

Le **CISSS** DES LAURENTIDES
complice de votre santé



PORTRAIT RÉGIONAL DE L'ACCÈS COORDONNÉ | 2023-2024

Dans la région des Laurentides

Table des matières

Contexte.....	4
Qu'est-ce que l'accès coordonné (figure).....	5
Portrait régional de l'accès coordonné.....	6
1. Priorités et réalisations en 2023-2024.....	7
2. Gouvernance et partenaires	8
2.1. Modèle de gouvernance	8
2.2. Rôles et responsabilités	9
2.3. Sous-comités de travail.....	10
2.4. Représentation graphique de votre modèle de gouvernance.....	12
2.5. Modalités de collaboration et de partage de l'information	14
3. Principaux constats de la Cartographie du continuum d'hébergements et de logements en itinérance dans les Laurentides	15
3.1. Goulots d'étranglement	15
3.2. Trous de services	16
3.3. Enjeux d'accès	16
3.4. Besoins prioritaires.....	18
3.5. Recommandations	19
3.6. Initiatives de la région	20
4. Objectifs et portée de l'accès coordonné	22
4.1. Objectifs	22
4.2. Portée	22
4.3. Profils des usagers.....	23
5. Points d'accès	24
5.1. Points d'accès spécifiques.....	24
5.2. Moments de disponibilité des points d'accès	25
5.3. Outils de communication	26
6. Triage et évaluation.....	28
6.1. Procédure de triage et d'admission	28
6.2. Évaluation.....	29
6.3. Mécanismes et outils de priorisation	29
7. Aiguillage et référence.....	31
7.1. Processus de jumelage/aiguillage vers les services	31
7.2. Inventaire centralisé des services de logement et hébergement.....	32
7.3. Autodétermination de la personne	32
7.4. Aiguillage	33
7.5. Services complémentaires.....	33

8. Système de gestion de l'information	34
8.1 Outils de gestion de l'information.....	34
8.2. Consignation des données	35
8.3. Besoins de la région.....	35
9. Suivi et amélioration continue	37
9.1. Indicateurs de suivi	37
9.2. Résultats communautaires	37
9.3. Mécanismes de suivi et d'amélioration continue	37
9.4. Priorités pour 2024-2025	38
Demande de renseignements	39

CONTEXTE

L'itinérance est un enjeu collectif social important qui a pris beaucoup d'ampleur dans les Laurentides au cours des dernières années et qui requiert une adaptation constante. D'ailleurs, une exacerbation du phénomène de l'itinérance a été constatée due à plusieurs facteurs, dont la pénurie de logements abordables et l'appauvrissement de cette population vulnérable.

En ce sens, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides, en collaboration avec les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires, travaille activement à la prévention et à la mise en place de solutions permettant la réinsertion des personnes en situation d'itinérance. Les difficultés d'accès au logement sont des obstacles d'avant-plan face à la sortie de l'itinérance, particulièrement pour les personnes seules à faible revenu. Les mutations que connaît le marché immobilier en général, accentuées par la situation pandémique, notamment sur le territoire des Laurentides, augmentent la probabilité que les personnes plus démunies se retrouvent à la rue.

L'accessibilité à un logement abordable, sécuritaire et salubre est une priorité afin de faciliter la sortie de l'itinérance. La nécessité d'agir de façon intégrée et coordonnée est au cœur des recommandations issues des différents travaux des dernières années.

À ce propos, le système d'accès coordonné est un élément indispensable à tout effort pour prévenir et mettre fin à l'itinérance. Ces systèmes ont été conçus afin d'uniformiser le processus d'accès au logement et aux services de soutien nécessaires pour les personnes en situation d'itinérance. D'ailleurs, l'Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024 (Entente VCS) prévoit que la mise en œuvre de l'accès coordonné soit sous la responsabilité des CISSS.

Les objectifs régionaux de l'accès coordonné sont de se doter d'outils et de processus permettant d'améliorer l'accès aux services d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance et de mettre de l'avant des moyens de prévenir le passage et le maintien à l'itinérance. Pour les Laurentides, cette implantation s'est réalisée de façon progressive depuis 2021.

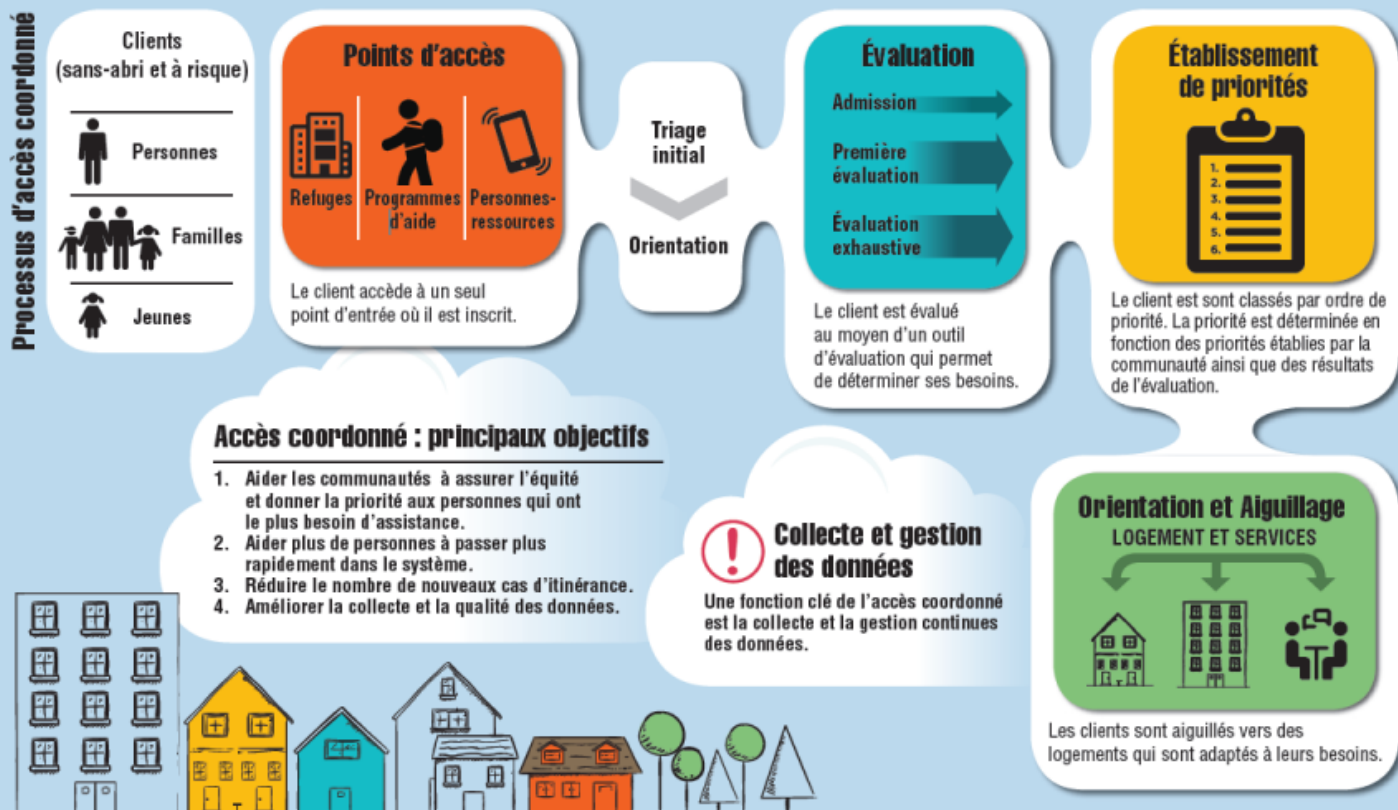
En matière de logement, le gouvernement du Québec est sensible aux besoins spécifiques des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. À ce propos, le CISSS des Laurentides s'est vu octroyer, dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII)¹, des unités du Programme de supplément au loyer (PSL) attribuées à des personnes et ménages en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Les mesures du PAII associées (mesures 1.1 et 5.2) permettent également de mettre en place des modalités d'accompagnement favorisant la stabilité résidentielle ainsi que leur maintien et leur intégration dans la communauté. Le CISSS des Laurentides a donc débuté la mise en œuvre de l'accès coordonné en développant un mécanisme d'attribution de ces unités PSL, dès 2021-2022. La région a poursuivi l'implantation de l'accès coordonné au cours des deux dernières années, 2022-2023 et 2023-2024, en ajoutant l'accès aux hébergements transitoires. En effet, les partenaires communautaires offrant des services d'hébergements d'urgence et transitoire ont développé un modèle d'accès coordonné spécifique à ce type d'hébergement afin d'allier les efforts dans la réponse coordonnée à l'itinérance.

Afin de rendre compte de l'avancée des travaux régionaux entourant l'implantation de l'accès coordonné, une mise à jour annualisée sera réalisée. C'est donc à cette fin que le présent document permet de mettre de l'avant l'ensemble des actions et avancées de la région.

1. Ministère de la santé et des services sociaux. S'allier devant l'itinérance. Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII). 2021. Québec.

Qu'est-ce que l'accès coordonné?

L'accès coordonné (AC) est un processus permettant aux personnes et aux familles en situation d'itinérance, ou à risque de le devenir, d'avoir accès à des services de logement et de soutien. Le processus se fonde sur un ensemble normalisé de procédures d'admission des clients, d'évaluation des besoins et d'aiguillage vers un logement.





PORTRAIT RÉGIONAL DE L'ACCÈS COORDONNÉ

1. Priorités et réalisations en 2023-2024 | 7
2. Gouvernance et partenaires | 8
3. Principaux constats de la Cartographie du continuum d'hébergements et de logement en itinérance dans les Laurentides | 15
4. Objectifs et portée de l'accès coordonné en 2023-2024 | 22
5. Points d'accès | 24
6. Triage et évaluation | 28
7. Aiguillage et référence | 31
8. Système de gestion de l'information | 34
9. Suivi et amélioration continue | 37



Priorités et réalisations en 2023-2024

Lors du bilan réalisé en 2022-2023, le CISSS des Laurentides ainsi que ses partenaires ont alors ciblé les priorités régionales pour la suite des travaux de l'accès coordonné. De cette réflexion ont découlé plusieurs priorités auxquelles s'est attablé le comité Accès coordonné.

Voici brièvement les mécanismes et indicateurs de suivi et les priorités de 2023-2024 centrés sur l'implantation de l'accès coordonné, volet hébergement :

- Recrutement d'un chargé de projet pour favoriser la coordination;
- Implantation d'un projet pilote dans les basses Laurentides (Hiver 2023);
- Recrutement d'un consultant en communication;
- Création d'un sous-comité Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA);
- Production et diffusion d'une vidéo explicative à l'intention des partenaires afin de susciter l'adhésion;
- Présentation du projet pilote lors de la journée de mobilisation des connaissances en itinérance dans les Laurentides (9 mai 2024);
- Réalisation et actualisation d'un plan de communication;
- Réalisation d'un plan facilitant les transports;
- Avancement des travaux pour l'identification du Système de gestion de l'information en itinérance (SGII) pour la région.



Gouvernance et partenaires

2.1 MODÈLE DE GOUVERNANCE

Une structure de gouvernance spécifique

La structure de gouvernance régionale en itinérance dans les Laurentides est composée de différentes modalités de concertation afin que les partenaires de tous les secteurs participent à la réflexion et à la mise en place des actions pour soutenir les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Le CISSS siège et collabore au sein de chacun des comités où tous les partenaires du milieu sont mobilisés dans la lutte contre l'itinérance, à sa prévention, puis aux autres problématiques qui lui sont associées telles que l'accès au logement.

Le modèle de gouvernance de l'accès coordonné tire parti des structures de gouvernance existantes. Afin de mener de front ces objectifs, le CISSS des Laurentides a bonifié son équipe par l'ajout d'une agente de planification, de programmation et de recherche dédiée, entre autres, à l'accès coordonné. La coordination, la planification, l'analyse et la mise en œuvre du système d'accès coordonné ainsi que les travaux inhérents sont réalisés en collaboration avec toute l'équipe de répondants en itinérance de la Direction santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte (DSMDPGA). Depuis maintenant trois ans, les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires sont consultés et mobilisés dans les différents travaux.

Depuis janvier 2022, le comité accès coordonné a été ajouté à la structure de gouvernance afin de coordonner les travaux associés. Le comité consultatif a été formé en sollicitant les partenaires œuvrant en itinérance dans les communautés désignées, soit le RLS de la Rivière-du-Nord/Mirabel Nord, le RLS de Thérèse-De Blainville ainsi que le RLS Lac-des-Deux-Montagnes/Mirabel Sud.

La coordination est assurée par le CISSS des Laurentides soit par la répondante régionale désignée au processus d'accès coordonné. De

plus, afin de s'assurer que la structure de gouvernance soit ancrée dans les réalités régionales et réponde aux besoins des différents partenaires et acteurs en itinérance, le comité a été établi en fonction de critères de représentativité et d'exclusivité.

Qui plus est, puisque l'itinérance est un phénomène intersectoriel et que chacun des acteurs peut amener une lecture pertinente de l'accès à l'hébergement et au logement, une attention particulière a été portée à ce qu'un représentant de chacun des secteurs suivants soit présent :

- › les offices municipaux de l'habitation;
- › les municipalités;
- › les services de police;
- › le milieu communautaire.

