



Suivi annuel

Avancée des travaux sur l'accès coordonné en  
Montérégie

Priorités et réalisations 2023-2024

## CONTEXTE

Dans le but d'améliorer la coordination des programmes et des services en logement aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, *L'Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024* (Entente VCS) prévoit « la mise en œuvre de l'accès coordonné qui est un processus systémique qui dirige les personnes ainsi que les familles dans le besoin vers les bons outils ou services de soutien des différents points d'accès communautaires. À la suite de la détermination des priorités et une analyse des besoins d'intervention, les personnes pourront avoir accès aux services de soutien au logement ou à des intervenants du milieu afin de les sortir de l'itinérance. Conformément aux activités admissibles » et « en tenant compte des travaux réalisés dans le cadre de *l'Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet Capacité communautaire et innovation* » (Entente CCI), l'entente VCS stipule que « la mise en œuvre doit s'inscrire dans le respect des compétences du Québec en matière de santé et de services sociaux, des orientations, des priorités et des structures d'organisation des services du Québec en cohérence avec les orientations et priorités du Canada dans le cadre de VCS<sup>1</sup>. »

Comme mentionné dans notre *Plan d'action régional et communautaire intégré* (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. Des précisions quant aux attentes ministérielles concernant les PSL ont été communiquées aux Centres intégrés santé et services sociaux (CISSS) et Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (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.

## OBJECTIF

La modification no 1 à l'entente VCS prévoit qu'à compter de la fin de l'exercice 2022-2023, les CISSS/CIUSSS rendent public, à chaque fin d'exercice, le suivi des résultats communautaires et des travaux réalisés dans la mise en œuvre de l'accès coordonné et doivent démontrer l'avancement, l'atteinte ou les enjeux survenus au cours de la dernière année. En collaboration avec les différents partenaires, il sera aussi important de rendre compte de l'avancée des travaux entourant la mise en œuvre de l'accès coordonné dans les onze régions sociosanitaires recevant du financement du volet *Communautés désignées* (CD) qui sont majoritairement, de grands centres urbains. Le présent exercice se veut une mise à jour des priorités et des réalisations de notre région et les avancements en lien avec les objectifs fixés pour l'année 2023-2024. Nous vous présenterons également, à la fin de document, les mécanismes de suivi et d'amélioration continue pour l'année 2024-2025.

---

<sup>1</sup> Entente Canada-Québec concernant vers un chez-soi 2019-2024, page 1

## 1. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS EN 2023-2024

- Changements à la gouvernance** : de nouveaux membres se sont joints à l'équipe du Comité directeur intersectoriel. De plus, nous avons reçu la collaboration de la Direction de santé publique de la Montérégie (DSP-u). Un des médecins résidents en santé publique et médecine préventive a effectué, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, des actions de santé publique en soutien à la prévention et à la lutte contre les impacts de l'itinérance ainsi qu'un portrait des actions préventives en itinérance sur le territoire de la Montérégie. Par le biais de cette démarche, il souhaite alimenter les réflexions actuellement en cours pour la mise à niveau des actions de la DSP-u en matière de prévention et de lutte aux impacts de l'itinérance en Montérégie en soutien à ses partenaires. Les résultats de cette démarche se sont traduits par une meilleure cohésion entre la DSP-u et notre direction, en plus de l'ajout de deux médecins-conseils qui alternent leur présence sur nos comités et d'une nouvelle APPR dans cette direction pour travailler à temps plein en itinérance. Elle est entrée en fonction le 26 août 2024.
- Analyses complémentaires à la cartographie concernant le continuum de services et de logement/hébergement** : Deux de nos régions ont vécu de grands changements au niveau de leur population itinérante depuis 2020. Ces changements ont affecté l'offre de services nécessaire. Afin de mieux cadrer la nouvelle réalité de ces communautés désignées, nous avons interpellé un organisme dans chaque région afin qu'il effectue une mise à jour de la cartographie régionale. Vous trouverez une copie des travaux et les détails de ces derniers dans la section qui décrit notre cartographie à la page 11 du présent document.
- Changements ou bonifications apportés aux objectifs et à la portée de notre accès coordonné** : Depuis qu'il y a une stabilité au niveau du personnel au bureau régional, les partenaires nous ont mentionné qu'une facilité s'est installée au niveau de la communication. Cette ouverture contribue à instaurer une cohésion au sein du groupe.
- Changements et bonifications apportés à nos points d'accès** : Plusieurs initiatives ont été mises en place et ont bonifié les liens et l'accessibilité à nos portes d'entrée aux différents services. Vous trouverez les détails plus bas dans la section points d'accès de la page 18.
- Changements et bonifications apportés à nos processus de triage et d'évaluation** : Aucun changement notable pour ce point.
- Changements et bonifications apportés à nos processus d'aiguillage et de référence** : Un nouvel outil de référence a été développé qui regroupe toutes les ressources en itinérance lors de la période des grands froids ou de chaleurs extrêmes. Vous trouverez un exemplaire de cet outil à la page 18. L'élaboration d'une journée porte ouverte à Longueuil présentant tous les services et les différents partenaires en itinérance et santé mentale a été planifiée en 2023-2024 et a eu lieu en mai dernier. À la suite de son grand succès, l'évènement sera reproduit pour la région de Haut-Richelieu-Rouville en mai 2025.

## PORTRAIT RÉGIONAL DE L'ACCÈS COORDONNÉ

### 1. A) Modèle de gouvernance régionale et partenaires

Au sein de l'Entente Canada-Québec concernant VCS de 2019-2024, l'accès coordonné s'envisage comme un processus systémique concerté et transparent. Il vise à répondre aux besoins des personnes et des familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir en les orientant vers des services et des mesures de soutien offerts par la communauté de façon équitable et pérenne. 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<sup>2</sup>.

La création d'un système d'accès coordonné mise sur les régions visées par le volet Communautés désignées. Pour la Montérégie, ces dernières sont les régions de Longueuil (Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est), du Suroît (Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest) et de Saint-Jean-sur-Richelieu (Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre).

Le comité directeur intersectoriel de la Montérégie a émis le constat que puisque la Montérégie figure parmi les plus grandes régions sociosanitaires du Québec, le développement de trois (3) scénarios concernant l'aire géographique est envisagé. Les trois (3) scénarios possibles sont ceux d'un accès coordonné pour l'ensemble de la Montérégie sur l'entièreté du territoire, un accès coordonné par territoire de CISSS (3) comme mentionné ci-haut, ou un accès coordonné par territoire de concertation (6).

#### REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DU MODÈLE DE GOUVERNANCE DE LA MONTÉRÉGIE

Le comité directeur intersectoriel en itinérance a créé un sous-comité régional sur l'accès coordonné pour y réfléchir. Ce sous-comité nous a permis de mettre en pause pour l'instant la centralisation de cet accès sur l'ensemble de la Montérégie. Comme l'accès coordonné devient un levier d'optimisation de l'accès aux services pour un milieu ainsi qu'un outil indispensable de partage de l'information, nous souhaitons rapprocher le plus possible l'accès coordonné des milieux de concertation dans chacune des communautés désignées (CD) des 3 CISSS. C'est le scénario qui a le plus de chances de produire les résultats attendus, y compris le développement de chacun des milieux comportant le fonctionnement le plus efficace. Voici l'image de la gouvernance régionale de départ :

---

<sup>2</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux. *Plan d'action régional et communautaire intégré : Document d'orientation à l'intention des centres intégrés et centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux*, 1<sup>er</sup> octobre 2021.

