la mise à jour du formulaire d'accès pour les partenaires au CISSS de Laval qui sera complété à l'automne 2023, des phases subséquentes dans les travaux d'accès coordonnés seront identifiées avec les organismes communautaires du ROIIL.

#### **La priorisation dans l'avancement de l'accès coordonné pour le prochain exercice financier (2023-2024)**

- La finalisation et la mise en place du formulaire de référence d'accueil intégré pour les partenaires du réseau;
- Pour la 2e moitié de l'année, un exercice de consultation avec nos partenaires aura lieu afin d'identifier la phase subséquente;
- Poursuivre la collaboration étroite de notre établissement avec le ROIIL.