Certaines personnes en situation d'itinérance font partie des clientèles vulnérables et présentent des besoins spécifiques. Puisque ces personnes sont parfois moins représentées dans les ressources actuelles et qu'elles sont susceptibles de présenter certains critères de vulnérabilité, il importe que leur voix soit entendue dans les consultations. En plus, l'expertise des organismes œuvrant auprès de ces communautés a été bénéfique pour l'ensemble des partenaires. En ce sens, une invitation a également été transmise à une personne ayant vécu l'itinérance. Des représentants d'organismes qui offrent des services adaptés à leur réalité ont donc été ciblés :

- › les femmes en situation de vulnérabilité, violentées et vivant des problématiques multiples;
- › les Premières Nations et les Inuits;
- › la communauté LGBTQ2+;
- › les jeunes;
- › les personnes âgées;
- › les personnes judiciairisées;
- › les personnes immigrantes, migrantes ou racisées.

Depuis la mise en place du comité Accès coordonné en janvier 2022, les partenaires se sont rencontrés à plus de 10 reprises. Considérant un roulement de personnel important depuis septembre 2022, le comité s'est restreint à la présence des organismes communautaires des secteurs de la communauté désignée œuvrant en itinérance. Il a été convenu de respecter une présence volontaire au comité et de solliciter, spécifiquement et au besoin, des acteurs essentiels tels que les municipalités et les offices de l'habitation, par exemple. Actuellement, neuf partenaires sont pleinement mobilisés et participent activement au comité Accès coordonné.

Voici une liste des partenaires impliqués :

- ✧ Le Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSS);
- ✧ Le Centre d'hébergement multiservices de Mirabel (CHMM);
- ✧ Le Resto Pop Thérèse-de Blainville (Resto Pop);
- ✧ L'Accueil communautaire jeunesse des Basses-Laurentides/le Répit de la rue (ACJ+);
- ✧ La Maison le Paravent;
- ✧ Le Café Parenthèse;
- ✧ L'Écluse des Laurentides;
- ✧ La Hutte de Saint-Jérôme;
- ✧ Le Phénix;
- ✧ Le Trait d'union jeunesse/café SOS.

2.2 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La coordination, la planification, l'analyse et la mise en œuvre du système d'accès coordonné ainsi que les travaux inhérents sont réalisés par le CISSS des Laurentides en collaboration avec ses partenaires. Depuis plus de deux ans, les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires sont consultés et mobilisés dans les différents travaux. Les rôles et responsabilités générales du comité accès coordonné sont de :

1. Réaliser les travaux d'analyse et de consultation venant appuyer la conception d'un modèle communautaire d'accès coordonné;
2. Assurer la mise en œuvre du système en partenariat avec les principaux intervenants;
3. Assurer la communication et l'accompagnement des acteurs impliqués afin d'en favoriser l'adhésion;
4. Assurer le maintien et l'amélioration du système d'accès coordonné en effectuant la surveillance des progrès réalisés.

Dans le modèle de gouvernance mis en place, les différents partenaires ont des rôles et des responsabilités spécifiques. Le CISSS des Laurentides est responsable de la gestion, de la coordination, de la diffusion et du suivi de l'évolution des travaux. Les organismes communautaires participent aux divers comités et sous-comités, aux consultations, au processus décisionnel et spécifient les besoins de la région.

Plus spécifiquement, deux volets de l'accès coordonné ont été développés pour la région. Tout d'abord, le volet **Accès logement** principalement sous la gouverne du CISSS des Laurentides et du sous-comité du même nom soit sous-comité Accès logement. Ensuite, il y a le volet **Accès hébergement** sous la responsabilité du sous-comité Accès hébergement. Ce volet est davantage pris en charge par une concertation de trois organismes communautaires ayant comme porteur principal le Centre d'hébergement multiservices de Mirabel (CHMM). Ce partenaire d'avant-plan joue un rôle de leadership en mobilisant les partenaires et en favorisant la collaboration ainsi que la communication afin d'améliorer la coordination et le déploiement de l'accès coordonné volet hébergement de transition.

Le processus décisionnel est basé sur une approche consultative où les partenaires échangent et prennent des décisions de manière collective. Des réunions, des groupes de travail et des comités sont mis en place pour favoriser la communication, la prise de décision et le suivi des initiatives. Il est important de souligner que chaque partenaire joue un rôle complémentaire dans la gouvernance et que la collaboration entre eux est essentielle pour assurer la réussite de l'accès coordonné et la fourniture de services efficaces aux personnes en situation d'itinérance.

2.3 SOUS-COMITÉS DE TRAVAIL

Depuis deux ans, deux sous-comités spécifiques se sont formés dans le cadre de la mise en œuvre de l'accès coordonné. Ceux-ci se concentrent sur des aspects distincts de l'accès coordonné afin de faciliter la coordination des services et d'optimiser les résultats pour les personnes en situation d'itinérance. Ces sous-comités sont le résultat d'une volonté commune des partenaires impliqués de travailler de manière plus ciblée sur des enjeux précis liés à l'accès coordonné. Ils sont composés de représentants des différents organismes partenaires et ont des mandats spécifiques qui contribuent à l'avancement de l'accès coordonné dans la région.

1. Sous-comité Accès logement

Dans un premier temps, la mise en œuvre de l'accès coordonné dans les Laurentides a débuté avec l'octroi des Programmes de supplément au loyer volet 2 Itinérance (PSL-ITI) et volet 2 pour les jeunes quittant le centre de réadaptation pour les jeunes en difficultés d'adaptation (PSL-CRJDA)² pour les personnes en situation d'itinérance. Cette initiative a permis de coordonner les efforts et de faciliter l'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. En mettant en place l'attribution des PSL-ITI/CRJDA, il a été possible d'offrir un soutien financier aux individus afin de les aider à accéder à un logement abordable et sécuritaire. Cette mesure a été essentielle pour favoriser non seulement l'accès au logement, mais également la stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA), et ainsi prévenir le retour à la rue.

Afin de coordonner ces travaux, le sous-comité Accès logement est composé de collaborateurs du CISSS des Laurentides et voit au déploiement, au maintien et à l'amélioration de l'accès au logement dans la communauté. Il est composé du répondant régional en itinérance responsable de l'accès coordonné, du chef de l'administration du Programme régional ESPOIR (Équipe de Suivi de Proximité Offrant de l'Intervention en Réinsertion), de la coordination clinique du Programme ESPOIR et de la coordination clinique du Programme Qualification Jeunesse

(PQJ). Ce sous-comité a élaboré le modèle d'accès coordonné régional en lien avec l'attribution des PSL-ITI/CRJDA tel que présenté dans le cadre des mesures 1.1 et 5.2/5.3 du Plan d'action interministériel en itinérance (PAII) 2021-2026. Ce sous-comité s'assure également de traiter les demandes de PSL-ITI/CRJDA pour l'ensemble de la région des Laurentides et se rencontre de façon hebdomadaire. Le sous-comité est actif depuis juin 2022.

Ce sous-comité est également responsable de développer et de maintenir les liens avec les différents partenaires tels que les Offices d'Habitation (OH) ainsi qu'une banque de propriétaires.

2. Sous-comité Accès hébergement

Dans un deuxième temps, l'accès coordonné a été bonifié par le volet d'hébergement spécifiquement dans les régions de la Communauté Désignée (CD). En effet, depuis avril 2023, le CHMM a coordonné le sous-comité Accès hébergement impliquant les représentants des trois organismes communautaires, membres de la Concertation régionale en itinérance des Laurentides (CRI), afin de tester et développer des pratiques de travail communes, soutenues par des outils partagés. Ces trois partenaires, soit le CHMM, le Resto Pop et l'ACJ+, travaillent de concert afin de développer et d'implanter le modèle d'accès coordonné – hébergement et se sont rencontrés à 21 reprises.

Ce sous-comité a également pour objectif de sensibiliser l'ensemble des partenaires aux avantages de l'accès coordonné et de les informer des développements. Une stratégie de communication complète a d'ailleurs été déployée en ce sens.

3. Sous-comité SRA

En outre, le comité Accès coordonné a réfléchi à l'intégration d'un troisième sous-comité spécifique aux suivis de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA). Il est effectivement souhaité que tous les projets SRA de la communauté désignée, tant du milieu communautaire que du CISSS, soient regroupés afin de mettre

2. Nommé PSL-ITI/CRJDA pour alléger la lecture du présent document.

de l'avant une communauté de pratiques, des échanges cliniques, le développement des meilleures pratiques SRA, etc. À cet effet, le sous-comité Hébergement a débuté ce sous-comité en regroupant les intervenants SRA des organismes suivants : CHMM, Resto Pop et ACJ+. Un de leur premier mandat est de travailler à l'élaboration / la sélection d'un formulaire d'évaluation permettant d'établir le niveau de gravité et la priorité relative en lien avec le niveau d'autodétermination de la personne en suivi résidentiel. Aussi, il cernera tout besoin supplémentaire afin d'appuyer l'aiguillage vers les services SRA. La volonté est de bonifier ce sous-comité par la participation des autres représentants de services SRA afin de développer la communauté de pratique souhaitée.

2.4 REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DE VOTRE MODÈLE DE GOUVERNANCE

Figure 1. Schématisation de la gouvernance en itinérance dans la région des Laurentides

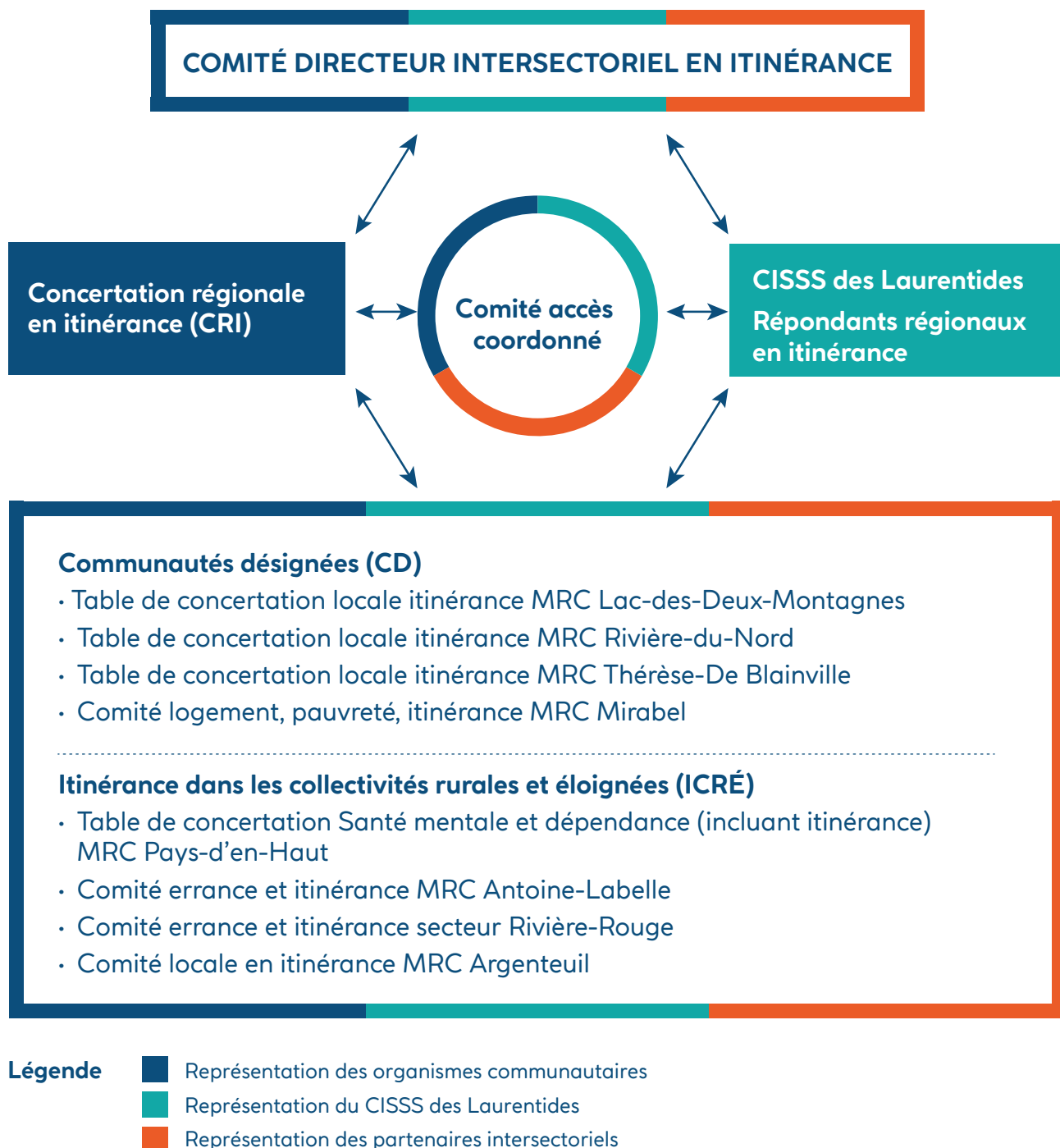
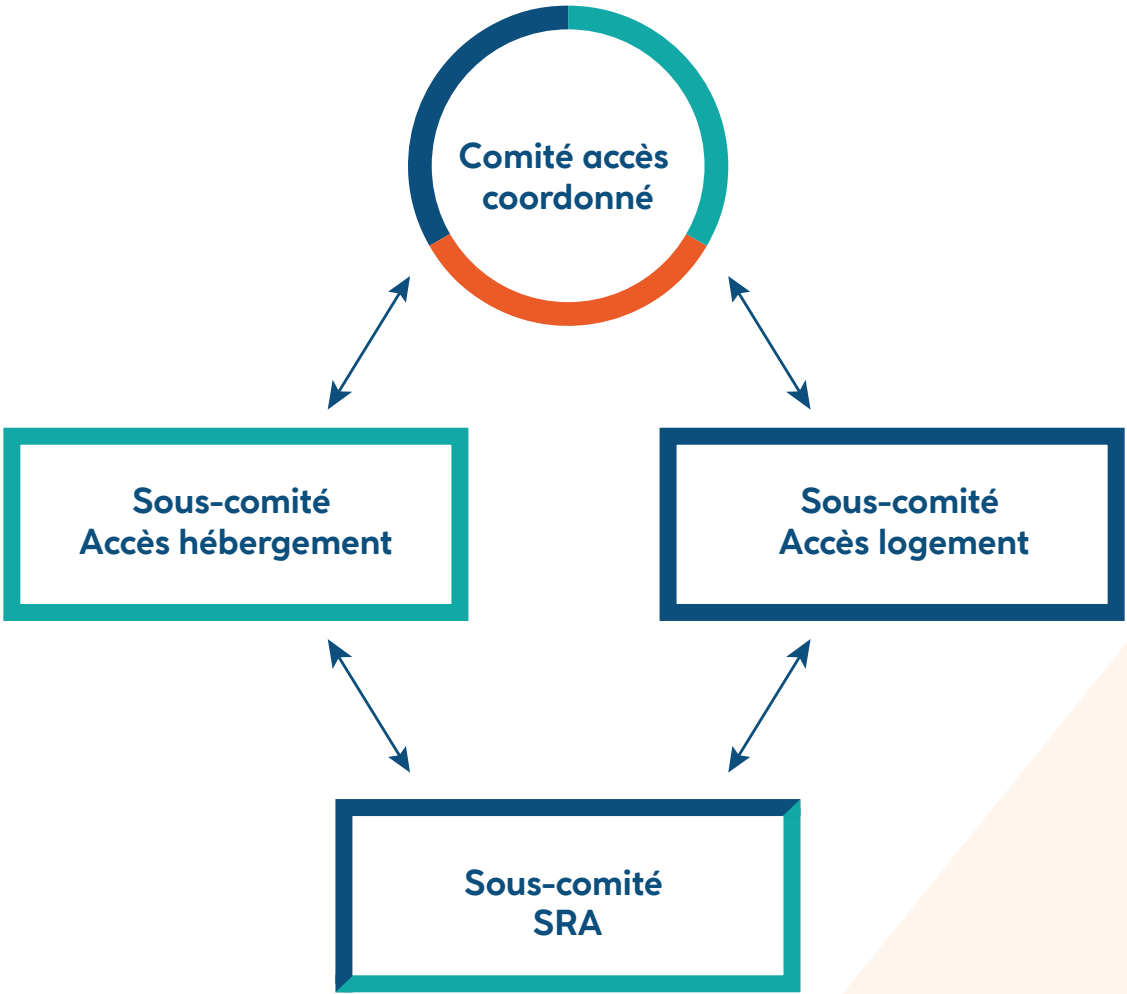


