

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais**

Québec 

Suivi annuel des résultats régionaux
prévus à l'Entente Canada-Québec concernant
Vers un chez-soi 2019-2024

OUTAOUAIS

2022-2023

1. Introduction

Pour la région de l'Outaouais, que l'on s'attarde au taux d'inoccupation des logements en 2023 qui est de 0,8%, la hausse des coûts des loyers, la rareté des logements à loyers modiques ou abordables ou encore les chiffres du dénombrement d'octobre 2022, quantifiant à 706 le nombre d'individus en situation d'itinérance visible, on constate que l'itinérance est un enjeu important.

En 2020 et en 2021, une série de consultations des acteurs du milieu sur le territoire de Gatineau et de l'Outaouais en général tant sur le droit au logement que l'enjeu complexe de l'itinérance s'est tenue permettant ainsi l'élaboration du *Plan d'action régional communautaire intégré et interministériel* (PARCII) en itinérance en Outaouais 2021-2026. En plus de se doter d'une vision commune en lien avec les réalités du milieu et pour faire face aux enjeux de la région, les différents acteurs ont identifiés des résultats communautaires visant le suivi de la situation et des attentes tant qu'aux actions qui sont ciblées comme étant prioritaires. Les différents acteurs du milieu ont identifié deux grands objectifs sur lesquels ils ont décidé de se centraliser :

1. Le maintien et l'intensification des interventions et;
2. L'amélioration du continuum de services et de la collaboration entre les instances.

Afin de pouvoir observer les progrès réalisés dans la prévention et la réduction de l'itinérance chez les populations vulnérables, incluant l'itinérance chronique, les indicateurs suivants ont ciblés pour les années 2022-2023 et 2023-2024 :

- Nombres de personnes desservies et leurs caractéristiques
 - Durée du service rendu
- Nombre de personnes en attente de service et leurs caractéristiques
 - Durée de l'attente
- Taux d'occupation quotidien
 - Durée de séjour

2. Suivi et amélioration continue

L'Outaouais fait présentement face à une forte crise du logement (taux d'inoccupation en deçà de 1% en 2022) et cela se répercute sur les acteurs du milieu communautaire. L'épuisement des équipes, un taux important de roulement (60%) au sein de celles-ci et le manque de ressources humaines sont des enjeux à prendre en considération dans l'intensité de l'avancement des travaux dans les résultats communautaires.

L'année 2022-2023 marque une étape importante dans la gouverne du continuum de services en itinérance pour la région de l'Outaouais. En cette période postpandémie, les partenaires concluent unanimement que le modèle de gouvernance doit être revu pour mieux répondre aux priorités d'actions, à la réalité des partenaires communautaires, aux phénomènes émergents ainsi qu'aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. L'élaboration et la mise en place de la structure de gouverne a été identifié comme action prioritaire.

À la lumière de cette réalité, le modèle de gouverne en itinérance a été revue et sera lancé en septembre 2023. Au centre de cette structure se trouve la Table Régionale en itinérance qui permettra une concertation et un arrimage entre les différents acteurs terrain ainsi qu'une compréhension commune des situations vécues et le partage d'expériences et d'initiatives selon les réalités sur la totalité du territoire. Elle chapeautera le comité d'implantation et de suivi de l'accès coordonné dont l'un des mandats est la collecte de données objectives, permettant d'avoir des données davantage collées sur la situation et moins limitées.

De plus, les indicateurs ciblés ne nous ont pas permis d'observer et de répertorier les actions spécifiquement faites au sein de la population en situation d'itinérance chronique. En effet, les rapports fournis par les organismes communautaires nous fournissaient les données tant qu'au personnes en situation d'itinérance qu'elle soit chronique ou non. Depuis la pandémie, le refuge d'urgence principal mentionne que certaines personnes n'utilisent que les services connexes offerts (repas, douches, toilettes, électricité, casiers, etc.) sans pour autant utiliser le lit qui leur est dédié. Ce phénomène amène un questionnement tant qu'à notre accessibilité à la totalité de la population en situation d'itinérance. Il est également nommé qu'un certain nombre de personnes utilisent le refuge d'urgence comme hébergement temporaire et afin de remédier à la situation, la direction de l'organisme a entrepris de reprendre la formule limitant à 14 jours par mois l'utilisation de ses services.

Ce n'est que depuis l'année 2022-2023 que le CISSS de l'Outaouais collige des données découlant d'indicateurs spécifiques dans les redditions de compte afin de standardiser les informations. Cette pratique nous permettra d'obtenir des résultats plus complets en 2023-2024. Dans un souci d'amélioration continue, le gabarit pour la reddition de compte a été changé pour que les informations recueillies puissent nous informer davantage sur les indicateurs ciblés dans le *Plan d'action régional communautaire intégré et interministériel (PARCII)* en itinérance en Outaouais 2021-2026. Ce fût une année d'apprentissage tant pour les organismes communautaires que pour le réseau.

