

**Suivi annuel
de l'avancée des travaux de
l'accès coordonné**

2023-2024

Direction des programmes santé mentale et dépendance

MISE EN CONTEXTE

L'Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024 (Entente VCS) prévoit « la mise en œuvre de l'accès coordonné, 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)¹ pour les communautés désignées au Québec. L'accès coordonné est défini comme étant 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. L'accès coordonné aux services et 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'accès coordonné, les personnes à risque ou en situation d'itinérance se retrouvent au centre de l'organisation des services. ». 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 ».²

Le *Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026* (PAII) est venu réitérer, via la mesure 11.1, l'importance d'améliorer l'accès au continuum des programmes et des services en logement pour les personnes en situation d'itinérance : « Dans le cadre des travaux associés à l'Entente visant la mise en œuvre du volet Capacité communautaire et innovation dans le cadre de Vers un chez-soi, certains établissements visés réaliseront un exercice de cartographie du système d'hébergement et de logement de leur région et identifieront les lacunes et les améliorations à y apporter. Cet exercice aidera les établissements à poser des diagnostics sur les requis de services et leur permettra d'élaborer et de mettre en œuvre des mécanismes de concertation communautaire favorisant l'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance. Par souci de cohérence, il importe que le MSSS, en partenariat avec la SHQ, se dote d'une vision nationale entourant ledit système d'accès coordonné. Ce système viendra assurer un meilleur maillage entre les organismes communautaires et le réseau public. En outre, il guidera les organisations, par exemple, dans l'attribution des suppléments au loyer annoncés dans ce plan d'action. »

La mesure 11.2 du PAII, quant à elle, précise que la *Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir* « favorisera la mobilisation de l'ensemble des actrices et acteurs du réseau et assurera ainsi des services accessibles, de qualité et en continu aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, et ce, en respectant la cohérence des actions gouvernementales et communautaires. ». Enfin, les orientations concernant le

¹ Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024. Repéré à : https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/documents/itinérance/ententes-canada-quebec/2019-046_Entente_SQRC.pdf

² Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024. Repéré à : https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/documents/itinérance/ententes-canada-quebec/2019-046_Entente_SQRC.pdf

déploiement des mesures 1.1, 5.2 et 5.3 du PAII apportaient des précisions concernant la mise en œuvre d'un accès coordonné pour les PSL avec accompagnement.

Comme précisé dans le document d'orientation pour la réalisation des *Plans d'action régionaux et communautaires intégrés* (PARCI), la mise en œuvre de l'accès coordonné se voulait progressive au cours des exercices 2021-2022 et 2022-2023.

L'entente VCS prévoit également 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. Les premiers rapports furent publiés à l'automne 2023 afin de rendre compte de l'avancée des travaux entourant la mise en œuvre de l'accès coordonné, et ce, dans les onze régions sociosanitaires recevant du financement du volet *Communautés désignées* (CD). Ce second rapport vise à résumer la poursuite du travail d'implantation de l'accès coordonné au Québec au niveau régional.

Vous trouverez à partir de ce lien (<https://www.ciasss-lanaudiere.gouv.qc.ca/liste-de-soins-et-services/liste-par-clientele/adultes/itinerance/>) le rapport de suivi annuel de l'avancée des travaux coordonné pour l'exercice 2022-2023.

PORTRAIT RÉGIONAL DE L'ACCÈS COORDONNÉ

1. Gouvernance et partenaires

LA GOUVERNANCE DU MODÈLE D'ACCÈS COORDONNÉ

La structure de gouvernance de l'accès coordonné est composée de plusieurs acteurs clés, notamment des représentants de ministères et d'organismes, permettant une coordination intersectorielle afin d'optimiser les ressources disponibles pour prévenir l'itinérance, en plus d'offrir des moyens de la contrer. Plus précisément, dans un but de réseautage, la composition du Comité régional en itinérance de Lanaudière (CRIL) comprend des organismes communautaires œuvrant en itinérance, des représentants d'Emploi-Québec, des centres de services scolaires, le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), des représentants des services de police du territoire et, bien entendu, des représentants des directions cliniques du CISSS de Lanaudière. D'ailleurs, les relations de partenariat sont étroites entre les différentes instances assurant une fluidité des trajectoires. Ce mandat a été actualisé par la création d'un *comité hébergement* multisectoriel, constitué de membres du CRIL dans le but de :

- Prévoir des rencontres de consultation avec des acteurs clés de la communauté pour permettre des actions concertées et adaptées aux priorités régionales en matière d'accès aux ressources d'hébergement et au logement;
- Actualiser les critères de priorisation retenus dans le cadre du mécanisme d'accès coordonné pour les logements associés aux programmes de supplément au loyer (PSL). Par exemple, la chronicité et les perspectives négatives quant à la capacité à court terme d'augmenter le revenu afin de se payer un logement et s'y maintenir;
- Favoriser une démarche d'accès coordonné dans une perspective systémique globale pour lutter contre le phénomène d'itinérance.

Considérant les délais associés à la mise en place du *comité hébergement*, le leadership du projet de l'accès coordonné est assuré en collaboration étroite par la ressource d'hébergement d'urgence La Hutte et le CISSS de Lanaudière permettant une fluidité des trajectoires vers les divers services d'hébergement et de logement. D'ailleurs, un échéancier des travaux a été établi pour assurer la continuité du déploiement, dans la région, de l'accès coordonné, dont :

- Mobiliser les acteurs clés afin de les inclure dans la démarche d'accès coordonné dans une perspective systémique globale pour lutter contre l'itinérance;
- Actualiser un comité hébergement, à partir du CRIL, en partenariat avec les ressources communautaires impliquées dans la démarche territoriale;
- Transmettre les informations relatives aux modalités de l'accès coordonné aux partenaires communautaires et institutionnels qui seront amenés à vivre des enjeux à l'égard du système d'hébergement et de logement dans la région de Lanaudière;
- Assurer un mécanisme de suivi et d'amélioration continue de l'accès coordonné, afin d'offrir des solutions adéquates aux enjeux identifiés dans le continuum de services;
- Officialiser le fonctionnement du mécanisme de l'accès coordonné auprès des partenaires concernés.

L'IMPLICATION DES PARTENAIRES ET LE PROCESSUS DÉCISIONNEL DE L'ACCÈS COORDONNÉ

Au travers du *comité hébergement*, le rôle de l'accès coordonné consiste à :

- Évaluer et analyser les dossiers des personnes admissibles au mécanisme afin de bien identifier les besoins et le soutien requis. Chacune des ressources participe à l'analyse de la situation et assure la transmission au comité hébergement de l'accès coordonné;
- Assurer le bon fonctionnement et la liaison entre les partenaires permettant d'améliorer la réponse aux besoins diversifiés des personnes en situation d'itinérance;
- Soutenir l'élaboration d'un plan des services individualisés visant la recherche, l'intégration et le maintien en logement afin d'assurer un meilleur suivi de la clientèle entre les différentes ressources;
- Intervenir dans les situations problématiques nécessitant une intervention rapide des gestionnaires afin de surmonter des obstacles;
- Coordonner les ressources disponibles pour le mécanisme dans la démarche de soutien pour l'intégration en logement;
- Soutenir le jumelage et l'aiguillage vers les logements vacants et vers les ressources communautaires et d'habitation;
- Identifier des solutions ainsi que des moyens temporaires et permanents pour stabiliser la situation d'itinérance;
- Établir des critères de priorisation pour la relocalisation des personnes en situation d'itinérance. Les critères sont basés, entre autres, sur les besoins, les capacités et l'aptitude de la personne, afin de déterminer une trajectoire;
- Développer des outils de suivi communs.