Figure 2. Schématisation de la gouvernance de l'accès coordonné



2.5 MODALITÉS DE COLLABORATION ET DE PARTAGE DE L'INFORMATION

Plusieurs modalités de collaboration et de partage d'informations sont mises en place avec tous les organismes et partenaires impliqués dans l'accès coordonné dans la région des Laurentides. En voici quelques exemples :

- **Site internet du CISSS des Laurentides :** Une section dédiée à l'itinérance a été créée sur [le site internet](#), elle fournit des informations sur la cartographie, le Plan Régional intégré en itinérance, etc. Les partenaires peuvent consulter cette ressource pour accéder à des informations à jour;
- **Bulletin des partenaires :** Un [bulletin](#) est régulièrement publié pour les partenaires du CISSS des Laurentides. Il contient diverses informations telles que les formations, les événements à venir, les bonnes pratiques, etc. Ce bulletin constitue un moyen privilégié de communication pour diffuser des informations importantes. Le bulletin des partenaires est diffusé auprès de plus de 900 partenaires;
- **Diffusion de la cartographie :** La [cartographie](#) des services d'hébergements et de logements en itinérance est disponible sous forme web et papier. Elle permet aux partenaires de visualiser les différentes ressources disponibles et facilite les références vers les services
- **Présentation de la cartographie :** Des présentations de la cartographie ont été organisées lors de différents événements, réunions et auprès de tous les partenaires consultés depuis juin 2022;
- **Journée annuelle de mobilisation des partenaires :** La journée annuelle est un lieu privilégié de collaboration, d'échanges, de partage d'informations et de pratiques regroupant tous les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires agissant de près ou de loin sur l'itinérance dans les Laurentides. Cet événement regroupe plus de 200 personnes. Lors de la première journée, en mai 2023, le CISSS des Laurentides avait présenté le Plan d'action intégré en itinérance (PRII) ainsi que la Cartographie. Les documents en version papier ont été distribués à tous les partenaires présents. En mai 2024, lors de la seconde édition, le sous-comité Accès hébergement a présenté son plan d'action, les développements et réflexions sur la mise en place du projet pilote de l'accès coordonné – Hébergement.

Par la présentation d'une vidéo explicative, le sous-comité Accès hébergement a suscité l'adhésion des partenaires du territoire laurentien qui ont alors manifesté le désir d'être partie prenante de cette action collective.

Afin de faciliter la mise en place de l'accès coordonné, un plan de communication est élaboré et continue d'être diffusé aux partenaires internes et externes du CISSS des Laurentides. Ceci permet la transmission des informations nécessaires à la compréhension de l'accès coordonné ainsi que des pratiques probantes associées.

Dans un souci d'amélioration continue, une formation régionale offerte par l'organisme PECH sur les pratiques SRA a été offerte en 2023-2024 auprès des intervenants œuvrant en itinérance tant au CISSS des Laurentides qu'auprès des partenaires communautaires. Cette formation visait à développer les connaissances, échanger sur les meilleures pratiques et à renforcer les compétences dans ce domaine d'intervention spécifique. La volonté de mettre en place cette formation régionale témoigne de l'engagement de la région à favoriser le développement professionnel continu et à renforcer les pratiques exemplaires. Cette initiative contribue à améliorer la qualité des services offerts aux personnes en situation de vulnérabilité et à favoriser leur réintégration sociale et communautaire.



Principaux constats de la Cartographie du continuum d'hébergements et de logements en itinérance dans les Laurentides

3.1 GOULOTS D'ÉTRANGLEMENT

L'identification de l'ensemble des services d'hébergement et de logement dans les Laurentides, la cartographie de ceux-ci ainsi que l'observation des principaux enjeux associés a permis de faire une lecture globale et, ce faisant, d'identifier les goulots d'étranglement ainsi que les trous de services inhérents.

Tel qu'il a été démontré dans la recension des hébergements, il existait un manque à gagner dans l'offre de services, principalement en regard des hébergements axés sur la réinsertion sociale. Les ressources d'hébergement en itinérance offraient presque exclusivement des séjours de 0 à 30 jours, répondant ainsi à un besoin d'urgence. De fait, l'offre de services de transition et de longue durée visant une réinsertion était sous-représentée, voire absente, sur la plupart des réseaux locaux de services (RLS). Ce manque de ressources ne permettait donc pas d'optimiser l'accompagnement vers le logement.

L'identification de ce premier goulot d'étranglement était manifeste dans l'ensemble des consultations puisqu'il avait pour impact direct d'augmenter la demande d'aide dans les hébergements d'urgence ainsi que dans les centres de jour/soir/nuit. Faute d'un soutien continu durant le cheminement vers le logement, les personnes en situation d'itinérance demeurent dans les services en amont de la trajectoire. En outre, ceux-ci peuvent aggraver leur situation, déjà fort vulnérable, à l'égard des problématiques associées à l'itinérance telles que la dépendance et les troubles de santé mentale. Il nous apparaissait donc une inefficience de la trajectoire, c'est-à-dire que l'augmentation du nombre

d'hébergements de transition et de réinsertion à long terme pouvait favoriser l'actualisation des facteurs facilitant la sortie de la rue. Dans le même ordre d'idées, l'ajout d'appartements supervisés permettrait au continuum des services d'hébergement et de logement d'être plus complet tout en assurant un accompagnement personnalisé aux usagers afin de maintenir une stabilité résidentielle. Depuis l'analyse des besoins réalisée en 2021-2022, la majorité des ressources d'hébergement en itinérance ont bonifié l'offre d'hébergement de transition et de longue durée facilitant ainsi une réponse structurante aux défis de la réinsertion sociale.

Un second goulot d'étranglement a été identifié dans le processus d'accès coordonné. Dans la région des Laurentides, un enjeu majeur réside dans la transition de l'itinérance vers une situation de logement stable, notamment dans le cadre de l'approche Logement d'abord. Cette difficulté est exacerbée par la pénurie actuelle de logements. Cela crée des défis d'importance dans le processus de sortie de l'itinérance et empêche de nombreux individus de progresser vers la stabilité résidentielle. Dans les deux dernières années, l'ajout de PSL-ITI et PSL-CRJDA accompagnés de SRA a contribué à faciliter l'accès au logement permanent pour de nombreuses personnes en situation d'itinérance. L'ensemble des unités octroyées à la région sont actuellement utilisées. L'ajout d'unités PSL supplémentaires est attendu afin de poursuivre les efforts régionaux pour lutter contre l'itinérance et faire fi des barrières causées par la pénurie de logements.

3.2 TROUS DE SERVICES

Les trous de services en matière d'itinérance dans la région des Laurentides qui ont été identifiés en 2021-2022 sont les suivants :

- **Hébergement de transition et de réinsertion** : Les services se concentrent principalement sur les séjours d'urgence de 0 à 30 jours. L'offre en matière de services de transition et de longue durée, qui visent la réinsertion, est insuffisante, voire absente, dans la plupart des RLS. Cette situation aggrave la vulnérabilité des personnes en situation d'itinérance, notamment en ce qui concerne la dépendance et les troubles de santé mentale;
- **Logement** : La pénurie de logements dans la région, exacerbée par l'augmentation des coûts, l'insalubrité de certaines infrastructures et l'embourgeoisement, impacte significativement l'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance. Cela affecte également la durée des séjours dans les établissements d'aide;
- **Hébergement non mixte** : Le manque d'hébergement d'urgence non mixte pour les femmes vulnérables était un autre problème majeur. Les femmes en situation d'itinérance, notamment les mères, sont particulièrement vulnérables et devaient se tourner vers des options inadaptées et potentiellement dangereuses;
- **Services de dégrisement** : La capacité de réponse adéquate aux personnes en état d'intoxication est limitée. Les risques pour la santé physique de ces personnes sont importants et les centres d'urgence et de jour/soir/nuit ne sont pas équipés pour gérer ces situations.

Ce manque de ressources ne permet donc pas d'optimiser l'accompagnement vers le logement. Tous ces problèmes contribuaient à une inefficacité de la trajectoire actuelle en matière d'itinérance qui a, depuis, été améliorée par une augmentation des hébergements de transition et de long terme ainsi que par l'ajout de deux hébergements non mixtes pour femmes. L'ajout d'appartements supervisés et de services de dégrisement sont toujours des besoins présents pour améliorer le continuum de services en itinérance de la région.

3.3 ENJEUX D'ACCÈS

Les enjeux d'accès aux ressources d'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance ont été exacerbés pendant la pandémie. Les critères d'exclusion, tels que l'intoxication aiguë, les troubles de comportement, les comportements agressifs et les limitations à la capacité physique sont des barrières importantes pour ceux qui ont besoin d'hébergement. De plus, le nombre de places disponibles ne répondait pas aux besoins à ce moment, ce qui a contribué à l'aggravation du phénomène de l'itinérance dans les Laurentides.

Notons aussi la difficulté d'accès à l'hébergement pour certains groupes, notamment les couples et les personnes ayant des animaux de compagnie. Les rares ressources d'hébergement qui acceptent les couples les obligent souvent à rester séparés, ce qui conduit à leur maintien dans la rue. De plus, les couples qui reçoivent une aide financière de dernier recours voient

leurs revenus diminuer, ce qui les expose davantage au risque de retour à la rue.