# Accès coordonné

## Gouvernance

Le comité régional est composé des acteurs suivants :

- Viviane St-Jean, Chef des programmes régionaux et communautaires, DPSMDI CISSSMC
- Sylvie Beaugregard, APPR, CISSSMC
- Sonia Cyr, APPR, CISSSMC
- David-Martin Milot, md DSP-u, CISSSMC
- Anthonie Grondin, Chef d'administration de programmes dossiers transversaux intersectoriels des RLS et partenariats, CISSSME
- Louis-Philippe Boucher, SAC, CISSSMO
- Josianne Daigle, Directrice CIJM
- Johanne Nasstrom, Directrice de la TROC-M
- Catherine Blais, Coordinatrice TIRS
- John Gladu, Directeur L'Aiguillage
- Lynda Villeneuve, Directrice Actions Dépendances
- Marie-Josée Averill, Directrice La Porte du Passant
- Marie-Pier Gendron, Directrice L'Élan des Jeunes
- Connie Bleau, Directrice L'Avant-Garde en santé mentale
- Héloïse Baril-Nadeau, Conseillère en développement social, ville de Longueuil



## RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS PARTENAIRES ET PROCESSUS DÉCISIONNEL DE L'ACCÈS COORDONNÉ

Les rôles et les responsabilités régionales :

- Se positionne sur des orientations régionales en matière d'accès coordonné;
- Surveille l'évolution des indicateurs de suivi pour chacun des milieux implantés;
- Accueille les travaux des différentes sous-régions qui implantent l'accès coordonné;
- Assure une cohésion des actions montérégiennes, des analyses et des recommandations sur les ajustements requis;
- Émet les priorités concernant les besoins et les actions soumis par les sous-régions;
- Influence divers paliers (ministériels, municipaux, etc.) pour améliorer les accès requis;
- Adresse les questions de recherche clinique ex.: documenter les meilleures pratiques/impacts/limites des réseaux de services dans des situations complexes comme le refus de services d'une personne dont l'état de santé est complexe et précaire versus les questions éthiques;
- Partage des pratiques et des initiatives inspirantes pour les étendre aux milieux qui le requièrent;
- Stimule la mobilisation régionale et locale en tant que force de développement.

Les enjeux sont discutés à ce sous-comité régional sur l'accès coordonné et une prise de position ou une orientation est convenue puis ajustée au fur et à mesure des échanges. Bien entendu, chacune des régions peut conserver ses particularités puisque les territoires sont différents au sein même de la Montérégie. De plus,

les organismes communautaires demeurent autonomes, principe fondamental qui doit être respecté pour une concertation saine. Une concertation équilibrée permet de jeter les bases d'une organisation fonctionnelle et est en mesure de négocier entre ses membres une organisation de service.

### **Communauté de pratique régionale en logement**

En fonction depuis quelques années déjà, le Programme de supplément au loyer (PSL) « vise à assurer l'accès à un logement et à la stabilité résidentielle des ménages les plus défavorisés. Plus particulièrement, l'objectif du Programme est de diminuer le nombre de ménages à faible revenu qui accordent plus de 25 % de leur revenu en frais de logement<sup>3</sup> ». En lien avec ce programme, une communauté de pratique formée des 3 CISSS (Montérégie-Centre, Ouest et Est), des organismes communautaires et des principaux Offices municipaux d'habitation (14 OMH dénombrés en Montérégie qui administrent et développent des logements destinés aux personnes et/ou aux familles à faible revenu) a vu le jour à l'automne 2022. Celle-ci s'est concentrée sur le sujet de l'heure qui était la gestion des programmes de supplément au loyer (PSL voir information complète dans la présentation PowerPoint ici-bas). Les participants ont d'abord fait connaissance et discuté de leur rôle et de leur apport à ce programme. Une présentation a été offerte et des critères régionaux de priorisation ont été convenus. Voici un exemple de présentation offerte à nos partenaires en lien avec la stabilité résidentielle avec accompagnement :

*\*\*Pour avoir accès à ces documents, vous devez télécharger ces derniers sur le bureau de votre ordinateur*



Présentation\_PSL\_SR  
A\_13\_mars23.pptx

Les objectifs suivants seront poursuivis :

- Approfondir ses connaissances et apprendre les uns des autres;
- Partager des problématiques, des expériences, des modèles, des outils, des pratiques prometteuses et novatrices, des leçons apprises, des conseils, des avis, des idées, des ressources, etc.;
- Développer son expertise et échanger sur les difficultés rencontrées ou encore sur les succès observés dans la région;
- Réseauter et réduire l'isolement;
- Réfléchir aux enjeux communs.

Voici les objectifs atteints pour 2023-2024 :

- Augmentation des connaissances, développement de réseautage et réflexions sur les enjeux par l'entremise de plusieurs rencontres et formations dispensées par la responsable du dossier PSL du bureau régional;
- Création et partage d'outils facilitant la sélection, l'échange et le suivi des PSL itinérance jeunesse et adulte; (outils disponibles sur demande)
- Ajout de nouvelles participations de villes, villages et propriétaires de logements privés au programme à la suite des différentes présentations et rencontres sur les PSL.

---

<sup>3</sup> Programme de supplément au loyer Québec cadre normatif 2023-2024 société d'habitation du Québec 1er avril 2023 p.6

## PUBLICATION DU PORTRAIT RÉGIONAL DE L'ACCÈS COORDONNÉ

Ce portrait régional de l'accès coordonné sera publié auprès de tous nos partenaires de la Montérégie qui contribuent aux concertations locales. Il sera également publié au sein des 3 CISSS par la plateforme intranet et le site du portail santé Montérégie du CISSS. Le mode Facebook sera aussi utilisé.

Les modalités de collaboration sont déjà connues entre les partenaires de la Montérégie grâce à un organisme qui a pignon sur rue dans la région du CISSSMO. L'organisme l'Aiguillage agit comme un leader en placement en logement. Fondé en 1993 par deux bénévoles, l'Aiguillage est un organisme à but non lucratif qui vise une facilité de communication efficace et directe que l'on peut apprécier sur leur site Web : <https://aiguillage.ca/fr/sra/>. Ils ont deux volets d'implication : le premier étant l'hébergement d'urgence pour des personnes qui vivent des situations de crise ou des problématiques diverses. Le second est le travail de proximité et d'intervention de première ligne. L'objectif étant d'écouter, soutenir, accompagner, référer les jeunes et les adultes dans le besoin.

Cet organisme mise sur une équipe SRA importante. En effet, certains organismes comptent un ou deux membres maximum de leur équipe SRA, alors que l'Aiguillage en compte le double soit un total de 4 intervenants, ce qui a un impact favorable sur la qualité et la quantité d'interventions offertes auprès des PSI. Cela a comme effet de favoriser la stabilité résidentielle souhaitée.

Enfin, une forte mobilisation de partenaires au sein des deux tables de concertation qui sont très actives sur le territoire : la table de Vaudreuil-Soulanges (itinérance) et celle de concertation en itinérance (Beauharnois-Salaberry et Suroît) viennent unifier l'offre de services de la région.

### 1. B) Modèle de gouvernance locale et partenaires

Comme mentionné plus haut, le milieu du Suroît est le seul où la mise en œuvre de l'accès coordonné est présente. L'organisme l'Aiguillage à Vaudreuil-Dorion en assure le leadership, en raison de son expertise. Ce modèle pourra servir d'inspiration aux autres sous-régions.