Les rencontres du *comité hébergement* ont pour but d'assurer l'arrimage des services et l'accès aux ressources d'hébergement pour les situations complexes. Ces rencontres permettent un processus décisionnel concerté entourant les orientations requises grâce à la mobilisation des intervenants pivots identifiés dans chacune des ressources de l'accès coordonné. D'ailleurs, le processus décisionnel inclut certains critères de priorisation détaillés à la section « Le mécanisme de priorisation des demandes ».

LE COMITÉ HÉBERGEMENT

Le *comité hébergement* sera un sous-comité de travail rattaché à la structure de gouvernance, soit le CRIL. D'ailleurs, une rencontre est prévue cet automne, ce qui permettra de l'actualiser de manière officielle avec pour objectifs :

- Solliciter et bonifier la participation des intervenants pivots des ressources et des institutions concernées par le processus d'accès coordonné en itinérance;
- Réfléchir aux trajectoires de soins et de services vers le logement, particulièrement en ce qui a trait aux cas complexes;

- Assurer une vigie des critères d'accès au PSL dans le cadre des mesures 1.1 et 5.3 du Plan d'action interministériel en itinérance (PAII) 2021-2026.

La mise en place de ce comité permettra d'observer des répercussions positives sur le modèle de gouvernance en permettant un lieu propre aux discussions et aux réflexions entourant l'accès aux ressources d'hébergement et au logement.

LA STRUCTURE DE GOUVERNANCE

Comité directeur

Comité régional en itinérance de Lanaudière (CRIL)

Incluant les acteurs clés de la communauté pour réfléchir et agir sur le phénomène de l'itinérance.

Sous-comités de travail

Comités reliés aux divers enjeux du phénomène de l'itinérance dans les centres urbains.

- *MRC Joliette (comité stratégique et opérationnel)*
- *MRC des Moulins*

Comité hébergement, incluant l'accès coordonné.

En partenariat avec des acteurs communautaires et institutionnels incluant un processus décisionnel.

Le *comité hébergement* assure la continuité et l'accès aux services pour les personnes en situation d'itinérance en facilitant les transactions et les transitions intersectorielles, en plus d'assurer le suivi du PARCI 2022-2024 découlant du PAII 2021-2026.

LE MANDAT, LES PRATIQUES COLLABORATIVES ET LES POINTS D'ACCÈS

Le *comité hébergement* a pour mandat d'assurer la fluidité de l'information en lien avec le modèle d'accès coordonné lors des rencontres du CRIL et la Table d'action prévention en itinérance de Lanaudière (TAPIL), dont le mode de fonctionnement et les actions posées. Des rencontres sont prévues deux fois par année, en plus de rencontres ponctuelles selon les besoins de la gestion des cas complexes et des enjeux répertoriés en matière d'accès aux ressources d'hébergement et de logement dans la région.

Pour faciliter les pratiques collaboratives et les arrimages de services, une liste de répondants pivots dans chacune des ressources, incluant leurs coordonnées, est partagée de manière continue avec tous les organismes partenaires concernés. Le répondant pivot assure une approche clinique personnalisée selon la trajectoire de services requise.

La population pourra contacter directement le guichet d'accès universel Info-Social pour une première évaluation des besoins, en cohérence avec les directives publiques. Pour les partenaires et les acteurs clés en itinérance, un mécanisme sera mis en place, via le *comité hébergement*, afin de solliciter les intervenants pivots des ressources ciblées incluses dans le modèle d'accès coordonné et assurer une fluidité des trajectoires.

L'Équipe spécialisée en itinérance de Lanaudière (ÉSIL), a connu une expansion importante (2 à 8 intervenants) dont trois nouveaux postes sur le territoire du sud de Lanaudière. Ceci a permis de desservir plus adéquatement la population en situation d'itinérance et désaffiliée de la région Lanaudoise, mais également d'offrir une présence plus soutenue dans les organismes communautaires et les centres hospitaliers. Depuis l'automne dernier, l'équipe itinérance offre toutes les semaines, les mercredis à la HUTTE de Joliette, une clinique psychosociale afin de faciliter l'accès aux services pour les personnes. Cette présence a permis l'accès aux différents services du CISSS, mais également, dans certains cas, à des hébergements de type RI-RTF ou à des logements dans le privé avec le soutien d'une équipe psychosociale selon les besoins de la clientèle. L'approche collaborative mise à l'avant-plan par l'équipe a permis une collecte de données plus complète comprenant les observations de certains milieux de vie communautaire ou intervenants de la communauté donnant lieu à des trajectoires plus adaptées quand la personne était, par exemple, hospitalisée et n'était plus en mesure de retourner à la rue ou dans les hébergements d'urgence. Les centres hospitaliers travaillent étroitement en collaboration avec l'ÉSIL particulièrement avec des portraits cliniques complexes afin de bénéficier de leur expertise au niveau des possibilités en communauté dans la planification d'un congé et/ou dans le cas échéant pour l'intégration d'un milieu de vie dans les hébergements du réseau. Celle-ci a contribué à l'accès à l'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance en partenariat avec les organismes et services de la région.

Pour terminer, le Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CRÉMIS) propose un guide des bonnes pratiques en itinérance³. Les actions concertées, dans le cadre de la lutte à l'itinérance, sont basées sur les principes clés de l'intervention en itinérance.

LA DIFFUSION DES RÉSULTATS COMMUNAUTAIRES

Le *Portrait régional de l'accès coordonné* sera publié sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière via ce lien :

<https://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/liste-de-soins-et-services/liste-par-clientele/adultes/itinérance/>

³ CRÉMIS (2023). Guide des bonnes pratiques en itinérance. Repéré à : <https://cremis.ca/publications/dossiers/le-guide-des-bonnes-pratiques-en-itinerance/>

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

LES PRINCIPAUX GOULOTS D'ÉTRANGLEMENT DES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT

Les critères d'accès et d'exclusion liés aux différents services du continuum d'hébergement et de logement (incluant le faible taux d'inoccupation), ainsi que les problématiques psychologiques, physiques et sociales associées à l'itinérance, font en sorte qu'il est difficile de mettre en place et de maintenir des services adaptés auprès d'une personne en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

1. Couple

- Défi d'accès à certains hébergements d'urgence et transitoires pour les couples qui désirent être ensemble dans une même ressource;
- Diminution du revenu pour les bénéficiaires de prestations d'assistance sociale lorsqu'elles sont en relation amoureuse, contribuant à une précarité financière et un risque de se retrouver ou de se maintenir en situation d'itinérance ou d'instabilité résidentielle.

Une meilleure réponse est observée pour répondre au besoin d'hébergement d'urgence et transitoire des couples de la part des ressources du territoire. Dans la mesure du possible, l'hébergement du couple est privilégié à une réponse individuelle, si cela est souhaité des deux parties.

2. Animaux de compagnie

- Refus des animaux de compagnie dans la plupart des ressources d'hébergement d'urgence et transitoire pour les personnes en situation d'itinérance représentant parfois un défi considérable dans le processus pour se sortir de la rue;
- Dans un contexte où les animaux sont parfois interdits en maison de chambres ou en logement, les personnes sont confrontées à un choix difficile, entre l'accès à un toit ou de garder son animal de compagnie.