En outre, les problèmes de transport dans les collectivités rurales et éloignées constituent un défi supplémentaire concernant l'accès aux services. Lorsqu'une personne est exclue d'un hébergement ou refusée par manque de place, il est souvent difficile, en raison des contraintes territoriales, d'accéder rapidement à une autre solution d'urgence. Le manque de transport et sa complexité posent des défis considérables, notamment dans le secteur nord des Laurentides. Afin d'atténuer les impacts des problèmes liés aux déplacements sur le territoire Laurentien, des fonds d'urgence ont été actualisés tant pour le CISSS des Laurentides que pour les partenaires communautaires, et ainsi diminuer cet enjeu important caractérisant la région.

Les enjeux d'accès étaient aussi présents pour

certaines populations vulnérables, notamment pour les femmes et les personnes présentant une déficience physique ou intellectuelle.

En ce qui concerne les femmes, peu de services en itinérance étaient offerts spécifiquement pour elles et pour la communauté LGBTQ2+ dans la région. De plus, les travaux d'analyse et de cartographie avaient permis de constater que peu de ressources avaient adapté leur offre de services en fonction de l'intervention différenciée selon les sexes. Les ressources étaient, pour la majorité, mixtes et n'adressaient pas spécifiquement ces enjeux. Il a donc été rapporté, à ce moment, un manque important d'options de logement sexospécifique. Depuis, deux ressources spécifiques pour les femmes offrant des services inclusifs ont vu le jour dans les Laurentides et offrent plus de 15 lits.

Pour les personnes présentant une déficience physique ou intellectuelle, lors de la collecte de données, plusieurs acteurs ont nommé être régulièrement confrontés à des barrières au niveau de l'accès aux services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou un trouble cognitif lié à un traumatisme crânien. Ces acteurs ont énoncé le défi que représente l'obtention de services si aucun diagnostic dès le jeune âge n'a été remis à la personne, ainsi que l'enjeu pour avoir un rendez-vous avec un professionnel pouvant les aider dans les différentes démarches nécessaires. Il apparaissait également un défi d'accès pour les personnes à mobilité réduite pour l'ensemble des ressources d'hébergement du territoire. Depuis, la région a bonifié ses installations en offrant des chambres pour personnes à mobilité réduite tant dans l'offre de service d'hébergements d'urgence et transitoire qu'au plan des services en milieu institutionnel dont les services de réadaptation interne en dépendance. Par ailleurs, des partenariats ont été développés avec le service de soutien à domicile du CISSS des Laurentides pour les soins de santé durant les périodes d'hébergement en itinérance. Ceci facilite l'accès aux populations plus vulnérables qui ont des besoins spécifiques et qui peinaient à obtenir des services adaptés.

Les défis d'accessibilité aux logements adaptés avec accompagnement dans la communauté, ainsi que le manque de places en hébergement d'urgence et transitoire ont été identifiés par les professionnels du domaine de la santé. De plus, il y avait une disparité dans la prise en charge des personnes ayant des problématiques concomitantes et complexes entre les communautés rurales et éloignées, ainsi que les communautés désignées. Les communautés rurales semblent bénéficier de modalités de communication supplémentaires et d'une plus grande flexibilité dans l'application des cadres de référence et des règles pour l'accessibilité aux services.

Finalement, les enjeux d'accès avaient été identifiés pour les personnes quittant des établissements carcéraux, des centres de réadaptation et des jeunes sortant des centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA). L'arrimage entre les services d'hébergement d'urgence et de transition où les démarches de réaffiliation ne semblaient pas être réalisées de façon systématique lors d'une fin de séjour. De fait, le risque d'itinérance en était augmenté. À ce propos, des défis supplémentaires étaient vécus en raison de l'étiquette de délinquant qui était associée à la personne judiciairisée. Cela pouvait entraîner des difficultés dans la recherche d'emploi et de logement, contribuant ainsi à une plus grande vulnérabilité et à une désaffiliation sociale. De plus, il existe toujours une certaine discrimination dans l'attribution des logements privés, ce qui aggrave la situation et favorise la marginalisation sociale. Les jeunes sortant des centres de réadaptation pour jeunes en difficulté et les personnes quittant les centres de réadaptation en dépendance font également face à des obstacles dans l'accès au logement, notamment en raison de discriminations perçues. Cette discrimination limite leurs options de logement, contribuant à leur marginalisation et aux enjeux d'accès.

Pour pallier ces enjeux, le CISSS des Laurentides a implanté en 2022 le programme ESPOIR afin de faciliter les arrimages et les transitions vers les services tout en travaillant la réaffiliation sociale. Aussi, le programme PASSAGE accompagne les personnes judiciairisées à leur sortie de

la détention dans leurs démarches de réinsertion sociale. Finalement, le Programme Qualification Jeunesse (PQJ) offre aux jeunes un accompagnement à la transition vers la vie adulte. Il leur permet d'intégrer ou de réaliser un projet de vie socialement épanouissant. En outre, le programme ESPOIR octroie en collaboration avec le PQJ des PSL afin d'éviter le passage à la rue des jeunes adultes à leur sortie des CRJDA.

Par ailleurs, tant les ressources communautaires que le programme ESPOIR travaillent à créer des liens avec les propriétaires privés afin de les sensibiliser aux défis que vivent les personnes en situation d'itinérance et ainsi favoriser l'octroi de logements à cette population régulièrement stigmatisée. La présence active des intervenants suscite la confiance et offre des garanties qui permettent aux propriétaires d'offrir une deuxième chance à ces personnes vulnérables.

3.4 BESOINS PRIORITAIRES

Les besoins prioritaires en matière d'offre étaient les suivants :

- **Augmentation du nombre de lits de transition et de réinsertion qui sont insuffisants pour répondre à une hausse marquée des demandes :** Des défis avaient été soulevés face au nombre de places disponibles en hébergement qui ne répondent pas aux besoins actuels. L'exacerbation du phénomène de l'itinérance et des problématiques vécues par la clientèle sont manifestes et font état d'un consensus auprès des acteurs de la région. Qui plus est, l'offre de services était, à ce moment, axée davantage vers une réponse aux besoins urgents et de base. Depuis, une augmentation substantielle de l'hébergement de transition et de réinsertion s'est développée dans la région des Laurentides;
- **Bonification des services à offrir aux femmes et à la communauté LGBTQ2+ en itinérance dans la région des Laurentides:** Les consultations avaient permis de mettre en lumière les besoins en itinérance féminine et pour la communauté LGBTQ2+. L'ensemble des partenaires avait noté une présence accrue et plus marquée des femmes dans leurs services et souhaitait adapter leurs pratiques. Peu de services étaient offerts spécifiquement aux femmes et à la communauté LGBTQ2+ en itinérance dans la région. Or, l'ouverture de deux ressources spécifiquement dédiées aux femmes est venue pallier ce besoin. Maintenant, la région compte deux ressources communautaires qui offrent des services inclusifs pour les femmes, totalisant 15 lits pour répondre aux besoins de cette clientèle;
- **Adaptation et bonification de l'offre de services pour les personnes présentant une déficience physique ou intellectuelle :** Concernant les personnes présentant une déficience physique ou intellectuelle, les intervenants du milieu ont exprimé ne pas se sentir outillés pour intervenir auprès de cette clientèle, ce qui pouvait parfois exacerber certaines situations. Les hébergements d'urgence ont indiqué ne pas être nécessairement adaptés pour accueillir cette clientèle vulnérable. Pour les personnes en perte d'autonomie, les hébergements en itinérance ont également mentionné avoir de la difficulté à adapter les lieux, d'autant plus que ces personnes nécessitent un suivi plus précis au niveau de leur condition médicale. Le manque de ressources en logement social et les délais d'attente pour obtenir des places en ressources d'hébergements adaptés sont également des facteurs préoccupants;
- **Bonification de ressources adaptées pour les jeunes:** Les jeunes en difficulté ont des besoins spécifiques qui nécessitent des interventions adaptées. La région des Laurentides a consolidé les services déjà offerts dans l'ensemble du territoire, mais plus particulièrement, un ajout de lits d'hébergement de transition a été fait dans le RLS Pays-d'en-Haut;
- **Lits de dégrisement :** Les services de dégrisement ont été identifiés comme un trou de services dans l'offre actuelle en itinérance et sont souhaités par tous les partenaires afin de répondre adéquatement aux besoins des personnes en état d'intoxication;

- **L'accès au logement abordable :** Peu de logements locatifs abordables, salubres et sécuritaires sont disponibles dans la région. En faciliter l'accès est une priorité de la région, d'autant plus que certains défis sont rapportés quant à la lourdeur administrative, aux critères d'accès (ex. : analphabétisme, non-complétion des déclarations de revenus), à l'attente associée et à la complexité des demandes, par exemple. Les PSL octroyés à la région ont permis durant la période 2022-2024 de faciliter l'accès au logement locatif privé aux personnes en situation d'itinérance. En outre, les suivis SRA ont donné l'occasion de leur offrir un logement permanent et éviter des retours à la rue. La collaboration avec les offices d'habitation et les propriétaires privés a contribué à augmenter l'accès aux logements abordables;
- **Coordination de l'accès aux ressources d'hébergement d'urgence et de transition :** La région souhaite se doter d'outils et de processus d'amélioration visant à coordonner l'accès aux services d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance et de mettre de l'avant des moyens de prévenir le passage et le maintien à l'itinérance.

3.5 RECOMMANDATIONS

Les recommandations lors de l'élaboration de la cartographie du système d'hébergements et de logements étaient les suivantes :

- **Priorisation** des séjours de transition et de réinsertion, les programmes d'accès au logement ou d'accompagnement en logement, l'adaptation des interventions et des services selon l'approche différenciée selon les sexes ainsi que les lieux à haut seuil de tolérance et les services de dégrisement.
- **Prévoir des rencontres de concertation** permettant de mettre en œuvre un modèle d'accès coordonné en cohérence avec les réalités du territoire;
- **Favoriser des initiatives afin de recenser les logements;**
- **Poursuite des travaux pour déterminer et implanter un modèle d'accès coordonné régional et un SGII** permettant à tous les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires d'allier leurs forces dans l'objectif commun d'optimiser la trajectoire vers la stabilité résidentielle avec accompagnement dans une vision de logement d'abord;
- **Adaptation de l'offre de services d'hébergement et de logement tout en prenant en considération les facteurs de risques et de vulnérabilité :** Plus précisément, d'apporter de l'aide adaptée pour les femmes, les personnes issues de la communauté LGBT2Q+, les personnes présentant une déficience physique et intellectuelle, les personnes âgées ou en perte d'autonomie, les jeunes et les Premières Nations et les Inuits;
- **Développer des services de dégrisement :** En effet, les risques en lien avec le sevrage et l'intoxication aiguë sont considérables et ne peuvent être assumés par un organisme sans expertise dans ce domaine. Les services de dégrisement ont été identifiés comme un trou de services dans l'offre actuelle en itinérance et sont souhaités par les partenaires afin de répondre adéquatement aux besoins de ces personnes.

3.6 INITIATIVES DE LA RÉGION

Dans le cadre des consultations réalisées, plusieurs initiatives du milieu ayant un impact majeur chez les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ont été recensées. Parmi celles-ci, certaines initiatives présentaient des composantes communes avec l'accès coordonné, notamment :

- **Les actions du Comité de logement des Laurentides** permettent d'augmenter le nombre d'actions concrètes dans le milieu et d'améliorer la complémentarité des interventions en maximisant les ressources;
- **Le Comité Un Toit pour tous sur le territoire de Pays-d'en-Haut**, coordonné par le volet organisation communautaire en itinérance du CISSS des Laurentides, présente un modèle intéressant se rattachant à des possibilités d'accès coordonné. Notamment, un document de type Google Drive est mis à jour régulièrement afin de répertorier les places en logement qui sont repérées;
- **Le projet clé en main.** Le projet pilote réalisé sur le territoire de Saint-Jérôme en 2021-2022 a démontré des caractéristiques similaires à l'accès coordonné en permettant de centraliser les demandes d'accès aux PSL;
- **L'accès facilité à des soins médicaux** pour les populations vulnérables avec l'organisme le Dispensaire, centre de santé communautaire;
- **Le guichet d'accès à la première ligne (GAP):** Pour améliorer l'accessibilité aux services médicaux de première ligne, un obstacle fréquent en itinérance, le CISSS des Laurentides a mis en place le GAP. Ce guichet novateur est une centrale d'appel qui reçoit les demandes de consultation médicale des personnes sans médecin de famille, évalue leurs besoins, et les oriente vers le service professionnel ou médical répondant le mieux au besoin exprimé;
- **Actions de sensibilisation auprès des propriétaires de logements locatifs privés, coordonnées par les tables de concertation locales en itinérance;**
- **Le maintien et la consolidation des pratiques mixtes d'interventions psychosociales et policières** afin de favoriser des interventions de proximité concertées ayant des impacts plus positifs pour les personnes en situation de vulnérabilité à risque de se diriger vers la rue ou en situation d'itinérance;
- **Le Programme d'accompagnement justice et santé mentale et le Programme ESPOIR** permettent d'améliorer l'accessibilité des services et d'intervenir face aux besoins spécifiques des personnes présentant, par exemple, des troubles concomitants;
- **Modalités de transport:** La mise en place des mesures telles que des chèques cadeaux d'essence, des billets d'autobus ou de taxi, disponibles dans les accueils psychosociaux des CLSC, les centres de jour/soir/nuit et les hébergements d'urgence afin de faciliter l'accès aux différents organismes œuvrant en itinérance a été identifiée comme une composante clé facilitant l'accès aux services. De plus, des initiatives supplémentaires ont été implantées dans le cadre de l'accès coordonné Hébergement dont un budget de transport commun à tous les organismes participants;
- **Le projet du Réseau d'éclaireurs en santé psychologique** est aussi influent dans la prise en charge en amont des besoins des personnes à risque d'itinérance. En effet, en réponse à la présence de 594 éclaireurs dans la communauté, soutenus par des professionnels du CISSS des Laurentides, certains partenaires ont nommé la pertinence du maintien de cette initiative afin de rejoindre les gens par une variété de moyens innovants, tels qu'identifier les personnes plus vulnérables dans leur communauté à risque de perdre leur logement et les rediriger rapidement vers des services adaptés;
- **Rôle clé du service Info-Social des Laurentides** en contexte de pandémie, puisqu'alors une trajectoire avait été mise de l'avant afin de rediriger la clientèle en situation d'itinérance positive à la COVID-19 qui se présentait à l'urgence ou dans les hébergements d'urgence vers les sites non traditionnels de traitement en passant par la ligne Info-Social 811. Dès la réception de l'appel de l'urgence, le service Info-Social assurait la relocalisation de la personne, ce qui incluait la prise en charge du transport vers l'hébergement ainsi que des besoins en matière de nourriture et autres. Donc, le service Info-Social demeure une pierre angulaire de l'offre de services menant au continuum d'hébergement et de logement.