Ce système d'accès coordonné assurera le service dans la région du grand Suroît et le modèle vise le placement en logement permanent assorti d'un suivi assidu. Concrètement, un comité de pilotage local est en place. Il est composé d'un membre de l'Aiguillage, d'un membre du CISSSMO et d'un membre du CISSSMC lorsque nécessaire (ressource du bureau régional pour les PSL).

Le plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII) encadre l'accompagnement en logement par le biais de mesures spécifiques. La Montérégie obtient du financement pour la mesure 5.3 : augmenter l'offre de services d'accompagnement. Ainsi, nous avons décidé d'arrimer notre accès coordonné aux mesures d'accompagnement des PSL et du programme de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA).

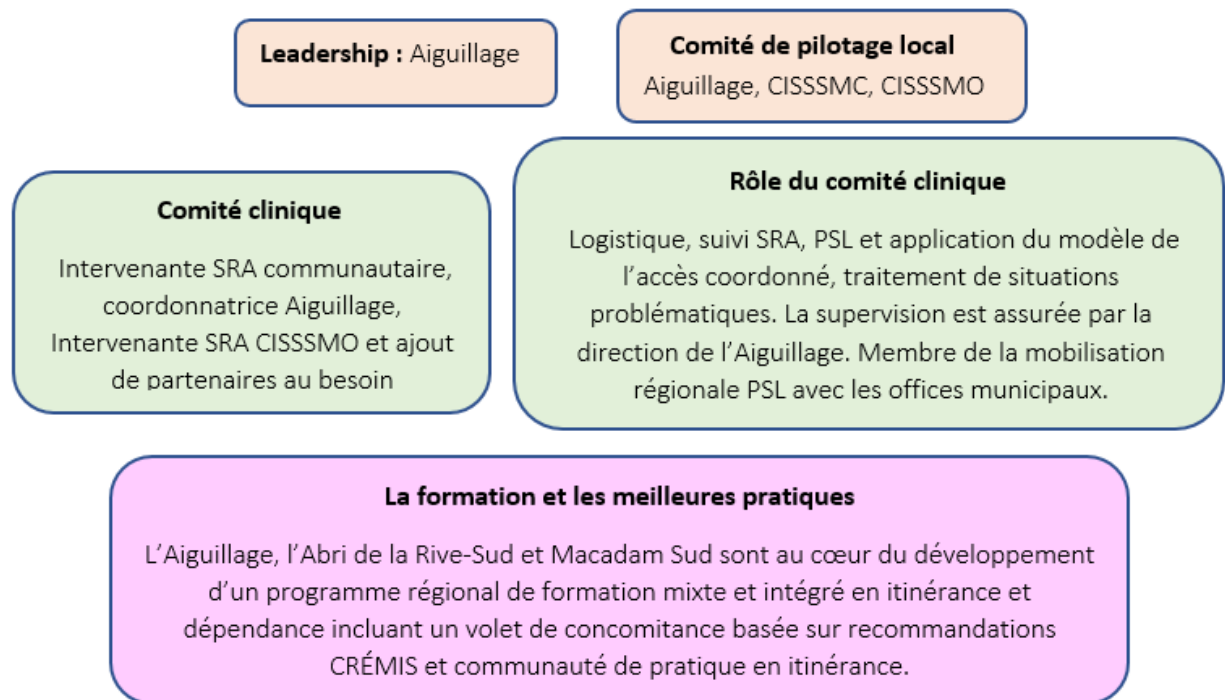
Nous avons formé un comité d'accès aux PSL. Ce comité clinique est composé de l'intervenante SRA et de la coordonnatrice clinique de l'Aiguillage en plus de l'intervenante SRA du CISSSMO. Un intervenant SRA est un employé formé relevant du CISSS ou d'un organisme communautaire de sa région qui accompagne les personnes ayant des besoins spécifiques de suivi afin de s'assurer qu'elles conservent leur logement et qu'elles ne retombent pas en situation d'itinérance. La logistique, le suivi du déploiement des PSL itinérance (PSL-ITI) et l'application du modèle seront assurés par le comité clinique et la personne responsable des PSL-ITI au

bureau régional de la Montérégie-Centre. La direction de L'Aiguillage en assure la supervision. Ce comité peut, en collaboration avec les partenaires qu'elle côtoie au quotidien, aller plus loin dans son rôle pour :

- Évaluer et identifier le manque de ressources ou un bris de services reliés à la population itinérante;
- Identifier les obstacles quant à l'accès aux services;
- Établir un plan de développement en matière d'itinérance;
- Développer une gamme de ressources de logements;
- Contribuer à la réalisation d'un répertoire de ressources;
- Convenir avec les collaborateurs des critères de priorisation pour les ressources d'hébergement;
- Établir une procédure pour les situations problématiques;
- Proposer un organisme qui sera fiduciaire du fonds de dépannage en matière de logement.

Ainsi, la gouvernance locale peut adresser certains constats à la concertation locale ou aux autorités compétentes qui peuvent intervenir sur l'enjeu.

### LA STRUCTURE DE GOUVERNANCE LOCALE



En toile de fond à ce modèle se greffe le développement des compétences des intervenants en Itinérance, dépendance et santé mentale, le volet concomitance. En effet, les organismes l'Aiguillage, l'Abri de la Rive-Sud et Macadam Sud sont au cœur du développement d'un programme régional de formation mixte et intégré basé sur des recommandations du Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CRÉMIS) et des communautés de pratique en itinérance. Cette formation de trois heures a débuté au printemps 2023 et pourra se poursuivre à l'automne 2024. Déjà 60 personnes ont assisté à celle-ci et la demande est grande. Nous souhaitons la déployer pour des clientèles qui ne sont pas des employés du réseau ex. les policiers, les ambulanciers, les agents de sécurité des centres hospitaliers, les employés municipaux, etc.

## COMMENT SE MOBILISER FACE À L'ITINÉRANCE DANS NOS MILIEUX

Afin d'appuyer et d'appliquer les mesures dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance du Québec, des organismes communautaires du milieu soient l'Aiguillage, Macadam Sud et l'Abri de la Rive-Sud, ainsi que le CISSS de la Montérégie Ouest, vous offrent une formation afin d'outiller ceux et celles qui ont de l'intérêt ou qui sont susceptibles de travailler directement avec les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

### ORDRE DU JOUR

- Bonnes pratiques et comportements favorables
- Outil de détection
- Vignettes cliniques
- Trajectoire de services
- Outils de références

### QUAND ?

- Réservez à votre agenda l'une des trois dates suivantes :
- Jeudi, 20 avril 13h-16h30
  - Jeudi, 4 mai 8h30-12h
  - Mercredi, 17 mai 8h30-12h

**FORMATION GRATUITE !**

### FONCTIONNEMENT:

- Inscription obligatoire
- Formule virtuelle
- Les inscriptions sont ouvertes jusqu'à deux semaines avant la formation.
- Pour vous inscrire, envoyer le nom des participants et le nom de leur organisme à l'adresse suivante : [encadrement.dependance.ciSSSMO16@SSSS.gouv.qc.ca](mailto:encadrement.dependance.ciSSSMO16@SSSS.gouv.qc.ca)

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

### LES PRINCIPAUX GOULOTS D'ÉTRANGLEMENT

Un des principaux obstacles à l'accessibilité des services est le taux d'occupation élevé des services d'hébergement d'urgence et de transition en itinérance. Les listes d'attente sont courantes en Montérégie et constituent un goulot d'étranglement important selon les différentes tables de concertation en itinérance. Les hôpitaux sont parfois dans l'obligation de garder leurs patients, faute de places disponibles dans la communauté, ainsi que dans les autres catégories de services.

