

Suivi annuel de l'avancée des travaux de l'accès coordonné de Drummondville 2023-2024

Direction du programme santé mentale adulte et dépendance

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-
Centre-du-Québec



Table des matières

Liste des acronymes.....	2
Mise en contexte	3
Qu'est-ce que l'accès coordonné ?	4
Priorités et réalisations en 2023-2024.....	5
Mécanismes et indicateurs de suivi	6
Atteinte des objectifs.....	7
Amélioration continue	8
Changements	8
Gouvernance.....	9
Partenaires.....	11
Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance	12
Composantes communes existantes avec un système d'accès coordonné à Drummondville	15
Objectifs et portée de l'accès coordonné.....	16
Points d'accès.....	18
Système de gestion de l'information (SGI)	20
Suivi et amélioration continue en 2024-2025.....	20
Liens avec les résultats communautaires	21
Priorités dans l'avancement de l'AC pour le prochain exercice financier (2024-2025).....	22



Liste des acronymes

AC	Accès coordonné
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CIUSSS MCQ	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
ÉAC	Équipe d'accompagnement dans la communauté
MRC	Municipalité régionale de comté
OHD	Office d'habitation Drummond
PAII	Plan d'action interministériel en itinérance
PQJ	Programme qualification des jeunes
PSL	Programme de supplément au loyer
RHCM	Réseau d'Habitation Communautaire de la Mauricie
SIG	Système de gestion de l'information
SRA	Stabilité résidentielle avec accompagnement
VCS	Vers un chez-soi

Mise en contexte

L'Entente Canada-Québec, dans le cadre du programme de financement Vers un chez-soi (VCS) 2019-2024 permet de financer, pour chaque communauté urbaine qui fait face à d'importants problèmes en matière d'itinérance, la mise en place un système d'accès coordonné en itinérance. Il y a soixante-quatre (64) communautés désignées au Canada à l'extérieur des territoires, dont la ville de Drummondville.

C'est dans ce contexte que le CIUSSS MCQ et les partenaires de Drummondville ont entrepris, dans le cadre du programme VCS, la conception et la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné, un processus systémique concerté et transparent, qui vise à 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.

Dans un souci de cohérence avec les mesures du plan d'action interministériel en itinérance du Québec 2021-2026, l'accès coordonné s'inscrit directement en accord avec plusieurs mesures, plus précisément :

- ✦ 1.1 Dédier des unités de supplément au loyer avec accompagnement aux jeunes hébergés en centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation.
- ✦ 5.2 Augmenter le nombre de logements.
- ✦ 5.3 Augmenter l'offre de services d'accompagnement.
- ✦ 11.1 Améliorer l'accès au continuum de programmes et de services en logement.

Dans cette vision des services intégrés, l'accès coordonné sert, entre autres, de mécanismes d'attribution pour les unités du Programme de supplément au loyer (PSL)¹ dédié en itinérance pour la ville de Drummondville.

Finalement, il a été convenu entre le gouvernement provincial et fédéral que les CISSS/CIUSSS rendent public, à chaque fin d'exercice, le suivi des travaux réalisés dans la mise en œuvre de l'accès coordonné qui se veut progressive et évolutive. En ce sens, un plan de communication a été élaboré afin de s'assurer de rendre disponible l'état d'avancement de ces travaux chaque année. C'est donc à cette fin que le présent document met de l'avant l'ensemble des actions et avancées de la région.

L'information sera rendue disponible à travers différents canaux de communication :



¹ Dans ce document, les termes PSL font référence aux PSL provenant des mesures du plan d'action interministériel en itinérance du Québec 2021-2026, PSL d'urgence en itinérance pour les volets adulte et jeunes sortants des centres de réadaptation pour jeune en difficulté.

Qu'est-ce que l'accès coordonné ?

Selon le gouvernement fédéral, l'accès coordonné aux services et aux mesures de soutien a pour objectif de mieux accompagner les personnes desservies et les aider à éviter la rue ou à en sortir. Par le biais de l'AC, les personnes à risque ou en situation d'itinérance se retrouvent au centre de l'organisation des services.

« L'accès coordonné est le processus par lequel les personnes qui vivent avec des problèmes de logement :

- ✦ sont dirigées vers des points d'accès communautaires ;
- ✦ reçoivent du soutien pour régler leur problème de logement au moyen d'un triage initial et, au besoin, d'une évaluation plus poussée à l'aide d'outils communs ;
- ✦ reçoivent un accès prioritaire aux ressources de logement ;
- ✦ sont jumelées et aiguillées vers des ressources de logement lorsqu'un logement vacant devient disponible. »

Progressivement, la communauté désignée de Drummondville a défini son propre système d'accès coordonné selon le contexte local, incluant sa gouvernance, ses priorités et ses mécanismes de concertation communautaire ainsi que les outils et processus dont la communauté a besoin.

Illustration du modèle fédéral d'accès coordonné².



² Cette illustration de l'accès coordonné telle que mentionnée dans ce document demeure un modèle d'implantation à titre référentiel. Au Québec, les communautés bénéficient d'une flexibilité dans la mise en place de leur système d'accès coordonné.

Priorités et réalisations en 2023-2024

Priorités dans l'avancement de l'AC	Réalizations 2023-2024
<p>Considérant la pénurie de logements actuelle, miser sur le maintien en logement dans l'offre de service.</p>	<p>Beaucoup de demandes reçues à l'AC pour du maintien en logement en 2023-2024.</p>
<p>Créer un outil pour faciliter la compréhension et les échanges entre les intervenants et les propriétaires (différents programmes disponibles, informations sur les PSL, prébail, clinique logement, etc.).</p>	<p>Outil non créé dû au questionnement/repositionnement du fonctionnement de l'AC.</p>
<p>Ouvrir le service de l'AC aux autres partenaires qui travaillent spécifiquement en itinérance et en périphérie ;</p>	<p>Le service de l'AC a été ouvert aux partenaires ciblés.</p>
<p>Poursuivre la présentation du service de l'AC et des PSL aux intervenants terrain des partenaires référents ;</p>	<p>La présentation du service a été effectuée auprès des partenaires ciblés.</p>
<p>Explorer les stratégies afin d'améliorer l'accessibilité aux services d'hébergement spécialisés ;</p>	<p>Aucune stratégie n'a encore été développée et déployée. En attente des orientations ministérielles.</p>
<p>Poursuivre l'attribution des unités de PSL vacantes.</p>	<p>L'équipe de proximité a attribué 100 % des PSL-itinérance et jeunesse pour le territoire et a participé aux travaux visant le transfert d'unités intrarégionale pour l'atteinte des cibles MCQ.</p>

Mécanismes et indicateurs de suivi

L'accès coordonné de Drummondville

Deux (2) rencontres du comité de gouvernance et une (1) rencontre du sous-comité ont été réalisées. Priorisant les démarches de consultation pour le fonds ponctuel d'hiver 2023-2024, la rencontre d'hiver du comité de gouvernance a été annulée.

Indicateurs de l'accès coordonné de Drummondville	*Résultats 2023-2024
Nombre de demandes reçues à l'AC	268
Provenance des demandes	L'ensemble des organismes communautaires et publics qui œuvrent auprès des personnes en situation d'itinérance ou en périphérie.
Nombre de personnes admis à l'AC	Toutes les demandes sont automatiquement admises, par la suite l'AC oriente la personne vers les bons services.
Nombre de personnes placées en logement	180 placements en hébergement transitoire, logement transitoire et permanent.
Nombre de personnes qui sont passées du logement de transition vers le logement permanent à l'aide de l'AC	18
Nombre de personnes référées vers un service d'accompagnement par l'AC, que l'AC a contribué	268
Nombre de personnes référées vers un PSL (facultatif)	21
Nombre de personnes placées avec un PSL (facultatif)	17
À l'aide du registre de logements, si possible : nombre de logements abordables disponibles sur le territoire (facultatif)	Ce registre est produit par l'Office d'habitation Drummond (OHD).
Moyenne de temps entre l'inscription à l'AC et le placement en logement (facultatif)	Le placement en logement en 30 jours est visé cependant il y a aucune donnée disponible. Chaque cas est unique.

*Prendre note qu'il n'y a aucun résultat attendu dénombré pour les indicateurs.

Volet PSL du PAII 2021-2026

Le comité directeur de l'équipe de proximité, qui s'assure d'un bon fonctionnement du mécanisme d'attribution des PSL, s'est rencontré à une reprise durant la période de ce rapport.

Indicateurs du volet PSL	Réalisations 2023-2024
Nombre d'unités attribuées	7 PSL itinérance 6 PSL jeunesse
Nombre de personnes ayant perdu leur logement	0
Information sur l'accompagnement	
Nombre de personnes qui ont cessé de recevoir un accompagnement	3 jeunes et 1 personne en situation d'itinérance ont cessés leur accompagnement avant d'être intégrés en logement, toutefois l'équipe a réintégré de nouveaux accompagnements durant l'année ce qui a permis l'atteinte des objectifs.
Nombre de personnes suivies en vue d'une attribution d'une unité	1 personne En date du 31 mars, il n'y avait pas de liste d'attente pour l'obtention d'un PSL.
Type d'accompagnement	
Suivis communautaires	14
Réseau de la santé et des services sociaux et PQJ	
Autre	

Atteinte des objectifs

L'accès coordonné de Drummondville

Dans l'ensemble, en regardant les réalisations et les résultats des indicateurs, nous considérons avoir atteint l'objectif de la poursuite de l'implantation, du déploiement et du développement de l'AC dans la communauté auprès des acteurs clés en itinérance pour ainsi répondre à l'objectif principal (*Développer des possibilités pour faciliter l'accès au logement*) et les sous-objectifs de l'AC.

Volet PSL du PAII 2021-2026

L'offre de service en place via l'équipe de proximité permet l'identification des personnes en situation d'itinérance pouvant être accompagnées vers le programme. L'équipe offre un accompagnement adapté d'intensité variable et du soutien auprès des propriétaires locatifs assurant l'atteinte des objectifs du programme. Au cours de l'année, toutes les personnes pour l'attribution de l'ensemble des PSL ont été identifiées. La réalité de la crise du logement impacte toujours la réalisation du programme, c'est pourquoi l'équipe, en date du 31 mars 2024, accompagnait toujours une personne vers une intégration en logement.

Amélioration continue

L'accès coordonné de Drummondville

Les membres du comité de gouvernance remettent en question le référencement systématique à l'AC. Ce questionnement ne touche pas les processus décrits ultérieurement dans ce document, mais plutôt en amont, à quel moment et pour qui, il est souhaité de compléter le formulaire (fiche d'inscription) pour les références des personnes vers l'AC par les organismes référents. Des consultations auprès des organismes référents ont été faites par l'organisme offrant le service de l'AC pour l'orienter dans ses travaux à présenter et valider lors de la prochaine rencontre du comité de gouvernance.

Volet PSL du PAII 2021-2026

Dans la mesure où l'entièreté des unités est attribuée sur le territoire, un suivi des personnes logées avec le programme et des unités disponibles advenant une perte de loyer, un départ ou autre sera nécessaire afin de s'assurer qu'il n'y a aucune unité vacante. Une évaluation des profils des personnes suivies par l'équipe ainsi qu'un lien avec l'AC sera établi afin d'identifier les personnes pouvant être intégrées dans le programme.

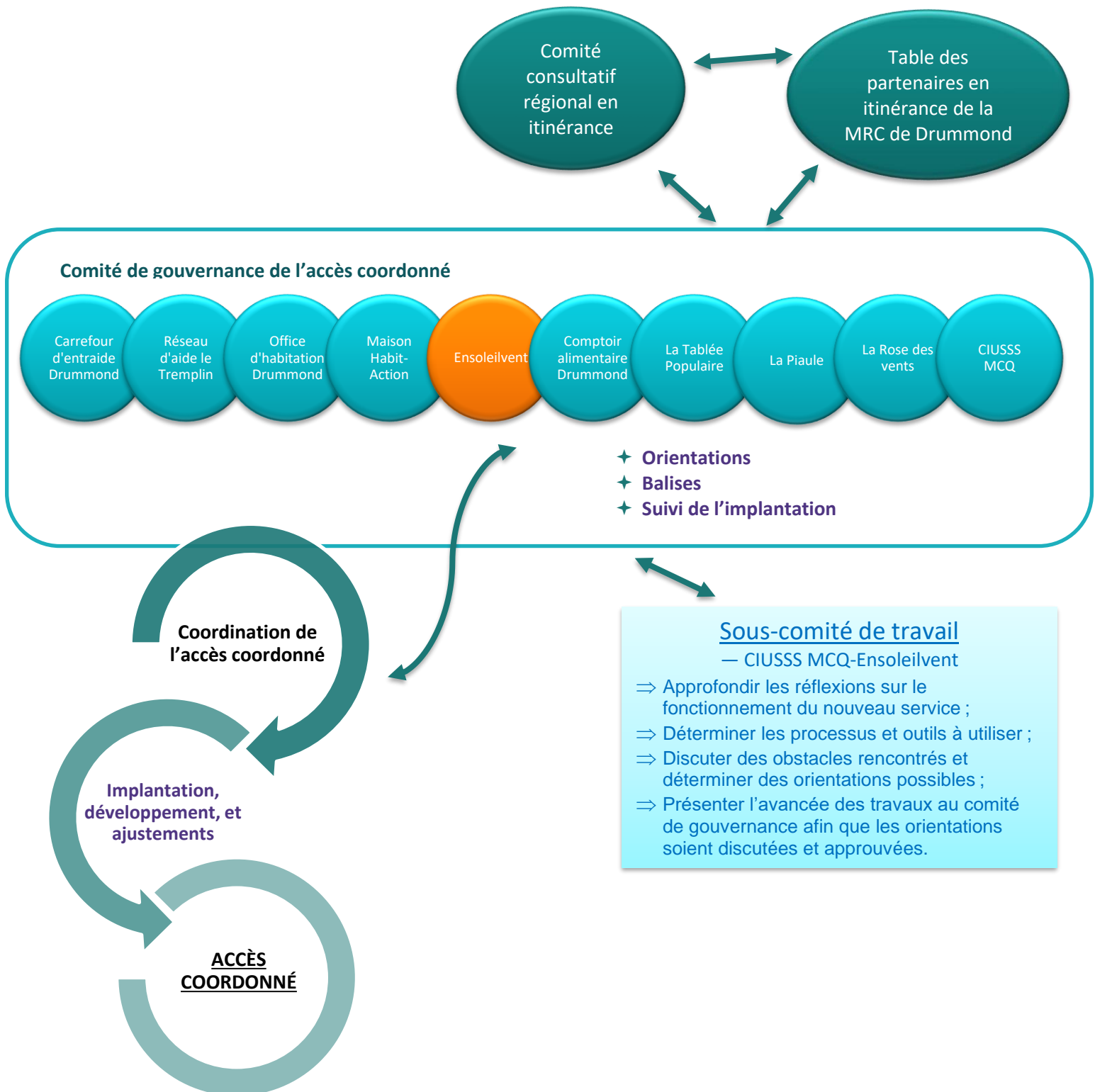
Changements

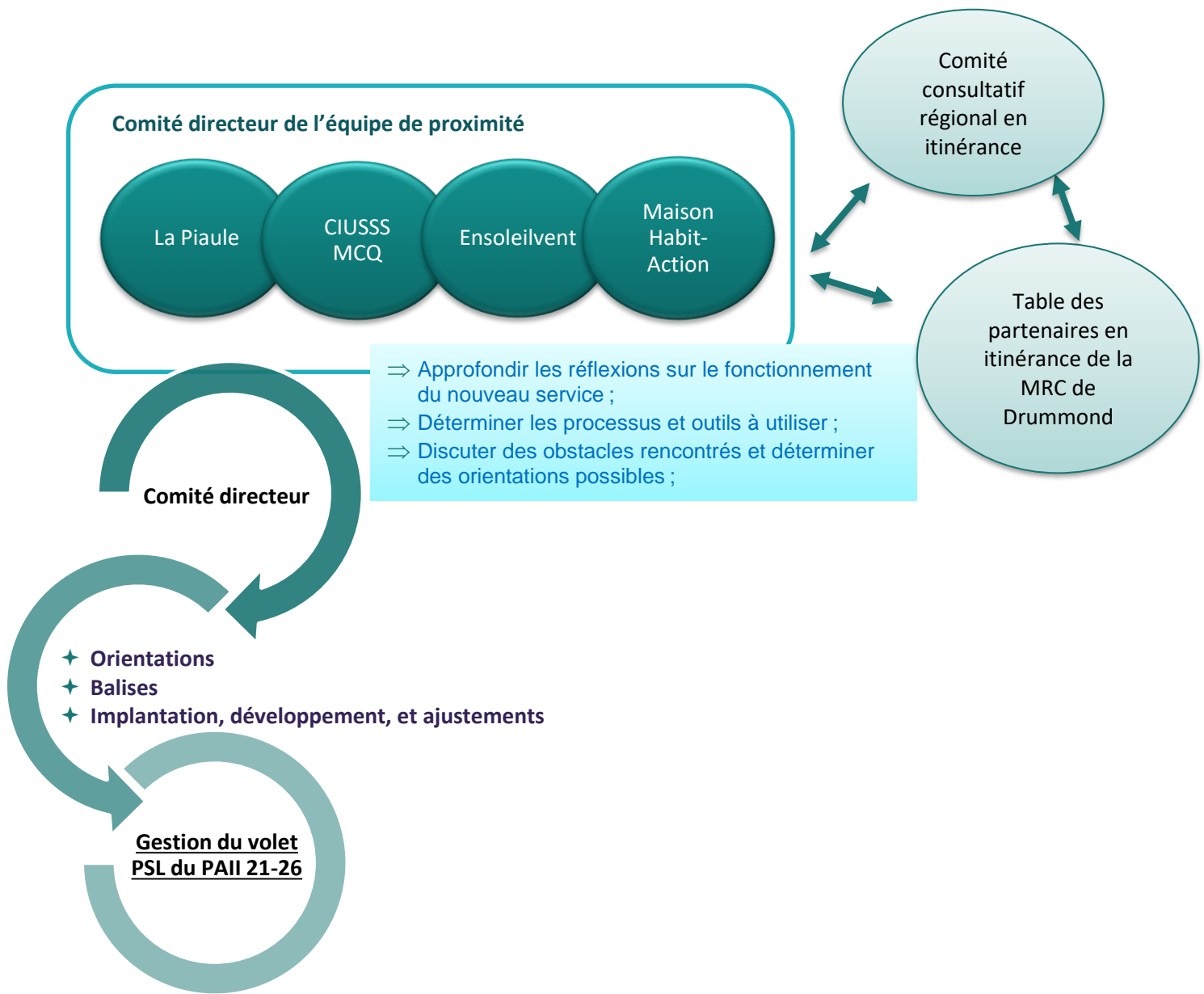
L'accès coordonné de Drummondville

- La SISA 3 n'est plus utilisée comme système de gestion de l'information. Seulement des fichiers Excel sont maintenant utilisés.
- Le comité interne de gestion de cas et des demandes a été intégré à la réunion hebdomadaire de l'organisme mandaté pour le projet de l'AC.

Gouvernance

Drummondville a la particularité d'accueillir deux mécanismes d'accès coordonné, soit l'accès coordonné de Drummondville et l'accès au programme de supplément au loyer pour jeune sortant des centres de réadaptation et itinérance.





Partenaires

L'accès coordonné de Drummondville

Présentement, en plus du CIUSSS MCQ, neuf (9) organismes font partie du comité de gouvernance propre à l'accès coordonné de Drummondville, dont les sept (7) partenaires financés dans le cadre du programme Vers un chez-soi (VCS). L'organisme financé et mandaté pour l'implantation et le développement du service est l'Ensoleilvent, responsable également de l'embauche de la coordination. Tant l'organisme que la coordination font partie de ce comité.

Actuellement, la prise de décision ou la validation des orientations du sous-comité s'effectue en concertation lors des rencontres du comité de gouvernance.

RÔLE ET RESPONSABILITÉ

CIUSSS MCQ	Ensoleilvent
Préparer et animer des rencontres	Implanter et développer le service de l'AC
Donner un sens à la démarche d'implantation de l'AC	Participer aux travaux du sous-comité de travail
Collecter les informations sur les enjeux/obstacles	Faire preuve de leadership dans l'implantation du service
Participer aux travaux du sous-comité de travail	Présenter l'évolution de l'implantation du service et partager les obstacles/enjeux
Faire preuve de leadership dans l'implantation du service	Participer aux rencontres, aux échanges et à la prise de décision
Mettre à jour le document de travail pour l'implantation et le développement de l'AC	Identifier ou développer et utiliser un outil de gestion des données pour le fonctionnement de l'AC
Partager l'information et orientation à la Direction du programme santé mentale adulte et dépendance	
Participer aux rencontres, aux échanges et à la prise de décision	

L'Office d'habitation Drummond, La Maison Habit-Action, La Piaule, La Tablee populaire, le Réseau d'aide Le Tremplin, le Carrefour d'entraide Drummond, le Comptoir alimentaire Drummond, la Rose des vents
Participer aux rencontres, aux échanges et à la prise de décision
Procéder aux référencements à l'AC

Volet PSL du PAII 2021-2026³

Le volet des PSL d'urgence en itinérance du PAII a été intégré à l'équipe de proximité de Drummondville. Le comité directeur de l'équipe de proximité s'est réuni afin de prendre connaissance des détails, des mesures du PAII 2021-2026 axés sur le programme de supplément aux loyers, du volet itinérance et volet jeunesse sortant des centres de réadaptation pour jeunes en difficulté et a convenu de l'intégrer à même l'offre de service de l'équipe de proximité. Le comité directeur de l'équipe de proximité de Drummondville est composé de membres provenant de quatre (4) organisations (CIUSSS MCQ, La Piaule, Ensoleilvent et Maison Habit-Action).

RÔLE ET RESPONSABILITÉ

CIUSSS MCQ	Ensoleilvent et Habit-Action
Coordonner l'implantation du volet au sein de l'équipe de proximité	Participation au comité directeur de l'équipe de proximité
Assurer la liaison avec l'Office d'habitation Drummond (OHD) et les équipes du Programme qualification des jeunes (PQJ) de la Direction du programme jeunesse famille du CIUSSS MCQ	Embauche des ressources dédiées à l'équipe de proximité pour les volets des mesures 1.1 et 5.3 du PAII 21-26
Soutien à l'équipe de proximité dans la mise en place des critères d'attribution, dont les critères de priorisation	Assurer la transmission de l'information au CIUSSS MCQ quant à l'attribution des unités à des fins de reddition de comptes
Suivi des attributions et reddition de comptes	
	La Piaule
	Participer aux rencontres, aux échanges et à la prise de décision pour le programme
	Procéder aux référencements

Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance

Au printemps 2020, la Direction du programme santé mentale adulte et dépendance du CIUSSS MCQ a développé un partenariat avec l'organisme La Piaule de Drummondville, afin d'engager un consultant pouvant mener à terme les travaux de la cartographie en collaboration avec la répondante régionale en itinérance du CIUSSS MCQ. Ce consultant, issu du milieu communautaire et reconnu par les groupes communautaires pour son expertise en itinérance, a coordonné les travaux liés à l'accès coordonné pour les communautés désignées de Trois-Rivières et de Drummondville. Ainsi, pratiquement l'entièreté de la collecte de données s'est effectuée en 2020-2021.

³ Le volet PSL du PAII 2021-2026 constitue l'ensemble du processus d'attribution des PSL d'urgence en itinérance ainsi que l'accompagnement en logement associé.

À l'automne 2021, afin de faire un état de situation des services spécifiques en itinérance en prévision de l'accès coordonné à venir et de l'élaboration des plans communautaires, une rencontre fut effectuée auprès des partenaires de chaque communauté désignée en itinérance. La collecte de données, les résultats et l'analyse préliminaire de la démarche de cartographie furent alors présentés. Ces rencontres ont laissé place à de multiples échanges avec les partenaires concernés par l'implantation de l'accès coordonné, dont les organismes ayant participé à la collecte de données, permettant ainsi une mise à jour de certaines données et une validation des principaux éléments, dont une partie de l'analyse, qui se retrouvent dans le présent document.

L'analyse des résultats de cette démarche a permis, entre autres, de faire ressortir les principaux enjeux, la priorisation des besoins ainsi que des recommandations liées au logement pour les personnes en situation d'itinérance. Il est impossible de passer sous silence le fait que depuis la réalisation de ces travaux, le portrait en itinérance a grandement changé. Une mise à jour à la fin de l'année sera nécessaire afin de faire état de l'évolution du phénomène, à travers les différentes communautés désignées.

A. ENJEUX

Offre de service de logement peu adapté

La région a été témoin de la fermeture de nombreuses maisons de chambres qui procuraient une offre de logement adaptée aux besoins de plusieurs personnes ayant un profil d'itinérance ou de rupture sociale. Ces fermetures jumelées à une crise du logement sans précédent, avec un taux moyen d'inoccupation de 0,7 % en MCQ et une explosion des coûts des loyers rendent la sortie de l'itinérance vers le logement complexe, voire impossible actuellement. Conjointement à ces difficultés, les partenaires s'entendent pour décrier un manque d'offre en hébergement transitoire, soit entre l'hébergement d'urgence et le logement, qu'il soit temporaire ou permanent, tant en jeunesse que pour les adultes.

Le manque d'accessibilité aux ressources de soir, les fins de semaine et congés

La disponibilité des ressources humaines, dont les services d'accompagnement pour le placement et le maintien en logement, pour venir en aide aux personnes de soir, de nuit, de fin de semaine, lors des jours fériés, etc., demeurent limités et sont un enjeu bien réel pour les personnes en situation d'itinérance. Pour illustrer ce propos, durant la période du temps des fêtes, la majorité des organismes communautaires sont fermés afin de donner un répit à leurs employés.

Des logements difficiles à trouver

Pour aider les personnes en situation d'itinérance à se loger, il faut qu'il y ait suffisamment de logements disponibles, que ceux-ci soient abordables et qu'il y ait une variété de types de logements : chambres, 1 ½, 2 ½, 3 1/2. Actuellement, ces trois (3) conditions sont difficilement atteignables pour les personnes qui sont en situation d'itinérance. En effet, l'accessibilité à un logement est un réel défi, car elles ne passent souvent pas l'étape de l'enquête de crédit, font face à des préjugés importants de la part des propriétaires et n'ont pas les moyens financiers nécessaires.

De plus, le peu de logements sociaux et les longs délais pour y accéder sont également un enjeu d'accessibilité au logement.

B. BESOINS PRIORITAIRES

La documentation de la démarche de concertation auprès des partenaires en itinérance et les recommandations pour le plan d'action interministériel en itinérance viennent bonifier ce qui est présenté dans le document de la cartographie en identifiant clairement quatre (4) actions à privilégier :

- ✦ Une meilleure accessibilité au Programme de supplément au loyer (PSL) ;
- ✦ L'amélioration de l'accessibilité au logement ;
- ✦ La bonification des mesures favorisant l'accompagnement ;
- ✦ La sensibilisation, la collaboration et le partenariat.

C. RECOMMANDATIONS

Lié à l'accès coordonné

Il faut mettre en place un système d'accès coordonné, en co-construction avec les partenaires qui laisse place à une certaine souplesse dans l'actualisation de ce système. Les partenaires trouvent important de pouvoir continuer d'exercer leur autonomie et leur jugement clinique auprès des personnes qu'ils desservent.

Il est primordial de tenir compte des projets déjà implantés à Drummondville, soit le comité SRA et l'équipe de proximité afin d'y greffer l'AC et le système de gestion des PSL. C'est ainsi que la coordination et l'implantation du système de gestion des PSL s'est intégrée au sein de l'équipe de proximité et le comité de gouvernance de l'AC s'est formé à partir du comité SRA.

Une meilleure accessibilité au Programme de supplément au loyer (PSL)⁴

Il faut assouplir les règles d'accès au logement pour les PSL en lien avec les critères de construction et les normes ainsi que les règles d'attribution (Exemple : l'obligation d'un appartement 3 ½ alors qu'un appartement 2 ½ est disponible et pourrait répondre aux besoins de la personne). Il faut également assouplir des règles d'attribution pour les PSL afin de partir de la situation actuelle plutôt que de la cotisation de l'année précédente (revenu), pour éviter de longs délais dans le réajustement du montant à payer.

De plus, les programmes de subvention au logement (PSL) devraient être octroyés à la personne et non au logement. Ces PSL pourraient être gérés par un organisme du milieu qui assure le suivi auprès des propriétaires et des locataires (Exemple : Guichet unique pour accès au PSL sur un territoire donné). Il serait souhaitable de laisser la possibilité pour un propriétaire d'augmenter le pourcentage de PSL disponible pour l'accès au logement communautaire par bloc-appartements. À l'heure actuelle, la règle est d'un maximum de 50 % de PSL par bloc, alors que cela pourrait être jusqu'à 100 % des logements.

L'amélioration de l'accessibilité au logement

Il est primordial de favoriser le développement des logements communautaires pour rendre disponibles des logements abordables, salubres et sécuritaires, notamment pour des parents de jeunes enfants. Il faut aussi augmenter le nombre de logements de transition pour les clientèles vivant des moments critiques

⁴ Il importe de mentionner que depuis l'élaboration de ces recommandations faites en 2021, l'accessibilité au PSL s'est grandement améliorée avec les mesures du *Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026*.

comme lors du passage à la vie adulte, suite à une hospitalisation ou à la sortie d'une ressource d'hébergement d'urgence.

La bonification des mesures favorisant l'accompagnement et le maintien en logement

Il est souhaité de consolider et bonifier le financement de l'équipe de proximité de Drummondville, ce qui faciliterait la stabilité résidentielle des personnes à risque d'itinérance ou en rupture sociale.

Les intervenants qui déploient les mesures d'accompagnement devraient aussi être accessibles la fin de semaine, en soirée ou durant les congés et ainsi soutenir, en temps opportun, les clientèles vulnérables pour favoriser le maintien des personnes dans leur logement (exemple : accompagner la personne et éviter une crise ou des conflits avec les propriétaires ou le voisinage la fin de semaine).

Il est important de poursuivre les activités financées par le gouvernement fédéral, au regard de la stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA). L'efficacité de ces mesures a été démontrée auprès des personnes en situation d'itinérance ou en grande rupture sociale.

La sensibilisation, la collaboration et le partenariat

Finalement, faire des campagnes de sensibilisation auprès des propriétaires de logements, les municipalités et le voisinage, afin d'éviter la stigmatisation des personnes itinérantes ou à risque de le devenir. Il faut miser et développer des stratégies locatives pour les personnes en situation d'itinérance ou en rupture sociale.

Composantes communes existantes avec un système d'accès coordonné à Drummondville

Le programme de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) et l'équipe de proximité de Drummondville proposent des modalités de fonctionnement s'apparentant à l'accès coordonné, soit les mécanismes de tri et d'évaluation, la priorisation des personnes en situation d'itinérance cyclique et chronique⁵ et l'accompagnement vers l'obtention d'un logement avec soutien en stabilisation résidentielle.

Le programme SRA agit comme pivot par rapport à l'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance. Les personnes sont identifiées par les groupes partenaires et référées au comité d'évaluation SRA (composé des représentants de trois groupes : La Piaule, la Maison Habit-Action et le Comptoir alimentaire Drummond) qui procède à l'admission ou non des personnes référées. Une fois admises, la recherche du logement et les relations avec les propriétaires sont assumées par une représentante du Carrefour d'entraide Drummond et le suivi par chacun des groupes référents.

⁵ L'**itinérance cyclique** : situation des personnes qui alternent entre des périodes où elles ont un logement et d'autres où elles vivent dans la rue. L'**itinérance chronique** : situation des personnes qui n'ont pas occupé un logement depuis une longue période. C'est la forme d'itinérance la plus visible. Elle est moins fréquente que l'itinérance situationnelle, mais elle entraîne de nombreuses interventions et des coûts sociaux importants. <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/itinérance/a-propos>

Objectifs et portée de l'accès coordonné

Il faut plus que jamais unir nos efforts pour créer des trajectoires de services en itinérance fluides où chaque partenaire est en mesure d'actualiser son mandat auprès des bonnes personnes, dans les meilleurs temps et dans une durée qui évitent de chroniciser le passage à la rue chez certaines de ces personnes. En effet, plus il y aura des possibilités de sortie aux hébergements d'urgence, plus ces hébergements seront en mesure d'accueillir des personnes rapidement sur une courte durée et les relocaliser vers le bon milieu. En ce sens, l'AC contribuera à améliorer la fluidité entre la rue, l'hébergement d'urgence et les différents types de logements.

Objectif général

Développer des possibilités pour faciliter l'accès au logement.

Sous-Objectifs

Accès coordonné de Drummondville

- ✦ Soutenir les intervenants qui travaillent auprès des personnes ayant un parcours d'itinérance, de les aider à trouver des logements appropriés. Cible de placement en logement ;
- ✦ Participer, au besoin, au processus de sélection dans l'attribution des PSL et aux démarches subséquentes nécessaires ;
- ✦ Améliorer la relation avec les propriétaires ;
- ✦ Être en support aux intervenants pour le maintien en logement des personnes cibles ;
- ✦ Contribuer à l'évaluation et aux référencement vers les services d'accompagnement pour le logement, mais également pour les autres services qui répondent aux besoins (santé mentale, physique, etc.) ;
- ✦ Faire la promotion de l'accès coordonné ;
- ✦ Participer aux réflexions et démarches permettant d'améliorer la distinction entre les services, les rôles et responsabilités de chacun.

Volet PSL du PAII 2021-2026

- ✦ Soutenir davantage l'équipe de proximité de Drummondville en bonifiant sa composition, par des ressources spécialisées en hébergement assurant les services d'accompagnement en PSL ;
- ✦ Les ressources intégrées à l'équipe assurent un soutien d'intensité variable auprès des personnes rejointes ;
- ✦ Permettre de mettre en place des trajectoires adaptées pour les personnes rejointes ainsi que du soutien intensif auprès des propriétaires locatifs ;
- ✦ Faciliter le placement, l'intégration et le maintien en logement.

Portée et principes directeurs

Accès coordonné de Drummondville

- ✦ L'AC est dédié aux personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance. Les organismes œuvrant en itinérance, dont les travailleurs de rue et de proximité sont en contact avec la population cible, en rupture sociale et peuvent référer, tout en restant en support, vers l'AC.
- ✦ La coordination de l'AC reçoit seulement les demandes qui proviennent d'un partenaire en itinérance et non directement de la population.
- ✦ L'AC fait de l'évaluation et non de l'intervention.
- ✦ L'AC est un mécanisme facilitant l'accès au logement, une aide complémentaire aux services déjà offerts.
- ✦ Suite à l'évaluation, les personnes pourront être aiguillées vers les services appropriés répondant aux besoins identifiés dont, essentiellement, les programmes et services d'accompagnement pour le placement et maintien en logement (clinique logement, pré bail⁶).
- ✦ Toute demande qui ne cadre pas dans la définition de la population cible⁷ et des objectifs de l'AC, est redirigée vers les services appropriés qui répondent à la situation.
- ✦ La structure actuelle est évolutive et permet de s'ajuster aux divers besoins émergents. Il est donc possible de moduler l'offre de services pour rejoindre les personnes et répondre aux besoins.
- ✦ Les services de l'AC se limitent actuellement à la ville de Drummondville.

Volet PSL du PAII 2021-2026

- ✦ Le service s'adresse aux personnes en situation d'itinérance ou aux jeunes qui sortent des centres de réadaptation et qui veulent s'implanter sur le territoire de Drummondville.
- ✦ L'intégration en logement est un enjeu nécessitant ainsi, non seulement un soutien financier pour le logement, mais un accompagnement soutenu pour l'intégration et le maintien en logement.
- ✦ L'accès aux PLS jeunesse et itinérance est disponibles pour l'ensemble des partenaires en itinérance de Drummondville.
- ✦ L'équipe de proximité, de par sa nature et son mandat, est en contact avec les personnes les plus désaffiliées des services et du secteur de l'habitation. Elles travaillent au quotidien avec les personnes présentant les profils ciblés par la mesure et les partenaires qui gravitent auprès de ces personnes.
- ✦ Pour le volet jeunesse, les liens avec le PQJ assurent l'identification des jeunes les plus vulnérables ayant le profil ciblé par la mesure.
- ✦ Les liens professionnels entre l'intervenant dédié au volet jeunesse de l'équipe de proximité et son organisme d'attache, la Maison Habit-Action, permettent de rejoindre les jeunes ayant fait au moins un séjour en centre de réadaptation, mais n'ayant plus de contact avec le PQJ à leur sortie. Ces jeunes peuvent donc être rejoints suite à leur sortie rendue à majorité et bénéficier du programme avec accompagnement.

⁶ La clinique logement est un service d'accompagnement pour le placement et le maintien en logement. Le pré bail est un outil utilisé pour faciliter l'intégration en logement pour les trois (3) premiers mois en assurant un support financier advenant le non-paiement de loyer.

⁷ *Politique nationale de lutte à l'itinérance — Ensemble pour éviter la rue et en sortir*, le Québec définit l'itinérance comme suit : « L'itinérance désigne un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes. »

Points d'accès

Des présentations du fonctionnement de l'AC sont effectuées auprès de chaque partenaire œuvrant en itinérance ou en périphérie. Toutes les informations nécessaires au processus de référence (présentation de l'AC et du volet PSL, formulaire de référence, coordonnées du point d'accès, horaire pour joindre la coordination) sont partagées lors de cette présentation et dans les différents documents fournis. Les partenaires peuvent contacter directement la coordination de l'accès coordonnée et du volet PSL par cellulaire ou par courriel.

Cheminement de la demande

À travers l'exercice de concertation effectué spécifiquement pour l'implantation de l'AC, incluant l'accès aux PSL en itinérance, des critères de priorisation ont été réfléchis et sont donc pris en considération dans le processus de sélection et d'attribution.

Puisque ce sont des intervenants qui réfèrent habituellement vers l'AC, ceux-ci peuvent être orientés pour référer et accompagner les personnes vers les autres services. Pour les personnes qui sont référées sans suivi/intervenant au dossier, une évaluation est faite pour qu'ils soient transférés vers les services d'aide et d'accompagnement appropriés.

Référence

- Volet AC
 - La fiche d'inscription, qui inclut l'outil d'évaluation, est rempli par l'intervenant, et acheminé à l'AC par courriel. Il est également possible de rejoindre la coordination de l'AC pour toutes questions par téléphone ou par courriel du lundi au jeudi, de 8h à 16h30, et le vendredi, de 8h30 à 11h30.
- Volet PSL,
 - Les références se font à l'équipe de proximité par un contact téléphonique du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. L'envoi du formulaire de référence peut se faire en tout temps par courriel.

Triage et évaluation

- Volet AC
 - La coordination de l'AC procède à une pré-évaluation le plus rapidement possible en se basant sur la définition de l'itinérance de la Politique nationale de lutte à l'itinérance et les trois types d'itinérance (situationnelle, cyclique et chronique).
- Volet PSL
 - Les intervenants dédiés au programme conjointement avec la coordination de l'équipe s'assurent de la validité des candidatures en se basant sur les critères d'admission et de priorisation. Ils présentent par la suite les candidatures lors des réunions d'équipe et l'admission au programme doit être acceptée par l'équipe.

Priorisation

- Après la pré-évaluation et le triage, la coordination de l'AC et de l'équipe de proximité s'assure de respecter les critères de priorisation pour la suite du processus. Critères de priorisation:
 - Volet AC
 - Jeunes;
 - Personnes âgées;
 - Problèmes de santé physique et/ou mentale;
 - Femmes vulnérables/prostitution.
 - Volet PSL
 - Personnes:
 - En situation d'itinérance chronique;
 - Ayant vécu plusieurs épisodes d'itinérance dans la dernière année;
 - Ne pouvant être admissible au volet régulier PSL de par sa situation;
 - Dont le fait de recevoir un accompagnement de haute intensité permet un processus de rétablissement qui ne serait pas possible autrement.

Aiguillage et référence

- Volet AC
 - La personne vivant une forme d'itinérance dite situationnelle (pour la population générale) sera référée vers un autre service.
 - La décision de réorienter les demandes ou de les intégrer dans l'AC est prise par le comité interne de l'Ensoleilvent qui regroupe la coordination de l'AC, le responsable du soutien communautaire et un intervenant de la clinique logement.
 - Les places vacantes des ressources (PSL, logement disponible) sont comblées en fonction de la liste d'attente selon la date d'entrée ou de la priorisation à la suite de l'évaluation clinique des références.
 - Le choix et les spécificités soulevés par la personne sont également considérées lors de l'aiguillage de celle-ci. La personne demeure responsable de sa démarche et de son adhésion.
- Volet PSL
 - La personne admise est aiguillée vers le service d'accompagnement personnalisé pour l'intégration en logement qui assure également les références aux services complémentaires le cas échéant.
 - L'aiguillage est bien documenté. L'intervenant au programme consigne l'information dans les notes de rencontre et informe les partenaires le cas échéant.

Systeme de gestion de l'information (SGI)

L'accès coordonné de Drummondville

L'organisme mandaté et financé pour implanter et développer l'AC, utilisait auparavant le système fédéral (SISA 3⁸) de collecte de données et de gestion de cas comme outil de gestion de l'information, pour l'ensemble de ses services. Maintenant, seulement un fichier Excel est utilisé pour la liste d'attente, ainsi que pour la compilation de données des demandes.

Volet PSL du PAII 2021-2026

La gestion de l'information se fait via la reddition trimestrielle du volet. La coordination du programme PQJ du CIUSSS MCQ tient un registre des usagers référés vers le volet jeunesse des PSL et assure un suivi auprès de l'équipe.

Suivi et amélioration continue en 2024-2025

L'accès coordonné de Drummondville

Les rencontres régulières du comité de gouvernance et rencontres ponctuelles du sous-comité de travail permettent d'aborder les obstacles, les enjeux et les orientations à prendre pour le développement/l'amélioration du service de l'AC.

Au plan clinique, une rencontre d'équipe de gestion de cas et des demandes a lieu chaque semaine afin de s'assurer de bien répondre aux différents enjeux rencontrés. Si les enjeux relèvent davantage de la gouvernance, ceux-ci sont présentés au sous-comité et ensuite au comité de gouvernance de l'AC.

Volet PSL du PAII 2021-2026

Le suivi et les réflexions se font lors des réunions d'équipe et des rencontres du comité directeur de l'équipe de proximité. Plus spécifiquement, le suivi des cibles et de l'organisation de l'offre de service se fait dans le cadre des rencontres du comité directeur de façon bisannuelle.

Indicateurs pour évaluer l'atteinte des objectifs

L'accès coordonné de Drummondville

- ✦ Nombre de demandes reçues à l'AC ;
- ✦ Provenance des demandes ;
- ✦ Nombre de personnes admises à l'AC ;
- ✦ Nombre de personnes placées en logement ;
- ✦ Nombre de personnes qui sont passées du logement de transition vers le logement permanent à l'aide de l'AC ;
- ✦ Nombre de personnes référées vers un service d'accompagnement par l'AC,
- ✦ Nombre de personnes référées vers un PSL ;
- ✦ Nombre de personnes placées avec un PSL ;
- ✦ À l'aide du registre de logement, si possible : nombre de logements abordables disponibles sur le territoire ;
- ✦ Moyenne de temps entre l'inscription à l'AC et le placement en logement.

⁸ Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA).

Volet PSL du PAII 2021-2026

- ✦ Nombre d'unités octroyées
- ✦ Nombre de baux signés
- ✦ Nombre de personnes admises
- ✦ Nombre de logements trouvés
- ✦ Nombre de personnes en attente
- ✦ Nombre de baux résiliés

Liens avec les résultats communautaires

Tant le volet de l'accès coordonné que les PSL de l'équipe de proximité font partie du continuum de service de placement en logement offert par les organismes d'hébergement d'urgence et de transition. Les deux volets ont donc une incidence importante sur le résultat de la principale cible du programme VCS et des résultats communautaires qui consiste à réduire l'itinérance chronique. Les deux volets participent également à l'atteinte du second résultat, celui d'augmenter l'accessibilité aux services d'aide à la gestion monétaire en référant vers un suivi budgétaire ou une fiducie volontaire les personnes accompagnées par les équipes. Les organismes responsables de la coordination de l'AC et du comité directeur de l'équipe de proximité ont participé à l'élaboration de ces cibles et procèdent à la collecte des données.

Suite à l'analyse des résultats communautaires et d'une consultation partenaire subséquente, les résultats communautaires ont été révisés pour 2023-2024 afin, entre autres, que les résultats pouvant avoir une incidence sur l'itinérance, dont l'itinérance chronique, s'adressent davantage à l'ensemble des organismes concernés.

Priorités dans l'avancement de l'AC pour le prochain exercice financier (2024-2025)

Tel que mentionné plus tôt, le phénomène de l'itinérance est en constante évolution, d'où l'importance d'assurer une réévaluation du projet d'accès coordonné sur une base annuelle. Pour l'année 2023-2024, les priorités seront les suivantes :

Priorités reconduites de 2023-2024

- ✦ Considérant la pénurie de logements actuelle, miser sur le maintien en logement dans l'offre de service ;
- ✦ Créer un outil pour faciliter la compréhension des partenaires sur les différents programmes disponibles de placement en logement (informations sur les PSL, prébail, clinique logement, SRA, etc.);⁹
- ✦ Explorer les stratégies afin d'améliorer l'accessibilité aux services d'hébergement spécialisés. En attente des orientations ministérielles en lien avec la stratégie d'accès.

Nouvelles priorités

- ✦ Déterminer de nouvelles balises pour le référencement vers l'AC et tester ce nouveau fonctionnement ;
- ✦ Améliorer l'arrimage des demandes à OHD pour le PSL pour en faciliter la rapidité et l'acceptabilité ;
- ✦ Procéder à l'identification d'une personne-ressource dans chaque organisme œuvrant en itinérance pour faciliter l'ouverture au service et l'orientation du plan d'action de l'AC pour la personne.

⁹ Priorité reconduite, mais qui a été modifiée.

Centre intégré universitaire
de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec

www.ciusssmcq.ca

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec**

Québec 