Actuellement, une seule ressource d'hébergement, la HUTTE à Joliette, acceptent les animaux dans leurs établissements lors de séjour. De plus, dans le cadre des mesures 1.1 et 5.3 du PAII 2021-2026, une sensibilisation sur l'accès aux animaux de compagnie en maison de chambres ou en logement permet de discuter, avec les propriétaires sympathisants, des enjeux et des bienfaits liés à leurs présences dans un milieu de vie.

3. Dépendance et aux troubles liés à l'usage de substance

- Besoin de renforcement des services en dépendance relatifs au dégrisement pour les personnes en état d'intoxication aiguë;
- Incapacité de certaines ressources d'hébergement d'assurer l'évaluation et le monitoring des risques découlant d'un sevrage d'alcool ou de drogue.

4. Vieillesse de la population

- La population est vieillissante et les ressources offertes ne sont souvent pas adaptées à leurs conditions, car de plus en plus, on dénote la présence de caractéristiques physiques et de problèmes de santé mentale;

Assurément, un besoin important est relevé, dans le but de renforcer la capacité des ressources d'hébergement d'urgence et transitoire du territoire, à adopter une approche à haut seuil d'accessibilité.

LES PRINCIPAUX TROUS DE SERVICES DES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT

1. Hébergement de transition et réinsertion sociale

L'étape de transition à la sortie d'un établissement représente un enjeu considérable pour assurer un suivi et un accompagnement auprès des personnes à risque, particulièrement lorsque leur localité d'appartenance est éloignée des centres urbains. Les services de transition et de réinsertion sociale sont davantage concentrés dans les centres urbains contribuant à un déracinement de la communauté d'appartenance des personnes en milieux ruraux et éloignés. Cette réalité régionale favorise le phénomène des *portes tournantes* ou encore, le retour à la rue dans certains cas. Notamment, des impacts sont observés, tels que la perte de relations sociales, la perte de repères dans la communauté et la fréquence des absences à des rendez-vous de nature médicale, juridique et autres, plus précisément à la sortie d'un établissement carcéral, à la sortie d'un centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et à la sortie d'un centre hospitalier, en fonction du niveau de soins requis.

Depuis la publication de la cartographie, vingt places d'hébergement de transition et six places d'hébergement pour les jeunes en provenance des Centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA) se sont ajoutés à la ressource d'hébergement d'urgence Terrebonne La HUTTE. Malgré les places d'hébergement transitoires additionnelles disponibles dans la région, il demeure toujours un défi pour les personnes vivant une étape de transition d'accéder à un logement de manière permanente après une sortie d'établissement.

La HUTTE Terrebonne et Joliette a convenu d'une entente de collaboration avec l'établissement de détention de Saint-Jérôme afin de planifier la sortie pour les personnes n'ayant pas d'adresse. Plusieurs rencontres de travail et visites ont eu lieu afin de développer des trajectoires efficaces.

D'autre part, l'ÉSIL, est en contact avec l'intervenante sociale du CISSS des Laurentides du programme Passage, ce qui permet un arrimage avec les services requis avant la date prévue de sortie des individus provenant de l'établissement de détention. L'équipe a également participé à la Journée des organismes à Saint-Jérôme. Cette activité est destinée aux détenus afin de leur permettre de mieux connaître les services offerts et ainsi faciliter leur sortie de l'établissement.

2. Hébergement non mixte et itinérance au féminin

La majorité des ressources d'hébergement sont mixtes, et ce, malgré les facteurs de risque relevés dans la littérature. Bien que les services d'hébergement de la région s'adaptent au maximum de leur capacité et que les partenaires observent une utilisation croissante des ressources par les femmes, il n'en demeure pas moins que le CREMIS appuie « l'intérêt à développer, maintenir et coordonner les services non mixtes s'adressant spécifiquement aux femmes ».⁴

Depuis la publication de la cartographie, une ressource spécifique pour les femmes avec ou sans enfant, le Pavillon pour elle, est maintenant disponible en communauté rurale et éloignée. Initialement, la ressource pouvait accueillir huit (8) personnes. Dans la dernière année, la ressource a ajouté deux (2) places supplémentaires pour un total pouvant accueillir jusqu'à dix (10) personnes. Les interventions sont soutenues par une approche féministe.

3. Accès à une ressource non institutionnelle

Les ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF) permettent à plusieurs personnes aux prises avec des situations particulières d'atteindre une stabilité résidentielle en fonction de leurs besoins. Cependant, une personne ayant un portrait clinique plus complexe avec des troubles concomitants aura plus de difficultés à être acceptée dans une ressource spécialisée, par exemple, si elle a une déficience intellectuelle, des limitations physiques, un problème de dépendance ou de santé mentale, notamment parce que le milieu n'est pas adapté, ou encore, outillé pour répondre à certains besoins spécifiques. D'ailleurs, l'accessibilité à ce type de ressources est aussi complexifiée par la nécessité d'être suivi par un intervenant du réseau de la santé et des services sociaux. Ainsi, l'accès coordonné permettra de réfléchir à des moyens innovants pour faciliter l'accès à des RI-RTF pour les personnes en situation d'itinérance présentant un portrait clinique avec de multiples concomitances.

LES ENJEUX LIÉS À L'ACCESSIBILITÉ DES RESSOURCES EN ITINÉRANCE

Les limites géographiques du territoire et les défis associés au transport étaient des enjeux majeurs et prioritaires pour tous les partenaires. L'accessibilité à quelques ressources était restreinte en fonction de critères d'exclusion, par exemple, pour les personnes en état d'intoxication aiguë, présentant des comportements à risque ou ayant un animal de compagnie. Aussi, la transmission d'informations était relevée comme essentielle lors des sorties d'établissement, afin d'assurer la continuité des services et diminuer le risque associé à un épisode d'itinérance. Ensuite, des enjeux de sécurité pouvaient renforcer une itinérance cachée et être associés au manque de ressources spécialisées, par exemple, pour les femmes et les communautés LGBTQ2+, limitant les options possibles. Enfin, des enjeux étaient aussi rapportés à l'égard des disparités régionales caractérisant la population, ainsi que les réseaux locaux de services du Sud et

⁴ Ministère de la Santé et des Services sociaux (2021). *S'allier devant l'itinérance*, Plan d'action interministériel en itinérance, Québec. 88 p.

du Nord. Cet écart en termes d'hébergement a été amoindri par l'arrivée de la HUTTE à Joliette qui a augmenté significativement sa capacité d'accueil. Cette dernière préconise une uniformisation des pratiques à bas seuil favorisant l'accès à une clientèle chronique présentant des enjeux de dépendance ou de santé mentale.

LES BESOINS PRIORITAIRES EN MATIÈRE DE SERVICES

Lors du processus de cartographie, des besoins prioritaires ont été identifiés :

- Maximiser l'accès aux hébergements transitoires et de réinsertion sociale à long terme;
- Offrir un lieu sécuritaire, pour les femmes et la communauté LGBTQ2+ de manière à agir sur l'itinérance cachée;
- Développer des logements sociaux abordables et accessibles sur le territoire pour prévenir les trajectoires menant à une situation d'itinérance, notamment en poursuivant les activités d'influence et de sensibilisation à la cause;
- Améliorer l'accès au Programme de supplément au loyer (PSL) en maintenant les liens étroits avec les propriétaires sympathisants provenant du marché locatif privé;
- Favoriser et renforcer une approche de haut seuil d'accessibilité pour réduire les critères d'exclusion aux ressources d'hébergement d'urgence et transitoire;
- Ajout de centres de dégrisement pour soutenir les personnes en situation d'itinérance aux prises avec une problématique de dépendance et/ou de toxicomanie.

LES RECOMMANDATIONS LIÉES AU RAPPORT DE CARTOGRAPHIE

Le rapport de cartographie a permis d'émettre des pistes d'amélioration, en lien avec les grands constats réalisés lors de la démarche, au travers du rehaussement des ressources de la trajectoire d'hébergement et de logement en itinérance, dont :

- Poursuivre une intervention de proximité dans la communauté et une approche d'intervention différenciée selon les sexes;
- Maintenir les ressources à haut seuil de tolérance facilitant l'accessibilité et l'inclusion;
- Prévoir des ressources de transition et à long terme pour la réinsertion sociale, ainsi que des centres de dégrisement pour les personnes en état d'intoxication aiguë;
- Bonifier les programmes d'accès à un logement social ou abordable;
- Maintenir des activités de sensibilisation aux réalités vécues par les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, afin de contribuer à une plus grande ouverture sociale et renforcer la vision d'une responsabilité collective.

UNE INITIATIVE RÉGIONALE POUR L'ACCÈS AUX RESSOURCES D'HÉBERGEMENT

Il existait déjà un *comité hébergement* avec les acteurs clés en itinérance du réseau local de services (RLS) Sud, visant à faciliter la trajectoire de services des personnes desservies au travers d'un partenariat continu entre chacune des ressources. Ce modèle

a démontré des avantages notables dans la continuité et la fluidité des services offerts aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Les partenaires du RLS Nord ont démontré une adhésion et une reconnaissance à l'égard de ce modèle, appuyant les prémisses d'un accès coordonné très intéressant pour la région, ainsi qu'un intérêt à s'engager et à s'impliquer dans la démarche.

3. Objectifs et portée de l'accès coordonné

LES OBJECTIFS VISÉS PAR LE MODÈLE D'ACCÈS COORDONNÉ

Les objectifs visés par le modèle d'accès coordonné sont de se doter d'outils et de processus :

- Permettant d'améliorer l'accès aux services, notamment ceux associés à l'obtention d'un hébergement et d'un logement. D'ailleurs, un outil clientèle permet de voir les places disponibles, en temps réel, de deux ressources d'hébergement d'urgence et transitoires équivalant maintenant à 116 places d'hébergement dans la région;
- Permettant de s'assurer que les bons services soient offerts par les bonnes ressources aux bonnes personnes, en temps opportun. Pour ce faire, l'intervenant pivot de chacune des ressources incluses dans le mécanisme d'accès coordonné demeure le meilleur moyen pour faciliter la communication et l'accès aux ressources via la trajectoire établie;
- Fondés sur la connaissance des besoins des personnes desservies ainsi que sur la concertation des acteurs de la communauté.

LES OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DU COMITÉ HÉBERGEMENT

Le modèle d'accès coordonné détient une portée régionale, en raison de la configuration du territoire et des besoins significatifs en milieu rural et éloigné des grands centres urbains. Cette gouverne régionale permet d'assurer un accès fluide vers les ressources d'hébergement et de logement pour l'ensemble de la population lanadoise. Aussi, il permet un processus concerté, par l'entremise du *comité hébergement*, basé sur les priorités régionales définies dans le Plan d'action régional et communautaire intégré en itinérance (PARCI) 2022-2024. Plus précisément, le *comité hébergement* permet :

- Un lieu d'échange commun sur l'accès au logement;
- Le triage des références selon les critères de chacune des organisations qui permet l'appariement vers les autres services des partenaires – continuité des services;
- L'évaluation plus détaillée à l'aide d'outils communs;
- La priorisation, en fonction des critères établis de manière concertée. Notamment, la réponse est adaptée en fonction du type d'itinérance vécue et selon les vulnérabilités identifiées, dans le but de favoriser la mise en place de services. Dans un contexte de cas complexe, le comité hébergement a le mandat de faciliter l'aiguillage vers des ressources de logement, d'hébergement et/ou des services de soutien;

- Un inventaire centralisé des ressources de logement pour la région Lanaudoise.

Par ailleurs, l'accès coordonné permet un processus lié à l'octroi de Programme de supplément au loyer (PSL) lié au Plan d'action interministériel en itinérance (PAII) 2021-2026. Plus précisément, les PSL liées au PAII 2021-2026 découlent de la mesure 1.1 visant à dédier des unités de supplément au loyer avec accompagnement à des jeunes vulnérables qui quittent les centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation, en plus de la mesure 5.3 visant à augmenter l'offre de services d'accompagnement en logement transitoire et permanent.

Pour Lanaudière, 10 PSL sont prévus dans le cadre de la mesure 1.1 et 32 PLS sont prévus dans le cadre de la mesure 5.3. La mesure 1.1 est assumée en partenariat avec la Maison d'hébergement jeunesse Roland-Gauvreau et la mesure 5.3 est assumée en partenariat avec Hébergement d'urgence Terrebonne (HUTTE), incluant une portée régionale ainsi qu'une approche de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA).

UN MODÈLE D'ACCÈS COORDONNÉ ADAPTÉ AUX DIVERSES RÉALITÉS

Le mécanisme permet de coordonner l'accès à des lieux d'hébergement en fonction des divers profils des usagers et ainsi, avoir une plus grande portée. Notamment, le modèle assure une collaboration étroite et des partenariats privilégiés avec différents acteurs en approche de proximité, dont les travailleurs de rue, les équipes mixtes d'intervention et l'équipe spécialisée en itinérance de Lanaudière, pour rejoindre les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans leur milieu de vie, tels qu'au centre-ville, dans les parcs, dans des immeubles désaffectés, ou encore des campements.

D'ailleurs, le modèle d'accès coordonné permet de mettre en place des actions concertées lors du processus de démantèlement de campements dans les endroits publics et privés, en sollicitant l'ensemble des partenaires essentiels, dont les villes, le service de prévention des incendies, le corps policier et des intervenants psychosociaux. Ces rencontres intersectorielles sont d'ailleurs un moyen d'orienter les actions pour rejoindre des personnes en situation d'itinérance et les accompagner vers les ressources d'hébergement du territoire en fonction de leurs besoins et de leurs préférences.

4. Points d'accès

LES MÉTHODES DE COMMUNICATION AUX DIVERS POINTS D'ACCÈS

Une ligne téléphonique unique est dédiée au service téléphonique de l'Info-Social en composant directement le 811. Des professionnels sont disponibles pour répondre aux questions de nature psychosociale, effectuer une intervention téléphonique en cas de problème psychosocial, en plus d'assurer un référencement vers les ressources appropriées selon les besoins. Il s'agit d'un guichet d'accès universel pour la population. La formation à l'utilisation de l'instrument de repérage et d'identification des situations résidentielles instables et à risque (IRIS) auprès du personnel de l'Info-Social est débutée, afin d'orienter les personnes ciblées vers le mécanisme d'accès coordonné des ressources d'hébergement et de logement. Il s'agit d'un bref questionnaire pour aider les professionnels à déceler les indices d'instabilité résidentielle ou à risque, en plus de proposer des balises concrètes pour l'intervention. En ce sens, le logigramme du modèle d'accès coordonné permet au personnel de l'Info-Social de se référer à la bonne personne en fonction du besoin identifié lors d'une première analyse. De plus, les équipes cliniques en travail de proximité demeurent aussi un moyen de joindre les points d'accès et donc, de faciliter la trajectoire, peu importe la porte d'entrée utilisée, comme promue par l'approche du « *no wrong door* ». Ainsi, le modèle d'accès coordonné de la région s'appuie sur cette approche dans une perspective de responsabilité collective au regard de l'itinérance et pour faciliter les trajectoires de services permettant à la personne de recevoir les soins et les services dont elles ont besoin, comme mentionné dans le PAII 2021-2026.