Les données démographiques du recensement de 2021 de Statistiques Canada<sup>4</sup> démontrent l'accroissement de la population vieillissante. Il va de soi que la Montérégie n'échappe pas à cette réalité et la pénurie de main-d'œuvre dans le domaine de l'hébergement touche grandement les organismes communautaires. Les personnes âgées sont davantage à risque de présenter des incapacités inhérentes au vieillissement. Ainsi, la complexité des services augmente les heures allouées aux soins. Les interventions spécifiques que peut requérir cette clientèle sont parfois absentes de l'offre de services des organismes communautaires en itinérance.

Un autre enjeu : les personnes à **mobilité réduite**. Ces dernières n'ont pas beaucoup de choix d'hébergement dans les services communautaires compte tenu de l'accès adapté très restreint, voire inexistant, dans les installations des organismes présentement. « En vertu de la Loi sur le bâtiment, la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) adopte un code de construction qui peut contenir des normes concernant l'accessibilité aux bâtiments ou aux équipements destinés à l'usage du public. Elle veille au respect de leur application dans les nouvelles constructions ou lorsque des travaux de transformation sont effectués »<sup>5</sup>. De plus, lorsque la clientèle présente des besoins particuliers, l'équipe d'intervention n'est pas toujours outillée pour assurer un accueil approprié à la clientèle, il faut donc s'arrimer avec les services des soins à domicile des CISSS qui ne se déplacent pas toujours si la personne n'a pas de domicile fixe, ce qui représente la réalité de la clientèle en situation d'itinérance. La recension des différentes unités des OMH démontre également qu'il y a très peu de logements adaptés aux personnes ayant un handicap. Les différentes directions des CISSS et des organismes communautaires doivent souvent faire preuve de créativité pour répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap.

Lors de la cueillette d'informations pour la cartographie en 2019-20, il est ressorti que pour 21 ressources communautaires sur 38, soit 55 % d'entre elles, la **durée maximale du séjour** a été atteinte pour la clientèle. Les organismes devaient mettre fin au séjour des personnes en situation d'itinérance. L'expérience nous a démontré que ce pourcentage a augmenté depuis la pandémie.

En Montérégie, les organismes communautaires sont majoritairement ouverts pendant la journée. Certains refuges peuvent et acceptent d'accueillir la clientèle le soir et la nuit, mais l'offre est toutefois limitée. Les principaux enjeux se situent au niveau des ressources humaines, financières et de l'absence de la pérennisation de certains projets ou d'organismes communautaires. Il n'est pas rare, selon l'expérience professionnelle des travailleurs sociaux répondant au service Info-Social de la Montérégie, de recevoir des appels le soir et la nuit pour des personnes nécessitant un hébergement d'urgence. Lors d'appels liés à l'itinérance, les services policiers sont souvent confrontés au fait de ne pouvoir diriger les appelants vers des services en hébergement dans la communauté et se tournent vers les urgences des hôpitaux.

Selon les statistiques du SPAL du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, il y a eu 71 personnes en situation d'itinérance qui ont été dirigées vers les services hospitaliers. Nous ne connaissons pas les motifs liés aux références à l'urgence des hôpitaux, mais il serait pertinent de continuer d'analyser ces données pour documenter les difficultés d'accès aux services. Ils ne sont pas mentionnés et il serait pertinent d'effectuer cet exercice ultérieurement pour y repérer les difficultés d'accès dans les services.

L'indisponibilité des places, la consommation de substances psychoactives, l'inadéquation des services pour les personnes en situation de handicap ainsi que l'interdiction de l'accès pour les animaux de compagnie s'ajoutent à la liste des enjeux énumérés ci-haut.

---

<sup>4</sup> Portrait de la population croissante des personnes âgées de 85 ans et plus au Canada selon le Recensement de 2021, faits saillants p.1

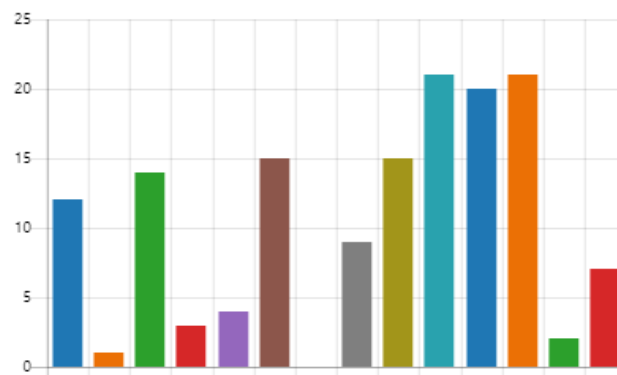
<sup>5</sup> Régie du bâtiment du Québec 2023, Chapitre Bâtiment du Code de construction, page web résumé.

Pour les CISSS, les principales difficultés d'accès aux services d'hébergement sont : le temps d'attente pour bénéficier des services, l'hébergement non adapté, l'hébergement non-fumeurs et l'hébergement non disponible pour les couples ou les familles.

Les Offices municipaux d'habitation et le secteur de logements privés mentionnent que le manque de places, l'embourgeoisement des régions, l'autonomie de la clientèle, les ressources humaines et la cohabitation sociale constituent les principaux obstacles à l'accessibilité de leurs services d'hébergement. La cohabitation sociale étant un enjeu de plus en plus nommé à cause de l'augmentation du nombre de personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, développer des liens entre les partenaires pour apporter des solutions concertées s'avère essentiel.

Ce tableau découlant de la cartographie de 2019-2020 illustre bien les différents obstacles à l'accessibilité des services d'hébergement auprès des organismes communautaires selon le sondage « *Sondage sur le continuum du logement en itinérance en Montérégie* »

Le transport	12
Le partenariat	1
Animal de compagnie	14
Sentiment de sécurité	3
Sexe/genre	4
Consommation de substances...	15
Curatelle/tutelle	0
Autonomie	9
Déficiences physiques	15
Manque de places	21
Ressources humaines	20
Ressources financières	21
Cohabitation sociale	2
Autre	7



En 2022-2023, un plan de mise en œuvre a été développé pour implanter l'accès coordonné en Montérégie. Les échéanciers ont été modulés durant cette période. Nous envisageons la mise en place d'au moins deux (2) projets pilotes dès l'automne 2022, particulièrement pour deux (2) sous-régions qui sont des communautés désignées (CD) soit Longueuil et le Suroît. Toutefois, nous avons priorisé le dénombrement à l'automne 2022 et reporté l'implantation de l'accès coordonné à l'hiver 2023 pour la région du Suroît. Ce système d'accès coordonné assure le service dans la région du grand Suroît et le modèle vise le placement en logement permanent assorti d'un suivi assidu. Concrètement, un comité de pilotage local est en place. Il est composé d'un membre de l'Aiguillage, d'un membre du CISSMO et d'un membre du CISSMC lorsque nécessaire (ressource du bureau régional pour les PSL itinérance). De plus, une communication directe avec les 3 autres organismes en itinérance du secteur (Maison Hébergement Dépannage de Valleyfield, Pacte de rue et l'Antichambre) est faite de façon informelle, mais efficace.

Nos travaux pour l'année 2023-2024 ont pris forme à l'hiver/printemps 2024 pour la région de Longueuil et de Haut-Richelieu-Rouville. Vous trouverez les détails de ces derniers dans le prochain chapitre.