Ces initiatives démontrent les efforts déployés pour faciliter l'accès aux services et favoriser une meilleure prise en charge des personnes en situation d'itinérance dans la région des Laurentides. D'ailleurs, de nouvelles initiatives sont recensées sur le territoire dont :

- **L'accès facilité à des soins médicaux adaptés à cette population vulnérable**; le programme ESPOIR s'est doté d'une équipe multidisciplinaire et s'est adjoint d'une collaboration essentielle par la présence d'une psychiatre répondante qui consacre une demi-journée par semaine aux soins psychiatriques afin de stabiliser l'état des usagers du programme. De plus, un médecin offre également des consultations chaque semaine, contribuant ainsi de manière significative aux soins de santé de cette population. Ces approches favorisant des interventions thérapeutiques spécifiques pour la clientèle en situation d'itinérance démontrent l'engagement fort de l'équipe médicale à offrir des soins de qualité et à faciliter l'accès aux services tout en contribuant à diminuer les consultations à l'urgence et les hospitalisations;
- **Projet d'intervention sociale assistée d'un chien** : La présence de « Louis », un bouledogue français au programme ESPOIR, au Centre de réadaptation en dépendance ainsi qu'aux unités psychiatriques de l'hôpital de Saint-Jérôme, vise à accompagner et assister les professionnels dans leurs interventions. Par son contact, Louis est une source de stimulation sensorielle, motivationnelle et socialisante importante. Il instaure un climat de sécurité et de support qui encourage les personnes dans leur réinsertion et aide les intervenants du programme ESPOIR dans la pratique du *outreach*.



Objectifs et portée de l'accès coordonné

4.1 OBJECTIFS

Bien qu'ils représentent une obligation du Plan régional intégré en itinérance pour les communautés désignées (CD), les travaux entourant la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné et les bénéfices qui en découlent représentent des besoins identifiés comme étant prioritaires pour la totalité du territoire des Laurentides, incluant les communautés rurales éloignées (ICRÉ). Les objectifs de l'accès coordonné sont de se doter d'outils et de processus visant à améliorer l'accès aux services d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance et de mettre de l'avant des moyens de prévenir le passage et le maintien à l'itinérance. La mise en place d'une telle mesure permet également de s'assurer que les personnes sont dirigées vers les organismes offrant des services qui répondent le mieux à leurs besoins spécifiques.

4.2 PORTÉE

Accès logement

Le déploiement initial de l'accès coordonné dans les Laurentides s'est d'abord centré sur le mécanisme d'attribution des PSL-ITI/CRJDA associés au Plan d'action interministériel en itinérance (PAII) 2021-2026. L'attribution des premières unités PSL-ITI/CRJDA a débuté en juin 2022. C'est donc à ce moment que le premier mécanisme d'accès coordonné régional, spécifique aux PSL-ITI/CRJDA en itinérance a été initié. Le mécanisme d'attribution des PSL, nommé accès logement, permet d'identifier notamment les modalités de concertation et d'accompagnement ainsi que les outils et processus liés à l'attribution des unités et à l'offre de services qui y est associée.

L'accès logement a une portée couvrant l'ensemble du territoire de la région. En effet, sur le territoire de chaque RLS, un nombre défini de PSL spécifique à l'itinérance est disponible. Ces PSL-ITI/CRJDA sont octroyés en partenariat avec les offices d'habitation (OH) et font l'objet de critères assouplis spécifiques à cette population vulnérable. L'attribution de ces suppléments au loyer est jumelée à des modalités d'accompagnement afin de maintenir la stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA). L'approche SRA exige une prestation de services

intégrée afin de veiller à ce que les personnes en situation d'itinérance reçoivent les services de soutien dont elles ont besoin au bon moment et de la part du ou des intervenant(s) approprié(s). Le Programme ESPOIR ainsi que certains organismes communautaires ciblés offre l'accompagnement résidentiel et le soutien au logement, tout en travaillant de concert avec les partenaires intersectoriels et communautaires afin de répondre à tous les besoins de la personne. Tous les partenaires sont invités à référer les personnes en situation d'itinérance. Le CISSS des Laurentides coordonne l'accès logement.

Une diffusion à large déploiement a été réalisée auprès de l'ensemble des partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires ainsi que des équipes du CISSS afin d'informer les personnes de quand et comment joindre les points d'accès pour ce volet.

Accès hébergement

La mise en œuvre d'un projet pilote a permis de concrétiser les démarches de réflexion entamées par le sous-comité Accès hébergement. Les principes et les valeurs de l'accès hébergement ont été perçus comme justes et pertinents par l'ensemble des acteurs qui y ont participé. Le projet a permis aux organismes participants de mettre en commun leurs informations et leurs expertises

pour assurer un soutien optimal à la personne en situation d'itinérance. Par le biais du projet, les organismes participants ont pu mettre en place les pratiques et les outils efficaces pour un accès coordonné, principalement pour l'hébergement d'urgence et de transition.

La mise en œuvre du projet pilote de décembre 2023 à avril 2024 a permis d'expérimenter un modèle d'accès à l'hébergement interorganismes, de développer et d'ajuster des outils et des pratiques pour faciliter le parcours des personnes vers l'accès au logement et d'utiliser la communication, le co-développement et le partage de ressources pour bonifier les services

aux personnes. Cette démarche correspond à la philosophie d'intervention des organismes membres du sous-comité Accès hébergement, soit un aller-retour constructif entre la réflexion et la pratique, au bénéfice des personnes accompagnées. Bien que de courte durée, le pilote a permis de retirer des enseignements riches pour la suite de la mise en œuvre du processus dans les Laurentides.

En premier lieu, la mise en œuvre de cet accès hébergement a une portée spécifique aux RLS de la communauté désignée des Laurentides. La volonté des acteurs est de favoriser l'élargissement de cet accès aux régions du secteur ICRÉ.

4.3 PROFILS DES USAGERS

Accès logement

Dans le cadre de l'accès logement, des efforts ont été déployés pour tenir compte des divers profils des usagers et pour rejoindre les personnes qui pourraient bénéficier du système, y compris les membres de groupes minoritaires et les personnes non-utilisatrices de services. Une attention particulière a été portée au développement de l'accès logement pour assurer un octroi inclusif des PSL-ITI/CRJDA en tenant compte de ces réalités. En effet, des critères de priorisation ont été identifiés dans le cadre de l'accès logement permettant d'assurer une réponse adaptée aux populations vulnérables dont font partie les personnes non-utilisatrices de services, les femmes, les personnes issues de la communauté LGBTQ2+, les personnes présentant des troubles cognitifs, une déficience intellectuelle ou des troubles du spectre de l'autisme, les personnes âgées ou en perte d'autonomie, les jeunes en difficulté, ainsi que la communauté autochtone.

Accès hébergement

L'accès hébergement souhaite rejoindre en priorité les personnes non-utilisatrices de services présentant une complexité clinique et ayant un profil de gravité plus grand, car le non-recours aux soins constitue un enjeu présent spécifiquement dans la communauté désignée des Laurentides et encore davantage dans le RLS Rivière-du-Nord/Mirabel Nord.



Points d'accès

5.1 POINTS D'ACCÈS SPÉCIFIQUES

Accès logement

En premier lieu, dans le cas spécifique de l'accès logement en lien avec le mécanisme d'octroi des PSL-ITI/CRJDA, la gestion des demandes est centralisée et sous la responsabilité de l'équipe ESPOIR. Cette équipe joue un rôle clé dans le processus d'accès coordonné en recevant et en traitant toutes les demandes de PSL en itinérance. Elle agit en tant que point d'accès centralisé pour les personnes souhaitant bénéficier de ces programmes.

Les personnes peuvent contacter le programme ESPOIR par téléphone, par courriel, en se rendant à un lieu physique désigné, en utilisant d'autres moyens de communication spécifiés ou par une référence d'un intervenant des milieux communautaires et publics. Les coordonnées et les modalités pour joindre le programme ESPOIR sont communiquées par le CISSS des Laurentides sur son site internet, dans le Bulletin d'information ou encore via d'autres canaux de communication présentant un niveau de littératie accessible pour les personnes en situation d'itinérance.

Accès hébergement

En deuxième lieu, en ce qui a trait à l'accès hébergement, plusieurs points d'accès ont été expérimentés lors du projet pilote. Il s'est révélé qu'il a été plus avantageux d'avoir plusieurs points d'accès décentralisés au lieu d'un seul. En effet, cette décentralisation a permis l'intégration rapide des autres organismes dans l'accès hébergement. Il permet l'élargissement du projet sur l'ensemble du territoire plus aisément. De plus, ces points d'accès sont déjà connus des personnes en situation d'itinérance, ce qui en facilite la diffusion. En bref, les avantages d'avoir des points d'accès décentralisés permettent d'utiliser les structures en place au lieu d'en créer de nouvelles. Toutefois, de plus grands défis d'arrimage, de communication et de suivi s'ensuivent. De fait, toute personne qui

se présente dans les ressources d'hébergement d'urgence et transitoire ainsi que dans les centres de jour/soir/nuit de la communauté désignée, qui communique par téléphone à l'organisme ou qui est dirigée par un autre service, pourra tirer profit de l'accès coordonné – hébergement.

Cette façon de faire a l'avantage d'offrir différentes options pour joindre les points d'accès afin de répondre à leurs besoins spécifiques et de garantir une accessibilité équitable. Par conséquent, les partenaires ont mis en place une variété de moyens de communication pour permettre aux personnes d'entrer en contact avec les points d'accès de manière adaptée à leurs préférences et à leur situation. Ces moyens de communication incluent, mais ne se limitent pas à, des options telles que le téléphone, l'internet, le courrier électronique ou même des rencontres en personne. Les moyens pourraient aussi inclure la référence par un service. L'objectif est de faciliter le processus de demande et de rendre l'accès hébergement plus accessible à tous, quelles que soient leurs contraintes ou préférences.

Par ailleurs, nous devons prendre en compte les enjeux de transport sur le territoire et les défis de communication avec les personnes en situation d'itinérance menant celles-ci à faire fi des frontières géographiques et à utiliser régulièrement les services sur l'ensemble du territoire. Comme le mode de vie de personnes en situation d'itinérance est davantage nomade, parfois instable, il est régulièrement plus complexe de les rejoindre. C'est pourquoi tous les partenaires sont d'avis que la demande devrait être faite par l'individu, mais qu'en vue de faciliter l'accès et d'offrir un accompagnement de proximité, la demande pourrait aussi être réalisée par l'intervenant-accompagnateur. En outre, un budget de transport commun à tous les organismes participants et géré par le chargé de projet a été prévu afin de faciliter l'accessibilité aux ressources et réduire les obstacles reliés à l'étendue du territoire Laurentien.

De plus, le réseau d'éclaireurs en santé psychologique a été identifié comme un point d'accès au niveau de l'identification des personnes à risque de perdre leur logement et pourrait aussi être impliqué dans la référence de certaines personnes accompagnées de l'équipe-relais dans l'accès coordonné – hébergement.

Une fois les modalités d'accès et la trajectoire de demande confirmées, l'information sera diffusée tant auprès des personnes en situation d'itinérance qu'auprès des partenaires communautaires et intersectoriels et du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Pour ce faire, différents moyens de communication ont été pensés et réalisés au cours de l'année, principalement auprès des partenaires de la région afin de susciter leur adhésion à l'accès hébergement et d'en faire la promotion. Par ailleurs, toutes les consultations effectuées jusqu'à présent mettent l'accent sur l'accessibilité non seulement facilitée, mais également adaptée à tous les profils de personnes en situation d'itinérance.

