

Communauté désignée de Lévis

Suivi annuel de l'avancée des travaux de l'accès coordonné 2022- 2023

Préparé par la Direction du programme santé mentale et dépendance

Septembre 2023

Communauté désignée de Lévis – Suivi annuel de l'avancée des travaux de l'accès coordonné 2022-2023 est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) :

363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2
Téléphone : 418 386-3363

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante :
www.cisss-ca.gouv.qc.ca.

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN (Version imprimée)
ISBN (Version électronique)

Contexte

Dans le cadre de la mesure 11.1 du Plan d'action interministériel en Itinérance 2021-2026 (PAII) du gouvernement du Québec et de L'Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024 (Entente VCS), il était prévu de mettre en place, dès l'exercice 2021-2022, un modèle d'accès coordonné propre à notre réalité de l'itinérance en Chaudière-Appalaches. Nous avons, au préalable, réalisé un exercice de cartographie de la collectivité désignée de Lévis, dans le but de recenser les difficultés rencontrées dans le continuum de logement et d'hébergement. L'exercice a permis de mettre le doigt sur certaines réalités et de travailler notre accès coordonné en fonction des priorités établies. Nous avons également travaillé sur d'autres manquements pour lesquels nous avons trouvé des solutions aujourd'hui.

Le Plan d'action interministériel en Itinérance 2021-2026 (PAII) du gouvernement du Québec a également débloqué du financement pour les mesures 1.1 et 5.3 relatives à augmenter l'offre de service d'accompagnement en logement transitoire ou permanent pour des personnes (jeunes ou adultes) bénéficiant du Programme de supplément au loyer (PSL).

C'est donc dans ce contexte que nous avons mis en place, dès l'été 2022, un premier modèle d'accès coordonné essentiellement basé sur ces subventions au loyer. Puis, ensuite, est venu le temps de la réflexion concertée pour déployer un modèle d'accès coordonné plus large qui regrouperait aussi bien les Programmes de supplément au loyer (PSL) que toutes les autres offres de logement et d'hébergement.

Objectif

L'objectif de ce portrait est de documenter l'avancée de nos travaux et de les rendre public à la population.

L'accès coordonné en Chaudière-Appalaches

D'après l'Entente Canada-Québec Vers un chez-soi 2019-2024, l'accès coordonné se définit comme « 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 ».

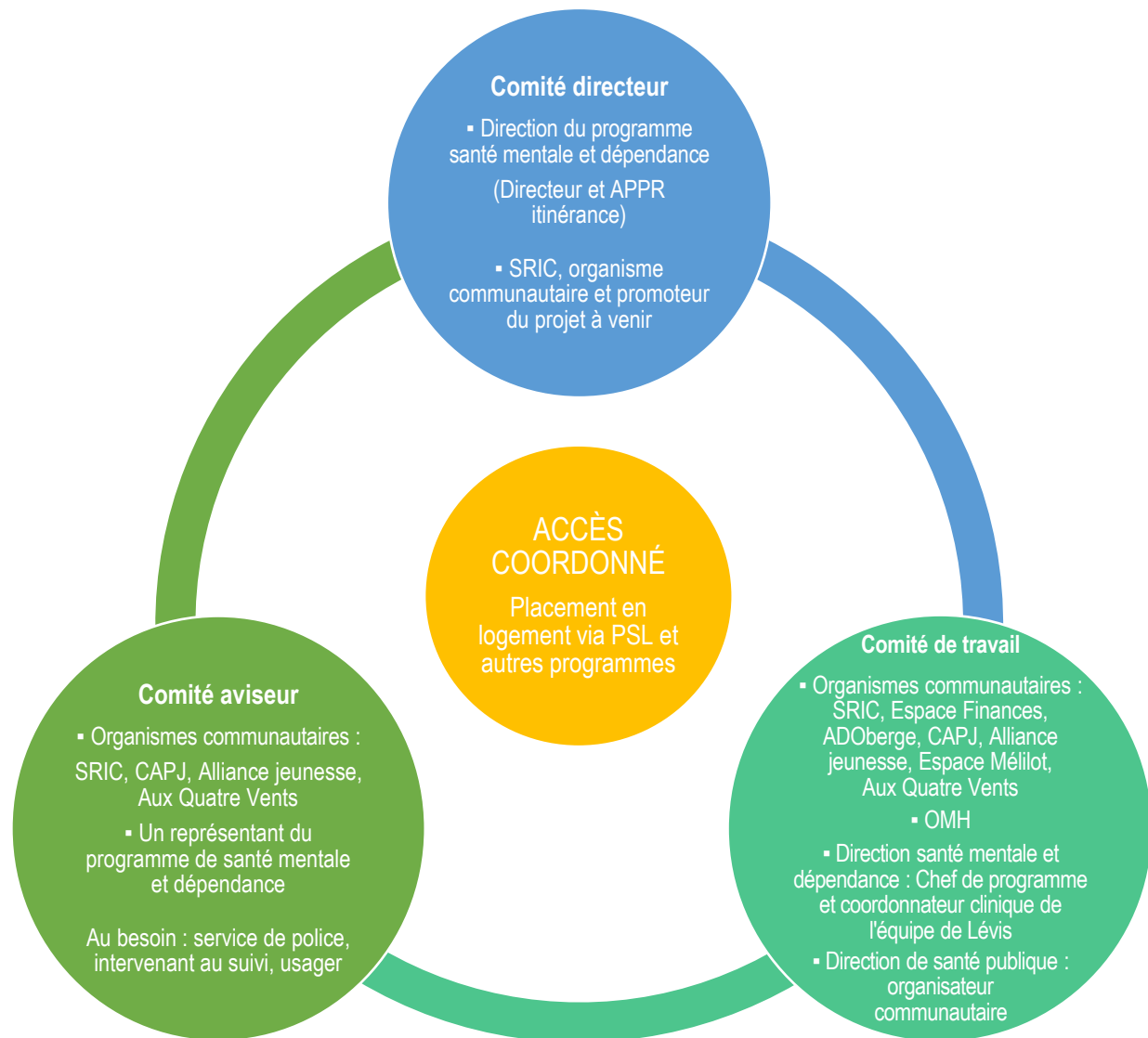
En Chaudière-Appalaches, nous avons mis un premier modèle en place, l'été dernier, qui s'articule essentiellement autour du Programme de supplément au loyer (PSL). Le promoteur est le Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ), organisme communautaire situé à Lévis. Cet organisme offre un grand nombre de services dont principalement de l'hébergement d'urgence, de dépannage, de crise, du travail de proximité, une clinique mobile et l'accueil inconditionnel pour les jeunes mais aussi pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Sa principale mission dans le modèle en cours est d'offrir de l'accompagnement et du soutien aux personnes qui bénéficient du Programme de supplément au loyer (PSL) et qui sont placées en logement.

Le Programme de supplément au loyer (PSL) consiste à permettre, à des ménages à faible revenu, d'avoir accès à un logement décent et adéquat. Dans le cadre de ce programme, le ménage paie un coût de loyer équivalent à 25 % de ses revenus. La différence du coût du loyer est assumée par la Société d'habitation du Québec (SHQ) et la municipalité à 10 %. Le Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ) travaille donc en étroite collaboration avec l'Office municipal d'habitation (OMH) de Lévis qui est un organisme public responsable de la gestion des habitations à loyer modique et des logements abordables.

Un modèle plus large devrait être déployé au courant du mois de septembre 2023. La Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) est l'organisme communautaire qui s'est porté volontaire pour mener à bien le projet. Cet organisme a pour mission d'offrir des séjours en hébergement supervisé aux personnes adultes vivant un problème de santé mentale sévère et persistant ou un problème psychosocial. La Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) les guide dans la conquête ou la reconquête de leur autonomie en utilisant des programmes d'intervention axés sur la réadaptation et l'intégration en société.

1. Gouvernance et partenaires

1.1 La structure de gouvernance



1.2 Le modèle de gouvernance

Le modèle de gouvernance que nous avons choisi de mettre en place en Chaudière-Appalaches, aussi bien pour notre modèle actuel que pour le modèle à venir, est de type collaboratif.

Tous les acteurs vont dans la même direction, travaillant main dans la main, avec un même but : 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.

1.3 Les rôles et responsabilités des partenaires

Pour les PSL :

L'Office municipal d'habitation (OMH) de Lévis est le mandataire de la Société d'habitation du Québec (SHQ). Il a pour rôles et responsabilités :

- D'assurer la qualité et la conformité de la gestion administrative et financière des unités du Programme de supplément au loyer (PSL).
- D'assurer la conformité des logements et valider l'admissibilité de la personne en situation d'itinérance ou à risque de le devenir au programme.

Le Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ) a différents rôles et responsabilités :

- Assurer l'accompagnement à la stabilité résidentielle et le soutien à la recherche de logement (signature du bail, aide pour l'acquisition du mobilier, l'installation dans le logement et soutien dans les activités quotidiennes).
- Assurer l'encadrement du locataire et agir comme principal interlocuteur avec l'Office municipal d'habitation (OMH) de Lévis et le propriétaire (dans le cas d'un propriétaire privé).

En cas de conflit, le Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ) met en place un mécanisme de gestion de conflit entre les parties et s'assure de la supervision continue de l'intervenant envers le participant au programme.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA) s'assure de la coordination, du financement, de la création d'outils et, au besoin, de la formation des intervenants.

Pour mettre le modèle en place, nous nous sommes rencontrés à plusieurs reprises pour travailler sur les outils, les critères, les ententes de collaboration.

Pour le modèle à venir :

Le comité directeur est représenté par la Direction du programme santé mentale et dépendance du CISSS de Chaudière-Appalaches (directeur et APPR). Il a pour rôles et responsabilités :

- D'harmoniser et d'orchestrer la mise en place du projet à Lévis.
- Proposer une vision stratégique et s'assurer que cette vision soit en cohérence avec les orientations du Ministère.
- Suivre la réalisation du projet et s'assurer de l'atteinte des résultats.
- Effectuer le suivi et les redditions de comptes associées, avec la collaboration du promoteur.

La directrice de la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) fait également partie du comité directeur.

L'organisme est promoteur du projet. Il s'est porté volontaire pour être le représentant de ce projet. Ses rôles et responsabilités spécifiques sont :

- D'assurer la bonne gestion, l'implantation et la réussite du projet dans son ensemble.
- De veiller à ce que la mise en œuvre s'effectue selon les orientations du comité directeur.
- D'assurer une bonne communication entre les différentes parties.
- D'établir et respecter les besoins en termes de ressources financières, humaines, informationnelles et matérielles.
- D'assurer la gestion quotidienne du projet.

Le comité de travail, ou comité de pilotage, est composé des organismes communautaires qui offrent des services en lien avec l'hébergement à Lévis ainsi que de la chef de programme de santé mentale et dépendance de Lévis, la coordonnatrice clinique du secteur, l'OMH et l'organisateur communautaire de la santé publique, secteur de Lévis. Les rôles et responsabilités de ce comité sont :

- De réfléchir et bâtir le projet.
- De définir les objectifs du projet et les moyens à déployer pour l'atteindre.
- De valider les étapes du projet et sa mise en place.
- De travailler sur les outils qui permettront le référencement, la priorisation, l'aiguillage et le suivi.