**Supplément d'information pour 2023-2024 :** Deux villes parmi nos sous-régions, Longueuil et Saint-Jean-sur-Richelieu, ont vécu de grands changements au niveau de leur population itinérante depuis 2020. Cette nouvelle réalité a affecté l'offre de services nécessaire dans ces dernières et a demandé une adaptation à tous les partenaires en lien avec l'itinérance dans chacune de ces villes. Afin de soutenir ces communautés désignées, une mise à jour de leur cartographie régionale en lien avec l'accès coordonné était donc nécessaire. Nous avons interpellé un organisme dans chacune des villes, soit la Table itinérance Rive-Sud pour Longueuil et l'organisme Passe-moi la Puck pour la ville de Saint-Jean-sur-Richelieu, afin qu'ils effectuent ce travail de mise à jour. Vous trouverez une copie de leurs travaux ici-bas :

*Saint-Jean-sur-Richelieu :*



Accès coordonné  
2023-2024-VF.pdf

*\*\*Pour avoir accès à ces documents, vous devez télécharger ces derniers sur le bureau de votre ordinateur*

*Longueuil :*



Résultats de la  
consultation\_TIRS (1);

Il est à noter que pour la région de Longueuil, le travail présenté demande encore quelques modifications et ajustements. Nous sommes en attente d'une mise à jour de leurs travaux à l'automne 2024. Nous effectuerons un nouveau dépôt de ce document lors de sa réception.

## LES PRINCIPAUX TROUS DE SERVICES DES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT PRIORISÉS PAR NOTRE PARCI

**PSL et logements :** Bien que nous soyons conscients que plusieurs groupes de personnes en situation d'itinérance autres que ceux priorisés par notre PARCI (autochtones, personnes qui ont des troubles de consommation ou de comportements, etc.) ont également des besoins en ressources d'hébergement, nous allons tout de même prioriser, pour le présent exercice, les populations identifiées par le Comité directeur intersectoriel en Montérégie soit les femmes et les jeunes. Ce comité est formé de nos partenaires institutionnels et communautaires (dont la TROC-M : Table régionale des organismes communautaires et bénévoles de la Montérégie), des représentants des 6 tables en itinérance en Montérégie, des représentants des CISSS et des partenaires externes (services de police, Offices municipaux d'habitation (OMH), etc.).

Dans le continuum du logement, nous retrouvons également les logements privés qui, dans certains cas, nécessitent des réparations majeures pour assurer la qualité des logements. L'obtention d'un logement sécuritaire fait partie des principaux objectifs pour diminuer l'itinérance. Or, les différentes équipes SRA du

réseau des 3 CISSS de la Montérégie corroborent qu'il est souvent difficile de trouver des logements salubres privés à prix modiques que ce soit avec ou sans PSL<sup>6</sup> régulier volet 1 ou même des PSL itinérance.


De plus, lorsqu'un PSL itinérance peut être alloué à une personne en situation d'itinérance (PSI), le temps d'attente causé par le manque de logements nuit grandement à l'obtention de ce PSL. Comme plusieurs régions au Québec, le temps d'attente pour se trouver un logement en Montérégie est beaucoup trop long. Enfin, le nombre restreint de PSL itinérance restant en Montérégie (nous avons attribué tous les 89 PSL itinérance disponibles pour notre région) contribue également au trou de services en ressources d'hébergement. Certes, il est possible d'obtenir un nombre très restreint de PSL itinérance depuis juillet 2024, une restriction de 3 unités à la fois demande une gestion supplémentaire et serrée de la part de la responsable des PSL itinérance au bureau régional. L'idéal serait d'obtenir un nombre plus important d'unités PSL ITI par exemple les 38 reçus initialement en 2021 ou même les 49 reçus en 2022.

**Femmes et itinérance :** Concernant l'accès à un logement abordable, un autre constat est que les femmes sont surreprésentées dans plusieurs groupes vulnérables, notamment les personnes âgées, monoparentales, ou vivant seules. Le pourcentage du revenu consacré au logement est plus élevé chez les femmes que chez les hommes et encore plus pour les femmes qui ont une famille que les femmes seules (DSPu, 2016). La pénurie de logements en Montérégie est accentuée chez les grandes familles et augmente le risque de déracinement des familles. Dans le sondage que nous avons fait auprès des organismes communautaires dans le cadre de nos travaux de cartographie, 11 organismes communautaires sur 13 (85 %) qui y ont répondu estiment qu'il y a un manque de ressources pour femmes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Les données qualitatives justifient ce constat par le fait que les ressources pour femmes victimes de violence conjugale n'acceptent pas ou très rarement les femmes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Il faut tenir compte des violences passées et du parcours particulier propre à chacune d'elles. Des études ont révélé que la prévalence de la violence familiale est très élevée chez les femmes en situation d'itinérance et qu'il s'agirait de la principale cause de l'itinérance au féminin (Centre national d'information sur la violence dans la famille, 2006).

Le dénombrement de 2022 démontre également une corrélation entre la violence envers les femmes comme déclencheur de la perte d'un logement. La plupart des ressources d'hébergement communautaires en itinérance sont mixtes et ne sont pas toujours adaptées à la clientèle féminine. Pour certaines femmes en situation d'itinérance, la mixité peut convenir. Toutefois, le contexte de certaines femmes crée la nécessité d'offrir une ressource spécifique pour ces femmes qui pourra s'avérer plus bénéfique et mieux adaptée à leurs besoins.

## LES ENJEUX LIÉS À L'ACCESSIBILITÉ DES RESSOURCES EN ITINÉRANCE

 **Heures d'ouverture des organismes :** Le manque d'accessibilité aux ressources parfois le soir et les fins de semaine sont des enjeux considérables. La disponibilité des ressources humaines pour combler les heures d'ouverture 24/7 est difficile, car il y a beaucoup de roulement de personnel. Cela a donc un impact sur leur capacité de venir en aide aux PSI le soir, la nuit, les fins de semaine ou lors des jours fériés.

<sup>6</sup> Document d'orientation concernant les 400 nouvelles unités de supplément au Loyer d'urgence avec accompagnement annoncées dans le budget 2021 en lien avec le plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 et le prochain plan d'action interministériel en santé mentale. 2021.