3. Accès du public aux résultats régionaux

Afin de centraliser et de faciliter l'accès à l'information, nous afficherons notre rapport de suivi sur les résultats régionaux avec le Plan d'Action Régional Communautaire Intégré et Interministériel en Itinérance (PARCII) en Outaouais, soit à même la page dédiée à l'équipe de proximité du CISSS de l'Outaouais en itinérance (IMAGES).

Annexe A : Suivi annuel des résultats régionaux

Itinérance chronique (question a):

Il est à mentionner que de nouveaux travaux devront se tenir à ce niveau. Toutefois, actuellement, nous maintenons la définition de l'itinérance chronique fourni par la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance, Vers un Chez Soi. On y reconnaît comme de l'itinérance chronique comme une personne ayant vécu 180 jours en situation d'itinérance au cours de la dernière année et/ou 546 jours en situation d'itinérance au cours des 3 dernières années.

Indicateur retenu et calcul de l'itinérance chronique (question b):

L'indicateur proposé est le nombre d'individus en situation d'itinérance chronique.

Données utilisées (question c):

C'est à travers l'entente de services signée avec les différents organismes communautaires qu'est établi l'importance des redditions de compte. Dans un but de suivi et d'amélioration, celles-ci sont demandées à fréquence semestrielle (trois fois par année) et les différents indicateurs sont cumulés par le CISSS de l'Outaouais dans un tableau Excel permettant ainsi de faire la compilation et d'en extraire des statistiques.

Nous nous basons sur l'information provenant du dénombrement provincial de 2022. Nous pourrions voir à l'évolution de la situation avec les chiffres du dénombrement annoncé de 2024.

Subdivision en sous-groupes (question d):

Aucun sous-groupe n'a été identifié.

Tableau de résultats (question e):

Résultat : Réduction du nombre de personnes en situation d'itinérance chronique au sein de la communauté au cours de l'année (question e).			
Veuillez indiquer le résultat pour 2022-2023 (colonne de gauche) ainsi que la cible communautaire retenue dans le PARCI (colonne de droite).			
	2022 - 2023	2023 - 2024	Cible*
Nombre de personnes en situation d'itinérance chronique au sein de la communauté au cours de l'année.	706		Réduction de 10% du nombre de personnes en situation d'itinérance chronique dans la communauté désignée de la ville de Gatineau

*La cible est définie pour la période visée par le PARCI.

Résultats régionaux supplémentaires visés par la communauté en matière de prévention et de réduction de l'itinérance

Dans le cadre du Plan d'Action Régional Communautaire Intégré et Interministériel en Itinérance (PARCII) en Outaouais 2021-2026, il a été établi que les résultats régionaux identifiés viseront le maintien et l'intensification des interventions et l'amélioration du continuum de services et de la collaboration entre les instances.

Résultats régionaux (question a):

La région de l'Outaouais s'est à travers le du Plan d'Action Régional Communautaire Intégré et Interministériel en Itinérance (PARCII) en Outaouais 2021-2026, un résultat régional en matière de prévention et de réduction de l'itinérance, comme étant l'intensification des interventions observable à partir du nombre de personnes desservies.

En 2022-2023, à travers les différentes ententes de services, 9325 personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, ont été desservies (la même personne pourrait avoir été aidé à plusieurs reprises et dans différents organismes).

Indicateur retenu et calcul de l'itinérance (question b):

Pour en faire la vigie, les indicateurs suivants ont été choisis :

- Nombres de personnes desservies et leurs caractéristiques
 - Durée du service rendu
- Nombre de personnes en attente de service et leurs caractéristiques
 - Durée de l'attente
- Taux d'occupation quotidien
 - Durée de séjour

Comme mentionné précédemment, nous sommes en phase d'implantation, certaines informations n'ont pas été cumulées actuellement et seront éventuellement fournies 2023-2024.

Données utilisées (question c):

Nos indicateurs sont présentement recueillis avec les redditions de compte semestriels demandées par le Centre de Santé et de Services Sociaux de l'Outaouais dans l'entente de services qui est élaborée avec le partenaire, et par la suite, les données sont compilées dans un tableau Excel.

Subdivision en sous-groupes (question d):

Les indicateurs ont été subdivisés en sous-groupes comme suit :

- Sexe (homme, femme, non-binaire);
- Groupes d'âge (0-11, 12-14, 15-17, 18-24, 25-30, 31-64, 65 et +);
- Caractéristiques (autochtone, immigrant, ancien combattant, réfugiés, personnes présentant un handicap ou une problématique de santé mentale).

Tableau de résultats (question e):

Indicateurs	Résultat : Prévention de l'itinérance			
	Veuillez indiquer le résultat pour 2022-2023 (colonne de gauche) ainsi que la cible communautaire retenue dans le PARCI (colonne de droite).			
		2022 – 2023	2023 – 2024	Cible*
Nombre de personnes desservies	Augmentation du nombre de personnes à risque d'itinérance ou en situation d'itinérance desservies	9325 individus desservis		Augmenter de 10% le nombre de personnes à risque d'itinérance ou en situation d'itinérance desservies dans les différents projets financés.

*La cible est définie pour la période visée par le PARCI.