Finalement, les partenaires souhaitent réactiver le projet pilote régional de transport cessé en 2019. En regard à la superficie du territoire

(son étalement sur 21 563 km²), le projet devait être adapté et offert en adéquation avec l'accès hébergement. Le projet initial consistait à offrir un transport régional afin de faciliter l'accès aux différents services de la région tels que les hébergements d'urgence, les centres de thérapie en dépendance, les démarches d'employabilité, etc. En effet, bien que les personnes en situation d'itinérance démontrent au quotidien leur sens de la débrouillardise, leur capacité d'adaptation et leur grande résilience, il n'en demeure pas moins que leur difficulté, voire leur impossibilité à se déplacer vers les services appropriés contribue à les maintenir dans une situation de précarité, de vulnérabilité et de désaffiliation. Finalement, la modalité retenue pour faciliter le transport des personnes en situation d'itinérance vers les ressources d'hébergement afin de réduire les obstacles reliés à l'étendue du territoire laurentien est un budget de transport commun à tous les organismes et géré par le chargé de projet de l'accès hébergement. Cette stratégie s'est avérée plus simple à implanter et présente moins de défis que le projet initialement souhaité.

5.2 MOMENTS DE DISPONIBILITÉ DES POINTS D'ACCÈS

Accès logement

Tous les accueils psychosociaux (7 RLS) du CISSS des Laurentides peuvent accueillir la clientèle pour effectuer une [demande de PSL ITI/CRJDA](#) selon leurs heures d'ouverture. De plus, les personnes en situation d'itinérance peuvent aussi soumettre leurs demandes via les organismes communautaires de la région selon leurs heures d'ouverture. Cela dit, il est toujours possible, (24 h/7 j) d'envoyer par message courriel ou téléphonique une demande au Programme ESPOIR, et celle-ci sera traitée dès la journée ouvrable suivante. Lors des horaires atypiques, la personne en situation d'itinérance peut communiquer avec Info-Social 811 afin de recevoir une aide immédiate et un référencement vers la bonne ressource selon les besoins identifiés lors de l'appel.

Accès hébergement

Les moments de disponibilité des points d'accès pour le volet hébergement correspondent aux heures d'ouverture des organismes participants. Cependant, pour les hébergements d'urgence (24 h/7 j), les partenaires ont convenu de rendre disponibles les places réservées laissées vacantes puisque les personnes ne se sont pas présentées.

5.3 OUTILS DE COMMUNICATION

Accès logement

Pour informer les personnes de quand et comment joindre les points d'accès pour le volet logement, soit l'obtention des PSL-ITI/CRJDA, plusieurs outils de communication sont utilisés. Voici quelques exemples :

1. **Guide d'information - Accès logement :** Un [guide d'information](#) pour tous les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires a été développé afin d'expliquer le programme et les modalités d'accès.;
2. **Onglet Internet Itinérance :** Un [onglet internet](#) dédié à l'itinérance sur le site Santé Laurentides a été développé. Un encart spécifique sur l'accès logement a été ajouté à cette section comprenant les modalités du programme et les modalités d'accès. Cet onglet s'adresse à tous les partenaires externes ainsi qu'à la population en général;
3. **Onglet Intranet Itinérance :** Un encart spécifique sur l'accès logement a été ajouté à la section Intranet du CISSS de Laurentides. Cet onglet est accessible à tous les employés et regroupe les modalités du programme et les modalités d'accès;
4. **Publication dans le Bulletin du CISSS des Laurentides :** Plusieurs [publications](#) ont été faites dans les dernières années afin de diffuser l'accès coordonné — Accès logement. Ce bulletin est conçu et envoyé par le service des communications du CISSS des Laurentides à plus de 900 partenaires;
5. **Publication dans l'Infolettre :** Plusieurs publications ont été réalisées dans le journal interne du CISSS des Laurentides qui est diffusé auprès de l'ensemble des employés afin de présenter les services offerts et les modalités d'accès;
6. **Diffusion du Guide d'information — Accès logement** auprès des partenaires œuvrant spécifiquement en itinérance tels que les hébergements d'urgence et de transition, les centres de jour/soir/nuit, le travail de rue, etc.;
7. **Ligne téléphonique dédiée :** Une ligne téléphonique spécifique est mise en place pour permettre aux personnes d'appeler et d'obtenir des informations reliées à l'accès logement. Cette ligne téléphonique est directement associée au Programme ESPOIR.

Accès hébergement

En ce qui a trait au volet accès hébergement, les travaux évoluent en ce sens. Voici les différentes modalités de communication et de diffusion de l'information qui ont été développées :

1. **La production d'un vidéoclip d'introduction :** Création d'une vidéo avec un personnage fictif nommé Alex, qui a vécu un épisode de vie en situation d'itinérance. Ce personnage s'adresse aux différents partenaires et intervenants du milieu. Ce dernier raconte son parcours. La vidéo a été un moyen efficace pour susciter un intérêt envers l'accès hébergement. Elle a été présentée lors de la seconde édition de la journée de mobilisation des connaissances en itinérance des Laurentides;
2. **Guide de présentation de l'accès hébergement :** Un guide a été créé afin de simplifier la compréhension du processus, sa mise en place et répondre aux questions des partenaires;
3. **Bulletin mensuel numérique :** Le sous-comité Accès hébergement souhaite créer un bulletin d'information numérique qui a pour objectif d'informer tous les partenaires des avancées de la mise en place de l'accès hébergement dans les Laurentides. Ce bulletin se veut un outil de création de contenu important et une plateforme de diffusion efficace;
4. **Création d'une présentation personnalisée pour chaque partenaire :** Afin d'augmenter le sentiment d'appartenance des organismes en regard de l'accès hébergement, un document de présentation du sous-comité Accès hébergement sera personnalisé à l'image des organismes participants. Le document personnalisé aura quelques éléments clés associés à l'organisme tel que les couleurs, les logos et autres éléments visuels qui sont associés aux partenaires, mais le ton, le style de l'écriture et le sens de l'accès hébergement resteront cohérents.

Les modalités de diffusion de l'accès hébergement spécifiquement fait pour les personnes en situation d'itinérance n'ont pas été complétées jusqu'à maintenant. Voici les différentes modalités de diffusion des points d'accès qui seront à poursuivre pour 2024-2025 :

1. **Brochures ou dépliants :** Des documents imprimés seront réfléchis afin d'être distribués dans les organismes communautaires et autres lieux pertinents. Ces brochures ou dépliants fourniront des détails sur les points d'accès, les heures de disponibilité et les moyens de communication ;
2. **Affiches d'information :** Des affiches d'information seront élaborées et placées dans des endroits fréquentés par le public cible, tels que les centres communautaires, les

hébergements d'urgence, les centres de jour/soir/nuit, les bibliothèques, les toilettes publiques et les établissements de santé, pour fournir des informations sur les points d'accès et les modes de contact ;

3. **Ligne téléphonique dédiée :** L'implantation d'une ligne téléphonique spécifique est discutée afin de permettre aux personnes d'appeler et d'obtenir des informations reliées à l'accès hébergement.

Il est important de veiller à ce que tous les outils de communication soient clairs, facilement accessibles et disponibles dans différentes langues et formats, afin de garantir une meilleure compréhension et accessibilité pour tous.



Triage et évaluation

6.1 PROCÉDURE DE TRIAGE ET D'ADMISSION

Accès logement

Au sein du sous-comité Accès logement, le triage est réalisé à partir des critères d'admission aux PSL-ITI/CRJDA, en fonction de la situation actuelle d'itinérance, la présence de comorbidités associées ainsi que la date d'ajout à la liste; le tout en prenant en considération les facteurs de risques et de vulnérabilité, en cohérence avec les populations vulnérables identifiées dans le cadre de la Cartographie.

L'attribution des PSL-ITI/CJRDA se base sur les critères d'admissibilité élaborés par la Société d'habitation du Québec (SHQ). Ces critères d'admissibilité déterminent l'éligibilité des demandeurs aux différentes subventions au loyer et sont pris en compte lors du processus de triage et d'admission dans le cadre de l'accès logement.

Pour les personnes en situation d'itinérance ou sans-abri ou à risque imminent de le devenir :

- ✧ Être citoyen canadien ou résident permanent;
- ✧ Avoir un revenu annuel inférieur à 31 000 \$;
- ✧ Ne pas posséder des biens d'une valeur égale ou supérieure à 50 000 \$;
- ✧ Avoir résidé dans la région des Laurentides pendant au moins 12 mois au cours des deux dernières années;
- ✧ Ne pas être un ancien locataire de HLM dont le bail a été résilié pour cause de déguerpissement, de non-paiement de dette au locateur ou à la suite d'un jugement du tribunal administratif du logement;
- ✧ Ne pas être aux études à temps plein, à moins d'avoir un enfant à charge.

La situation actuelle d'itinérance est identifiée à l'aide d'un outil traduit, tiré du *Coordinated Access Guide du Regional Municipality of Wood Buffalo*. Cette liste permet en fait d'identifier la situation d'itinérance de la personne en lien avec le logement d'abord ou le relogement, en identifiant le niveau de risque et la priorisation suggérée par une cotation de 1 à 5.

La comorbidité qui fait référence aux problèmes de santé mentale, aux problèmes de santé physique et aux problèmes liés à l'utilisation de substances est également prise en compte lors du processus de triage et d'admission.

Finalement, le triage est réalisé en prenant en considération les facteurs de risques et de vulnérabilité suivants :

- ✧ Les femmes;
- ✧ Les personnes issues de la communauté LGBTQ2+;
- ✧ Les personnes présentant une déficience physique et intellectuelle;
- ✧ Les personnes âgées ou en perte d'autonomie;
- ✧ Les jeunes en difficulté;
- ✧ Les Premières Nations et Inuits.

Le comité d'attribution procède à la première analyse de la demande lors des rencontres prévues à cet effet qui ont lieu une fois par semaine. Il examine la demande pour déterminer sa viabilité et décider de l'orientation vers un PSL-ITI/CRJDA lié à l'itinérance ou encore à d'autres programmes de supplément au loyer disponibles, le cas échéant. Le comité veille également à obtenir tous les documents nécessaires et s'assure de la priorisation et du triage à chaque demande.

Accès hébergement

En ce qui concerne l'accès hébergement, les réflexions relatives au développement des procédures de triage et d'évaluation sont en cours d'expérimentation. L'objectif est de standardiser les méthodes d'admission, d'évaluation et d'orientation de l'individu, et réduire ainsi les obstacles auxquels la personne en situation d'itinérance fait face. Effectivement, les partenaires impliqués se sont dotés d'un processus de triage simple et efficace pour éviter la création de situations de stress et de démobilitation chez les personnes concernées. Dans cette perspective, ils ont mis en place un processus de triage basé sur les critères de priorisation suivants :

les besoins spécifiques, le type de logement recherché et le niveau d'autodétermination de la personne. Le sous-comité a ainsi développé les outils nécessaires à l'accueil de la personne ainsi qu'à sa situation personnelle.

Toutefois, les enjeux reliés à l'exclusion d'une personne d'un hébergement d'urgence comme lors de problème de comportements agressifs, d'intoxication aiguë, la présence d'un animal ou de disponibilités des logements liés à une liste unique de priorisation doivent être discutés plus en profondeur avant d'être mis à l'épreuve par la pratique. Ces enjeux ont mené à l'instauration d'un protocole de confidentialité entre les organismes dans l'accès au dossier de la personne en situation d'itinérance.

Il est important de souligner que les travaux sont toujours en cours et visent à établir un processus de triage et d'admission qui sera équitable,

efficace et respectueux des besoins et des droits des personnes concernées. De plus, il convient de mentionner que le CHMM est responsable de la coordination de la mise en œuvre de l'accès hébergement. En tant que leader, le CHMM travaille en étroite collaboration avec les partenaires afin d'assurer une coordination efficace et harmonieuse de l'accès coordonné – Accès hébergement dans la région et veillera sur l'élaboration d'un processus d'évaluation et de triage efficient. Cette approche visée se veut uniformisée pour que les individus puissent accéder au soutien dont ils ont besoin d'une manière opportune, harmonieuse, optimisée et efficace. Le comité souhaite mettre en place une procédure qui réduit au maximum le nombre d'étapes requises pour répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance, et ce, en dépit des nombreux cas de figure existants

6.2 ÉVALUATION

L'outil d'évaluation commun (accès logement et accès hébergement) envisagé dans les réflexions du comité accès coordonné était l'inventaire de rétablissement individualisé et standardisé (IRIS). Toutefois, certains défis opérationnels ont mis en suspend son implantation. Cet outil a d'ailleurs fait l'objet d'une diffusion lors de la Journée annuelle de mobilisation et de réflexion régionale en itinérance du 5 mai 2023 rejoignant plus de 200 personnes.

Suite aux réflexions régionales, la région a identifié deux outils d'évaluation pertinents à utiliser pour le processus d'évaluation soit : l'inventaire de rétablissement individualisé et standardisé

(IRIS) et l'évaluation des besoins en réinsertion sociale (RÉSO). Comme les deux outils présentent des aspects positifs et d'autres à améliorer spécifiquement pour le contexte d'accès coordonné, les partenaires souhaitent les expérimenter avant d'arrêter le choix.