Le comité aviseur est quant à lui composé de personnes expérimentées dans le domaine de l'itinérance, à savoir les directeurs de la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC), du Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ), d'Alliance jeunesse et d'Aux Quatre vents. Il y a aussi un représentant du programme de santé mentale et dépendance du CISSS. Au besoin, un représentant du Service de police de la ville de Lévis (SPVL) peut se joindre ainsi que l'utilisateur en demande de service. Les rôles et responsabilités du comité aviseur sont :

- De réfléchir en concertation afin de fournir des solutions ou des pistes de solutions pour les cas complexes.
- De faire le suivi des cas régulièrement.

Nous avons eu plusieurs rencontres de travail au cours de la dernière année. Tous les acteurs étaient présents pour se concerter sur les meilleures trajectoires à prendre pour notre accès coordonné. Le promoteur a travaillé les outils en collaboration avec le coordonnateur du Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ) qui s'occupe des programmes de soutien au logement, afin que nous partions sur les mêmes bases. Au fur et à mesure des rencontres, un portrait précis de notre schéma s'est dessiné. Le comité directeur a ensuite approuvé le modèle convenu. Il n'est pas improbable que le modèle évoluera au fil des situations cliniques en itinérance qui se présenteront. Au besoin, des acteurs pourront s'ajoutés pour nous aider dans nos démarches.

1.4 Les modalités de collaboration et de partage de l'information

Le partage de l'information se fait, et continuera de se faire, par le biais des rencontres de la Table de concertation itinérance de la collectivité désignée de Lévis. S'assurer d'une compréhension commune de la démarche, être sensible aux inquiétudes possibles et recueillir les commentaires et suggestions de nos partenaires terrain (pharmacies, hôpitaux, ville, service de police, cliniques médicales, etc.) feront la différence pour mener à bien le projet.

Tous les organismes en lien avec l'itinérance sont au fait du processus de coordination de l'accès à l'hébergement. Une communication uniforme a été faite au moment de la réception des Programmes de supplément au loyer (PSL) à l'Office municipal d'habitation (OMH) de Lévis. Dans le cadre du déploiement des Programmes de supplément au loyer (PSL), les partenaires transmettent la candidature d'une personne au Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ). Les autres candidatures (non admissibles au Programme de supplément au loyer (PSL) ou lorsque ceux-ci seront tous attribués) sont dirigées vers la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) pour le modèle plus large.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA), en collaboration avec l'organisme communautaire Au Bercaïl de Saint-Georges, a développé une formation offerte aux intervenants communautaires, ainsi qu'à ceux du réseau de la santé, portant sur les bonnes pratiques en itinérance; cette formation s'intitule « Accueillir la marginalité ». Les intervenants sont également formés, pour la plupart, à l'outil IRIS. Il s'agit d'un instrument de repérage et d'identification des situations résidentielles instables ou à risque de l'être. Cet outil est proposé par le Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de la citoyenneté (CREMIS). Le CREMIS procure également un guide de bonnes pratiques, très riche d'informations.

<https://cremis.ca/publications/dossiers/outil-de-reperage-de-linstabilite-residentielle/formation-en-ligne-liris/>

1.5 La diffusion des travaux en lien avec l'accès coordonné

Comme le mentionne l'article 2.1 de l'Annexe D de l'Entente Vers un chez-soi Canada-Québec, les travaux réalisés dans la mise en œuvre de l'accès coordonné seront rendus publics à la fin de chaque exercice.

Pour notre région, le rapport sera publié sur la page web du CISSS de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA) consacrée à l'itinérance à l'adresse suivante :

<https://www.cisssca.com/extranet/medecins-partenaires-et-professionnels/prevention-promotion/itinérance>

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

2.1 Les principaux goulots d'étranglement

Le premier goulot d'étranglement observé est le manque de ressources comparativement aux demandes d'hébergement, que ce soit des ressources d'hébergement temporaires ou des logements dits abordables.

Le deuxième est la difficulté qu'ont les personnes en itinérance chronique, avec une complexité situationnelle intense, à se trouver un logement.

2.2 Les trous de services, les enjeux et les obstacles

La cartographie a permis de ressortir les principaux enjeux en itinérance à Lévis, que ce soit par rapport aux hébergements, aux outils et processus, en termes de communication ou bien par rapport à l'organisation des services.

Ressources d'hébergement limitées :

- Pas de résidence à assistance continue (RAC);
- Nombre de places limité pour l'hébergement d'urgence et/ou de crise;
- Nombre de places limité pour l'hébergement des femmes;
- Nombre de places limité pour l'hébergement court terme pour les personnes ayant des troubles concomitants;
- Nombre de places limité pour l'hébergement des hommes de 30 ans et +;
- Défis personnels en matière de personnel dans les organismes;
- Peu de maisons de chambres;
- Pas d'hébergement de type temporaire (30 jours au maximum).

Dysfonctionnement dans les processus d'accueil :

- Processus d'admission différents pour des services similaires;
- Pas de formulaires communs;
- Pas de connaissance des mécanismes d'accès.

Difficultés par rapport aux offres de service :

- Portes tournantes;
- Hébergement de crise trop court;
- Trop de « black list » dans les hébergements;
- Difficultés d'accès aux services de santé;
- Temps d'attente trop longs;
- Peu de soutien extérieur à l'hébergement;
- Animaux non acceptés;
- Pas de lieux d'entreposage.

2.3 Les besoins prioritaires en matière d'offre de services

Suite à l'exercice de cartographie, les organismes communautaires ont recensé plusieurs besoins en lien à l'itinérance à Lévis.

Accueil de type inconditionnel :

Il est apparu nécessaire de mettre en place un lieu d'accueil de type inconditionnel afin de rejoindre les personnes en situation d'itinérance ou en situation d'instabilité résidentielle. L'objectif est de faciliter l'accès aux services d'accompagnement, aux services spécialisés ainsi qu'aux services de soins de santé s'adressant aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Il est observé que ces personnes sont souvent désaffiliées et réfractaires aux services traditionnellement offerts dans le réseau.

Grâce au financement du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII), « le 55 » est ouvert depuis l'automne 2022 et de nombreux services y sont donnés chaque jour.

Il est à noter qu'afin de bonifier l'offre de service en dépendance, il serait souhaitable de développer un service de consommation supervisé. La mise en place de ce service spécialisé permettrait d'offrir un espace sécuritaire aux utilisateurs afin de consommer sous la supervision d'un personnel formé. Puisque des actions sont en cours afin de favoriser l'acceptabilité sociale du projet « le 55 », il est convenu d'apaiser les tensions avec le voisinage avant de proposer de nouveaux services.

Hébergement d'urgence :

Il est également ressorti de la cartographie qu'il manquait à Lévis des lits d'urgence. La Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) était le seul organisme à proposer ce service et l'organisme avait un nombre important de refus par année dû au manque de places.

Grâce au financement du Vers un chez soi 2022-2024 (VCS), un nouvel hébergement d'urgence a été ouvert à Lévis. Il offre six (6) places de plus sur le territoire.

Hébergement temporaire :

L'un des trous de services identifiés par la collectivité désignée de Lévis concerne l'offre d'hébergement temporaire permettant d'accueillir les personnes pour une durée de trente (30) jours à (6) mois. Il n'y en n'a pas actuellement. L'organisme la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) travaille actuellement sur un projet d'agrandissement afin de répondre à ce besoin. Un financement a été demandé au Ministère, par le biais de l'appel d'offres fait en juillet 2023, afin d'aider la Société de réintégration et d'intégration communautaire (SRIC) à assumer la totalité des dépenses.

Accès coordonné :

Un service de coordination de l'accès à l'hébergement était également un projet à déployer à Lévis, et ce, afin de pouvoir donner des solutions d'hébergement pour les situations les plus complexes et également pour uniformiser les formulaires de demandes et faciliter le processus, aussi bien pour les usagers que pour les partenaires. Ce projet était également important pour que chacun puisse renforcer sa connaissance des mécanismes d'accès.

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

Plusieurs services sont déjà en place sur le territoire lévisien et fonctionnent très bien grâce à leurs mécanismes d'évaluation, de triage, de priorisation et d'aiguillage.

Le projet « Tous pour toit »

Il s'agit d'un projet collectif de stabilité résidentielle avec accompagnement. Ce projet priorise les personnes en situation d'itinérance chronique et épisodique. Les objectifs sont les suivants : favoriser la stabilité résidentielle, améliorer la qualité de vie et renforcer l'autonomie. Grâce à l'intervention et l'accompagnement des intervenants communautaires, il y a d'excellents résultats.

Le mécanisme d'accès à l'hébergement du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA)

Une personne peut y être admise après avoir été recommandée par le réseau de la santé en fonction d'une évaluation de ses besoins biopsychosociaux. Le mécanisme d'accès à l'hébergement, géré par le CISSS-CA, est responsable de l'admission.

Le projet « Transition vers un chez-soi : Carpe Diem »

L'organisme communautaire Aux Quatre vents possède trois (3) logements abordables au sein de cette coopérative de solidarité en habitation. Il s'agit là d'hébergement transitoire avec un accompagnement personnalisé. Le comité de sélection est composé d'un intervenant de l'organisme Aux Quatre vents, d'un intervenant du CISSS de Chaudière-Appalaches, ou d'un organisme communautaire (s'il y a lieu), du demandeur et du comité de la coopérative Carpe Diem.

Le comité de sélection de l'Office municipal d'habitation (OMH) de Lévis

Il est actuellement composé de cinq (5) membres provenant du conseil d'administration, de représentants des groupes socio-économiques désignés par vote des membres du conseil d'administration et des représentants des locataires, élus par l'ensemble des locataires de logements à loyer modique du locateur.

Logislevis.com

Il s'agit d'un portail web rassemblant en un lieu unique l'ensemble de l'offre de logements sociaux et communautaires à Lévis.

3. Objectifs et portée de l'accès coordonné

3.1 Les objectifs de notre accès coordonné

Sans une approche coordonnée de prestation de services, les personnes doivent naviguer dans un réseau complexe de services inter-reliés. Elles doivent souvent répéter leur histoire et s'inscrire sur des listes d'attente. Les personnes sont sujettes à s'adresser à différents organismes et services afin de répondre à leurs besoins, ce qui peut amener à une utilisation inefficace des ressources déjà limitées.

Les objectifs que nous souhaitons atteindre par l'accès coordonné sont les suivants :

- Rassembler les partenaires en itinérance, travailler de concert dans un objectif commun avec la personne;
- Rassembler les informations pour une meilleure analyse;
- Affilier la personne à des ressources d'aide pouvant lui offrir l'aide adaptée à sa situation et ses besoins, adopter une formule différente;
- S'adapter à la clientèle;
- Utiliser des formulaires communs;
- Travailler sur un processus d'admission simplifié en termes de logement / hébergement;

- Réduire les épisodes d'itinérance;
- Améliorer l'accès aux services d'hébergement;
- Ultimement, amener la personne à sortir de l'itinérance.

3.2 Portée de l'accès coordonné

Le principal type de service que nous souhaitons offrir pour le moment est de pouvoir donner une solution d'hébergement aux personnes, en itinérance chronique, et ce d'une façon très simplifiée.