Actuellement, la ressource hébergement d'urgence Terrebonne (la HUTTE) représente le point d'accès pour le Programme de supplément au loyer (PSL) dans le cadre de la mesure 5.3, tandis que la Maison d'hébergement jeunesse Roland-Gauvreau représente le point d'accès pour le PSL dans le cadre de la mesure 1.1 du PAII 2021-2026. Les deux ressources maintiennent des liens étroits avec les offices municipaux d'habitation (OMH) de la région dans le cadre du processus collaboratif de recherche de logement. D'ailleurs, une liste de logements disponibles est partagée entre la ressource d'hébergement, la HUTTE et l'OMH du sud de Lanaudière pour faciliter l'accès au logement et ainsi, favoriser la sortie de la rue.

UN SERVICE PSYCHOSOCIAL 24 HEURES PAR JOUR, 365 JOURS PAR ANNÉE

Le service de consultation téléphonique de l'Info-Social est disponible 24 heures par jour, 365 jours par année. De plus, la ressource d'hébergement d'urgence Terrebonne (la HUTTE) et la Maison d'hébergement jeunesse Roland-Gauvreau sont ouvertes en tout temps, 24 heures par jour, 365 jours par année. Les équipes cliniques assurant le déploiement des mesures sont disponibles sur un horaire de jour et de soir variable et flexible.

LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION

Le site Web du CISSS de Lanaudière détaille les informations relatives au guichet d'accès universel de l'Info-Social disponible pour la population. Des publicités sont réalisées à travers plusieurs médias concernant l'accès aux services de santé et aux services sociaux. Dans le cadre du déploiement du modèle d'accès coordonné dans la région de Lanaudière, une démarche sociétale est envisagée pour soutenir la diffusion des points d'accès auprès de partenaires essentiels dans la lutte à l'itinérance, ainsi que l'accès aux ressources d'hébergement et de logement, tel que le Centre de réadaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation (CRJDA), le personnel des urgences des centres hospitaliers, le service de police, le curateur public, les agents de probation, etc.

De plus, un logigramme, illustrant le modèle d'accès coordonné pour la région, détaille les points d'accès et les canaux de communication à privilégier pour les services d'hébergement, d'accompagnement vers la stabilité résidentielle et le Programme de soutien au loyer (PSL).

5. Triage et évaluation

LE PROCESSUS D'ANALYSE DES DEMANDES D'ACCÈS AUX SERVICES

Dans le cadre de la stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, le déploiement d'un instrument de repérage et d'identification des situations résidentielles instables et à risque permet de déceler les indices d'instabilité résidentielle en offrant des repères concrets aux intervenants.

Cet outil de repérage représente un processus d'admission vers l'accès coordonné lorsqu'un risque ou une situation d'instabilité résidentielle est détecté. Pour ce faire, l'équipe clinique communique avec les intervenants pivots des ressources concernées pour coordonner l'accès en fonction des besoins et des préférences de la personne.

Par ailleurs, la majorité des ressources d'hébergement d'urgence et de transition du territoire est à bas seuil d'admissibilité. Ainsi, la procédure de triage est davantage basée sur le type d'itinérance (situationnelle, cyclique ou chronique) dans le but d'offrir une réponse adaptée à la réalité de la personne, en considérant la durée et la fréquence des épisodes d'itinérance, en plus des facteurs de risque associé.

LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LE PROCESSUS DÉCISIONNEL

L'évaluation des besoins de la personne se fait au travers des outils d'évaluation propres à chacun des organisations et du type de profession. Conséquemment, une évaluation psychosociale ou médicale permet d'évaluer, dans un langage commun, le projet de vie de la personne, les facteurs de risque et de protection, ainsi que ses besoins en termes d'accès à un hébergement ou un logement. Alors, pour faciliter le processus coordonné à l'accès à l'hébergement et au logement, la mise en place d'un logigramme a pour but d'émettre une trajectoire décisionnelle commune, en fonction des éléments relevés lors de l'évaluation.

Plus précisément, les différents outils d'évaluation utilisés permettent d'étayer un portrait suffisamment complet des besoins de la personne, incluant les facteurs de protection et de vulnérabilité sur le plan de la santé physique et mentale, pour rendre une décision que ce soit :

- Le réseau d'entraide sociale et organisationnelle (RÉSO) pour évaluer les besoins réels en réinsertion sociale de l'usager dans le but de réaliser un plan d'intervention ciblant des actions concrètes, en plus de différencier les besoins en réinsertion sociale de ceux de la réadaptation;
- L'évaluation du fonctionnement social;
- L'évaluation psychoéducative de la personne en difficulté d'adaptation;
- L'évaluation de la condition physique et mentale.

UN MODÈLE D'ACCÈS COORDONNÉ ILLUSTRÉ

Vous trouverez, en annexe de ce document, la trajectoire illustrant le modèle d'accès coordonné déterminé pour la région de Lanaudière, incluant le processus d'analyse et les critères de priorisation.

LES DIVERS TYPES D'ITINÉRANCE ET LES RISQUES ASSOCIÉS

Le mécanisme de priorisation est basé sur le type d'itinérance et les facteurs de risque associés. La première intention est d'agir rapidement pour prévenir la chronicisation de la situation, nommément lorsqu'il s'agit d'une itinérance situationnelle. La deuxième intention est d'agir sur les situations chronicisées pour lutter contre le phénomène de l'itinérance à plus long terme.

L'itinérance situationnelle fait référence à une situation temporaire où la personne se retrouve sans logement, mais celle-ci arrive à se reloger après une période de temps à la rue. Il s'agit du type d'itinérance le plus commun.⁵ **L'itinérance cyclique** est caractérisée par des périodes alternées en logement et d'autres où la personne se retrouve à la rue.⁶

La définition de **l'itinérance chronique** retenue dans Lanaudière s'inscrit en adéquation avec les priorités régionales et les orientations de l'Entente Canada-Québec pour prévenir et réduire l'itinérance au sein de la communauté.

Les situations d'itinérance chronique sont les plus visibles et les plus préoccupantes. Les personnes dans cette situation n'ont pas occupé un logement depuis une longue période. D'après la définition canadienne⁷, l'itinérance chronique est caractérisée par au moins un des critères suivants :

- La personne doit avoir été en situation d'itinérance pendant six mois (180 jours) ou plus au cours de la dernière année;
- Elle doit avoir été en situation d'itinérance récurrente pendant un total de 18 mois ou plus au cours des trois dernières années.

De plus, la personne en situation d'itinérance chronique est souvent confrontée aux situations suivantes :

- Elle se retrouve dans des lieux extérieurs ou des endroits qui ne sont pas dédiés à l'habitation humaine permanente;
- Elle a eu recours à des hébergements d'urgence;
- Elle demeure temporairement chez une autre personne ou en hébergement de courte durée sans garantie de résidence prolongée ou sans possibilité d'accès à un logement permanent.

⁵ Gouvernement du Québec (2023). À propos de l'itinérance. Repéré à : <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/itinérance/a-propos#:~:text=Types%20d'itin%C3%A9rance&text=C'est%20le%20type%20d,logement%20depuis%20une%20longue%20p%C3%A9riode>

⁶ Gouvernement du Québec (2023). À propos de l'itinérance. Repéré à : <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/itinérance/a-propos#:~:text=Types%20d'itin%C3%A9rance&text=C'est%20le%20type%20d,logement%20depuis%20une%20longue%20p%C3%A9riode>.

⁷ D'après Infrastructure Canada, Directives de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte. Repéré à : https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/docs/parl_oag_202211_05_f.pdf

LE MÉCANISME DE PRIORISATION DES DEMANDES

Le modèle d'accès coordonné propose un mécanisme de priorisation au travers du *comité hébergement*. Le processus permet la discussion de cas complexes, dans une perspective intersectorielle, en considérant les éléments ci-dessous dans le mécanisme de priorisation :

- Présence de l'itinérance chronique;
- Incapacité de la personne à se trouver un emploi;
- Incapacité de la personne à augmenter son revenu à court et moyen terme;
- Incapacité de la personne à vivre de manière autonome en logement, et donc qui ne requiert pas un accompagnement soutenu pour le maintien en logement.

Plus précisément, la priorisation se fait à partir d'une collecte de données qui permet d'apprécier la chronicité et les perspectives à court et moyen terme pour la personne accompagnée à s'offrir un logement régulier. La clientèle ciblée pour l'accès coordonné est celle qui présente un profil d'itinérance chronique requérant un accompagnement soutenu en logement afin de développer et consolider leur processus de réinsertion.

Cette priorisation se fait au travers du *comité hébergement* et des critères déterminés. Lorsque le nombre de demandes excède les ressources disponibles (sociales, humaines et matérielles), le *comité hébergement* analyse les facteurs de protection et les facteurs de vulnérabilité dans le but de bien comprendre les risques associés à la situation d'itinérance ou d'instabilité résidentielle, et d'être en mesure de rendre une décision en lien avec un plan sécuritaire pour la personne. Conséquemment, cette approche permet d'engager l'ensemble des ressources disponibles en situation d'urgence, telles que l'entourage, les ressources d'hébergement d'urgence et transitoire, les centres de thérapie interne en dépendance, les Maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale, les ressources psychosociales externes, les ressources intermédiaires et de type familial, les centres d'hébergement de soins de longue durée, etc. Voici une liste d'éléments considérés dans le processus décisionnel à l'étape du triage :

- La présence d'un entourage (personnes significatives);
- La responsabilité parentale d'un ou d'enfants mineurs;
- Les limitations fonctionnelles (capacité physique, mentale et intellectuelle);
- La réponse à ses besoins de base, incluant les habitudes de vie;
- La présence de troubles concomitants (dépendance, santé mentale);
- Les antécédents judiciaires et les comportements délinquants;
- Autres éléments significatifs pouvant impacter la capacité de la personne à se loger ou à se maintenir en logement à long terme.

6. Aiguillage et référence

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

Le principe de l'autoréférence permet de combler plusieurs places vacantes des ressources incluses dans l'accès coordonné. Par ailleurs, les références proviennent aussi des partenaires, notamment le CISSS de Lanaudière, le service de policier et des travailleurs de rue, dans le cadre du processus d'aiguillage vers les services communautaires et autres. D'ailleurs, l'équipe spécialisée en itinérance du CISSS de Lanaudière est sollicitée par l'entremise d'une ligne de référence pour assurer un arrimage optimal vers les services d'hébergement, par exemple, à la sortie d'un établissement (centres carcéraux, centres hospitaliers et centres jeunesse) ou dans le cadre d'un processus de placement en ressource intermédiaire et de type familial. L'équipe clinique qui accompagne la personne assure la trajectoire vers une place vacante dans une des ressources incluses dans l'accès coordonné, en collaboration avec l'intervenant pivot de la ressource ciblée pour répondre aux besoins et aux préférences de la personne.

LA CARTOGRAPHIE DU SYSTÈME D'HÉBERGEMENT ET DE LOGEMENT

La cartographie du système d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir a été publiée en août 2022. Cela a mené à la conceptualisation imagée des services d'hébergement et de logement pour Lanaudière. D'ailleurs, les différentes offres de service ont été illustrées en fonction des types de logement et d'hébergement, du nombre de places existantes dans le système, de la population desservie, en y incluant les critères d'admissibilité et d'exclusion associés.

Cet inventaire centralisé des services de logement et d'hébergement pour la région de Lanaudière a été partagé aux divers partenaires, dont le personnel des urgences des centres hospitaliers, certaines villes et ressources communautaires. Dans une vision régionale, la cartographie permet un regard rapide sur les différentes ressources disponibles afin de répondre le plus adéquatement aux besoins et à la réalité de la personne desservie. Une mise à jour de la cartographie du système d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir est prévue deux fois par année.

L'USAGER-PARTENAIRE AU CŒUR DE LA PHILOSOPHIE

La philosophie de gestion de l'accès coordonné est basée sur le concept d'utilisateur partenaire. Celui-ci se trouve au centre des actions posées, ce qui favorise son autodétermination dans le cadre des démarches vers la stabilité résidentielle. L'utilisateur représente un partenaire déterminant au cours du processus, en plus d'y inclure une notion de responsabilisation bienveillante à l'égard de ses décisions. D'ailleurs, le CISSS de Lanaudière est actuellement en démarche pour inclure un utilisateur partenaire au sein de la structure de gouvernance en itinérance. Il deviendra donc un partenaire avec les acteurs du milieu, dans une perspective de cogestion et d'interdisciplinarité, en regard des meilleures pratiques.

LA DOCUMENTATION DU PROCESSUS DÉCISIONNEL

Actuellement, il n'y a aucune personne qui se voit refuser à proprement dit des services, mais une notion de priorisation est intégrée en fonction des besoins et de la disponibilité des ressources du territoire. Par exemple, il serait possible de prioriser une ressource d'hébergement dédiée aux femmes avec ou sans enfants, plutôt qu'une ressource d'hébergement d'urgence et transitoire mixte, selon le portrait clinique et les facteurs de vulnérabilité de la personne. Un aiguillage vers le bon service est effectué par les intervenants pivots des ressources concernées en fonction de la place disponible, dans le but de répondre rapidement aux besoins et aux préférences de la personne. Enfin, la documentation du processus clinique et administratif, incluant l'aiguillage, se fait au travers des notes évolutives de l'équipe clinique en accompagnement auprès de la personne.

L'ARRIMAGE DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'HÉBERGEMENT

Après le processus d'évaluation des besoins de la personne, les intervenants pivots de chacune des ressources assurent l'aiguillage des services complémentaires lors du processus d'arrimage, que ce soit pour les services du réseau de la santé et des services sociaux ou les services offerts par les ressources communautaires sur l'ensemble du territoire.

Dans une perspective d'intersectorialité, plusieurs lieux de consultations permettent un échange d'information et le réseautage entre les différents acteurs clés en itinérance, dont le Comité régional en itinérance de Lanaudière (CRIL), la Table d'action et de prévention en itinérance (TAPIL) et la communauté de pratique.

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

LES SYSTÈMES DE GESTION DE L'INFORMATION

Les résultats communautaires et les données du Centre Le Diapason proviennent de la plateforme ADCstat, un logiciel de gestion de l'information fait pour les Auberges du Cœur-du-Québec. ADCstat permet une gestion simplifiée des dossiers et des séjours, en plus d'avoir accès à des statistiques en temps réel en fonction de divers indicateurs, dont le sexe et l'âge des jeunes. Ce logiciel prévoit des mises à jour en continu directement en ligne, ainsi que des sauvegardes quotidiennes.

Les résultats communautaires du Travail de rue Lavaltrie proviennent de grilles de mobilité complétées. Cet outil d'intervention et de collectes de données a été développé en concertation entre Hébergement d'urgence de Terrebonne, Café de rue Solidaire de Terrebonne, Centre Le Diapason et Travail de rue Lavaltrie. La grille permet un schéma décisionnel pour référer vers une approche de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA), incluant les types d'hébergement fréquentés dans la dernière année, les déplacements de la personne dans la dernière année, le nombre de jours où la personne a vécu en situation d'instabilité résidentielle, l'endroit où la personne désire habiter et les divers points de rupture.

La ressource Maison Oxygène de L'Assomption utilise le logiciel Microsoft Access comme base de données. Ainsi, les résultats communautaires sont relevés à partir d'une requête permettant de créer des formulaires simplifiés selon les éléments désirés. Des mises à jour du logiciel sont disponibles de manière régulière pour cette application.

Pour la ressource d'hébergement d'urgence de Terrebonne, la HUTTE, les résultats communautaires et les données proviennent de la plateforme HESTIA permettant la gestion, l'organisation et la centralisation des informations, en plus d'émettre des rapports et des statistiques en lien avec le phénomène de l'itinérance dans les communautés désignées. Elle améliore les mécanismes de collaboration et de communication par la centralisation des données au quotidien, la messagerie d'équipe et la gestion multiservice. La mise à jour du logiciel HESTIA est faite de manière mensuelle. De plus, la plateforme permet d'obtenir des données et des statistiques en fonction de plusieurs éléments, notamment :

- Du sexe (femmes / hommes);
- De la durée moyenne de séjour;
- Du nombre d'épisodes d'itinérance;
- Du type d'itinérance (chronique, cyclique et situationnel).

LA GESTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES ET CONFIDENTIELLES

Les ressources d'hébergement, incluses dans l'accès coordonné, n'ont pas de liste d'attente pour ce qui relève des services en itinérance. D'ailleurs, des plans de contingence et de débordement sont réalisés lors des périodes critiques pour répondre à l'ensemble des demandes. La trajectoire d'accès aux ressources prévoit des canaux de communication entre les divers partenaires en travail de proximité (travailleurs de rue,

équipe spécialisée en itinérance du CISSS de Lanaudière) et les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Durant une période d'attente (par exemple, pour un Programme de supplément au loyer (PSL), pour une habitation à loyer modique (HLM), etc.), un accompagnement personnalisé vers la stabilité résidentielle est offert, de manière continue, dans la communauté auprès des personnes en situation d'itinérance par les équipes cliniques concernées, ainsi que l'accès aux ressources d'hébergement d'urgence, tel que le dortoir.

Cependant, en vertu de la Loi modernisant les dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels, la démarche prévoit d'obtenir le consentement de la personne pour divulguer des informations confidentielles à une tierce partie, incluant l'organisme qui communique le renseignement et celle qui le recueille, les fins d'utilisation du renseignement communiqué, la nature du renseignement communiqué et la durée de l'entente.⁸

LES ENJEUX RELATIFS À LA COHABITATION URBAINE

Particulièrement dans les espaces publics des grandes villes (Joliette et Terrebonne), les enjeux entourant les situations d'itinérance et de marginalité sont au cœur des réflexions entourant les stratégies d'action liées à la notion de cohabitation urbaine. Une saine gestion de l'information est actualisée dans le cadre des rencontres du CRIL et des sous-comités de travail liés aux enjeux d'itinérance dans la MRC de Joliette et la MRC des Moulins. D'un point de vue clinique, ces rencontres concertées permettent d'aborder des situations concrètes, d'identifier des pistes d'actions et d'atténuer les tensions sociales pour améliorer la cohabitation dans des espaces publics dans les centres urbains. Ces sous-comités de travail sont une demande conjointe des acteurs clés en itinérance, plus précisément les villes et les ressources communautaires, pour actualiser des actions concertées dans une perspective collective de lutte à l'itinérance.

⁸ Gouvernement du Québec (2023). Communication de renseignements personnels en vertu de l'article 68. Repéré à : <https://www.quebec.ca/gouvernement/travailler-gouvernement/travailler-fonction-publique/services-employes-etat/conformite/protection-des-renseignements-personnels/communication-de-renseignements-personnels/article-68>

8. Suivi et amélioration continue

LES INDICATEURS DE RÉUSSITE

Des indicateurs régionaux ont été retenus en matière de prévention et de réduction de l'itinérance en communautés désignées dans la région de Lanaudière, notamment :

1. Réduire le nombre de personnes en situation d'itinérance chronique au sein de la communauté au cours de l'année.

Dans le PARCI 2022-2024, un placement en logement de 300 personnes en situation d'itinérance chronique était visé annuellement pour les communautés désignées. Cet objectif a été atteint pour les exercices financiers 2022-2023 et 2023-2024 avec respectivement 331 et 613 personnes en situation d'itinérance chronique placées en logement.

2. Favoriser le placement en logement des personnes hébergées en chambre de transition (adultes et jeunes).

Pour réduire l'itinérance chronique, un placement en logement de 40 % des personnes hébergées en chambre de transition était souhaité. Pour l'exercice financier 2022-2023, 72 % des personnes hébergées en chambre de transition ont été placées en logement permanent comparativement à 84% pour le présent exercice.

3. Préconiser la prévention et l'accompagnement chez les jeunes de 18 à 25 ans vivant en situation d'itinérance chronique ou épisodique, majoritairement marginalisés, en situation de rupture sociale par l'accès à un appartement supervisé.

Dans une perspective de prévention et d'accompagnement des jeunes de 18 à 25 ans vulnérables en situation d'itinérance chronique ou épisodique, la région voulait favoriser l'accès à 5 places en appartement supervisé. Le taux d'occupation complet des appartements supervisés dédiés aux jeunes vulnérables appuie la réussite de ce projet et les besoins en matière de logements sociaux. Lors de l'exercice financier 2023-2024, 6 nouveaux appartements supervisés sont disponibles pour des jeunes vulnérables vivant en situation d'itinérance chronique ou épisodique en communautés désignées.

4. Réduire l'itinérance chez les jeunes de 18 à 30 ans par une intervention de type stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA).

Dans une approche de *logement d'abord*, le service d'accompagnement vers la stabilité résidentielle avait pour objectif de réduire le risque d'itinérance pour 200 jeunes. Au cours de l'exercice financier précédent, 285 jeunes ont été accompagnés sur une base régulière vers la stabilité résidentielle, favorisant pour certains le passage en logement et la capacité à s'y maintenir de manière autonome. En ce qui a trait à l'exercice 2023-2024, on dénombre 325 jeunes.

5. Favoriser le maintien en logement des personnes vulnérables par un accompagnement soutenant la stabilité résidentielle.

Les communautés désignées visaient le maintien de 260 personnes vulnérables en logement grâce à un accompagnement vers la stabilité résidentielle. Les résultats communautaires ont démontré que 297 personnes vulnérables ont reçu un accompagnement vers la stabilité résidentielle favorisant le maintien en logement en 2022-2023 et 324 personnes vulnérables en 2023-2024.

6. Mettre en place une structure de concertation entre les acteurs clés en itinérance, incluant une révision du comité directeur régional en itinérance (CRIL).

Dans une perspective régionale de lutte à l'itinérance, une structure de concertation et de collaboration intersectorielle entre les divers acteurs clés permet d'aborder les enjeux collectifs liés au phénomène de l'itinérance. D'ailleurs, cette structure de concertation liée au CRIL assure une fluidité des trajectoires et la mise en place d'actions concertées entre les partenaires communautaires, les offices municipaux d'habitation (OMH), les municipalités et les villes, les équipes mixtes d'intervention policière et le réseau de la santé et de services sociaux. Conséquemment, cette structure de concertation assure un continuum de soutien avec les différentes équipes des organismes communautaires et du CISSS de Lanaudière. Le mandat n'est pas entièrement actualisé suivant des enjeux de ressources humaines. Par conséquent, il demeure dans les priorités du prochain exercice financier.

Par ailleurs, le suivi de ces indicateurs permet d'évaluer l'atteinte des objectifs visés par le modèle d'accès coordonné. Plus précisément, les divers systèmes de gestion de l'information permettent une analyse constante des données cliniques, en plus d'émettre des statistiques à l'égard des objectifs visés. Les indicateurs définis pour évaluer l'atteinte des objectifs visés par le modèle d'accès coordonné ont pour but premier de diminuer l'itinérance chronique dans la région lanauchoise. Pour conclure, des indicateurs spécifiques sont retenus dans le cadre du Programme de supplément au loyer (PSL) :

- Nombre de personnes accompagnées vers la stabilité résidentielle;
- Nombre de personnes accompagnées bénéficiant d'un PSL dans le cadre des mesures 1.1 et 5.3 du PAII 2021-2026.

Ces indicateurs permettent de réduire l'itinérance chronique, par un processus de réaffiliation et de réinsertion des personnes vulnérables vers l'accès à un logement permanent. La volumétrie des personnes accompagnées vers la stabilité résidentielle appuie la réussite de ce projet dans la région.

UN REGARD CRITIQUE SUR LE PHÉNOMÈNE DE L'ITINÉRANCE

Les résultats communautaires permettent à la communauté un regard critique sur les enjeux du phénomène de l'itinérance, en plus de soutenir l'identification des priorités régionales. Dans le cadre des appels de projets en itinérance, ces éléments sont aussi pris en compte dans le processus décisionnel du comité de sélection pour la recommandation des projets à financer.

LES MÉCANISMES DE SUIVI ET D'AMÉLIORATION CONTINUE

Les mécanismes de suivi et d'amélioration continue sont instaurés au travers des rencontres du comité directeur (CRIL), du *comité hébergement* et de la TAPIL. Elles permettent aux acteurs clés de s'exprimer sur le processus évolutif de la démarche et sur les enjeux rencontrés dans le cadre des trajectoires vers les services et les ressources d'hébergement ou de logement.

LES PRIORITÉS RETENUES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2024-2025

Les priorités dans l'avancement de l'accès coordonné pour le prochain exercice financier demeurent les mêmes puisque les certaines cibles ont été partiellement atteintes dans l'exercice précédent suivant une précarité des ressources humaines :

- Finaliser la mise en place du comité hébergement découlant du CRIL, incluant l'identification des intervenants pivots pour l'ensemble des ressources concernées;
- Consolider l'utilisation du mécanisme de concertation entourant les cas complexes;
- Assurer la fluidité de l'information auprès des différents acteurs clés en itinérance.

Modèle d'accès coordonné vers les ressources d'hébergement ou le logement

Le modèle d'accès coordonné permet aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir un accès à des services de logement et de soutien. À partir des points d'accès, la trajectoire inclut le triage des demandes, l'évaluation, la priorisation des besoins, l'orientation et l'aiguillage vers les services d'hébergement ou de logement dans la région de Lanaudière.

Les points d'accès

- Guichet d'accès universel : Info-Social 811 option 2;
- Les équipes cliniques en travail de proximité;
- Les ressources d'hébergement d'urgence et transitoire;
- Les intervenants pivots des ressources incluses dans le modèle d'accès coordonné.

Pour chacune des demandes d'accès aux ressources d'hébergement ou de logement, une première analyse est faite par les intervenants du « point d'accès », incluant son niveau de fonctionnement, sa condition physique et mentale. Deux trajectoires sont possibles :

Première trajectoire

Si une première analyse permet de déterminer une orientation, le « point d'accès » contacte l'intervenant pivot de la ressource ou des ressources ciblées pour répondre aux besoins et aux préférences de la personne, en considérant les éléments suivants dans le processus décisionnel :

- La présence d'un entourage (personnes significatives);
- La responsabilité parentale d'un ou d'enfants mineurs;
- Les limitations fonctionnelles (capacité physique, mentale et intellectuelle);
- La réponse à ses besoins de base, incluant les habitudes de vie;
- La présence de troubles concomitants (dépendance, santé mentale);
- Les antécédents judiciaires et les comportements délinquants;
- Autres éléments significatifs pouvant impacter la capacité de la personne à se loger ou à se maintenir en logement à long terme.

Deuxième trajectoire

Dans un contexte de cas complexe, le « point d'accès » dépose une demande de rencontre au **comité hébergement** via l'adresse courriel suivante : Itinerance.cissslan@ssss.gouv.qc.ca

Une rencontre du **comité intersectoriel hébergement** est planifiée dans le but de déterminer une orientation selon les critères de priorisation :

- Le type d'itinérance;
- La capacité de la personne à se trouver un emploi;
- La capacité de la personne à augmenter son revenu à court et à moyen terme;
- La capacité de la personne à vivre de manière autonome en logement, et donc qui ne requiert pas d'accompagnement soutenu pour le maintien en logement.

Les deux trajectoires permettent d'en arriver au processus d'orientation et d'aiguillage de la demande vers les services d'hébergement et de logement, incluant les étapes suivantes :

Orientation et aiguillage vers les services d'hébergement et de logement

- Collecte de données inscrites dans la plateforme HESTIA;
- Démarches liées aux besoins et aux préférences de la personne;
- Recherche de logement en collaboration avec les offices municipaux d'habitation;
- Accompagnement vers la stabilité résidentielle, incluant les mesures 1.1 et 5.3 du PAII 2021-2026.

Procédure d'accès au Programme de supplément au loyer (PSL) dans le cadre des mesures 1.1 et 5.3 du *Plan d'action interministériel en itinérance (PAII) 2021-2026*

1. Il faut s'assurer que la personne respecte les critères d'accès et de priorisation du Programme de supplément au loyer. Si oui, la personne est admissible pour un PSL.
2. L'équipe clinique débute un accompagnement et détermine avec la personne le secteur établi pour la recherche d'un logement.
3. À partir du secteur établi, un office municipal d'habitation (OMH) peut être attribué en lien avec la demande PSL.
4. L'accès coordonné est alors informé du secteur de recherche et rejoint l'OMH concerné pour procéder à l'attribution du PSL. La recherche de logement débute par l'équipe clinique. L'OMH, en collaboration avec la société d'habitation du Québec (SHQ), détermine un numéro de PSL et le confirme à l'accès coordonné.
5. L'OMH collabore avec l'équipe clinique pour la recherche d'un logement.

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Québec 

Production : Direction des programmes santé mentale et
dépendance, septembre 2024