Lors du projet pilote à l'hiver 2023-2024, l'étape de l'évaluation spécifiquement pour une demande d'hébergement d'urgence a reposé sur un seul critère, soit le volontariat. Dans les situations où la demande requerrait un hébergement transitoire, l'évaluation sommaire a été réalisée selon les critères de la ressource d'accueil

6.3 MÉCANISMES ET OUTILS DE PRIORISATION

Accès logement

L'accès logement s'est doté d'un mécanisme de priorisation développé spécifiquement pour les fins du présent processus afin de mieux répondre aux besoins des personnes et d'attribuer les ressources de manière équitable et efficace. Une brève description de ces mécanismes est la suivante :

1. Validation des critères d'admissibilité au PSL-ITI/CRJDA;
2. Identification du niveau de priorité de l'outil d'évaluation VI-SPDAT;
3. Identification des facteurs de risques et de vulnérabilité.

La mise en commun de ces informations permet d'identifier l'admissibilité et la priorisation des

demandes de PSL-ITI/CRJDA. L'attribution se fait donc en considération de la date de dépôt de la demande et du niveau de priorisation établi. Ce mécanisme de priorisation aide l'organisation à optimiser l'utilisation des ressources disponibles et à offrir un soutien approprié aux personnes les plus vulnérables et dans le besoin.

Accès hébergement

L'étape de la priorisation, liée à celle de l'évaluation, a été définie et testée dans la pratique lors du projet pilote. Une liste de critères a été établie pour organiser les accès aux logements disponibles dans le cas des hébergements d'urgence et des hébergements transitoires. Lorsque la demande de la personne est d'obtenir un hébergement d'urgence, la priorisation repose

sur l'ordre des demandes, c'est-à-dire que les demandes seront traitées chronologiquement. Pour les demandes d'hébergement transitoire, des critères de priorisation sont déterminés à l'aide d'une cote de priorité :

- La personne a été évaluée selon le processus de l'accès hébergement ;
- Admissibilité aux logements du répertoire ;
- Présence d'un indice de gravité élevé ;
- Fréquence d'utilisation des services ;
- Présence d'itinérance chronique ;
- La personne accepte l'offre de logement ;
- La personne participe aux services vers l'autodétermination (autonomie) ;
- La personne n'a pas le soutien de proches ;
- La personne a des enfants à charge.



Aiguillage et référence

7.1 PROCESSUS DE JUMELAGE/AIGUILLAGE VERS LES SERVICES

Accès logement

Actuellement, la région des Laurentides est témoin d'une pénurie de logements sans précédent. Cet enjeu considérable empêche l'optimisation d'un processus de jumelage et d'aiguillage. À ce propos, dans le cadre de l'accès logement, malgré l'admissibilité d'une personne en situation d'itinérance à une subvention au loyer, le défi persiste pour trouver un logement locatif privé. Considérant un taux d'inoccupation de logement en deçà de 0,5 % pour la municipalité régionale de comté (MRC) Rivière-du-Nord, en guise d'exemple, la recherche de logement est laborieuse, voire parfois même impossible, pour cette population victime d'exclusion. Ainsi, le mécanisme d'aiguillage est tributaire de la disponibilité des logements et d'une recherche fructueuse. De fait, aucune vacance n'est possible dans le contexte actuel.

Accès hébergement

Le jumelage consiste principalement à faire le rapprochement entre les places disponibles dans les organismes communautaires et les personnes qui ont fait des demandes d'hébergement. Lors du projet pilote, trois fichiers *Excel* ont été créés pour suivre le cheminement des personnes en situation d'itinérance. Ces outils, temporaires, permettent une mise en commun de l'information en attendant l'implantation d'un SGI partagé.

Actuellement, chaque organisme participant complète un fichier qui identifie les places disponibles en temps réel sur une grille *Excel* partagée permettant de faire le suivi des demandes de placements en hébergement. Lorsqu'une personne donne son consentement à participer à l'accès coordonné - Accès hébergement, l'intervenant consulte le fichier afin d'identifier les places disponibles. Dans l'éventualité où une place est disponible à même l'organisme,

l'intervenant retire la demande de la liste et communique la modification aux autres organismes via le document partagé et par le biais d'un canal *Teams* regroupant les organismes participants. Lorsqu'aucune place n'est disponible dans l'organisme, l'intervenant doit alors consulter le fichier afin d'identifier les places disponibles auprès des organismes partenaires. Si une place est disponible, il contacte l'organisme pour réserver la place et ensuite, retirer la disponibilité dans le fichier partagé. L'organisme qui héberge la personne est responsable d'organiser le transport si cela est nécessaire. À ce propos, un transport de retour vers le secteur d'origine est généralement prévu.

Il arrive parfois qu'aucune place ne soit disponible auprès des organismes participants à l'accès hébergement. Dans ce cas, le processus de référence habituel s'applique, c'est-à-dire que la personne est invitée à réaliser des démarches et communique avec les autres organismes de la région ou des régions limitrophes afin de se trouver un hébergement. Lorsqu'un hébergement est trouvé, un fichier de suivi est complété pour identifier vers quel organisme l'hébergement se fera, les heures d'arrivées et de départ prévues ainsi que les détails qui permettent de faire le suivi de la personne. Cependant, puisque l'organisme n'est pas membre de l'accès hébergement, il est plus difficile d'assurer ce suivi. De fait, l'accès coordonné permet de mettre en place un filet de sécurité et faciliter la coordination des services autour de l'individu.

Un des objectifs associés à l'accès hébergement est que les organismes impliqués développent une banque de chambres locatives de transition et de logements de transition avec SRA afin d'aiguiller les demandeurs vers le type d'hébergement requis et souhaité. Cette volonté est toujours présente, mais tributaire des subventions disponibles.

7.2 INVENTAIRE CENTRALISÉ DES SERVICES DE LOGEMENT ET HÉBERGEMENT

La Cartographie du système d'hébergements et de logements a mis en lumière plusieurs initiatives locales permettant de centraliser l'offre de logement de certains RLS. Entre autres, le Comité *Un toit pour tous* sur le territoire des Pays-d'en-Haut, coordonné par le volet organisation communautaire en itinérance du CISSS des Laurentides, présente un modèle intéressant se rattachant à des possibilités d'accès coordonné. Notamment, un document de type *Google Drive* est mis à jour régulièrement afin de répertorier les places en logements qui sont repérées. Puisque certains motels de la région sont utilisés à forte capacité, faute d'autres options, le document inclut également l'information lorsqu'une chambre se libère. Le comité *Un toit pour tous* propose également des actions de sensibilisation pour tenter d'améliorer l'offre dans leur secteur. L'intérêt à mettre en commun ces ressources est partagé à travers l'ensemble des partenaires communautaires et intersectoriels des Laurentides.

Le sous-comité Accès hébergement s'est d'ailleurs inspiré des initiatives régionales afin de réaliser un inventaire centralisé des ressources d'hébergements spécifiques à l'accès hébergement. Celui-ci est utilisé par les organismes partenaires dans le cadre du projet pilote.

En outre, le comité Accès coordonné a exprimé l'intention régionale de favoriser la création d'hébergements transitoires et de logements

abordables de manière autonome par le biais d'initiatives communautaires. Les chambres de transition à long terme permettent aux résidents de bénéficier d'un logement temporaire tout en ayant accès à des services de soutien et d'accompagnement adaptés à leurs besoins. À ce propos, au cours de l'année 2023-2024, le CHMM a fait l'acquisition d'une auberge de 17 chambres. Ces places supplémentaires feront partie de l'accès hébergement. Cette initiative vise à répondre au besoin croissant de logements abordables pour les personnes en situation de vulnérabilité en offrant un environnement sécuritaire et stable pour leur permettre de se réinsérer progressivement dans la société et, ainsi, en faciliter l'accès coordonné.

Cette initiative s'inscrit dans la vision du comité Accès coordonné qui veut favoriser l'autonomie des personnes en situation de vulnérabilité et contribuer à leur réinsertion sociale et résidentielle de manière durable et inclusive. Par ailleurs, le comité organisateur de la Journée de mobilisation des connaissances en itinérance dans les Laurentides a pris soin d'ajouter, en mai 2024, une conférence sur l'investissement communautaire autonome dédié au logement à but non lucratif. Pour ce faire, une conférence du Centre de transformation du logement communautaire par les Fonds Plancher a été présentée afin d'informer les organismes communautaires qui souhaiteraient entreprendre ces démarches.

7.3 AUTODÉTERMINATION DE LA PERSONNE

Le processus d'accès coordonné vise à mettre en avant l'autodétermination de la personne en lui donnant un rôle actif dans la prise de décision concernant ses besoins et ses choix en matière de logement et de services. Pour favoriser l'autodétermination, plusieurs éléments sont intégrés au processus :

- **Informations et éducation :** La personne est informée sur ses droits, les services disponibles et les options qui s'offrent à elle;
- **Participation active :** La personne est encouragée à participer activement au processus, en exprimant ses préférences, en partageant ses besoins et en prenant part aux discussions

et aux décisions qui la concernent; il est également encouragé que la demande soit faite par la personne en situation d'itinérance;

- **Choix et flexibilité :** Le processus tient compte des préférences individuelles et offre des choix réels à la personne. Différentes options sont présentées et des ajustements sont faits pour répondre aux besoins spécifiques de chaque personne;
- **Respect de la volonté de la personne :** La volonté de la personne est respectée et prise en considération lors de l'évaluation et de la planification des services. Les décisions finales sont prises en collaboration avec la

personne, en respectant ses souhaits autant que possible;

- » **Accompagnement et soutien** : La personne reçoit un accompagnement et un soutien

personnalisés tout au long du processus, afin de l'aider à naviguer dans les différentes étapes et à prendre des décisions qui correspondent à ses objectifs et à sa situation.

7.4 AIGUILLAGE

Le processus de l'aiguillage n'est pas encore mis en place, considérant les enjeux liés à la faible disponibilité des logements sur le territoire. Dans le cadre du processus d'amélioration continue de l'accès coordonné, les partenaires travaillent à déterminer les éléments clés à documenter, tels que les renseignements sur la personne, les motifs de l'aiguillage, les services recommandés et les résultats attendus. Ils s'assureront également de respecter les protocoles de confidentialité et de protection des données lors de la documentation. Une fois que le processus de documentation de l'aiguillage sera dûment établi, il sera mis en œuvre de manière cohérente et intégré aux pratiques de travail de tous les partenaires impliqués afin de garantir une gestion efficace et transparente des références vers les services appropriés, si le contexte le permet.

Dans le cadre du projet pilote, l'aiguillage a été documenté à partir d'un document *Excel* partagé entre les trois organismes participants. Cette stratégie temporaire a tout de même permis de faciliter l'aiguillage. Les travaux du sous-comité Accès hébergement ont permis de cibler un outil de gestion des informations qui a fait écho auprès des organismes participants. Une firme informatique a été embauchée et accompagne le sous-comité dans l'ajustement du SGII afin de le rendre conforme aux aspirations des organismes dans un souci constant du respect de la confidentialité des usagers et le respect de leurs droits. L'implantation est à poursuivre.

7.5 SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Accès logement

Comme le principal défi de l'accès coordonné est actuellement relatif à la disponibilité des logements dans les Laurentides, des mécanismes de référence systématique vers des services complémentaires ont été développés. À cet égard, toutes les personnes s'inscrivant dans une demande de PSL-ITI/CRJDA en itinérance sont prises en charge par le programme ESPOIR, conjointement aux services déjà présents, afin de soutenir la personne pendant l'attente et l'accompagner dans les démarches complémentaires, dont la complétion des rapports d'impôts, demande d'assistance sociale, demande RAMQ, la recherche d'hébergement d'urgence ou de transition, etc.

Accès hébergement

L'accès coordonné volet hébergement est toujours en cours de développement. Toutefois, les organismes participants au projet pilote ont mis en place une structure partagée par le biais d'un

document Excel, permettant de suivre en temps réel les places d'hébergement disponibles lors des demandes de services ainsi que les services complémentaires en cours, dont le processus d'obtention de la carte d'assurance maladie, impôts, etc. Par conséquent, cette méthode permet à la personne d'être hébergée selon l'endroit disponible et de poursuivre les démarches complémentaires en cours et ainsi optimiser les services qui lui sont offerts. Pour chaque cas de figure, les intervenants sont appelés à inscrire les bonnes pratiques, les défis et les apprentissages effectués dans un souci d'amélioration continue.

En mettant en place ces mécanismes, l'accès hébergement vise à assurer une approche intégrée et cohérente pour orienter les personnes vers des services complémentaires, en veillant à ce qu'elles reçoivent un soutien complet et adapté à leurs besoins spécifiques.