Notre accès coordonné est géographiquement situé dans la collectivité désignée de Lévis. Tous les organismes qui sont présents à la Table de concertation en itinérance sont impliqués dans notre modèle. Le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA) est aussi impliqué ainsi que l'Office municipal d'habitation (OMH) de Lévis (avec les Programme de supplément au loyer (PSL)), la Ville de Lévis et le service de police (SPVL).

3.3 Adaptation de l'accès coordonné en fonction de la clientèle

La clientèle que nous souhaitons rejoindre est une clientèle désaffiliée, en itinérance chronique, de 18 ans et +.

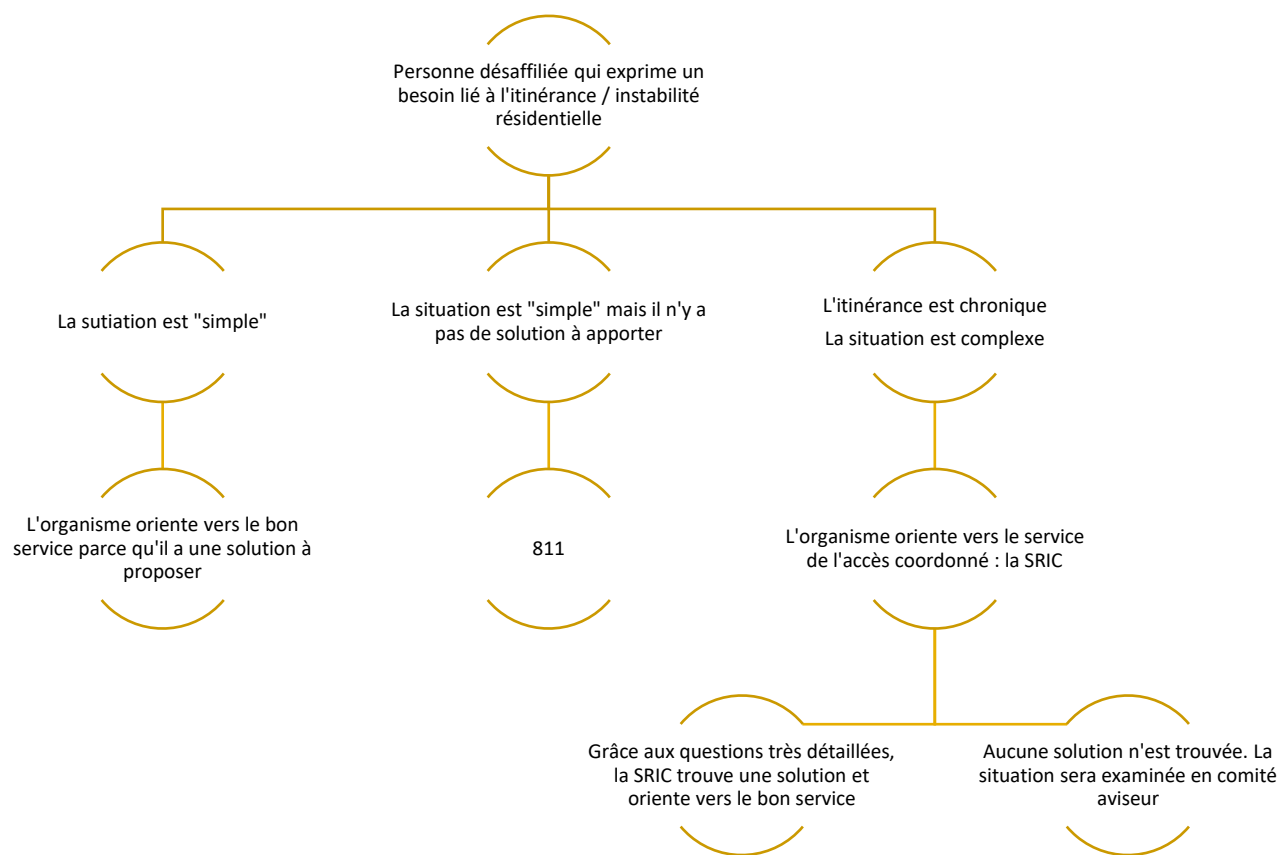
Il y a la clientèle qui fréquente les organismes communautaires, qui est dans un système de portes tournantes (dans le réseau et les services réguliers), pour laquelle les informations sont dispersées et pour laquelle également plusieurs approches ont été tentées, sans succès. Les organismes impliqués dans notre modèle côtoient ces personnes au quotidien.

Il y a aussi la clientèle qui ne fréquente pas les organismes. Celle-ci est rejointe différemment, par les équipes de travailleurs de rue des organismes communautaires et du bus « 55 » de l'Accueil inconditionnel de Lévis qui sillonnent les rues quotidiennement avec une formule « out reach ».

Pour information, l'Accueil inconditionnel est situé au 55, rue Côte du Passage à Lévis. C'est un lieu qui permet aux personnes désaffiliées de recréer des liens sociaux, d'être écoutées, aidées et dirigées vers d'autres services au besoin. Ce lieu regroupe plusieurs services (soins de santé communautaires, services administratifs, fiducie volontaire, etc.). Plus d'informations ici : <https://capilevis.com/accueil-inconditionnel-le-55>

Puis, évidemment, il y a la clientèle moins marginalisée qui est accueillie de la même façon. Nous mettons tout en œuvre pour lui trouver des solutions, tel que démontré dans le schéma d'accès qui suit.

Schéma de notre accès coordonné



4. Point d'accès

4.1 Le point d'accès pour les PSL

Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ)

Tous pour toit

✉ 302, rue Saint-Joseph à Lévis (QC) G6V 1G2

☎ 418 999-4247

@ coordination.splisra@capjlevis.com

La prise en charge de nouveaux cas se fait de 8 h à 16 h du lundi au vendredi.

4.2 Pour le modèle à venir

Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC)

La Maison des Hauts-Bois

✉ 1635, boulevard Guillaume-Couture à Lévis (QC) G6W 0L2

☎ 418 834-7751

@ mdbh@lasric.org

La prise en charge de nouveaux cas se fera de 8 h à 16 h du lundi au vendredi.

Si la personne se présente à la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC), elle sera accueillie 24/7.

4.3 Les outils de communication qui expliquent quand et comment joindre le point d'accès

Actuellement, que ce soit pour le Programme de supplément au loyer (PSL) ou pour le modèle à venir, les informations sont transmises aux partenaires par courriels et lors de la tenue des rencontres de concertation en itinérance de la collectivité désignée de Lévis. L'information est également transmise à nos partenaires du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA) par le biais d'une infolettre sur l'itinérance.

Pour le modèle à venir :

Un document Powerpoint, réalisé par la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC), a été présenté aux partenaires collaborateurs.

Une affiche est à venir et sera placée dans des endroits stratégiques de mobilisation des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Le site internet de la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) sera prochainement mis à jour.

5. Triage et évaluation

5.1 La procédure de triage et d'admission dans notre accès coordonné

Pour les PSL :

Les demandes sont reçues en continue, et ce, afin d'être en mesure de répondre rapidement à l'urgence de la situation de la personne. Les demandes sont évaluées selon les critères d'admissibilité (voir en Annexe 1). Les candidatures (référées par un organisme ou la personne elle-même) sont reçues en entrevue afin de valider leur admissibilité et le volontariat de la personne. La personne admise au programme signe une entente de collaboration (voir en Annexe 5). Dès l'admission officialisée, la personne est jumelée avec un accompagnateur en stabilité résidentielle qui enclenche un processus de recherche de logement en fonction des préférences de la personne (secteur, type de logement, etc.).

Pour le modèle à venir :

Comme le montre le schéma de notre accès coordonné à la page précédente, il y aura un premier triage en fonction de la complexité de la situation.

Le processus d'admission jusqu'au référencement est le suivant :

1. Le référent complète le formulaire de référencement avec la personne et l'achemine à la SRIC par courriel (avec l'autorisation signée);
2. La SRIC prend connaissance de la demande et fait un retour au référent. La demande sera présentée au prochain comité aviseur;
3. Si la personne ne souhaite pas que son cas soit présenté au comité aviseur, la SRIC rencontre la personne pour faire une analyse plus approfondie des besoins;
4. Si la personne ne consent pas à donner son identité, le cas sera présenté comme X;
5. La SRIC contacte le service d'Accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) du Centre local de services communautaires (CLSC) ou l'intervenant du communautaire pour l'informer de la démarche en cours;
6. Le cas est présenté au comité aviseur;
7. Des orientations sont ciblées (approches et interventions à préconiser, en particulier l'hébergement);
8. La SRIC présente les options envisagées à la personne;
9. La SRIC fait la référence et assure un suivi auprès de la personne. Elle compile les données.

Le processus de référencement peut se faire sur une seule rencontre ou plusieurs, selon le cas.

Si le demandeur a besoin d'aller à la SRIC, il pourra être accompagné par un intervenant de la ressource référente.

5.2 Nos outils d'évaluation

Pour les PSL :

Nous utilisons les mêmes outils que ceux du programme de stabilité résidentielle avec accompagnement implanté depuis 2015. Les quatre sphères (s'acquitter des obligations du locataire, relations avec le propriétaire et le voisinage, consommation et utilisation des services de la communauté) sont évaluées mensuellement avec une cotation de stabilité, amélioration ou détérioration (voir en Annexe 2).

Pour le modèle à venir :

La Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) utilisera une grille pour mesurer la vulnérabilité de la personne. Elle s'inspire d'un outil disponible sur le site web de l'Équipe de soutien clinique et organisationnel en dépendance et itinérance (ESCODI).

https://dependanceitinérance.ca/wp-content/uploads/2021/08/Outil_dEvaluation_Vulnerabilite_itinerance-1.pdf

5.3 Les mécanismes et outils de priorisation

Pour les PSL :

Les principaux critères sont le lieu actuel d'habitation et sa qualité ainsi que l'environnement social et le niveau de revenu (voir en Annexe 3).

6. Aiguillage et référence

6.1 Processus de jumelage/aiguillage vers les services

Pour les PSL :

Les participants au Programme de supplément au loyer (PSL) sont jumelés avec un accompagnateur qui, dans un premier temps, accompagne dans la recherche du logement et aide à l'emménagement. Par la suite, il voit à présenter à la personne la diversité des services communautaires et publics de la communauté et les modalités pour y avoir accès. Cet accompagnateur effectue des références personnalisées et s'assure que la réponse correspond au besoin exprimé par la personne.

Pour le modèle à venir :

Le demandeur pourra indiquer ses souhaits par rapport au logement sur le formulaire de référencement.

Les intervenants et le comité aviseur de l'accès coordonné auront une connaissance fine de l'offre d'hébergement et de logement ainsi que des services du réseau de la santé. Ils pourront ainsi proposer des solutions.

Ils pourront également se rapprocher des mécanismes déjà en place comme ceux de l'Office d'habitation du Québec (OMH), le programme de Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) et les Programmes de suppléments au loyer (PSL).

Il s'agit uniquement d'un aiguillage, la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) n'ayant aucun pouvoir de décision sur la liste d'attente des différentes instances.

6.2 L'inventaire centralisé des services de logement et hébergement

Nous avons un document qui recense les services et ressources offerts en Chaudière-Appalaches et qui est mis à jour tous les six (6) mois. Tous les intervenants qui travaillent pour l'accès coordonné auront ce document à disposition.

C'est délibérément que nous avons choisi d'y inclure les ressources de l'ICRÉ car la région souhaite restée unie face au phénomène. Si des places sont disponibles en région éloignée, les organismes pourront accueillir les personnes au besoin (voir en Annexe 4).

Ce document ne recense pas les places vacantes en temps réel; cela serait un travail bien trop ardu. Il suffira de téléphoner dans les hébergements pour savoir s'ils ont des places disponibles.

6.3 L'autodétermination de la personne

Que ce soit pour les Programmes de suppléments au loyer (PSL) ou le modèle à venir, dès le référencement, la personne est amenée à exprimer ses besoins et ses souhaits. La personne est invitée, si elle le désire, dans tout le processus et au comité aviseur (pour le modèle à venir) lorsque sa situation est discutée, pour réfléchir à la solution. Les démarches se font avec elle.

Pour les PSL :

Une entente de participation est signée avec l'utilisateur (voir en Annexe 5).

6.4 La documentation de l'aiguillage

Pour les PSL :

Le document de suivi permet de préciser la durée avant l'entrée en logement, le relogement effectué si requis, les services complémentaires utilisés et la fin du programme.

Pour le modèle à venir :

Lorsque le cas aura été discuté en comité aviseur et qu'une solution d'hébergement aura été trouvée, l'intervenant pourra le notifier sur le document de suivi. Advenant un changement, un refus, une nouvelle demande, la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) pourra toujours être en mesure de connaître la situation de l'usager puisque le document sera mis à jour à chaque nouvelle demande de la personne.

6.5 Les services complémentaires

Pour les PSL :

Le lien avec les services complémentaires se fait en continue, selon les besoins spécifiques de chacun des participants, et ce, toujours en accompagnement intensif.

Pour le modèle à venir :

La question concernant le besoin de services complémentaires sera posée dans le questionnaire de référencement.

Le demandeur pourra même recevoir ces services s'il décide, finalement, de ne pas continuer le processus de l'accès coordonné.

Les intervenants lui proposeront un accompagnement et un suivi.

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

7.1 Les outils de gestion de l'information

Pour les PSL :

Le Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ) travaille à l'aide d'un outil Excel qu'ils ont créé pour les besoins de l'exercice. Un outil Excel a également été fourni par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour faire la reddition des données à chaque trimestre.

Pour le modèle à venir :

La Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) a créé un outil excel qui va recenser les informations et les suivis. Un bilan sera présenté au comité aviseur chaque trimestre afin que chacun soit renseigné en continu. Un suivi concernant l'évolution du projet sera également réalisé auprès des partenaires communautaires impliqués à la concertation de la collectivité désignée de Lévis.

7.2 Gestion de l'information recueillie

Que ce soit pour les Programmes de suppléments au loyer (PSL) ou pour le modèle à venir, en ce qui concerne la gestion de l'information recueillie, les documents seront numérisés, enregistrés dans un répertoire commun (sur une base de données informatique) propre à l'équipe dédiée à l'accès coordonné; les documents papier seront rangés dans une armoire fermée à clé.

Les cas qui arriveront dans le processus seront traités au fur et à mesure.

Pour les PSL :

Des rencontres de suivi de l'évolution des participants ont lieu aux trois (3) mois. Pour des besoins spécifiques, le comité est en mesure de se rencontrer rapidement.

Pour le modèle à venir :

Le comité aviseur prévoit tenir une rencontre d'une heure, un mardi par mois, dès septembre 2023. Les rencontres se feront par Zoom et en présentiel au besoin. La fréquence sera ajustée si nécessaire.

7.3 Les besoins de la communauté en matière de gestion de l'information

Puisque le respect du droit à la confidentialité de l'utilisateur réfère au droit d'exiger que ne soient divulgués, sans son consentement, les renseignements consignés à son dossier, ceux-ci, sauf exception, doivent demeurer confidentiels.

Pour les PSL :

Le Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ) a un document d'autorisation de communiquer des renseignements (voir en Annexe 5).

Pour le modèle à venir :

La Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) a créé un formulaire d'autorisation de divulgation. Si l'utilisateur ne souhaite pas être nommé, le cas sera « x ». Ses informations seront tout de même partagées à l'ensemble des membres du comité afin de pouvoir trouver des pistes de solution d'hébergement.

Un logiciel commun n'est donc pas nécessaire dans notre schéma d'accès coordonné.

8. Suivi et amélioration continue

8.1 Nos indicateurs pour évaluer l'atteinte des objectifs visés par notre accès coordonné

Pour les PSL :

- Nombre de personnes accompagnées au 31 mars de chaque année;
- Nombre de personnes bénéficiant d'un Programme de supplément au loyer (PSL) au 31 mars de chaque année;
- Nombre de jeunes accompagnés au 31 mars de chaque année;
- Nombre de jeunes bénéficiant d'un Programme de supplément au loyer (PSL) au 31 mars de chaque année.

Pour le modèle à venir :

- 100 % des références qui arrivent à la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) seront prises en charge par l'équipe de l'accès coordonné et feront l'objet d'un suivi individuel personnalisé.
- 100 % des usagers qui ont des besoins pour les services complémentaires seront pris en charge.

8.2 Comment seront utilisés les résultats communautaires dans le cadre de notre accès coordonné

Les priorités communautaires du Plan d'action régional et communautaire intégré 2022-2024 (PARCI) sont les suivantes :

1. Intervenir auprès de la personne en situation d'itinérance chronique en lui offrant un logement permanent et en favorisant son accompagnement dans son emménagement.
2. Éviter la rue et/ou permettre de sortir de la rue à des jeunes en fin de placement d'un centre de réadaptation, des familles, hommes, femmes, via un réseau d'hébergement de transition et de dépannage avec soutien communautaire.
3. L'inclusion sociale doit être maintenue (ou mise en place), dans un souci d'éviter une désaffiliation sociale des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir (activités, offres de services).

Grâce à nos deux modèles d'accès coordonné, il sera possible de quantifier le nombre de personnes qui retournent ou demeurent en situation d'itinérance versus les personnes qui trouvent une forme de stabilité résidentielle. Nous comparerons les résultats d'année en année en fonction des groupes d'âge, du sexe, des troubles, etc. et cela nous donnera une idée précise sur les trous de services à combler, les orientations à prendre et les actions à mettre en place à Lévis. Cela pourra même nous permettre de redéfinir notre modèle d'accès coordonné.

8.3 Nos mécanismes de suivi et d'amélioration continue

Pour les PSL :

Une reddition de compte est envoyée au ministère de la Santé et des Services sociaux à chaque trimestre afin d'évaluer le portrait sur notre territoire.

Pour le modèle à venir :

L'équipe dédiée à l'accès coordonné de la Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) se réunira tous les mercredis pour discuter du modèle mis en place et réajustera au besoin. Ainsi, ce qui ne fonctionne pas sera retravaillé pour améliorer le modèle de façon continue. Nos données locales nous permettront de réagir plus rapidement et plus efficacement face aux tendances observées sur le terrain.

Nous allons créer ensemble un outil Excel qui servira de reddition de données.

8.4 Nos priorités dans l'avancement de l'accès coordonné pour le prochain exercice financier (2023-2024)

Pour le modèle en place, à savoir les Programme de supplément au loyer (PSL), notre priorité est de combler les places vacantes au plus vite. Pour le modèle à venir, nous allons le démarrer en septembre 2023 et voir comment cela se passe.

Annexe 1

Critères d'admissibilité

- Être âgé entre 18 et 64 ans lors de l'entrée en logement.
- Être référé par un organisme partenaire.
- Être inscrit au programme PQJ ou en situation d'itinérance (chronique ou épisodique) à Lévis.
- Être inscrit au registre des demandeurs pour les HLM.
- Être en règle avec Hydro-Québec.
- Accepter les conditions du projet.
- Ne pas fréquenter un établissement scolaire à temps plein.
- Avoir résidé les 12 derniers mois dans le secteur de Lévis.
- Peut avoir des problèmes de troubles mentaux.
- Peut avoir des facteurs de vulnérabilité (conditions sociales économiques, difficultés aux activités de la vie quotidienne, comorbidité, suivi SI-SIV).

Les personnes ciblées devraient partager les caractéristiques suivantes :

- Elles sont socioéconomiquement défavorisées.
- Elles connaissent des difficultés d'intégration ou de participation sociale.
- Elles rencontrent des difficultés à accomplir certaines activités de la vie quotidienne.
- Elles peuvent avoir ou non de multiples problématiques (dépendances, judiciarisation, itinérance).
- Elles ont besoin de services de soutien de nature diverse et modulés dans le temps.

Précisions sur les critères d'éligibilité relatifs à l'itinérance

Définition de l'itinérance chronique

Avoir été, dans la dernière année, au moins 180 nuits consécutives en situation d'itinérance.

Définition de l'itinérance épisodique

Dans la dernière année, quelques séjours espacés d'itinérance dans :

- Un refuge et/ou
- Un établissement tel : un centre de détention, un hôpital, un centre de thérapie et/ou
- Un endroit ou des endroits impropres pour l'habitation et/ou
- Un milieu temporaire chez des proches ou des amis.

Conditions d'admission pour les personnes récemment sorties d'un hôpital, d'un établissement correctionnel ou d'un programme de traitement interne

Sont considérés les candidats récemment sortis d'une institution si ces personnes ont été institutionnalisées pendant au moins 180 jours consécutifs ou si ces personnes étaient en situation d'itinérance de façon chronique ou épisodique avant d'être institutionnalisées.

Ne sont pas admissibles

Les personnes ayant un statut de réfugié, demandeur d'asile, sans statut ou ayant un visa temporaire.

Précision sur les critères d'éligibilité relatifs à Hydro-Québec

Les personnes ayant eu une dette avec Hydro-Québec peuvent être admissibles au PSL si celle-ci a été remboursée, effacée ou si une entente de paiement est établie.

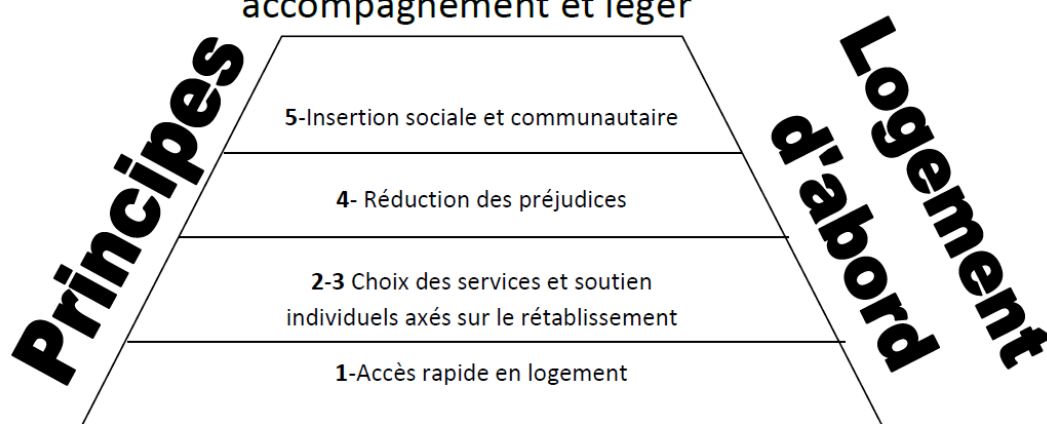
Annexe 2

Grille d'analyse – facteurs de vulnérabilité



TOUS POUR TOIT

Évaluation de la stabilité résidentielle sans
accompagnement et léger



Pour débuter un suivi léger ou une fin de projet, les principes doivent être sérieusement évalués. Nous suggérons que le participant évalue chaque question une première fois sans l'accompagnateur. Ensuite, selon vos observations, discutez ensemble des réponses données.

Étape 1 :

Le logement qu'il occupe en ce moment répond-il à ses besoins et objectifs ?

Paie-t-il adéquatement son logement?

Paie-t-il ses factures liées au logement?

Respecte-t-il les termes du loyer (bruit ménage)?

Les relations avec le voisinage et le propriétaire sont-elles acceptables?

Y a-t-il une subvention au loyer?

Étape 2 :

Les objectifs fixés par le participant ont-ils été atteints?

Est-il suivi par des ressources externes ou par le réseau de la santé?

S'il y a dégradation de sa santé psychologique et physique, est-il outillé pour se procurer des services appropriés?

Étape 3 :

Sa consommation d'alcool et drogue est-elle stable? Est-ce qu'elle nuit à sa stabilité en logement?

Est-ce que sa santé psychologique et physique est assez stable pour ne pas nuire à sa stabilité en logement?

Est-il sous mandat d'arrêt?

Son réseau social est-il favorable et agit-il de façon aidante pour sa stabilité psychologique et physique?

Étape 4 :

Se sent-il isolé dans son environnement ou dans son logement?

Utilise-t-il les ressources et s'y sent-il à l'aise?

Est-ce que toutes les opportunités d'intégration ont été explorées? Lui avez-vous proposé de l'accompagner?

Pour toutes les questions, si vous répondez non, expliquez pourquoi. Les questions sont surtout pour susciter la discussion. Plusieurs réponses négatives peuvent être un signe que les principes de *Tout pour toit* ne sont pas encore atteints ou stables.

Il faut aussi tenir compte de la motivation du participant. Le projet SRA est volontaire donc, la participation peut être diminuée sans pour autant prendre fin. Nous voulons éviter que les participants se sentent contraints ou étouffés par les suivis.

Le moment pour débiter le suivi léger doit être soutenu par la coordination.

J-Phillipe Gagnon

Coordination SPLI SRA

Annexe 3

Outil de priorisation

Lieu d'habitation et de sa compatibilité pour l'occupation humaine

Lieu d'habitation	Points accordés
Pas de lieu d'habitation (rue / refuge) *	25 points
Habite dans sa voiture / cabanon /camp	20 points
Habite chez des amis / connaissances	15 points
Habite une maison de chambres	10 points
Habite une ressource d'hébergement transitoire	5 points
Habite un logement	0 point

* Les personnes qui sortent d'un établissement (prison, hôpital, etc.), sans lieu de résidence fixe, sont considérées comme n'ayant pas de lieu d'habitation.

Total : _____/25

Revenu mensuel de la personne en considérant le coût d'un loyer médian (données 2021 de la SHQ) d'une chambre à coucher (un 3 ½ pièces) à Lévis = 775 \$ mois | à Saint-Georges = 590 \$

Revenu mensuel à Lévis	Revenu mensuel à Saint-Georges	Points accordés
Pas de revenu	Pas de revenu	25 points
- de 775 \$	- de 590 \$	20 points
- de 900 \$	- de 800 \$	15 points
- de 1 200 \$	- de 1 000 \$	10 points
- de 1 800 \$	- de 1 700 \$	5 points
2 250 \$ et +	2 250\$ et +	0 point

Total : _____/25

Qualité du lieu d'habitation actuel

Lieu d'habitation	Insalubre	Non sécuritaire	Exiguë	Non adapté	Délabré	Total
Pas de lieu d'habitation (rue / refuge)	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 25
Habite dans sa voiture / cabanon / camp	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 25
Habite chez des amis / connaissances	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 25
*Habite une maison de chambres	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 25
Habite une ressource transitoire	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 25
*Habite un logement	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 25

* Contribue régulièrement (coût de location) pour la chambre ou le logement

Total : _____/25

Environnement social du lieu d'habitation actuel

Lieu d'habitation	Malsain	Peu de services proximité	Milieu criminalisé Consommation ++	Pas de réseau de soutien	Encadrement déficient	Total
Pas de lieu d'habitation (rue / refuge)	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 25
Habite dans sa voiture / cabanon / camp	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 25
Habite chez des amis / connaissances	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 25
Habite une maison de chambres	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 25
Habite une ressource transitoire	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 25
Habite un logement	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 5	/ 25

Total : _____/25

GRAND TOTAL : _____ / 100 pts

Plus le nombre de points est élevé, plus la priorisation est importante.

* Il est à noter que les usagers connus du réseau, des services référents seront priorisés.

Annexe 4

Ressources et services offerts en Chaudière-Appalaches



RESSOURCES ET SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES ITINÉRANTES OU À RISQUE DE LE DEVENIR

RESSOURCES PRINCIPALES (hébergement d'urgence, transitoire, temporaire, avec accompagnement pendant et après l'hébergement, stabilité résidentielle avec accompagnement SRA ...)

Organismes	Services	Caractéristiques du service	Territoire couvert	Clientèle	Problématiques
Alliance Jeunesse Tremplin autonomie 1659, boulevard Guillaume-Couture Lévis (QC) G6W 0L3 ☎ 418 834-9808 Tremplin autonomie poste 223 ✉ info@alliancejeunesse.com 🌐 www.alliancejeunesse.com	Hébergement de type logements de transition (Jusqu'à 2 ans) <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement • Référence • Réinsertion sociale • Travail de rue, de proximité • Volet intervention prostitution (VIP) • Clinique mobile – Le Monarque 	<ul style="list-style-type: none"> • 26 Appartements supervisés • Coûts selon les revenus • Buanderie 	<ul style="list-style-type: none"> • Lévis • Saint-Lambert de Lauzon 	<ul style="list-style-type: none"> • 18 à 30 ans • Familles • Possibilité personnes à mobilité réduite 	<ul style="list-style-type: none"> • Psychologiquement stable • Volontaire
Au Bercail 12165, 2e Avenue Est Saint-Georges (QC) G5Y 1X6 ☎ 418 227-4181 Télécopieur 418 227 2752 ✉ cathy.fecteau@aubercail.net 🌐 www.aubercail.net	Hébergement de type urgence, dépannage, crise, transition en santé mentale, dégrisement, désintoxication légère <ul style="list-style-type: none"> • Réinsertion sociale • Référence et orientation 	<ul style="list-style-type: none"> • 24 lits (dont 6 lits de crise) • Service d'hébergement « lit multifonctionnel » (dégrisement, désintoxication, hébergement temporaire) en dépendance (2 lits), pour hommes et femmes ayant un problème de dépendance, sous condition d'une référence d'un intervenant en dépendance • Repas, buanderie • intervenants sur place • 24h/24 et 7j/7 	<ul style="list-style-type: none"> • MRC Beauce-Sartigan • MRC Robert-Cliche • MRC des Etchemins 	Adultes	<ul style="list-style-type: none"> • Itinérance, instabilité résidentielle • Dépendance • Santé mentale • Déficience intellectuelle légère • Problèmes judiciaires • Crise • Pauvreté
Aux Quatre vents 220, rue Saint-Joseph Lévis (QC) G6V 1C9 ☎ 418 833-3532 ✉ info@auxquatrevents.ca 🌐 www.auxquatrevents.ca	Hébergement de type logements de transition long terme : accompagnement et soutien Groupe d'aide et d'entraide en santé mentale et projet inclusion-solidarité : <ul style="list-style-type: none"> • Service individualisé d'accueil et de soutien • Accès internet et wifi gratuit, ordinateurs libre accès • Espace privé pour faire des appels, point de chute pour laisser/recevoir des messages • Faciliter les liens avec des pairs, proches ou intervenants • Aide pour remplir un formulaire, créer une adresse courriel, photocopies, etc. • Ateliers d'information, activités artistiques, sportives, zoothérapie, yoga, sorties culturelles • Groupe d'entendeurs de voix • Insertion socioprofessionnelle, plateau de travail PAAS-Action, soutien en emploi 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 logements volet 3 PSL • Milieu de vie • Accueil inclusif de jour • Participation libre et volontaire • Lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 (occasionnellement le soir ou la fin de semaine, selon les activités) 	Lévis	Adultes	<ul style="list-style-type: none"> • Santé mentale • Isolement et exclusion sociale • Itinérance, instabilité résidentielle • Dépendance • Pauvreté

Organismes	Services	Caractéristiques du service	Territoire couvert	Clientèle	Problématiques
Carrefour Employabilité-travail de rue Bellechasse 580, route Bégin Saint-Anselme (QC) G0R 2N0 ☎ 418 887-7117 ✉ info@cestmoncarrefour.com 🌐 www.cestmoncarrefour.com	Hébergement de type logements de transition <ul style="list-style-type: none"> ● Prévention et lutte de l'itinérance, de l'errance par le travail de rue ● Présence dans des endroits stratégiques pour entrer en contact et créer des liens avec des personnes à risque ● Soutien, accompagnement personnalisé et références ● Accompagnement et prévention de la perte du logement ● Dépannage alimentaire en collaboration avec Les Frigos Pleins ● Animation d'ateliers, organisation et participation à des ateliers thématiques 	<ul style="list-style-type: none"> ● 4 appartements supervisés ● Horaires variables de jour, soir et fin de semaine selon les besoins ● Travailleurs de rue facilement joignables (cellulaires) 	MRC de Bellechasse	<ul style="list-style-type: none"> ● Jeunes 12 à 35 ans ● Adultes 36 ans et plus 	<ul style="list-style-type: none"> ● Santé mentale ● Problèmes familiaux ● Toxicomanie ● Endettement ● Relations amoureuses, sexualité, ITSS ● Décrochage scolaire ● Itinérance, errance, situation précaire ● Immigration
Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ) 302, rue Saint-Joseph Lévis (QC) G6V 1G2 ☎ 418 838-6906 poste 22 🌐 www.capjevis.com Logements de dépannage famille ☎ 418 838-6906 poste 22	Hébergement de dépannage <ul style="list-style-type: none"> ● Maximum de 3 mois ● Soutien ● Aide à la relocalisation 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 logements (un 4 ½ et un 5 ½ meublés) ● Traitement des demandes à l'intérieur de 5 jours ouvrable ● Coût en fonction de la capacité de payer du ménage 	Lévis	<ul style="list-style-type: none"> ● Familles temporairement sans logis ● Adultes avec enfants de moins de 18 ans ● Maximum 4 personnes ● Volontaire 	<ul style="list-style-type: none"> ● Instabilité résidentielle ● Sinistre ● Crise
Logement Triptyque ☎ 418 838-6906 poste 22	Hébergement de type logements de transition <ul style="list-style-type: none"> ● Durée jusqu'à 24 mois ● Accompagnement vers l'autonomie fonctionnelle ● Suivi post-hébergement 	<ul style="list-style-type: none"> ● 10 logements meublés, chauffés avec supervision ● Logements subventionnés par le programme de supplément au loyer (PSL) ● Buanderie sur place 	Lévis	<ul style="list-style-type: none"> ● Jeunes 17 à 25 ans ● Mixte ● Volontaire 	<ul style="list-style-type: none"> ● Jeunes sortant des centres de réadaptation ● Santé mentale fragile
Carpe Diem ☎ 418 838-6906 poste 22	Hébergement de type logements de transition léger <ul style="list-style-type: none"> ● Parfaire les compétences reliées à l'autonomie fonctionnelle ● Suivi post-hébergement 	<ul style="list-style-type: none"> ● 4 logements avec supervision légère ● Logements subventionnés via le programme de supplément au loyer (PSL) 	Lévis	<ul style="list-style-type: none"> ● Jeunes 17 à 25 ans ● Mixte ● Volontaire 	<ul style="list-style-type: none"> ● Jeunes en fin de parcours dans nos hébergements de transition

Organismes	Services	Caractéristiques du service	Territoire couvert	Clientèle	Problématiques
Rose des vents ☎ 418 838-6906 poste 22	Hébergement de type logements de transition <ul style="list-style-type: none"> • Durée + ou – 18 mois • Réinsertion sociale • Rétablissement • Accessible via le mécanisme d'accès • Suivi post-hébergement 	<ul style="list-style-type: none"> • 13 places en logements meublés, chauffés, avec supervision dont deux logements de 4 ½ pièces et neuf logements de 3 ½ pièces • Coût mensuel abordable (achat du service) 	Alphonse-Desjardins	<ul style="list-style-type: none"> • Adultes présentant des troubles de santé mentale • Mixte • Volontaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Santé mentale fragile • Difficultés organisationnelles • Instabilité résidentielle
Refuge Roger Cantin ☎ 418 838-5102	<ul style="list-style-type: none"> • Hébergement d'urgence • Une nuit à la fois • Transport possible pour les personnes en périphérie du centre 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 places (chambres avec espace commun) • Capacité accrue jusqu'à 18 places en période de grand froid • Hébergement à haut seuil de tolérance • Animaux de compagnies acceptés sous certaines conditions • Repas de base fourni 	Lévis et Chaudière-Appalaches au besoin	<ul style="list-style-type: none"> • Adultes en situation d'itinérance et/ou en instabilité résidentielle • Mixte • Volontaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Multi problématique • Troubles concomitants
Centre Domrémy des Appalaches 100, rue Caouette Ouest, C.P. 64 Thetford Mines (QC) G6G 5R9 ☎ 418 335-3529 Télécopieur : 418 335-3529 ✉ info@centredomremy.com 🌐 www.centredomremy.com	Hébergement de crise Hébergement pour réinsertion sociale (programme de 6 semaines certifié par Agrément Canada) Dégrisement et désintoxication légère (programme certifié par Agrément Canada) <ul style="list-style-type: none"> • Soutien à domicile - Programme de réinsertion sociale sans hébergement afin de favoriser la stabilité résidentielle • Espace Loisirs la Côte Ouest - Socialisation et activités • Prévention des dépendances en milieu scolaire 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 lit - admission sous référence d'un intervenant psychosocial du CISSS-CA obligatoire, admission 24/7 • 7 lits - admission en semaine et en journée seulement • 2 lits - admission en semaine et en journée seulement et en collaboration avec le CRD du CISSS-CA • Sur rendez-vous 581 399-4598 ou externe@centredomremy.com) • Du lundi au samedi de 14 h à 21 h * peut varier à l'occasion, voir calendrier mensuel ou téléphoner au 418 335-7116 • Services dans les écoles de la MRC des Appalaches (6^e année) et dans tous les établissements scolaires pour adultes et centres de formations professionnelles 	MRC des Appalaches	<ul style="list-style-type: none"> • Adultes • Mixte • Volontaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Itinérance, instabilité résidentielle • Dépendance • Santé mentale • Déficience intellectuelle légère • Délinquance / Problèmes judiciaires • Crise biopsychosociale • Isolement et exclusion sociale • Pauvreté
Espace Méliot 201, rue Charles-Rodrigue Lévis (QC) G6W 0N1 ☎ 418 839-3109 🌐 www.connexionemploiresources.com	Hébergement de type logements de transition <ul style="list-style-type: none"> - réinsertion sociale - accompagnement - références <ul style="list-style-type: none"> • Accès direct à des services complémentaires de Connexion Emploi ressources femmes 	<ul style="list-style-type: none"> • 18 appartements supervisés • Coût selon les revenus • Buanderie 	Lévis	<ul style="list-style-type: none"> • Femmes seules et monoparentales de 18 ans et plus • Volontaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Itinérance et/ou instabilité résidentielle • Problèmes familiaux • Santé mentale • Prostitution • Dépendances • Endettement

Organismes	Services	Caractéristiques du service	Territoire couvert	Clientèle	Problématiques
L'ADOberge Chaudière-Appalaches 881, avenue Taniata Lévis (QC) G6Z 2E3 ☎ 418 834-3603 Télécopieur : 418 834-3604 Maison de Saint-Georges ☎ 418 313-3603 ✉ maison.hebergement@ladowberge.ca 🌐 www.adowberge.com	Hébergement dépannage-urgence (5 nuits et moins) Hébergement temporaire (6 à 30 nuits, renouvelable jusqu'à maximum 60 jours) <ul style="list-style-type: none"> ● Réinsertion sociale ● Accompagnement ● Référence ● Post-hébergement 	<ul style="list-style-type: none"> ● 10 lits à Lévis ● 6 lits à Saint-Georges ● Accessible 24h/24 et 7j/7 ● Repas, buanderie ***Volontariat du jeune et du parent*** 	Chaudière-Appalaches	<ul style="list-style-type: none"> ● Adolescents de 12 à 17 ans ● Pas en état de consommation 	<ul style="list-style-type: none"> ● Conflits familiaux ● Fugue/itinérance ● Toxicomanie ● Santé mentale ● Détresse psychologique ● Crise ● Suspension scolaire ● Délinquance (problème judiciaire) ● Intimidation ● Prostitution ● Gang de rue ● Abus physique et sexuel (ou à risque sérieux) ● Négligence (ou à risque sérieux)
Manoir Aylmer 30 rue Saint François Beaulac-Garthyby (QC) GOY 1B0 ☎ 418 458-2002 🌐 www.toxicogite.ca	Centre de traitement en dépendance certifié par le CISSS-CA	Programme de thérapie interne de 22 à 26 semaines	Chaudière-Appalaches	<ul style="list-style-type: none"> ● Adultes ● Judiciaisés ou non ● Vivant une dépendance aux substances conduisant à une souffrance significative ● Souhaitant mettre un terme à leur consommation problématique 	Dépendances
Pavillon l'Entre-Temps (REHAB) 6661, rue Saint-Georges Lévis (QC) G6V 8P6 ☎ 418 838-7474 Sans frais : 1 866-448-7474 🌐 www.rehabqc.com	Hébergement « lits multifonctionnels » (dégrèvement, désintoxication, hébergement temporaire) en dépendance (6 lits) Hébergement NSA en santé mentale (4 lits)	<ul style="list-style-type: none"> ● Référence pour les lits multi par un intervenant en dépendance (CRD de Beauceville ou infirmière de liaison en dépendance de l'Hôtel-Dieu de Lévis ● Référence pour les lits NSA par les équipes SI, SIV et PPEP 	Chaudière-Appalaches	Adultes	● Dépendances
Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) La Maison des Hauts-Bois 1635, boulevard Guillaume-Couture Lévis (QC) G6W 0L2 ☎ 418 834-7751 🌐 www.lasric.org	Hébergement crise et dépannage-urgence (5 jours ouvrables et possibilité de prolongation selon la disponibilité) <ul style="list-style-type: none"> ● Support pour résorber la crise ● Accompagnement pour diverses démarches ● Référence ● Réinsertion sociale ● Relocalisation 	<ul style="list-style-type: none"> ● 9 chambres individuelles ● Accessible 24h/24 et 7j/7 ● Repas, buanderie ● Gratuit ● Possibilité de lits de débordement ● Plan d'action individualisé ● Environnement propice au rétablissement 	<ul style="list-style-type: none"> ● Lévis ● MRC de Lotbinière ● MRC de Bellechasse ● MRC Nouvelle-Beauce 	<ul style="list-style-type: none"> ● Adultes mixte ● Mobilité et autonomie fonctionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ● Crise psychosociale ● Itinérance ou crise locative ● Santé mentale ● Idées suicidaires ● Concomitance dont toxicomanie ● Désorganisation ● Crise familiale ● Problèmes financiers, judiciaires ● Éviter hospitalisation ● Post-hospitalisation ● Répit

Organismes	Services	Caractéristiques du service	Territoire couvert	Cible	Problématiques
Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC) La Maison Sous les Arbres (siège social) 460, rue Saint-Omer Lévis (QC) G6V 5C5 ☎ 418 835-5281 🌐 www.lasric.org	Hébergement de type logements de transition (Moyenne de 3 mois jusqu'à 1 an) <ul style="list-style-type: none"> • Réinsertion sociale • Référencement • Services d'évaluation, stabilisation et actualisation du potentiel d'autonomie résidentielle (AVD, AVQ) 	<ul style="list-style-type: none"> • 9 places (chambres et studios) • Encadrement 24h/24 et 7j/7 • Accompagnement avec plan d'action individualisé • Coût selon les revenus • Repas et buanderie 	<ul style="list-style-type: none"> • Lévis • MRC de Lotbinière • MRC de Bellechasse • MRC Nouvelle-Beauce 	<ul style="list-style-type: none"> • Adultes, mixte • Mobilité fonctionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes de santé mentale exclusivement • Instabilité résidentielle
Tous pour toit 302, rue Saint-Joseph Lévis (QC) G6V 1G2 ☎ 418 999-4247 ✉ coordination.splisra@capllevis.com Partenaires : <ul style="list-style-type: none"> • CAPJ • SRIC • Alliance Jeunesse • Aux Quatre vents • Espace Méllot • Espace Finances (ACEF Rive-Sud) • Comptoir Le Grenier • Le Filon 	Projet collectif de réduction de l'itinérance dans la ville de Lévis pour favoriser la stabilité résidentielle, améliorer la qualité de vie et renforcer l'autonomie <ul style="list-style-type: none"> • Placement en logement permanent • Accompagnement dans une approche « Logement d'abord » • Aide financière • Offre d'hébergement provisoire • Offre de services complémentaires (alimentaire, budgétaire, pré-employabilité) 	Engagement : <ul style="list-style-type: none"> • Moyen et long terme • Respect des choix et du rythme de la personne • Rencontrer leur accompagnateur, en tête-à-tête, une fois par semaine • Consacrer une partie de leurs revenus au paiement de leur loyer • Respecter les responsabilités liées au statut de locataire • Entretenir leur milieu de vie • Avoir un projet de vie • Faire les démarches pour obtenir leur certificat de naissance, leur carte d'assurance maladie et leur dernier rapport d'impôt 	Lévis	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes sans domicile fixe, de façon chronique ou épisodique • Personnes ou couples âgés de 18 ans ou plus, avec ou sans enfant • Sans logement depuis au moins 6 mois, actuellement sans logement, 3 fois sans logement dans les 12 derniers mois ou sortant d'un établissement 	<ul style="list-style-type: none"> • Situation d'itinérance • Consommation et dépendance • Problèmes de santé mentale • Problèmes judiciaires • Sans papier

RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES (travail de rue, suivi intensif en santé mentale, insertion sociale et professionnelle et soupe populaire)

Organismes	Services	Caractéristiques du service	Territoire couvert	Cible	Problématiques
Espace finances (ACEF Rive-Sud) 33, rue Carrier Lévis (QC) G6V 5N5 ☎ 418 835-6633 Sans frais : 1 877 835-6633 🌐 www.espacefinances.ca	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien en prévention de perte de logement et auprès des participants SRA • Consultation budgétaire : aide au budget et au règlement de dettes • Service d'information sur les droits des locataires • Ateliers d'information sur budget et solutions aux dettes • Priorité logement - fiducie volontaire Lévis : gestion sommaire des revenus de locataires permettant de prioriser le logement et soutenir le maintien en logement • Fonds de dépannage / lutte à l'itinérance Chaudière-Appalaches : capital soutenant les locataires aux prises avec des problèmes financiers risquant de les placer en perte de logement 	<ul style="list-style-type: none"> • Lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 (sauf vendredi après-midi) • Le soir sur rendez-vous 	<ul style="list-style-type: none"> • Lévis • MRC de Bellechasse • MRC de Lotbinière • MRC de Montmagny • MRC de L'Islet 	Toute population	<ul style="list-style-type: none"> • Itinérance, instabilité résidentielle • Endettement (dont dettes loyer, Hydro-Québec, télécom, taxes municipales) • Dépendance • Santé mentale • Personne menaçant d'être évicé • Décrecheur, etc.

Organismes	Services	Caractéristiques du service	Territoire couvert	Clientèle	Problématiques
Centre d'aide et prévention jeunesse 302, rue Saint-Joseph Lévis (QC) G6V 1G2 ☎ 418 838-6906	<ul style="list-style-type: none"> • Travail de rue/proximité jeunesse 12 à 18 ans • Travail de rue/proximité jeunes adultes • Prévention, accompagnement, soutien, référence • Aide au déménagement, entreposage, aide à la relocalisation • Clinique mobile de santé communautaire « La Zone » • Dépistage ITSS, vaccination, soins divers 	<ul style="list-style-type: none"> • Horaires variables de jour, soir et fin de semaine selon les besoins • Travailleurs de rue/proximité facilement joignables (cellulaires) 	Lévis	<ul style="list-style-type: none"> • 12-18 ans • Jeunes adultes et + 	<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes familiaux • Santé mentale • Toxicomanie • Relations amoureuses • Sexualité • Décrochage scolaire ou social • Situation précaire
Café la Mosaïque 15, rue Saint-Louis Lévis (QC) G6V 4E2 ☎ 418 835 3000 🌐 www.cafelamosaique.org	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux communautaires et compensatoires • Implication bénévole • Insertion à l'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> • Milieu de vie adapté et sécuritaire • Inclusion sociale - mixité - sentiment d'appartenance • Repas et cafés gratuits (payés par la communauté) • Offre d'activités inclusives gratuites • Possibilité d'implication bénévole favorisant l'acquisition de compétences et/ou l'acquiescement de travaux compensatoires 	Lévis	<ul style="list-style-type: none"> • Toute la population • Personnes en consommation admises si leur comportement est socialement acceptable 	<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes sociaux • Itinérance, instabilité résidentielle • Isolement • Dépendance • Santé mentale et/ou physique • Déficience intellectuelle • Tout autre problème temporaire ou permanent
Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches - Direction du programme santé mentale et dépendance ☎ 811 – option 2	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi intensif en santé mentale (SI, SIV) • Accueil, analyse, orientation et référence (AAOR) • Urgence-Détresse (UD) • Services en dépendance • Services psychosociaux généraux • Urgence de l'hôpital et psychiatrie 	<ul style="list-style-type: none"> • 24 heures sur 24 • 7 jours semaine 	Chaudière-Appalaches	Toute la population	Problèmes sociaux
Comptoir le Grenier 491, rue du Christ-Roi Lévis (QC) G6V 6E4 ☎ 418 835-5336 📧 info@comptoirlegrenier.com 🌐 www.comptoirlegrenier.com	<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir épicerie (lundi de 12 h à 15 h 30 et de 16 h 30 à 18 h 30, mercredi au vendredi de 12 h à 15 h 30) • Dîners communautaires (mardi et jeudi de 11 h 45 à 13 h) • Cuisines créatives • Insertion sociale : emplois subventionnés, programmes d'employabilité, travaux communautaires et compensatoires pour adultes et adolescents • Implication bénévole 	<ul style="list-style-type: none"> • Lundi de 8 h à 19 h • Du mardi au vendredi de 8 h à 16 h 	Arrondissement Desjardins de Lévis	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes et familles à faible revenu • Personnes vivant une situation de pauvreté accidentelle (perte d'emploi, séparation, accident, etc.) • Aînés en perte d'autonomie • Itinérants • Personnes éloignées du marché de l'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> • Itinérance, instabilité résidentielle • Endettement • Décrochage scolaire • Isolement • Immigration • Problèmes familiaux • Dépendance • Santé mentale et/ou physique • Déficience intellectuelle • Victimes de violence • Problèmes judiciaires • Crise

Organismes	Services	Caractéristiques du service	Territoire couvert	Cible	Problématiques
Le Filon 457, boulevard Guillaume-Couture Lévis (QC) G6W 0N1 ☎ 418 603-3915 ✉ info@filon.ca 🌐 www.filon.ca	<ul style="list-style-type: none"> • Milieu de vie et activités ouverts et mixtes permettant l'échange, le bris d'isolement et l'implication des personnes (activités festives, comités, Banque à pitons, stage en emploi, insertion, travaux communautaires, etc.) • Activité en autonomie alimentaire : cuisines collectives, jardins collectifs, jardins de production, marché populaire, formation ateliers et groupes d'achats. • Fond d'urgence de la Banque à pitons et camion (déménagement, transport de meuble et électroménager, transport et autres besoins urgents.) • Soutien alimentaire ponctuel et d'urgence sans filtration • Dîners collectifs : accompagnement à la réalisation de 50 repas servis en salle à manger (confection, services et nettoyage) • Dîner collectif : buffet libre-service les lundis et vendredis. Tancification sociale de 0 à 5\$ et gratuit pour les impliqués et ceux n'ayant pas les moyens de payer (aucune vérification n'est faite) 	<ul style="list-style-type: none"> • Horaire variable pour les activités 9 h à 21 h du lundi au jeudi 9 h à 16 h le vendredi 9 h à 17 h le samedi • Bureaux : lundi au jeudi de 9 h à 16 h et vendredi de 9 h à 14 h 	Lévis	Toute la communauté, aucune filtration relative à des diagnostics ou du revenu	s/o
L'ABC des Hauts Plateaux 21, rue Principale Saint-Pamphile (QC) G0R 3X0 ☎ 418 356-3737 poste 112 🌐 www.abcsud.com Et 309E, 4e Avenue Saint-Paul-de-Montminy (QC) G0R 3Y0 ☎ 418 469-1311 De concert avec la Maison des Jeunes des Frontières du Sud ☎ 418 356-5655	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser et animer des ateliers de cuisine • Accompagner la clientèle dans ses démarches d'emploi • Offrir des services d'aide, de soutien et d'intervention favorisant l'insertion sociale • Orienter la clientèle vers les services de sécurité alimentaire • Effectuer la liaison avec les ressources appropriées et orienter des personnes vers celles-ci 	<ul style="list-style-type: none"> • Lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 • Présence le midi à l'école secondaire de Saint-Paul-de-Montminy • Ouverture de points de service à la Maison des jeunes 2 soirs/semaine dans 4 municipalités différentes • À l'occasion et/ou au besoin, en soirée et les fins de semaine, les travailleurs de proximité sont facilement joignables via Messenger 	<ul style="list-style-type: none"> • MRC de Montmagny • MRC de L'Islet 	12 ans et plus	<ul style="list-style-type: none"> • Décrochage scolaire et social • Manque de dynamisme dans les villages • Peu de lieux de rencontre pour les jeunes • Manque de savoir-être et de savoir-faire • Victimes de violence • Dépendance
Maison la Frontière 5 rue Saint-Jean-Baptiste Est Montmagny (Québec) G5V 1J6 ☎ 418 248-7133 ✉ info@maisonlafrontiere.com 🌐 www.maisonlafrontiere.com	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil des personnes dans le besoin • Service d'accueil personnalisé et référencement avec ou sans accompagnement • Point de service pour la RAMQ • Dépannage alimentaire ponctuel et d'urgence • Repas communautaires • Dépannage vestimentaire et matériel, en collaboration avec Mode sans Frontière • Droits d'accès parents-enfants 	<ul style="list-style-type: none"> • Lundi au vendredi de 8 h à 16 h • Lundi au vendredi de 16 h à 19 h, sur rendez-vous • Samedi et dimanche de 9 h à 16 h, sur rendez-vous 	<ul style="list-style-type: none"> • MRC de Montmagny • MRC de L'Islet 	Clientèle volontaire avec problèmes sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes démunies socialement et/ou économiquement. • Instabilité résidentielle • Isolement • Immigration • Parents avec problèmes de coparentalité

Organismes	Services	Caractéristiques du service	Territoire couvert	Clientèle	Problématiques
Oasis de Lotbinière 17, rue des Érables Saint-Flavien (QC) G0S 2M0 ☎ 418 728-2085 ✉ info@oasisdelotbiniere.org 🌐 www.oasisdelotbiniere.org	<ul style="list-style-type: none"> Travail de proximité en prévention de l'itinérance et en instabilité résidentielle Dépannage alimentaire Soutien et accompagnement Distribution de trousseaux de détection du fentanyl Groupe d'aide et d'entraide en santé mentale : <ul style="list-style-type: none"> Accueil, écoute, information et référence Soutien et accompagnement Ateliers, formations Activités sociales, sportives et culturelles Repas communautaires, cuisines collectives Volet intégration socioprofessionnelle : plateau de travail en menuiserie, suivi en emploi 	<ul style="list-style-type: none"> Lundi au vendredi, 8 h 30 à 16 h Participation libre et volontaire 	MRC de Lotbinière	Adultes de 18 ans et plus	<ul style="list-style-type: none"> Santé mentale Dépendance

ACCUEILS INCONDITIONNELS

Organismes	Services	Caractéristiques du service	Territoire couvert	Clientèle	Problématiques
Accueil inconditionnel « le 55 » de Lévis 55, côte du Passage Lévis (QC) G6V 5S8 ☎ 418 838-6185 ✉ accueil.urgence@capilevis.com	Lieu d'accueil accessible en journée et en soirée pour toute personne éprouvant des besoins variés <ul style="list-style-type: none"> Service de conservation de documents importants Accès au service de fiduciaire volontaire Possibilité de recevoir le courrier important Accès à des soins de santé communautaire variés (plages de jour à préciser) : ITSS, contraception (volet SIEP), Marchand de lunettes, etc. Possibilité de lien avec les accueils et lieux de réseautage accessibles le jour (Le Filon, Comptoir Le Grenier, Aux Quatre Vents, Café La Mosaïque, etc.) Possibilité de lien avec les services d'aide au placement en logement permanent, d'aide aux locataires et les services d'aide à la recherche de logement 	<ul style="list-style-type: none"> Accessible de 9 h à 23 h et quelques plages horaires de jour pour des services spécialisés Lieu d'accueil à haut seuil de tolérance Offre de service diversifié visant l'inclusion sociale Accompagnement dans des démarches Animaux de compagnie acceptés sous certaines conditions Possibilité de manger une bouchée Relocalisation et liaison avec services de placement en logement 	Lévis	<ul style="list-style-type: none"> Personnes en situation d'itinérance, en instabilité résidentielle ou en besoin Mixte Volontaire 	<ul style="list-style-type: none"> Multi problématique Troubles concomitants
Accueil inconditionnel de Saint-Georges 12220, 2 ^e avenue Saint-Georges (QC) G5Y 1X4 ☎ 418 221-1814	Lieu d'accueil pour socialisation, entraide, référence, suivi externe et clinique communautaire <ul style="list-style-type: none"> Présence d'infirmière en santé mentale et en dépendance 1½ jour par semaine Cuisine créative une fois par mois Soupe populaire du lundi au vendredi de 11 h à 13 h 	<ul style="list-style-type: none"> Accessible du lundi au samedi de 8 h à 16 h + 2 soirs par semaine 	<ul style="list-style-type: none"> MRC Beauce-Sartigan MRC Robert-Cliche MRC des Etchemins 	<ul style="list-style-type: none"> Toute la communauté Personnes en consommation admises 	<ul style="list-style-type: none"> Multi problématique Troubles concomitants
Accueil inconditionnel de Thetford 100, rue Caouette Ouest, C.P. 64 Thetford Mines (QC) G6G 5R9 ☎ 418 335-3529 ✉ ai@centredomremy.com	Lieu d'accueil pour évaluation, accompagnement, référence <ul style="list-style-type: none"> Accès à des soins TUO Accès aux services de soutien à domicile Dépannage alimentaire, vestimentaire Accès au parc informatique 	<ul style="list-style-type: none"> Accessible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 15 h 30 * peut varier à l'occasion, voir calendrier mensuel ou téléphoner 	MRC des Appalaches	Adultes	<ul style="list-style-type: none"> Multi problématique Troubles concomitants
Accueil inconditionnel de Montmagny	Ouverture prévue dans les prochaines semaines				

OMH DE LÉVIS

Organismes	Services	Caractéristiques du service	Territoire couvert	Clientèle	Problématiques
OMH de Lévis 5655, rue J.B. Michaud Lévis (QC) G6V 0A8 ☎ 418 833-1490 🌐 www.omhlevis.qc.ca	<ul style="list-style-type: none"> Programme : Habitation à loyer modique (HLM) Programme : Logement abordable (LAQ) et Accès-Logis Parc immobilier (HLM et PSL) Demande de logement subventionné en ligne Service d'aide à la recherche de logement (SARL) Association des locataires (ADL) Vie communautaire incluant le volet de l'accompagnement social Information aux locataires (avec Espace finances) Service d'information et d'aide aux locataires (SIAL) (avec Espace Finances) 	<ul style="list-style-type: none"> Accessible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 	Lévis	Adultes	<ul style="list-style-type: none"> En recherche de logement

Liste des services de l'OMH de Lévis

Demande de logement subventionné en ligne

Cela permet de soumettre une demande de logement subventionné de façon électronique, sans avoir à compléter le formulaire papier habituel.

ÉTAPE PRÉALABLE

Il faut dans un premier temps vérifier la recevabilité de la demande potentielle en répondant à des questions. Si la demande potentielle est jugée recevable, le système proposera de compléter la demande de logement subventionné sur le site Web. Le formulaire électronique contient cinq étapes et peut être complété soit par le requérant ou une tierce personne (membre de la famille ou intervenant social, par exemple) – peut se faire avec l'intervenant de l'accès coordonné.

Service d'aide à la recherche de logement (SARL)

Le Service d'aide à la recherche de logement (SARL) peut venir en aide dans la recherche de logement. Le mandat est d'informer, d'orienter et d'accompagner les personnes vivant une situation d'habitation à risque d'itinérance ou dont le logement ne correspond plus à leurs besoins et qui souhaitent trouver un nouveau logement sur le marché privé.

Le SARL est un service de soutien gratuit destiné exclusivement aux citoyens de la ville de Lévis à la recherche d'un logement.

Le niveau d'accompagnement offert est déterminé selon la situation du ménage et en fonction des critères d'éligibilité établis.

Des outils de recherche de logements privés sont disponibles via un tableau qui regroupe des liens vers les principaux outils de recherche.

Association des locataires (ADL)

L'OMH de Lévis et l'Association des locataires ont développé un esprit de collaboration fondé sur le respect mutuel. Ce partenariat a permis de maintenir et d'améliorer les services offerts aux locataires dans un milieu de vie agréable.

Pour rejoindre l'Association des locataires : 418 833-4431.

Vie communautaire

Une priorité à l'Office municipal d'habitation de Lévis.

L'une des préoccupations de l'OMH de Lévis est la qualité de vie des locataires. L'OMH de Lévis supporte les représentants de chacun des immeubles. En plus d'assister aux réunions des locataires, l'OMH de Lévis est présent dans tous les projets spéciaux, que ce soit le financement, les activités thématiques, l'aménagement des locaux ou autres.

Des intervenants de l'OMH de Lévis aident les représentants de l'Association des locataires et les liens ainsi créés leur permettent de faire partie des différentes équipes et d'être présents dans le quotidien des locataires.

Cette approche de proximité a toujours le même objectif : l'amélioration de la qualité de vie des locataires.

Autre volet : l'accompagnement social. Les intervenants rencontrent les locataires afin de répondre à leurs besoins, ceux-ci pouvant être familial, individuel, de santé physique ou mental, financier ou autres. Les locataires savent qu'ils peuvent compter sur une équipe accessible et à l'écoute. Voilà pourquoi, l'OMH de Lévis a toujours été soucieux de tisser des liens étroits avec les organismes du milieu et les différents établissements de la communauté.

Espace Finances (services aux locataires)

En collaboration avec l'OMH de Lévis

Information aux locataires

Ce service spécialisé en matière de logement locatif permet d'informer le locataire sur les questions liées au logement par l'entremise de rencontres individuelles et de séances d'information.

Service d'information et d'aide aux locataires

En cas de questions sur les sujets suivants : dettes, endettement, entente de paiement, frais, harcèlement des créanciers ou propriétaire, logement, loyer, mise en demeure, négociation.

Le service d'information et d'aide aux locataires (SIAL) a pour objectif de renseigner le locataire sur ses droits et obligations en matière de logement. Il permet également d'outiller le locataire dans ses démarches auprès du Tribunal administratif du logement.

Ce service permet d'appuyer le locataire dans :

- Le respect de ses droits et obligations;
- L'identification des recours en cas de litige;
- Le calcul de la hausse du loyer;
- La négociation des clauses du bail;
- La préparation à la rédaction d'une mise en demeure ou autre démarche juridique;
- La référence vers les ressources compétentes.

Service d'aide à la recherche de logement

Le service d'aide à la recherche de logement (SARL) est un service visant à accompagner les citoyens de la ville de Lévis qui sont en perte de logement, à risque d'itinérance ou dont le logement ne correspond plus à leurs besoins.

Ce service est offert en collaboration avec l'Office municipal d'habitation de Lévis (OMH) qui assure la réponse aux demandes des citoyens. Espace Finances prend ensuite le relais pour soutenir le locataire dans l'identification de ses besoins de logement en l'outillant et, au besoin, en l'accompagnant dans sa recherche de logement sur le marché privé.

Le soutien offert permet :

- D'informer sur les logements vacants;
- D'orienter vers les ressources d'aide disponibles;
- D'accompagner dans les recherches.

Annexe 5

Entente de participation

Projet PSL-U

ENTENTE DE PARTICIPATION

À Lévis le : _____

Jour/mois/année

Dans le cadre de cette entente de participation du projet PSL-U, le participant s'engage à respecter certaines conditions.

Le projet via la coordination s'engage à :

- Vous jumeler à un intervenant dès votre entrée dans le projet.
- Faciliter votre accès et votre maintien en logement permanent.
- Agir pour la mise à jour des documents administratifs nécessaires pour l'attribution de la subvention avec l'OMH.

L'équipe d'intervenants s'engage à :

- Vous accompagner dans vos démarches de recherche de logement et vous aider à l'aménagement.
- Vous rencontrer à votre domicile, sur une base régulière.
- Vous soutenir dans vos démarches de maintien en logement.
- Respecter la confidentialité de vos échanges.

Le locataire s'engage à :

- Respecter les responsabilités liées aux règles PSL-U (cohabitation, entretien des lieux, etc.).
- Respecter les responsabilités liées au bail (paiement du loyer, animal, voisinage, etc.).
- Rencontrer l'intervenant lié au PSL-U, à votre domicile, régulièrement.
- Faire les démarches pour obtenir les documents administratifs manquants (production du rapport d'impôt, etc.).
- Prendre une entente de paiement avec Hydro-Québec (si nécessaire).
- Vous impliquer dans vos recherches de logement et dans vos déménagements.

Si l'une ou l'autre de ces conditions n'étaient pas respectées, le projet a l'obligation de vous informer sur les risques et conséquences possibles de vos actions. Le recalcul ou le retrait de la subvention pourrait être envisagé.

De votre côté, vous pouvez mettre un terme à l'entente en tout temps sur simple avis verbal ou écrit. Cette action pourrait entraîner le retrait de la subvention au terme de votre bail.

IMPORTANT : Aucune violence physique, verbale, sexuelle ou harcèlement ainsi que tout agissement pouvant mettre en péril la sécurité d'une personne ne sera toléré et pourrait mener à la suspension du suivi du projet.

CONSENTEMENT À LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Pendant la durée de votre participation au projet, des renseignements concernant votre situation seront échangés entre votre intervenant et la coordination afin de vous assurer le meilleur service possible.

Je consens aussi à ce que la coordination et mon intervenant communiquent avec le propriétaire et l'OMH uniquement les informations administratives nécessaires afin de permettre mon maintien en logement et l'attribution de la subvention.

Nom du participant

Signature du participant

Date

Nom de la coordination

Signature de la coordination

Date

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec 

www.cisss-ca.gouv.qc.ca