- ✚ **Manque de services** : L'hypothèse d'un manque de services en hébergement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir pour plusieurs régions semble être généralisée. Le centre-ville de Montréal était souvent associé à la centralisation de la clientèle en situation d'itinérance. Toutefois, avec la pandémie, le manque de services a été mis en lumière et a permis de développer des services en périphérie du centre-ville, mais aussi dans les autres régions, dont la Montérégie.
- ✚ **Migration de la clientèle** : Une migration de personnes de Montréal vers notre région nous a fait réaliser qu'il y a un parallèle à faire entre le programme VCS et le fait que la notion d'ICRÉ semble être maintenant désuète dans ce contexte sociologique et démographique. De ce fait, le nombre des personnes en situation d'itinérance dans toutes les sous-régions de la Montérégie est en augmentation et le financement devrait s'arrimer selon les critères des communautés désignées (CD) qui comptent un plus grand nombre de personnes en situation d'itinérance. La hausse de l'itinérance en région se fait sentir et la réorganisation des services devrait être une priorité selon les différents besoins et la faisabilité des projets. Le manque de personnel est toujours un enjeu majeur pour toutes les organisations et sera un défi considérable dans les années à venir. Il y a eu des bris de services dans certains lieux d'hébergement depuis 2023.
- ✚ **Continuité des suivis** : La continuité des suivis est un autre enjeu d'accès aux services. Par exemple, la majorité des organismes communautaires doivent parfois exclure temporairement certaines personnes à la suite de certains problèmes de comportements, ce qui provoque un départ difficile de leur clientèle et affecte donc les suivis des personnes concernées. Dans le continuum de services auprès des personnes en situation d'itinérance, cet aspect pourrait être considéré afin de s'assurer d'une solution alternative lors d'exclusions temporaires pour que ces situations se retrouvent dans les discussions des comités de cas complexes dans le but d'éviter que des gens se retrouvent à la rue.
- ✚ **Manque d'accompagnement** : Selon les résultats obtenus dans notre cartographie de 2019-2021, lors d'un départ ou de l'évincement d'un hébergement communautaire, 77 % des répondants des organismes communautaires mentionnent qu'il y a un processus d'accompagnement dans leurs services lorsqu'une personne est évincée ou quitte la ressource. 19 % des organismes ont répondu qu'ils fonctionnaient au cas par cas. Malgré cela, ces accompagnements sont souvent ponctuels. La plupart des organismes aident les personnes dans leurs démarches pour trouver une autre ressource ou un logement, certains organismes offrent des « kits de départ » et de l'aide pour déménager, mais cela se termine ainsi.
- ✚ **Phénomène de la porte tournante** : Réputés pour être souvent débordés, les hôpitaux sont néanmoins les seules ressources disponibles 24/7 à pouvoir recevoir de la clientèle. Bien que des services de crise existent sur le territoire, les accueils en hébergement demeurent restreints pour des raisons de logistique, de personnel et de sécurité. Des listes d'attentes existent parfois dans certains organismes, donc une diminution de la capacité d'accueil augmente le flux d'hospitalisation. Les gens passent donc d'une hospitalisation à des services communautaires d'urgence sans nécessairement recevoir toute l'assistance pour se mobiliser. Les personnes ont donc besoin de suivis à la sortie des services hospitaliers des CISSS.
- ✚ **L'accès aux logements abordables** : La continuité des services est parfois un vrai défi étant donné la difficulté à obtenir accès à un logement à prix modique. La demande auprès des organismes communautaires en situation d'itinérance augmente plus rapidement que les budgets disponibles. Ce contexte économique ne favorise pas une fluidité à travers les divers services offerts. Sachant que le *momentum* est un facteur facilitateur pour les personnes en situation d'itinérance et recommandé selon les bonnes pratiques en matière d'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir (CREMIS, 2020), les logements sociaux sont toujours en attente de construction et/ou d'accessibilité dans les différentes sous-régions de la Montérégie et partout au Québec.

✚ Stigmatisation de certains groupes de personnes : La difficulté d'accès à l'hébergement pour certains groupes, notamment les couples et les personnes ayant des animaux de compagnie. En outre, les problèmes de transport dans les collectivités rurales et éloignées constituent un défi supplémentaire concernant l'accès aux services.

✚ Lourdeurs des procédures administratives : La fermeture rapide des dossiers dans les CISSS (services hospitaliers et externes) de la Montérégie nuit à la continuité des services pour les personnes en situation d'itinérance (PSI) ou à risque de le devenir. Le dénombrement de 2022 corrobore le fait que la plupart des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ont un problème de santé mentale et de troubles d'usage à des substances (toxicomanie). Le soutien, l'expertise et la collaboration des différents secteurs des CISSS de la Montérégie s'avèrent donc des atouts importants dans le continuum des services en itinérance et pour ainsi diminuer l'itinérance chronique telle que ciblée par le programme VCS. L'arrimage ainsi que la continuité des services dans une perspective de Garantie d'accès et Flux Réseau (GA-FR) favorisent la participation aux échanges sur les cas complexes afin d'assurer une continuité entre les services.

## LES BESOINS PRIORITAIRES EN MATIÈRE D'OFFRE DE SERVICES

En lien avec les enjeux nommés ci-haut, certains besoins doivent être considérés pour faciliter l'accès coordonné :

- Une ressource spécialisée et sécurisée pour les femmes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir sur le territoire de la Montérégie;
- Une ressource jeunesse de type « Auberge du cœur » pour la région de Saint-Jean-sur-Richelieu;
- Une uniformisation régionale d'un outil de statistiques pour la collecte de données;
- Une meilleure accessibilité aux services d'hébergement des organismes communautaires;
- Une meilleure fluidité entre les différents types d'hébergement : l'accès à l'hébergement d'urgence est déjà difficile et encore plus pour passer à l'hébergement de transition ou encore en stabilité résidentielle, car les ressources sont insuffisantes à tous les niveaux;
- Une formation sur les troubles concomitants pour améliorer la qualité des interventions : la consommation de substances psychoactives, les problèmes de santé mentale et physique sont des éléments qui peuvent affecter une seule et même personne. Il est donc important de bien comprendre ce phénomène;
- Avoir plus d'hébergement et de services permettant l'accès aux animaux de compagnie;
  - Une couverture plus complète des services d'urgence en hébergement afin de contribuer à désengorger les urgences des hôpitaux.

## PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

Le fruit de la cartographie a permis de dégager 21 recommandations qui ont été intégrées au PARCI. Le comité directeur intersectoriel a ciblé quatre recommandations prioritaires à travailler en 2022-2023. Ces dernières sont suivies dans le cadre du Comité directeur intersectoriel de la Montérégie. L'automne dernier, nous avons poursuivi les travaux et un bilan annuel est effectué chaque année en mai.

Voici les principales recommandations ciblées :

- **Recommandation no 1:** En lien avec la priorité numéro 1 de notre PARCI : qu’une priorité soit accordée dans l’ensemble des territoires pour une réponse efficace aux besoins non répondus de la clientèle féminine et jeunesse;
- **Recommandation no 2:** En lien avec la priorité numéro 6 de notre PARCI : que des ressources d’hébergement jeunesse et femmes soient accessibles dans toutes les sous-régions en fonction des ressources financières disponibles;
- **Recommandation no 3:** En lien avec la priorité numéro 7 de notre PARCI : qu’une gamme de ressources de proximité soit mise en place dans chacune des sous-régions pour favoriser, notamment, le modèle d’équipe mixte encourageant l’expertise complémentaire des différents milieux d’intervention;
- **Recommandation no 4:** En lien avec la priorité numéro 13 de notre PARCI: que les partenaires de chaque sous-région consolident et formalisent, avec le soutien des 3 CISSS, une offre de services cliniques de première et de deuxième ligne en santé physique, santé mentale et problèmes concomitants répondant à la diversité des besoins de la clientèle.

#### INITIATIVES EXISTANTES DE LA RÉGION AYANT DES COMPOSANTES COMMUNES AVEC UN SYSTÈME D’ACCÈS COORDONNÉ

Vingt-quatre des 38 organismes communautaires qui ont répondu à nos questions ont indiqué avoir un système de gestion de l’information. La plupart des organismes ont développé des outils maison à l’aide d’Excel. La multitude de systèmes de gestion de l’information fait en sorte qu’il est très difficile d’avoir une lecture commune des différents indicateurs. L’utilisation d’un outil commun pourrait éventuellement nous fournir des informations utiles à l’élaboration de services adaptés aux besoins.

Le **modèle SISA** est implanté pour un seul organisme en itinérance en Montérégie. Il a été démontré dans un entretien que ce modèle est facile d’utilisation (Version 2), que les employés de cette ressource n’ont pas besoin de formation particulière et qu’il est facile d’extraire des données. Les indicateurs peuvent être choisis par la ressource et la confidentialité de l’utilisation des services est maintenue.

Dans certains organismes, les comités de cas complexes existent déjà, mais ne sont pas nécessairement structurés ou ne peuvent pas compter sur tous les acteurs clés pour trouver des solutions et « sortir de la boîte » comme les travaux du CREMIS le suggèrent (CREMIS, 2013). Le recours aux comités de cas complexes devrait être davantage présent tant dans les organismes communautaires que dans les CISSS. Une volonté de structurer cette étape pourra améliorer la collaboration entre partenaires et assurer une meilleure fluidité des services.

Force de constater que les organismes communautaires et les CISSS peuvent moduler au besoin leurs critères de priorisation selon la situation vécue par la clientèle. Des outils de priorisation pourraient être développés éventuellement dans l’accès coordonné pour aider certains services à prendre des décisions selon les facteurs de vulnérabilité pour tenter de diminuer l’itinérance chronique. Un outil d’aide à la décision de priorisation et d’intensité pour le SRA réseau au CISSSMC a déjà été élaboré et pourrait servir d’assise pour les prochains travaux.

### 3. Objectifs et portée de l'accès coordonné travaillé en Montérégie

#### LES OBJECTIFS VISÉS PAR LE MODÈLE DE L'ACCÈS COORDONNÉ

Malgré le fait que nous sommes conscients qu'il existe une approche de « traitement d'abord » et que certains de nos organismes l'adoptent, le modèle de l'accès coordonné privilégié en Montérégie fonctionne de prime abord avec une approche « logement d'abord ». Selon celle-ci, il importe de combler les besoins de base d'une personne tels que décrits dans la pyramide des besoins selon Maslow :



Il va de soi qu'avoir un toit et un chez-soi contribue largement à combler les besoins des deux premiers paliers. Ainsi, dans le cas d'un organisme comme L'Aiguillage, une approche simplifiée de prestation de services comportant des points d'accès aux services et un flux de travail normalisé pour le triage et l'évaluation, la priorisation, le jumelage ainsi que la référence vers les logements vacants contribue à combler les besoins physiologiques et de sécurité. Nous visons une occupation permanente du logement comme but ultime de la stabilité résidentielle.

#### L'ACCÈS COORDONNÉ ET LE PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER (PSL)

Ce projet d'accès coordonné s'arrime au comité régional des PSL. La ressource APPR au bureau régional assure une coordination dans l'attribution des PSL itinérance sur tout le territoire de la Montérégie afin de répondre aux besoins de la population. Ce ne sont ni plus ni moins des vases communicants entre les différentes ressources à travers la Montérégie. En effet, un concept de PSL flottant développé par le MSSS et la Société d'habitation du Québec (SHQ) ajusté à la réalité des besoins des jeunes desservis par l'équipe transition Vie Adulte Montérégie du programme de qualification jeunesse (PQJ), nous permet l'agilité requise lors de certaines situations. Avec le concept de PSL flottant, le jeune peut décider dans quelle ville il ou elle désire habiter au lieu de se limiter à un secteur où il y a un OMH avec un PSL disponible.

Le mécanisme des PSL flottants, c'est-à-dire, un PSL qui peut être transféré d'un OMH à un autre selon les besoins, a aussi été appliqué aux PSL adultes, ce qui nous permet une meilleure répartition de ces derniers selon les besoins en temps réel. Étant bien maillés avec l'ensemble de 14 OMH de la Montérégie, nous arrivons à faire de petits miracles. Comme illustré dans la figure sur la gouvernance, les PSL sont traités à même le comité clinique local en matière de placement en logement.

Cependant, nous réalisons que pour permettre la flexibilité du mécanisme des PSL flottants, il a été crucial de mettre en place des outils de suivis tenus par les OMH et les organismes communautaires. Ces derniers ont été développés par le bureau régional et permettent une mise à jour bimensuelle des places disponibles, ce qui offre une facilité d'accès à l'information indispensable pour permettre l'arrimage des étapes nécessaires à l'obtention d'un PSL.

#### **L'ADAPTATION DE L'ACCÈS COORDONNÉ ET SES DIVERS PARTENAIRES**

Plusieurs partenaires participent à l'accès coordonné en Montérégie. L'efficacité des interventions s'améliore avec la fluidité des services, la collaboration, le partage et le développement des connaissances. La structure et les modalités pourront donc inspirer les travaux de l'accès coordonné sans toutefois laisser de côté les différents partenaires clés en itinérance. Il sera important d'y inclure les organismes communautaires, les OMH et parfois d'autres partenaires tels que les services policiers, le privé et en voici quelques autres très impliqués :

- Les municipalités;
- La Sûreté du Québec;
- Les centres hospitaliers;
- Les 3 CISSS;
- Le service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL) et celui de Saint-Jean (SPSJ);
- Réseau de transport de Longueuil (RTL);
- Réseau express métropolitain (REM).

D'autres organismes sont également impliqués, notamment ceux évoluant en violence conjugale, en sécurité alimentaire et auprès des jeunes et de la famille. Faire partie du comité directeur intersectoriel permet de partager leur expérience et leur expertise. De plus, les organismes peuvent proposer des initiatives inspirantes à mettre en place au sein de la concertation locale. Les organismes de tous les territoires se côtoient au quotidien et s'entraident.

#### **4. Points d'accès**

##### **LES MÉTHODES DE COMMUNICATION AUX DIVERS POINTS D'ACCÈS**

Les points d'accès sont accessibles dans l'ensemble de la Montérégie. Ainsi, tout autre organisme provenant du milieu communautaire, du milieu institutionnel ou du milieu policier est à même de diriger les usagers vers les organismes.

Les gens peuvent joindre les différents points d'accès directement sur le WEB ou encore en se présentant ou en téléphonant aux ressources.

## Les moments de disponibilité des points d'accès

Les organismes partenaires et le milieu institutionnel assurent le relai temporairement et peuvent faire une première démarche avec la personne en la dirigeant vers un organisme ouvert 24-7. Plusieurs services sont offerts sans distinction (bas seuil de critères). Un dépliant explique quand et comment joindre les points d'accès. Il y a un autre dépliant pour les périodes de grands froids qui identifie les ressources par région et décrit l'offre de services supplémentaire disponible.

*\*\*Pour avoir accès à ces documents, vous devez télécharger ces derniers sur le bureau de votre ordinateur*



Depliant\_ItineranceM  
onteregie\_ressources\_



Grands\_froids\_2023  
-24.pptx

## 5. Triage et évaluation

### LE PROCESSUS D'ADMISSION ET DE TRIAGE DANS UNE DÉMARCHE DE STABILITÉ RÉSIDENTIELLE

Lorsqu'une personne est prête à entamer des démarches dans sa trajectoire pour se trouver un logement, la procédure de triage et d'admission dans le système d'accès coordonné prévoit une étape d'évaluation, mais surtout préconise une approche commune visant l'autonomie et la responsabilisation. Ainsi, que cette démarche implique un PSL ou non, pour faciliter les recherches, la personne est invitée à consulter une liste fournie et adaptée à ses besoins. Ces listes sont adaptées selon les ressources des différentes régions. On y retrouve les organismes susceptibles de leur venir en aide, les services offerts par les organisations et les références aux OMH.

Dans la grande majorité des organismes, les usagers qui entament le processus ont profité d'une entrevue personnalisée afin que l'équipe puisse bien cerner leurs besoins. Les droits et responsabilités d'un locataire sont aussi abordés. Cela permet d'adapter les interventions aux besoins des usagers.

Il serait fortement possible que plusieurs recommandations prennent vie afin d'améliorer l'efficacité de ce processus; autant dans le public qu'au privé. La participation aux comités des cas complexes entre les organisations favoriserait l'arrimage entre les différents services. Il faudrait aussi qu'une liste de rappel soit partagée entre les ressources (volontaire et balisée) et s'assurer d'avoir une solution alternative lors d'exclusions temporaires.

### OUTILS DE TRIAGE ET D'ADMISSIBILITÉ

Voici quelques exemples d'outils de triage utilisés en Montérégie :

*\*\*Pour avoir accès à ces documents, vous devez télécharger ces derniers sur le bureau de votre ordinateur*



évaluation SRA -  
nouveau.pdf



Critères\_priorisatio  
n\_Montérégie.docx

## LES OUTILS D'ÉVALUATION COMMUNS ET LA PRISE DE DÉCISION

L'outil d'évaluation commun consiste à utiliser un questionnaire uniformisé pour l'ensemble de la Montérégie, mais adapté à l'organisme qui fait l'accès coordonné au niveau des PSL. Il s'ensuit une entrevue téléphonique et/ou une autre en présence. Un inventaire centralisé des services de logement et d'hébergement sur le territoire est disponible. Ce mécanisme a pour but d'éviter un dédoublement de la tâche et d'avoir rapidement accès aux informations de la personne. Il va sans dire que le partage de cette information se fait avec l'accord de la personne concernée.

Nous priorisons la philosophie « d'un toit d'abord » et les outils sont axés vers cette dernière. La question n'est pas de prioriser des individus, mais bien de voir comment arrimer les besoins identifiés avec les services disponibles au moment de la demande afin d'éviter de multiples appels ou déplacements des partenaires liés aux besoins d'hébergement. Pour les partenaires, l'implantation de l'accès coordonné facilitera l'identification rapide des ressources qui correspondent aux besoins de la personne en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, mais aussi d'identifier la ressource disponible en temps réel.

*\*\*Pour avoir accès à ces documents, vous devez télécharger ces derniers sur le bureau de votre ordinateur*

### OUTILS DE PRIORISATION



Critères\_éligibilité\_  
PSL\_24.docx

## 6. Aiguillage et référence

### LE PROCESSUS D'AIGUILLAGE VERS LES SERVICES D'HÉBERGEMENT ET DE LOGEMENT

La région de l'ouest se démarque par une cohésion et ses initiatives pour le continuum des services offerts aux personnes en situation d'itinérance. La médecine de rue s'est développée ainsi qu'une halte chaleur. Un refuge à haut seuil y est maintenant accessible et est situé près du Centre hospitalier régional du Suroît. L'implication du spécialiste en activité clinique du CISSMO favorise l'arrimage et les liens entre les organismes communautaires et les trois CISSS.

Le projet d'accès coordonné s'arrime au comité des PSL puisque ces derniers font partie de l'éventail des moyens qui s'offrent à notre comité clinique en matière de placement en logement et toutes les demandes de services sont acheminées vers un organisme communautaire. Ainsi, les places vacantes des ressources sont comblées de la manière suivante :

- Appel aux partenaires du comité pour approbation de la candidature;
- Suivi d'accompagnement pour visite et suivi assidu lors d'un placement en logement;
- Validation auprès des OMH pour la qualification de la personne en situation d'itinérance tout comme les normes demandées par la SHQ pour le logement;
- Une intervention peut être requise avec le propriétaire et/ou avec le locataire afin d'éviter une éviction possible.

## L'INVENTAIRE CENTRALISÉ DES SERVICES DE LOGEMENT ET HÉBERGEMENT

Nous travaillons en partenariat avec les Offices municipaux d'habitation pour une partie du parc locatif connu de ces derniers. De plus, l'Aiguillage ainsi que les intervenants du CISSSMO possèdent une liste de certains propriétaires privés qui acceptent des personnes en situation d'itinérance.

## METTRE DE L'AVANT L'AUTODÉTERMINATION DE LA PERSONNE

La personne en situation d'itinérance est appelée à faire preuve d'autonomie en pouvant elle-même commencer les recherches. Par la suite, elle est accompagnée par l'Aiguillage. Il est à noter que nous favorisons toujours le respect des désirs de la personne dans le choix de la ville habitée lorsque possible.

## LA DOCUMENTATION DU PROCESSUS DÉCISIONNEL

Une documentation est tenue sur le processus de chacun des usagers qui fait une demande d'assistance vers une stabilité résidentielle. De plus, compte tenu du caractère confidentiel des informations sensibles et nominatives qui s'y retrouvent, une attention particulière est portée au partage de ces dernières. Par exemple, lors de la demande d'attribution d'un PSL à la personne responsable au bureau régional du CISSS, l'organisme ne mentionne que les initiales de la personne et si c'est un mineur ou un adulte.

## ORIENTATION VERS DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Les rencontres du *comité clinique* permettent l'arrimage des services et l'accès aux ressources d'hébergement, notamment pour les situations problématiques. L'utilisation de l'outil de priorisation des PSL en Montérégie mène à un processus décisionnel plus fluide et concerté grâce à la mobilisation des intervenants pivots identifiés dans chacune des ressources de l'accès coordonné. Toutefois, pour la relocalisation des personnes, le jugement clinique des intervenants est central et tient compte des besoins, des capacités et de l'aptitude de la personne afin de déterminer sa trajectoire personnalisée.

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

### QUELQUES OUTILS DE GESTION DE L'INFORMATION DANS UN MODÈLE D'ACCÈS COORDONNÉ

Le programme SISA est implanté dans un seul organisme en itinérance en Montérégie qui nous permettra de produire des données statistiques (L'Aiguillage). Il a été démontré dans un entretien que ce modèle est facile d'utilisation (version 2), que les employés de cette ressource n'ont pas besoin de formation particulière et qu'il est facile d'extraire des données. Les indicateurs peuvent être choisis par la ressource et la confidentialité est maintenue. L'équipe SRA établit un plan d'action afin d'accompagner la personne. Le suivi des statistiques des dossiers de l'Aiguillage s'effectue à l'aide d'un logiciel de la suite Office 365 accessible par le Cloud privé de l'équipe SRA. Une documentation sur le traitement des demandes est tenue à jour. Un membre du CISSSMO au comité clinique permet de diriger les usagers vers des services complémentaires, institutionnels et communautaires.

Idéalement, il serait souhaitable de bénéficier d'une base de données partagées où toutes les informations pertinentes pourraient être colligées pour faciliter les prises de décisions et l'orientation des usagers vers les bonnes ressources selon les besoins identifiés.

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

### **LES INDICATEURS DE RÉUSSITE**

L'indicateur principal de réussite doit être le nombre de personnes accompagnées vers la stabilité résidentielle. Pour ce faire, nous allons axer la compilation des données sur les trois priorités suivantes :

- Le nombre de personnes accompagnées par le programme SRA;
- Le nombre de personnes bénéficiant d'un PSL;
- Le nombre de personnes toujours en logement après 12 mois et 24 mois.

### **LES MÉCANISMES DE SUIVIS ET D'AMÉLIORATION CONTINUE POUR 2024-2025**

Voici les actions entreprises par le bureau régional afin de nous assurer d'une amélioration continue optimale :

- Rencontres quadrimestrielles avec les différents partenaires clés;
- Suivi des PSL disponibles par région;
- Visite terrain des différents partenaires afin de bien cerner la réalité de chacun;
- Formation et partage d'information;
- Mise à jour en continu des outils de communication et de prise de décision;
- Adaptation évolutive aux situations imprévues.