Système de gestion de l'information

8.1 OUTILS DE GESTION DE L'INFORMATION

Les discussions autour de la thématique des systèmes de gestion de l'information en itinérance (SGII) ont été source de plusieurs questionnements. Nonobstant les craintes identifiées et les enjeux liés à une implantation ultérieure, les partenaires démontraient tous une grande ouverture, voire un intérêt marqué, à prendre part à cette réflexion régionale. Les consultations initiales ont permis d'aborder différents éléments associés au SGII soit les outils utilisés actuellement, les conditions pour la mise en place d'un système, l'utilité et la pertinence de ce système ainsi que les défis liés à son implantation et à son utilisation. La disparité entre les réponses obtenues fait écho aux consultations qui ont été effectuées, notamment concernant l'outil utilisé et le sentiment d'efficacité perçu face au fonctionnement et à la gestion des statistiques. Certaines ressources ont mentionné avoir déjà accès à un logiciel spécifique à leur organisation ou clientèle. C'est le cas notamment pour certaines ressources d'hébergement d'urgence et transitoire, les maisons pour femmes victimes de violence conjugale ainsi que pour l'organisme régional de travail de rue.

Le premier constat était non seulement éloquent, mais primordial à considérer dans le déploiement de l'accès coordonné en ce qui a trait à la disparité des visions sur les SGII. Certains organismes utilisaient toujours des dossiers sous format papier et en étaient satisfaits. L'embauche d'une firme informatique pour mener à bien ce volet est venue préciser les besoins pour une base de données commune. La production d'un rapport de recommandation a permis l'analyse des solutions susceptibles de répondre aux besoins de l'accès hébergement. Les recommandations portent sur une ou des solutions permettant aux organismes de poursuivre leur gestion actuelle tout en y intégrant les impératifs liés à l'accès coordonné. Ces recommandations vont guider le sous-comité Accès hébergement dans le déploiement du SGII tout en soutenant la gestion du changement qui doit

accompagner l'implantation de la solution dans les organismes de la région. Le sous-comité Accès hébergement considère Hestia, une plateforme en ligne de gestion et d'analyse, comme particulièrement intéressante. Des contacts avec les fournisseurs ont été amorcés pour mieux comprendre les possibilités d'adaptation à l'accès coordonné – hébergement.

Ce qui demeure mobilisant pour les partenaires, c'est de rester centré sur les besoins de la population vulnérable, et ce, malgré les défis associés pour l'organisation. En soi, cela peut paraître comme un enjeu sur le plan de l'implantation. Certains partenaires souhaitent d'ailleurs mettre de l'avant la pertinence de l'échange d'information selon les besoins réels de la personne; c'est-à-dire d'échanger les données essentielles aux fins d'un cheminement vers la sortie de la rue et éviter de dédoubler les interventions.

Afin de rendre l'utilisation du SGII facile et accessible, une communauté de pratique aux fins d'harmonisation d'un langage commun et d'une cohérence globale en itinérance a été développée. De façon informelle, la communauté de pratique a été testée lors du projet pilote. Les outils développés dans un premier temps ont été mis à l'épreuve sur le terrain et améliorés, bonifiés ou adoptés lors des rencontres permettant l'amélioration continue. Ce processus est l'embryon de la communauté de pratique et la base du travail collaboratif. Les principes suivants ont guidé la collaboration tout au long du projet pilote et continueront de le faire lorsque sera formalisée la structure de la communauté grand groupe :

- L'apprentissage en interaction avec les autres;
- Une communauté de pratique ne se dirige pas, elle s'anime;
- L'efficacité est liée au niveau d'activité et d'interaction, à l'engagement et à la satisfaction des membres;
- L'efficacité est également liée à un environnement facilitant.

Ceci permettrait aussi de définir en continu les données importantes à intégrer, les obstacles vécus et les solutions associées à l'utilisation régionale d'un SGII. L'aspiration des partenaires est d'avoir une compréhension commune des défis en temps réel tout en adressant les enjeux de confidentialité et d'éthique en lien avec le partage d'informations.

Dans le cadre des travaux en cours, la mise en œuvre du volet base de données communes permettra certainement de préciser un mécanisme de gouvernance pour l'implantation d'un

système de gestion des données communes de tous les organismes de la région. Pour ce faire, la région s'est dotée d'un consultant en communication et d'un chargé de projet pour coordonner le projet pilote. Le consultant en communication et le chargé de projet travaillent spécifiquement à adresser et orienter les choix en matière de gestion de l'information, en fonction des besoins spécifiques des personnes en situation d'itinérance et des réalités de la région. Cela permettra d'améliorer la qualité des services offerts et d'optimiser les ressources disponibles.

8.2 CONSIGNATION DES DONNÉES

Accès logement

L'information présentement recueillie dans le cadre de l'accès logement est dûment consignée dans le système d'information servant à la gestion de l'information clinique et administrative des centres locaux de services communautaires (ICLSC), puisque les personnes en situation d'itinérance demandant des PSL-ITI/CRJDA consentent également à recevoir des services de SRA par le programme ESPOIR. Une liste d'attente par secteur d'Office d'habitation est mise en place pendant les recherches de logement. Actuellement, l'ensemble des PSL-itinérance ont été octroyés et quelques PSL-CRJDA sont encore disponibles. De fait, une liste d'attente est active, mais la possibilité de faire une nouvelle demande est actuellement suspendue. Une communication régionale sera réalisée lors de l'octroi de nouvelles unités PSL-ITI/CRJDA pour les Laurentides.

Accès hébergement

Au stade actuel du développement de l'accès coordonné – hébergement, les données sont actuellement consignées par un document Excel partagé entre les partenaires participants au projet pilote. Ce faisant, les personnes en situation d'itinérance doivent consentir au partage d'informations de base afin de permettre à l'intervenant de coordonner l'accès à l'hébergement.

Des travaux supplémentaires seront nécessaires pour établir les protocoles et les mécanismes de gestion de l'information dans le cadre de l'implantation du SGII. Cependant, il est convenu de mettre en place des pratiques de gestion de l'information qui respectent la confidentialité et la sécurité des données personnelles.

8.3 BESOINS DE LA RÉGION

Dans le contexte de l'accès coordonné, les besoins de la communauté en matière de gestion de l'information incluent :

- **La centralisation des données :** Il est essentiel de disposer d'un système centralisé pour collecter, stocker et gérer les informations pertinentes liées à l'accès coordonné, y compris les renseignements cliniques des personnes en situation d'itinérance;
- **La confidentialité des données :** La protection de la confidentialité des données cliniques est primordiale. Il est important de
- mettre en place des mécanismes de sécurité robustes pour garantir la confidentialité des renseignements personnels des individus, conformément aux lois et réglementations en vigueur. Cela peut inclure des politiques de confidentialité, des contrôles d'accès, etc.;
- **L'échange de certaines informations cliniques :** Il est nécessaire de faciliter l'échange d'informations pertinentes entre les différents

partenaires impliqués dans l'accès coordonné, en se concentrant sur les besoins réels de la personne en situation d'itinérance afin de favoriser le cheminement vers la sortie de la rue et la réinsertion sociale de la personne;

- **La collaboration concertée :** Les partenaires reconnaissent l'importance d'une collaboration concertée, où les informations sont partagées de manière coordonnée et utilisée efficacement afin de soutenir la personne en situation d'itinérance. Il est essentiel de favoriser une approche intégrée, où chaque partenaire contribue aux démarches de réinsertion en partageant les informations nécessaires pour assurer une prise en charge globale et cohérente;
- **Le suivi des données régionales :** Un besoin identifié est de consigner les données en temps réel de la situation d'itinérance sur le territoire; ce qui permettrait notamment une auto-évaluation des efforts déployés à l'échelle régionale pour atteindre les exigences en matière de données annualisées. Cet aperçu d'une année à l'autre de la situation de l'itinérance et des stratégies en place pour y remédier dans la région aiderait certainement à cerner les tendances propres aux Laurentides en matière d'itinérance, aux entrées et sorties de l'itinérance ainsi qu'aux résultats axés sur le logement.

Les partenaires impliqués souhaitent consigner dans un SGII commun, les informations cliniques à l'égard des exclusions, des motifs de refus de services, de fin de séjour ou d'éviction. Le déploiement d'un SGII dans les Laurentides est vu de façon positive. En effet, tous s'entendent pour dire que le SGII permet un suivi annuel des services offerts et un portrait des besoins des personnes en situation d'itinérance en temps réel. Il est aussi envisagé d'utiliser un SGII afin de voir le portrait global et les trajectoires de soins empruntées par les personnes en situation d'itinérance. D'ailleurs, la durée et la récurrence de séjours en hébergement d'urgence permettent d'identifier et de peaufiner les interventions à réaliser afin de soutenir l'individu.

Suite à la production du rapport de recommandation de la firme informatique, il ressort de cela que le système Hestia pourrait répondre aux besoins de l'accès coordonné - hébergement. Des contacts avec les fournisseurs ont été amorcés pour mieux comprendre les possibilités d'adaptation en adéquation avec les besoins de la région.



Suivi et amélioration continue

9.1 INDICATEURS DE SUIVI

Les indicateurs utilisés pour évaluer l'atteinte des objectifs de l'accès coordonné dans les Laurentides sont les suivants :

- › Le nombre de personnes inscrites à l'accès coordonné;
- › Le nombre de personnes en situation d'itinérance qui ont accédé à un logement stable grâce à l'accès coordonné;
- › Le taux de récurrence de l'itinérance parmi les personnes qui ont été logées par le biais de l'accès coordonné;
- › Le temps d'attente moyen pour l'accès aux services d'hébergement, de transition et de logement;
- › Le taux de satisfaction des usagers en ce qui concerne l'efficacité et la qualité des services reçus.

9.2 RÉSULTATS COMMUNAUTAIRES

Dans le cadre de l'accès coordonné, la communauté désignée des Laurentides utilise les résultats communautaires de différentes manières pour améliorer et optimiser l'accès à l'hébergement de transition et au logement. Tout d'abord, les résultats communautaires sont utilisés pour évaluer l'atteinte des objectifs. Les données recueillies permettent de mesurer l'impact de l'accès coordonné sur la réduction de l'itinérance chronique et sur la stabilisation du logement pour les personnes concernées.

De plus, les résultats communautaires jouent un rôle essentiel dans la prise de décisions stratégiques. Cela permet d'orienter les ressources vers les interventions les plus efficaces et d'allouer les moyens de manière judicieuse pour maximiser l'impact de l'accès coordonné. Enfin, les résultats communautaires sont également utilisés pour sensibiliser les parties prenantes et la population en général à l'importance de la lutte contre l'itinérance et aux progrès réalisés grâce à l'accès coordonné.

9.3 MÉCANISMES DE SUIVI ET D'AMÉLIORATION CONTINUE

Le CISSS des Laurentides et les partenaires impliqués dans le cadre du comité Accès coordonné suivent l'avancement des travaux d'implantation en cours et les résultats obtenus afin d'identifier les domaines nécessitant des améliorations. L'établissement collabore avec le responsable de la mise en œuvre, le CHMM et le chargé de projet/consultant, afin d'assurer que les étapes prévues sont respectées et que les objectifs fixés sont atteints. De plus, des rencontres bisannuelles du comité Accès coordonné sont réalisées et un suivi systématique des composantes de l'accès coordonné a été révisé. Ces mécanismes de suivi visent à garantir l'évolution de la mise-en-œuvre de l'accès coordonné et une gestion optimale de toutes les étapes du processus.

Qui plus est, afin de faciliter l'implantation du projet pilote en 2023-2024, des rencontres statutaires mensuelles ont été faites avec le porteur de la mise en œuvre de l'accès coordonné - Hébergement, soit le CHMM, afin d'assurer un suivi régulier des travaux, des progrès réalisés et des ajustements nécessaires. Ces rencontres ont permis de maintenir un suivi étroit sur les différentes étapes du projet, d'échanger sur les avancées, de prendre des décisions stratégiques en temps réel et de soutenir les actions. Grâce à ces rencontres, le comité a pu rapidement identifier les défis et les opportunités, partager les bonnes pratiques et assurer une communication fluide entre les différents partenaires impliqués. Cela a favorisé, encore cette année, une collaboration efficace, permis la résolution proactive des problèmes, et garanti que le projet avance selon les délais prévus.

9.4 PRIORITÉS POUR 2024-2025

Pour la prochaine année (2024-2025), les priorités de l'accès coordonné – Hébergement sont les suivantes :

- **Implantation d'un SGII** : développement et implantation de la base de données;
- **Élargissement du réseau d'organismes partenaires actifs dans le sous-comité Accès hébergement**. L'élargissement au secteur ICRÉ est l'une des principales priorités. Cela permettra d'offrir des services coordonnés et adaptés aux personnes en situation d'itinérance dans ces régions éloignées, où les besoins peuvent être spécifiques;
- **Élargissement à d'autres types d'hébergement et services complémentaires**;
- **Poursuite du développement** concerté du processus (amélioration continue);
- Formalisation de la **communauté de pratique**;
- **Élaboration d'un plan d'action** concernant les goulots d'étranglement, notamment sur le besoin de développer davantage de logements de tous types pour répondre aux besoins de la population laurentienne.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Pour une interprétation du texte ou pour une demande de renseignements concernant le présent document, veuillez communiquer avec :

Émilie Contant

Cheffe d'administration du programme régional ESPOIR, du programme régional du réseau d'éclaireurs en santé psychologique et des dossiers transversaux

Direction des programmes Santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides