



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

Plan régional intégré en itinérance, Région des Laurentides 2021-2024 est une production de la Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte (DSMDPGA) du Centre intégré de santé et services sociaux (CISSS) des Laurentides.

RÉDACTION

Émilie Contant, agente de planification, de programmation et de recherche

Noémie Lacombe, coordonnatrice régionale des services psychosociaux généraux adulte et des dossiers transversaux

COORDINATION DES TRAVAUX

Émilie Contant, agente de planification, de programmation et de recherche

Audrey Larocque, chef de programme – services psychosociaux généraux et centrale régionale Info-Social

Noémie Lacombe, coordonnatrice des services psychosociaux généraux adulte et des dossiers transversaux

LECTURES, RECOMMANDATIONS ET VALIDATION

Louis Rousseau, directeur adjoint des services ambulatoires en santé mentale, urgences psychosociales, services psychosociaux généraux et Info-Social

Audrey Larocque, chef de programme – services psychosociaux généraux et centrale régionale Info-Social

CORRECTIONS FINALES

Élisabeth Hébert, spécialiste des procédés administratifs

Daphney Bernadotte, agente administrative

Carine Lavigueur, agente de planification, de programmation et de recherche

INFOGRAPHIE

Catherine David, designer graphique
Atlas & Axis

©CISSS des Laurentides, 2022

ISBN 978-2-550-92470-8 (imprimé)

ISBN 978-2-550-92471-5 (en ligne)

Afin de citer le présent document :

Contant, É. et Lacombe, N. (2022). Plan régional intégré en itinérance – Région des Laurentides 2021-2024. Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides, Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte.

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	5
Préambule	7
Réalité de l’itinérance sur le territoire	9
Les grands apprentissages	12
Plan régional intégré en itinérance	14
Structure de gouvernance	14
Le comité directeur intersectoriel régional	14
Concertation régionale en itinérance (CRI).....	14
Tables et comités locaux en itinérance	15
Comité accès coordonné	15
Figure 1. Schématisation de la gouvernance en itinérance dans la région des Laurentides	16
Consultations	17
Portrait de l’itinérance sur le territoire des Laurentides et des besoins en matière d’intervention	17
Consultation des partenaires communautaires	18
Synthèse des enjeux et questionnaire	18
Consultation élargie – partenaires communautaires et intersectoriels.....	19
Priorités régionales	20
Les ressources d’hébergement.....	20
Le logement.....	21
L’accès aux services de santé et aux services sociaux	22
Services de soutien à la clientèle.....	23
Concertation et soutien dans la mise en place des meilleures pratiques	24
Figure 2. Faits saillants des priorités régionales.....	25
Actions à mener pour lutter contre l’itinérance	26
Tableau 1. Actions à mener pour lutter à contrer l’itinérance	26
Plan d’investissement	33
Plan d’action interministériel en itinérance 2021-2026	33
Mesure 1.1	33
Mesures 2.1 et 2.2	33
Mesure 3.1	34
Mesures 5.2 et 5.3	34
Mesure 6.3.....	35
Mesure 6.4	36
Mesure 7.1	37
Mesure 10.1	37
Mesure 12.1	37

Programme Vers un chez soi	38
Tableau 2. Financement total alloué pour l'ensemble des activités du volet – CD.....	38
Tableau 3. Financement total alloué pour l'ensemble des activités du volet – ICRÉ.....	39
Tableau 4. Tableau présentant les contributions approximatives d'autres sources de financements dans le cadre du volet – CD	39
Communication et offre de services.....	40
Diffusion du plan régional intégré en itinérance	40
Offre de services.....	40
Modalités de communication pour les appels de projets VCS et PAII.....	41
Composition du comité d'attribution.....	42
Accès coordonné	43
Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance	43
Une structure de gouvernance spécifique	45
Objectifs et portée de l'accès coordonné	46
Point d'accès	47
Triage et évaluation	48
Aiguillage et référence	48
Système de gestion de l'information en itinérance	48
Suivi et amélioration continue	49
Résultats régionaux.....	50
Conclusion.....	52
Mécanisme de suivi et de révision	53
Demande de renseignements	53

*N.B. Le genre masculin est utilisé
comme générique dans le seul but
de ne pas alourdir le texte.*



REMERCIEMENTS

Nous remercions toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation du plan régional intégré en itinérance pour la région des Laurentides.

C'est avec gratitude que nous soulignons l'apport des membres des instances de concertation du milieu, soit la concertation régionale en itinérance (CRI), les tables locales en matière d'itinérance ainsi que tous les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires impliqués. Nous remercions également les membres des comités de travail consultatif pour leur participation active aux travaux, leurs judicieux commentaires et leur disponibilité.

Nos remerciements s'adressent plus particulièrement à...

Claire Léveillée, Trait d'union Jeunesse
Marie-Claude Renaud, Accueil Communautaire Jeunesse +
Jean-Sébastien Renaud, Centre d'Hébergement Multiservices de Mirabel
Benoît Lacoste, Resto-pop Thérèse-De Blainville
Karen St.James, Concertation hébergement Argenteuil
Patricia Charlant, Hébergement Fleur de Macadam
Jezabel Dunn De-Petrillo, Hébergement Fleur de Macadam
Louise Giard, C.A. Hébergement Fleur de Macadam
Fannie Olivier, Ressources Olivier
Émilie Rouleau, Écluse des Laurentides
Martine Collin, Travail de rue à Mirabel
Martin Forget, Écluse des Laurentides
Sandrine Gaudalet, Centre regain de vie
Joël Marois, Centre regain de vie
Manon Pérusse, Maison Oxygène Laurentides
Patricia Rocheleau, Maison Oxygène Laurentides
Mathieu Arkins, Accueil communautaire jeunesse le Labyrinthe
Nancy Ponton, La Croisée des Laurentides
Isabelle Côté, Arc-en-Soi
Michel Bolduc, Maison Lyse-Beauchamp
Marie-Hélène Brunet, Maison Le Paravent
Hugo Bissonnette, Le Dispensaire
Sébastien Doyon, Le Dispensaire
Chantal Dumont, Le Book Humanitaire
Karen St-James, Concertation Hébergement Argenteuil
Jocelyn Martel, Clés en main
Carol Pagé, Clés en main
Boromir Vallée Dore, Réseau SOLIDARITÉ itinérance du Québec
Lyne Charuest, La Rencontre de Ste-Marguerite du Lac Masson

Tommy Pellerin, Maison des jeunes de Sainte-Véronique
Samuel Delorme, Maison des jeunes de Sainte-Anne-des-Plaines
Marjolaine Goudreau, Association des Maisons des Jeunes de Mirabel
Émilie Larin, Association des Maisons des Jeunes de Mirabel
Martine Roy, CAP-Emploi
Annick Laurin, Table de concertation communautaire Mirabelloise
André Genest, MRC Pays d'en Haut
Yan Robitaille, MRC Thérèse-De Blainville
Michel Lamontagne, Ville de Saint-Eustache
Sophie Collerette, Ville de Saint-Jérôme
Alain Trépanier, Ville de Saint-Jérôme
Chantal Ranger, pour Billy Morin, MRC Argenteuil
Yvan Boudrias, Zone Emploi d'Antoine-Labelle
Nathalie Guindon, CSSHL Centre l'Impact, FGA
Marie-Ève Bourget, Police de Blainville
Marie-Josée Gervais, Sûreté du Québec
Francis Pilote, Sûreté du Québec Antoine-Labelle
Catherine Murray Truchon, Régie de police Thérèse-De Blainville
Yannick Ricard, Police de Saint-Jérôme
Alain Pilon, Groupejad
Francis Mayrand, CDC des Hautes-Laurentides
Violaine Guerin, Conseil régional de développement social des Laurentides
Luc Poirier, Société de développement commercial de Rivière-Rouge
Alexandre Girard-Duchaine, Attaché politique du député de Rivière-du-Nord
Marjolaine Goudreau, l'AMDJM
Anick Lorrain, Corporation de développement communautaire de Mirabel
Valérie Patry, MRC des Laurentides
Hélène Bélanger-Bonneau, CISSS des Laurentides
Valérie Aubin, CISSS des Laurentides

Stéphanie Bertrand, CISSS des Laurentides
Julie Bourgeon, CISSS des Laurentides
Sonia Charbonneau, CISSS des Laurentides
Caroline Clément, CISSS des Laurentides
Sandy Cloutier, CISSS des Laurentides
Marie-Josée Collin, CISSS des Laurentides
Andrée-Ann Danis, CISSS des Laurentides
Simon Laroche, CISSS des Laurentides
Julie Larouche, CISSS des Laurentides
Johanne Lavoie, CISSS des Laurentides
Elyse Leconte, CISSS des Laurentides
Sandra Levesque, CISSS des Laurentides
Marie-Josée Meilleur, CISSS des Laurentides
Isabelle Poulin, CISSS des Laurentides
Guillaume Pronovot, CISSS des Laurentides

*Enfin, et pour n'oublier personne,
nous remercions tous ceux et celles qui,
de près ou de loin, contribuent
à favoriser la mise en place d'actions
et de services afin d'améliorer la
situation des personnes en situation
d'itinérance ou à risque de le devenir.*

PRÉAMBULE

«L'itinérance désigne un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes»¹.

Cette définition de l'itinérance énoncée dans la Politique nationale de lutte à l'itinérance² permet de mettre en relief la nature complexe du parcours des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. En ce sens, il importe de trouver des solutions durables à l'itinérance par une combinaison d'interventions concertées mettant à profit tous les acteurs de la communauté pouvant avoir un impact de près ou de loin sur la qualité de vie de ces personnes. Plus précisément, des acteurs tels que les ministères, les organismes gouvernementaux, les organismes communautaires, les institutions publiques, les villes, les municipalités, les commerçants et l'ensemble des citoyens sont invités à agir en collaboration pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. C'est par un effort collectif constant, par une reconnaissance de l'expertise de chacun des partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires, et par la mise en œuvre d'initiatives intersectorielles que nous pourrions accompagner ces personnes vers une réaffiliation.

Afin d'avoir un impact réel et une emprise sur l'itinérance, il importe de miser sur l'accompagnement; une approche à privilégier pour adapter nos services de manière à ce que ceux-ci conviennent mieux aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, en adéquation avec leur réalité singulière et leur processus de réaffiliation. Processus qui n'est pas linéaire et qui est accompagné de plusieurs problématiques complexifiant la trajectoire vers la sortie de l'itinérance. En outre, tel que soutenu par les axes prioritaires de la Politique, les actions doivent être orientées tant en matière de logement, de services de santé et de services

sociaux, de revenu, d'éducation, d'insertion sociale et socioprofessionnelle qu'en matière de cohabitation sociale et des enjeux liés à la judiciarisation.

La nécessité d'agir en amont sur les facteurs sociaux et individuels qui peuvent mener à la désaffiliation et à la rupture sociale réitère l'importance de la prévention de l'itinérance tout en contrant les méfaits qui y sont associés. Le Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020, «Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance», a permis de mettre à profit plusieurs stratégies dont l'approche de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) et l'implantation de la Stratégie d'accès aux services de santé et services sociaux pour cette population vulnérable. Ces actions concertées ont inmanquablement favorisé la mobilisation et l'engagement des partenaires communautaires et institutionnels aux fins d'amélioration des conditions de vie des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

Cette volonté de bâtir un partenariat durable pouvant améliorer la qualité, l'accès et l'harmonisation des services offerts en itinérance est renouvelée dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance (PAII) 2021-2026³, «S'allier devant l'itinérance». Force est de constater que la consolidation des actions concertées est de mise afin de prévenir et réduire l'itinérance qui, avec le contexte pandémique, s'est vu augmenter et même se complexifier. En ce sens, par une vision intégrative des objectifs de la Politique nationale de lutte à l'itinérance et une emphase sur les axes de prévention, d'accompagnement et d'intersectorialité, le PAII 2021-2026 allie plus de 14 actions et 31 mesures concrètes afin de contrer l'itinérance.

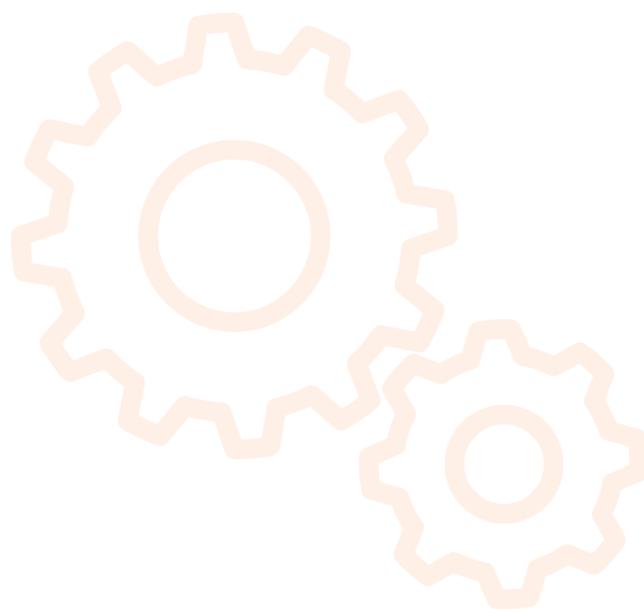
1. Ministère de la santé et des services sociaux (2014a). *Politique nationale de lutte à l'itinérance. Ensemble pour éviter la rue et en sortir*. Québec, 74 p.

2. Ministère de la santé et des services sociaux. (2014b). *Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020. Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance*. Québec, 68 p.

3. Ministère de la santé et des services sociaux (2021). *S'allier devant l'itinérance, Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026*, Québec. 88 p.

Parallèlement à ces grandes orientations nationales, les gouvernements du Québec et du Canada ont convenu d'ententes concernant la mise en œuvre du programme Vers un chez-soi (VCS). Dans le cadre de l'Entente Canada-Québec VCS 2019-2024, il est attendu que les CISSS et les CIUSSS concernés par le volet de financement Communautés désignées (CD) coordonnent la réalisation d'un plan d'action intégré en itinérance en collaboration avec les acteurs clés de la communauté. L'objectif est de guider les communautés dans l'établissement des priorités d'investissement, la mise en œuvre de l'accès coordonné ainsi que l'identification et le suivi des résultats. Cette planification régionale intégrée mettra également en place les assises pour l'identification des projets financés dans le cadre des futurs appels de propositions en itinérance. Dans l'optique de se donner une vision globale et de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés, le présent exercice consiste à intégrer le plan d'action régional et le plan communautaire afin de réaliser un Plan d'action intégré en itinérance pour la région des Laurentides.

Résultat optimal d'un travail collectif, cette planification s'inscrit en concordance avec la Politique nationale de lutte à l'itinérance⁴, les axes du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026⁵ ainsi que la Cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance des Laurentides⁶. C'est donc avec plaisir que le CISSS des Laurentides, en collaboration avec ses partenaires, présente la planification régionale intégrée en itinérance, 2021-2024.



4. Ministère de la santé et des services (2014a). *Politique nationale de lutte à l'itinérance. Ensemble pour éviter la rue et en sortir*. Québec, 74 p.

5. Ministère de la santé et des services sociaux (2021). *S'allier devant l'itinérance, Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026*. Québec, 88 p.

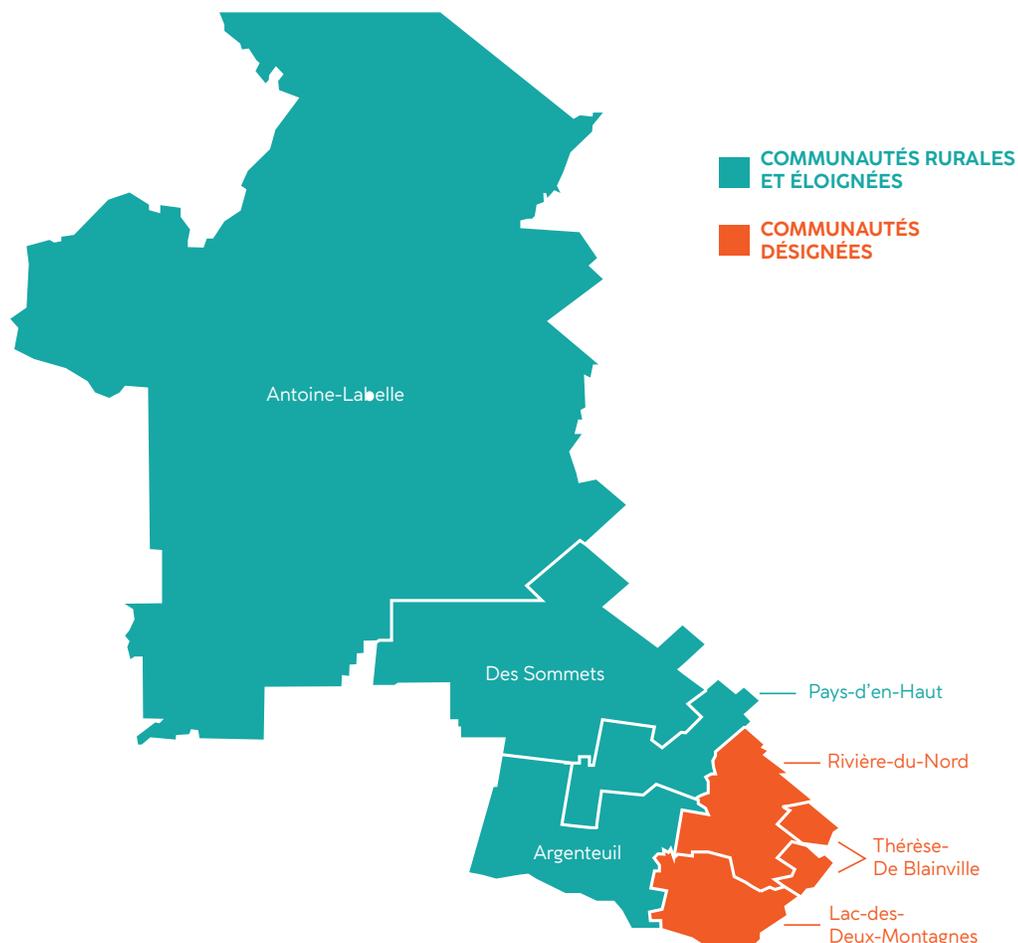
6. Lacombe, N. et Contant, É. (2022). *Cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance des Laurentides*. Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides. Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux, 45 p.

RÉALITÉ DE L'ITINÉRANCE SUR LE TERRITOIRE

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, non seulement dû à la pandémie, mais également face à plusieurs autres facteurs dont la pénurie de logements et l'appauvrissement de cette population vulnérable.

S'étendant sur un vaste territoire de 22 517 km², la région des Laurentides est composée de sept municipalités régionales de comté (MRC) et de 76 municipalités regroupées en sept réseaux locaux de services (RLS). La région a opté pour une offre de services en itinérance décentralisée et dans tous les RLS. Cependant, l'offre est à géométrie variable puisque la majorité des organismes en itinérance sont concentrés dans les villes des communautés désignées (CD). En outre, des services ont également vu le jour, dans les dernières années, dans les

communautés rurales et éloignées (ICRÉ). En ce sens, les personnes en situation d'itinérance font fi des frontières géographiques et utilisent régulièrement les ressources de l'ensemble du territoire. Le mode de vie parfois nomade de ces personnes peut accentuer leur passage ponctuel dans les ressources d'hébergement de toutes les Laurentides, complexifiant ainsi la continuité des soins et les trajectoires du cheminement vers une réaffiliation et une stabilité résidentielle. L'organisation du territoire est présentée ci-dessous.



Considérant la mouvance constante de cette population et les caractéristiques géographiques de la région, il est fréquent d'entendre que les personnes en situation d'itinérance présentes sur le territoire proviennent d'autres régions telles que Laval ou la métropole. « Toutefois cette perception se révèle fautive; sauf exception, l'itinérance rencontrée sur le territoire des diverses MRC est essentiellement un phénomène local (propre à la MRC) ou régional (des Laurentides). Seules quelques rares organisations peuvent identifier certaines personnes en situation d'itinérance venant d'autres régions du Québec »⁷.

Vu l'étendue du territoire, le transport en commun est difficile d'accès. Le manque de transport et la complexité de l'organisation de celui-ci occasionnent des défis considérables sur l'ensemble de la région et, plus spécifiquement, dans le secteur nord des Laurentides. De fait, les personnes en situation d'itinérance peuvent se heurter à un premier obstacle dans la réalisation de leurs démarches de réinsertion.

De plus, le visage de l'itinérance prend des formes différentes selon les secteurs examinés. En effet, dans leur ouvrage, Mac Donald et coll. (2020)⁸ mettent l'accent sur les multiples visages de l'itinérance sur le territoire et démontrent que celle-ci semble être davantage visible dans les secteurs plus ruraux puisque les personnes en situation d'itinérance sont connues de la collectivité et font partie de la communauté. Certains secteurs des Laurentides sont agricoles ou forestiers et certaines personnes peuvent dormir sur les terres ou dans les bois dans des campements de fortune. Ces personnes sont évidemment plus difficiles à répertorier. D'ailleurs, lors des consultations dans le cadre de la Cartographie⁹ du système d'hébergements et de logements, certains des intervenants interrogés soulevaient des constats similaires, nommant, entre autres,

une mobilisation et une concertation mises de l'avant dans les plus petits milieux lors de cas complexes qui facilitent la mise en place d'actions significatives pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes. En outre, une concentration de personnes en situation d'itinérance est constatée dans les villes de Saint-Jérôme et Sainte-Thérèse, où se trouvent davantage de services tels que l'aide alimentaire, par exemple. De plus, les sorties d'établissements (détention, centre de réadaptation, etc.) ont été identifiées comme des points de transition ayant un impact significatif sur le risque d'itinérance.

En 2014, le Premier portrait de l'itinérance au Québec¹⁰ estimait qu'une soixantaine de personnes demandaient de l'aide dans les ressources d'hébergement d'urgence des Laurentides. Lors du Deuxième portrait de l'itinérance au Québec¹¹ en 2018, 168 personnes ont alors été dénombrées en situation d'itinérance chronique. Sur ces personnes, 30 % sont des jeunes âgés de moins de 35 ans et 80 % sont des hommes. Les données dévoilées fournissent une vue partielle du phénomène sur le territoire considérant, entre autres, que l'itinérance féminine est souvent invisible. En outre, le prochain dénombrement, prévu en octobre 2022, combiné aux constats régionaux portés par les différentes instances que l'on retrouve dans la structure de gouvernance ci-dessous permettront certainement de bonifier les données recueillies à ce jour.

Également, depuis 2019, on observe une migration des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir vers les organismes communautaires. Ce, afin de répondre à leurs besoins de base vu le défi d'accessibilité aux endroits publics en contexte de pandémie. Ainsi les hébergements d'urgence et les haltes chaleur ouvertes pour la saison hivernale affichaient complet en tout temps. Sans pouvoir estimer le nombre de personnes en situation d'itinérance, l'ensemble des partenaires s'entendent

7. Carle, P. (2021). *Portrait régional de l'itinérance dans la région des Laurentides et des besoins en termes d'intervention en 2020-2021*. Concertation régionale en itinérance des Laurentides, p.12.

8. MacDonald, S., Côté, P.-B., Fontaine, A., Greissler, É. et Houde, S. (2020). *Démarche qualitative du Deuxième portrait de l'itinérance au Québec : Regards croisés et approfondissement des connaissances*. Montréal, Québec : Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS), CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 187 p.

9. Lacombe, N. et Contant, É. (2022). *Cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance des Laurentides*. Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides. Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux, 45 p.

10. Latimer, É. et Bordeleau, F. (2019). *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018*. Ministère de la Santé et des Services sociaux, 268 p.

11. MacDonald, S., Côté, P.-B., Fontaine, A., Greissler, É. et Houde, S. (2020). *Démarche qualitative du Deuxième portrait de l'itinérance au Québec : Regards croisés et approfondissement des connaissances*. Montréal, Québec : Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS), CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 187 p.

pour dire le que phénomène s'est exacerbé sur le territoire Laurentien et tous observent une augmentation significative des demandes d'aide.

Le Portrait de l'itinérance sur le territoire¹², réalisé en 2018, a aussi permis d'identifier les principales causes de la perte de logement pour cette population soit l'écart entre le revenu et le coût élevé du logement, les problématiques à l'égard des dépendances ainsi que les conflits familiaux. Ces constats ont également été stipulés dans le cadre de l'analyse diagnostique de la Stratégie d'accès aux services de santé et services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance. En outre, il ressort du dernier portrait que les principales consultations au sein des services publics concernent les liens avec les services de l'aide social, les services policiers ainsi que ceux des urgences des hôpitaux du territoire. Également, les répondants ont mis de l'avant leur besoin de soutien et d'accompagnement afin de trouver et conserver un logement salubre, trouver un emploi et avoir un accès facilité aux soins de santé et aux services sociaux.

Tel que brièvement mentionné plus haut, en 2018 se déployait la Stratégie d'accès aux services de santé et services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance¹³. À ce moment, le CISSS des Laurentides a procédé à une analyse diagnostique de la situation régionale à l'égard de l'accessibilité, de la qualité et de la continuité des soins pour cette population vulnérable. Un des constats soulevés par cette analyse porte sur le risque accru d'itinérance lors des sorties d'établissements tels que les centres de détention, les centres jeunesse, les centres hospitaliers (santé physique et santé mentale) et les centres de réadaptation ou de thérapie en dépendance. Ce défi de taille est mis de l'avant car il importe de mieux prévoir et planifier les sorties d'institutions afin de prévenir le risque d'itinérance associé. D'ailleurs, cette voie d'amélioration fait office d'actions prioritaires dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026.

Ensuite, une faible distinction existe entre l'offre de service en santé et services sociaux destinée aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de

le devenir et l'offre de service offerte aux personnes ayant un domicile fixe. Un défi demeure ainsi dans la souplesse de l'offre de services destinée à cette population vulnérable. En effet, certaines composantes administratives peuvent freiner l'accès aux services. De plus, il en ressort que les lieux de dispensation des soins et services sont restreints et nécessitent un assouplissement afin de mieux répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. À titre d'exemple, des interventions à même les hébergements d'urgences, les organismes communautaires et tout endroit susceptible de rejoindre cette population pourraient être envisagées. En outre, des obstacles quant aux collaborations formelles entre les différents programmes-services, les modalités d'accès ainsi que les partenariats ont été soulevés comme étant chantiers d'amélioration continue prioritaires. D'ailleurs, le Portrait de l'itinérance sur le territoire des Laurentides et des besoins en matière d'intervention réalisé par la Concertation régionale en itinérance (CRI) abonde en ce sens.

D'un côté plus positif, plusieurs constats d'amélioration des dernières années ont été soulevés lors de l'analyse diagnostique. D'abord, la mise en place des modalités d'allègement pour l'obtention des cartes d'assurance maladie pour les personnes en situation d'itinérance a facilité l'accessibilité aux services. En outre, plusieurs ententes de services ont été développées en partenariat avec différents acteurs de la communauté afin d'unir les forces et de diminuer les barrières pour cette population. Également, certaines équipes du CISSS des Laurentides ont ajouté de nouvelles responsabilités, entre autres concernant des modèles d'intervention de proximité de type « outreach » et des contacts plus étroits avec les partenaires du milieu. En ce sens, on remarque dans la région des Laurentides une meilleure connaissance, de la part des professionnels et gestionnaires, des profils des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir et de leurs besoins singuliers. En effet, de par la présence accrue de moyens de communication à même le CISSS des Laurentides,

12. Carle, P. (2021). *Portrait régional de l'itinérance dans la région des Laurentides et des besoins en termes d'intervention en 2020-2021*. Concertation régionale en itinérance des Laurentides.

13. Ministère de la santé et des services sociaux du Québec (2018). *Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir*, Québec. 40 p.

tel que le bulletin des dossiers transversaux¹⁴ et les rencontres de présentations à même les différentes directions, la situation de cette population vulnérable semble mieux comprise et considérée comme une priorité au sein de l'organisation. Le tout également en adéquation avec la mobilisation de plusieurs acteurs sur des chantiers tels que la Cartographie du système d'hébergements et de logements des Laurentides, la Stratégie d'accès en santé et services sociaux, le PAII 2021-2026 et plusieurs autres.

En outre, l'analyse diagnostique dans le cadre des travaux sur la stratégie d'accès, le Portrait de l'itinérance sur le territoire des Laurentides et des besoins en matière d'intervention, la Cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance dans les Laurentides, ainsi que les multiples instances de concertation dans les Laurentides ont permis d'identifier certains défis face aux processus associés aux logements dû à la lourdeur administrative, aux critères d'accès des logements sociaux et des programmes de supplément au loyer (PSL).

Les difficultés d'accès au logement sont des obstacles d'avant plan face à la sortie de l'itinérance, particulièrement pour les personnes seules et à faible revenu. Les mutations que connaît le marché immobilier en général, accentué par la situation pandémique, 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 de favoriser l'accès au logement et d'agir de façon intégrée et coordonnée est au cœur des recommandations issues des différents constats et travaux des dernières années.

Les grands apprentissages

Dans la région des Laurentides, plusieurs constats ont été notés par les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires suite aux différentes actions menées de front afin de contrer l'itinérance et ses composantes. En effet, certaines initiatives locales et régionales se sont montrées prometteuses dans la mesure où elles ont permis, de façon plus structurée qu'auparavant, de mettre en place des actions pérennes en termes de

prévention de l'itinérance. Les divers enjeux résultant du contexte sanitaire ont démontré la force de notre collectivité et sa capacité à mettre en œuvre des services concertés en fonction des besoins réels constatés chez les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Cette adaptation de services n'est que le début de plusieurs avancées dans le domaine, résultant des leçons apprises au cours des dernières années qui guident, entre autres, la présente planification régionale intégrée.

En effet, le contexte pandémique a eu un impact substantiel sur l'offre de service globale en itinérance dans les Laurentides. La communauté s'est rapidement mobilisée concernant la couverture des besoins de base des personnes en situation de vulnérabilité en offrant une variété d'alternatives tels que : l'accès à l'eau potable, à des blocs sanitaires, à des vêtements adaptés, à de l'aide alimentaire et à des lieux adéquats en cas de chaleur accablante ou de grands froids. À ce propos, plusieurs ressources d'hébergement d'urgence ont bonifié leurs services durant la pandémie en réponse à des besoins émergents et à des enjeux d'accès pour les personnes en situation d'itinérance. D'ailleurs, l'émergence de ces lieux de rassemblements spécifiques à la clientèle vulnérable, parfois marginale, est un phénomène récent dans les Laurentides. Ces centres de jour/soir/nuit, spécialement à haut seuil de tolérance, sont aussi une réponse aux besoins des personnes qui n'ont pas accès à une ressource d'hébergement pour diverses raisons. Les centres de jour/soir/nuit, les cafés de rue ou les haltes chaleur peuvent constituer à la fois un mécanisme d'accès au système d'hébergement et un point de départ de la trajectoire menant au logement. Inversement, les enjeux de cohabitation et d'acceptabilité sociale de ce type de milieu sont nombreux et peuvent aussi contribuer à une stigmatisation non volontaire.

Également, le CISSS des Laurentides en partenariat avec plusieurs acteurs de la communauté a mis en place au cours de la pandémie deux sites non-traditionnels de traitements permettant un isolement sécuritaire et bienveillant des personnes en situation d'itinérance ayant contracté la Covid-19. Ces sites ont permis aux personnes de recevoir des soins dans le respect de leur dignité tout en

14. https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/ciass_laurentides/Soins_et_services/Sante_mentale/Bulletin_dossiers_transversaux_Automne_2021.pdf

réduisant les risques associés à leur état de vulnérabilité physique et psychologique. Cette initiative a été maintes fois identifiée comme ayant eu un impact significatif et ressort comme une initiative adaptée et concertée qui pourrait être remise de l'avant en fonction des besoins et priorités identifiées sur le terrain.

La mise en place de ces sites non-traditionnels a impliqué la concertation de plusieurs acteurs dont le personnel infirmier, les intervenants psychosociaux, l'équipe de répondants en itinérance, le service Info-Social, les services psychosociaux généraux, la Direction de la Santé publique, les services de salubrité et le comité d'intervention en mesure d'urgence psychosociale (CIMUP) du CISSS des Laurentides. Plusieurs partenaires communautaires et intersectoriels dont les ressources d'hébergement d'urgence, les organismes en aide alimentaire, les propriétaires des hôtels et leur équipe, les travailleurs de rues, les services de police, etc. ont su allier leurs forces afin d'offrir des services de qualité et sécuritaires. La mise en place de la trajectoire de soins suite à un dépistage positif s'est faite conjointement avec Info-Social permettant une réponse rapide tant pour les organismes communautaires que pour les urgences hospitalières du secteur. Malgré les enjeux et défis des éclosions en hébergements d'urgence, la réponse à celles-ci démontre une forte mobilisation et s'inscrit dans un modèle de concertation optimal où l'ensemble des partenaires s'allient afin de répondre aux besoins de cette population déjà fort vulnérable.

Face à la pénurie de logements abordables, salubres et sécuritaires dans les Laurentides, une volonté de bonifier le continuum d'hébergement a été nommée à plusieurs reprises dans le cadre des différentes instances de concertation et travaux des dernières années. L'offre réduite de logements, d'appartements supervisés et d'hébergements long terme est manifeste sur le territoire. La Cartographie du système d'hébergements et de logements a mis en relief ce trou dans le continuum de services en itinérance. Les ressources d'hébergements spécialisées en itinérance offrent presque exclusivement des séjours de 0 à 30 jours, répondant ainsi à un besoin d'urgence. De fait, l'offre de service de transition et de longue durée visant

une réinsertion est sous représentée, voire absente, sur la plupart des RLS. L'impossibilité pour une personne d'avoir accès à un lit de transition et de réinsertion augmente le risque qu'elle se retrouve à la rue et ainsi, vient aggraver les problématiques associées à l'itinérance. 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 créant par le fait même des goulots d'étranglement dans ces services, tels les hébergements d'urgence et les centres de jour/soir/nuit.

L'analyse diagnostique à l'égard de l'accès aux services de soins de santé et services sociaux ainsi que l'une des pistes d'action relevée dans le cadre du Portrait de l'itinérance sur le territoire des Laurentides et des besoins en matière d'intervention¹⁵ confirment la nécessité de continuer à travailler à l'accès au RSSS pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Le contexte pandémique a d'ailleurs favorisé la mise en place de projets novateurs et a, par le fait même, permis de modifier des approches d'intervention dites traditionnelles afin de mieux adapter la réponse offerte aux divers besoins exprimés par le milieu. Les apprentissages et les mesures déployées au cours de ces deux dernières années, notamment dans le RLS Rivière-du-Nord, ont permis aux partenaires de la région d'identifier le besoin de consolider une équipe de proximité en itinérance permettant de faciliter l'accès au CISSS des Laurentides.

15. Carle, P. (2021). *Portrait régional de l'itinérance dans la région des Laurentides et des besoins en termes d'intervention en 2020-2021*. Concertation régionale en itinérance des Laurentides, p.15.

PLAN RÉGIONAL INTÉGRÉ EN ITINÉRANCE

Au fil des dernières années, en concordance avec les grands apprentissages et l'amélioration continue qui s'ensuit, le CISSS des Laurentides et les partenaires de la région ont défini la structure de gouvernance, afin d'assurer une prise en charge globale des besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. En effet, afin de consolider des instances de concertation, de réflexion et de suivi des actions face aux différentes orientations ministérielles et aux approches à privilégier en itinérance, divers comités ont été mis de l'avant.

Pour la région des Laurentides, cette structure de gouvernance est nommée par les différents acteurs comme une première étape primordiale afin d'assurer la pérennisation des actions pour contrer l'itinérance et agir en collaboration constante sur cet objectif commun. En outre, il est à noter que le CISSS des Laurentides est partie prenante de chacun des comités et y siège avec une variété de professionnels correspondant aux besoins et mandat de chacune des instances. La structure de gouvernance présentée ci-dessous est également en bonification constante afin de s'adapter aux réalités en mouvance des personnes en situations d'itinérance ou à risque de le devenir. En ce sens, plusieurs partenariats étant en cours de développement, il est à prévoir qu'au cours des prochaines années les comités seront réfléchis et redéfinis par tous les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires afin de s'assurer qu'ils demeurent optimaux pour les besoins de la région.

Structure de gouvernance

Le comité directeur intersectoriel régional

Sous la responsabilité du CISSS des Laurentides, le comité directeur intersectoriel régional assure la mise en œuvre du Plan d'action interministériel en itinérance, et ce, en déterminant les actions prioritaires à mettre en place au niveau régional. Les principaux mandats du comité directeur sont de favoriser la mise en œuvre des actions identifiées, favoriser l'utilisation optimale des ressources disponibles pour prévenir et réduire l'itinérance ainsi que de stimuler la mobilisation et la concertation entre les partenaires. Le comité directeur permet aussi d'assurer l'interface avec les problématiques associées à l'itinérance ainsi que la circulation de l'information concertant le déploiement des actions prioritaires dans les Laurentides.

Il s'inscrit dans un mode de concertation régional où les partenaires de tous les secteurs sont mis à contribution; la santé et les services sociaux, le réseau communautaire, les affaires municipales, l'éducation, la justice, l'habitation, la sécurité publique et l'employabilité sont présents afin d'agir en partenariat. Le comité directeur a été mis en veille avant la période pandémique et sera réactif à l'automne 2022. Avant cette mise en veille, le comité était composé de 20 membres.

Concertation régionale en itinérance (CRI)

Sous la responsabilité des partenaires communautaires, cette concertation régionale est composée de plus d'une douzaine de partenaires communautaires. En effet, deux représentants d'organismes communautaires en itinérance pour chaque MRC siègent à la CRI, un représentant communautaire régional de l'Écluse des Laurentides (organisme en travail de rue), un représentant du CISSS des Laurentides (répondant régional en itinérance), un représentant du Conseil régional de développement social des Laurentides ainsi qu'un représentant de Centraide Laurentides. Les principaux mandats de cette instance de concertation régionale sont de : connaître et échanger sur les différentes réalités vécues en matière d'itinérance sur le territoire, développer une vision et une expertise commune, être la référence régionale en matière d'itinérance, assurer les représentations nécessaires, appuyer les actions locales et, finalement, initier, porter et soutenir différents projets régionaux répondant à des besoins identifiés par la CRI. Deux membres (autres que le CISSS des Laurentides) de la CRI siégeaient sur le comité directeur intersectoriel régional facilitant ainsi la communication entre les deux instances.

Tables et comités locaux en itinérance

Le territoire des Laurentides compte actuellement huit (8) instances de concertation locales. Les tables de concertation sont directement impliquées dans la question de l'itinérance à l'échelle locale. Les organisateurs communautaires du CISSS des Laurentides dans chacun des RLS coordonnent et animent les rencontres en s'assurant d'une mobilisation des acteurs clés veillant à la prévention et à la réduction de l'itinérance. Ainsi, cette approche de concertation multisectorielle, en développant un langage commun à l'égard de l'itinérance, a pour objectif d'agir sur l'amélioration des conditions de vie de cette population vulnérable par la mise en place d'actions concrètes dans le milieu. Un à deux représentants des tables locales siègent à la CRI afin de représenter les enjeux locaux à l'égard de l'itinérance.

Comité accès coordonné

Le modèle de gouvernance de l'accès coordonné tire parti des structures de gouvernance existantes sur le territoire. En ce sens, il importe de considérer comme partie intégrante du processus d'accès coordonné les instances suivantes : le comité directeur régional, la concertation régionale en itinérance (CRI), ainsi que les tables et les comités locaux. Afin de réaliser les travaux de Cartographie du système d'hébergements et de logements des Laurentides, un comité de consultation pour l'accès coordonné a été mis sur pied. Ce comité composé de 20 partenaires s'est rencontré à plus de cinq reprises entre janvier et mars 2022. Il reprendra ses travaux dès juin 2022 afin de travailler à l'identification d'un modèle d'accès coordonné pertinent pour les Laurentides et d'assurer son déploiement graduel.

Fort d'une vision globale et intégrée des services à déployer, le présent PRII pour la région des Laurentides établit une référence structurante commune aux différentes instances de concertation. Afin de représenter la structure de gouvernance en itinérance pour la région des Laurentides, la Figure 1 permet une schématisation des différents comités ainsi qu'une représentation visuelle de la composition au niveau du réseau communautaire, réseau de services de santé et services sociaux ainsi que des partenaires intersectoriels.



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



- Légende**
- Représentation des organismes communautaires
 - Représentation du CISSS des Laurentides
 - Représentation des partenaires intersectoriels

Consultations

L'élaboration du PRII et les activités de consultation qui en découlent ont été coordonnées par le CISSS des Laurentides qui, d'ailleurs, en assure la mise en œuvre et le suivi. En effet, afin de réaliser cet exercice, plusieurs partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires ont été mobilisés afin d'effectuer un partage de connaissances en matière des besoins et de l'identification des particularités des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Ainsi, un comité de consultation élargi, représentatif de notre communauté, a vu le jour dans le but de bien identifier les priorités des prochaines années en concordance avec le Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026. De plus, ces discussions ont permis d'établir les priorités globales régionales en soulignant l'agilité et la souplesse qui se doivent d'être au centre de la mise en œuvre de ce PRII afin de contrer l'itinérance tous ensemble.

Portrait de l'itinérance sur le territoire des Laurentides et des besoins en matière d'intervention

S'inscrivant dans une perspective de continuité et dans un paradigme de concertation, la planification régionale intégrée s'appuie d'abord sur les travaux initiés par la concertation régionale en itinérance (CRI) soit par la réalisation du Portrait de l'itinérance sur le territoire des Laurentides et des besoins en matière d'intervention¹⁶. Les travaux réalisés entre 2019 et 2021 visaient l'obtention d'une vision globale et d'un état de situation de l'adéquation des services offerts sur le territoire en lien avec les besoins réels des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Cette évaluation se voit caractérisée par une analyse de chacune des MRC et des besoins exprimés par les personnes directement concernées. L'importance des interventions qui facilitent une réinsertion étant d'ailleurs au cœur des constats de ce portrait.

Donc, l'ensemble des partenaires et les membres de la CRI ont été interpellés afin de dresser cet état de situation des services offerts sur le territoire des Laurentides. Près de 125 organisations ont participé à la complétion des questionnaires de collecte

de données permettant, par leur analyse, de soulever 14 pistes d'action¹⁷. En ce sens, les thématiques principales visent entre autres :

- la pauvreté;
- le logement social;
- le logement abordable adapté (sain et sécuritaire);
- l'amélioration et l'accès à des centres de jour/haltes-chaleur;
- l'accès aux services de santé et de santé mentale;
- l'amélioration et la répartition des ressources d'hébergement;
- la mise en place d'un réseau d'aide aux femmes;
- le transport;
- l'extension du travail de proximité (notamment le travail de rue);
- la prévention de l'itinérance auprès des jeunes;
- le développement des services de sentinelles;
- l'amélioration de l'accès aux services d'aide alimentaire;
- l'importance du milieu communautaire;
- la sensibilisation des instances politiques.

Suite à la diffusion des résultats des travaux d'analyse, une réflexion locale sur chacun des thèmes cités précédemment a été amorcée à l'automne 2021. En outre, les besoins en termes d'interventions étaient également au cœur des discussions. Ainsi, les tables de concertation présentées dans la structure de gouvernance ont identifié des priorités locales et des objectifs communs pour les prochaines années. La démarche s'est donc bouclée par une rencontre virtuelle de plus de 70 participants de tout le territoire des Laurentides afin de mettre en commun l'ensemble des réflexions et des priorités pour la région. En effet, le 17 novembre 2021, les partenaires communautaires, intersectoriels et interministériels étaient au rendez-vous afin de convenir des grandes orientations régionales en itinérance répondant aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

16. Carle, P. (2021). *Portrait régional de l'itinérance dans la région des Laurentides et des besoins en termes d'intervention en 2020-2021*. Concertation régionale en itinérance des Laurentides, 40 p.

17. Idem.

Consultation des partenaires communautaires

Dans l'objectif de consulter les partenaires ayant une expertise et une vision sur l'itinérance, le CISSS des Laurentides a réalisé une première rencontre de travail au niveau régional. Le comité directeur régional en itinérance étant en veille depuis le début de la pandémie, il a été favorisé d'inviter et de consulter l'ensemble des acteurs régionaux plutôt que de mener une démarche de planification en vase clos. C'est donc le 21 juillet 2021 que cette première rencontre de consultation a eu lieu, mobilisant 30 partenaires des organismes communautaires en itinérance ainsi que quelques organisateurs communautaires, gestionnaires et intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. Fort du fait d'avoir des représentants de chacun des RSL des Laurentides et des organismes communautaires influant dans la prévention et les actions auprès des personnes en situation d'itinérance, les participants ont eu l'occasion de s'exprimer dans une formule de type table ronde en mode virtuel. Ce tour de table a permis de cerner les enjeux et besoins régionaux et de déterminer tous ensemble les modalités d'élaboration du PRIL. Plusieurs thèmes ont été abordés, dont l'offre de service, la composition du comité de sélection des projets et les actions concrètes à mettre en place afin de lutter contre l'itinérance.

Lors des consultations, un désir d'effectuer une planification régionale intégrée en itinérance sur l'ensemble du territoire Laurentien a été exprimé par une grande majorité de partenaires. En ce sens, afin de se doter d'une vision stratégique pour la région et d'avoir une portée qui s'étend au-delà du volet des communautés désignées (CD) visé par le programme VCS, il a été entendu de s'assurer d'effectuer une réflexion incluant autant le volet CD que celui des communautés rurales et éloignées (ICRÉ). Cette volonté démontre bien le désir de collaboration et de complémentarité des actions et projets portés par les acteurs de la communauté, au cœur de ce PRIL, toujours dans un but commun d'aider les personnes en situation de vulnérabilité.

Synthèse des enjeux et questionnaire

De façon concertée, il a été déterminé par les partenaires présents à la première rencontre de consultation d'amorcer les travaux en réalisant un document synthèse identifiant les enjeux et les besoins principaux pour la région, en se référant aux trois démarches régionales déjà réalisées :

1. le Portrait de l'itinérance sur le territoire des Laurentides et des besoins en matière d'intervention, 2021¹⁸;
2. les fiches de consultation par MRC selon les axes aux fins d'élaboration du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026¹⁹;
3. le Plan communautaire de la région des Laurentides, 2014-2020²⁰.

Ce document synthèse a été élaboré par le CISSS des Laurentides au mois de septembre 2021. Afin de bien identifier les différents besoins et enjeux locaux. En ce sens, les organisateurs communautaires ont été invités à réviser et à bonifier le document synthèse, puisqu'en étant à la barre de la coordination des tables de concertation locales en itinérance, ceux-ci possèdent une fine connaissance de la réalité de chacun des RSL.

Ensuite, au mois d'octobre 2021, un questionnaire regroupant les éléments du document synthèse a été acheminé à tous les partenaires afin de déterminer la priorisation des besoins de la région. Un seul questionnaire par organisme devait être dûment rempli. Le CISSS des Laurentides s'est également assuré d'une représentation de chacune des MRC dans cette collecte de données. En effet, cinquante-deux (52) questionnaires représentant cinquante-deux (52) organisations ont été dûment analysés afin d'en faire la présentation lors d'une rencontre élargie quelques semaines plus tard.

18. Carle, P. (2021). *Portrait régional de l'itinérance dans la région des Laurentides et des besoins en termes d'intervention en 2020-2021*. Concertation régionale en itinérance des Laurentides, 40 p.

19. Ministère de la santé et des services sociaux (2020). *Consultation régionale dans le cadre de l'élaboration du Plan d'action interministériel en itinérance 2020-2025*, Laurentides. 21 p.

20. Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides. (2015) *Plan communautaire sur l'itinérance 2015 – Région des Laurentides*. 72 p.

Consultation élargie – partenaires communautaires et intersectoriels

Ainsi, le 22 novembre 2021, s’est tenu la seconde consultation regroupant les partenaires communautaires et intersectoriels. Plus de 65 participants représentant l’ensemble du territoire étaient présents. En vue de l’élaboration du PRII, une analyse des résultats des questionnaires a été présentée ainsi qu’une comparaison entre ces résultats et ceux de la démarche de priorisation réalisée par la CRI le 17 novembre 2022. Cela a permis de pousser encore plus loin la réflexion sur les priorités régionales en élaborant la stratégie d’investissement pour les Laurentides, et d’amorcer une réflexion quant aux cibles régionales. Cette consultation, où les participants ont eu l’occasion de commenter de façon verbale et écrite, a donc permis de bonifier plusieurs éléments, en s’assurant d’avoir au centre des discussions les besoins des personnes en situation d’itinérance ou à risque de le devenir.



PRIORITÉS RÉGIONALES

Suite aux différentes collectes de données effectuées auprès des partenaires, ainsi qu'à la consultation des documents de références essentiels à la planification intégrée en itinérance, les priorités régionales ont été identifiées. Celles-ci s'inscrivent donc en concordance avec le programme VCS 2019-2024, le PAII 2021-2026, le portrait de la CRI ainsi que la Cartographie du système d'hébergements et de logements des Laurentides.

Rappelons d'abord que la priorisation s'est appuyée sur l'objectif commun de favoriser la sortie des gens de la rue, tout en offrant et favorisant une stabilité résidentielle avec accompagnement. Également, la prévention est demeurée au centre des préoccupations afin de prévenir le passage à l'itinérance des personnes présentant des vulnérabilités et étant à risque de se retrouver à la rue. En ce sens, plusieurs défis ont été soulevés en lien avec la pénurie actuelle de logements sur le territoire. La Cartographie ainsi que les discussions avec les acteurs de la communauté ont mis de l'avant l'importance de trouver des solutions à cette pénurie afin d'aider au processus de réaffiliation des personnes en situation d'itinérance.



Les ressources d'hébergement

Une des priorités mise de l'avant lors des consultations est d'abord la présence d'un continuum de ressources d'hébergement permettant aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir d'accéder au niveau de service opportun en fonction de leurs besoins. En effet, le phénomène de l'itinérance s'est vu exacerbé par la pandémie et une augmentation du nombre de demandes d'accès aux organismes est constatée. En ce sens, les partenaires remarquent un allongement de la durée des séjours dû au manque d'alternatives, le tout maintenu malgré la phase de rétablissement actuelle de la pandémie. De plus, la capacité d'accueil des établissements s'est vue influencée par les mesures sanitaires, principalement par la distanciation sociale, qui ont occasionné un manque d'espace et donc une diminution du nombre de lits. Les acteurs clés de la communauté et les usagers sondés, entre autres dans le cadre de la Cartographie, s'entendent pour dire qu'il y a un besoin précis quant à l'accessibilité à des ressources non mixtes. En effet, ces ressources permettent aux personnes s'identifiant comme femmes d'augmenter leur niveau de sécurité et prenant en compte un accompagnement adapté aux besoins spécifiques de cette population. Ils rapportent également la pertinence d'avoir accès à différentes formules d'hébergements (transition, long-terme, appartements supervisés, etc.).

Ainsi, les partenaires du territoire ont identifié des besoins à prioriser dans l'offre de service :

- Bonifier les activités cliniques offertes dans le cadre d'un continuum d'hébergement diversifié (urgence, transition, réinsertion);
- Bonifier l'accompagnement et le soutien de réinsertion et/ou d'encadrement offert aux personnes afin de favoriser une gradation des services dans le continuum d'hébergement et de logement et éviter l'itinérance chronique;
- Développer des formules « d'hébergement dépannage » adaptées pour les territoires locaux où aucune ressource d'hébergement n'existe (ex. ententes avec des motels);
- Adopter des alternatives novatrices afin de répondre aux besoins d'hébergement des personnes en situation d'itinérance et à risque de le devenir.



Le logement

Tel que spécifié précédemment, le logement demeure une pierre angulaire du risque de passage vers l'itinérance et le maintien à la rue. En effet, plusieurs défis sont notés quant à l'accessibilité aux logements et une pénurie est constatée à la grandeur du territoire. Différents éléments semblent expliquer cet enjeu. L'augmentation et la diversification de la clientèle ayant des besoins en matière de logement (ex : augmentation du nombre de familles dans le besoin, diminution de l'accès à la location ou à l'achat de maison) ainsi que l'augmentation des coûts des loyers sont des composantes importantes. En outre, une gentrification et une revitalisation de certains secteurs ainsi que le manque de logements sociaux abordables avec soutien et accompagnement impactent les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Également, l'implication à géométrie variable des municipalités des Laurentides concernant l'accès aux logements abordables et le manque de lien/alliance avec les propriétaires d'immeubles locatifs sont rapportés comme étant des défis supplémentaires. Finalement, le nombre de programmes de supplément au loyer (PSL) disponibles semble en deçà des besoins identifiés sur le territoire.

En ce sens, l'approche logement d'abord (housing first) ressort comme un modèle ayant un impact positif en ce qui a trait à l'amélioration de la stabilité résidentielle des personnes en situation d'itinérance, en proposant prioritairement un logement stable avec accompagnement. Les partenaires des Laurentides, s'entendent donc pour prioriser l'approche de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA), considérant les impacts positifs rapportés de cette modalité d'intervention.

De ces faits, les éléments suivants ont été identifiés comme étant d'avant-plan pour l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir :

- Prioriser des actions favorisant le développement de logements sociaux abordables, sécuritaires et salubres ;
- Favoriser des politiques incitatives de construction d'unités de logements abordables.
- Octroyer davantage de PSL et promouvoir l'octroi des PSL auprès des municipalités et des propriétaires en vue de rendre des logements disponibles pour les clientèles vulnérables;
- Offrir un accompagnement de type SRA aux locataires pour lesquels un PSL est octroyé;
- Réévaluer le processus d'attribution d'Accès Logis afin d'aider un maximum de ménages;
- Prioriser des actions locales et régionales afin de sensibiliser les propriétaires aux réalités des personnes vulnérables et les accompagner en vue de rendre des logements disponibles pour les clientèles vulnérables.



L'accès aux services de santé et aux services sociaux

Une autre priorité issue d'un consensus régional vise l'amélioration de l'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. En effet, l'offre et l'organisation des services mériteraient d'être redéfinies et adaptées à la réalité de ces personnes en s'assurant d'être en adéquation avec les bonnes pratiques cliniques. Il apparaît donc essentiel de bonifier les interventions en s'appuyant sur l'approche *No wrong door* où chaque porte est la bonne pour accéder aux services. Le tout ayant comme objectif d'agir avec flexibilité et de réduire les barrières d'accès par l'assouplissement des processus et procédures en place. L'amoindrissement des obstacles rencontrés autant par les partenaires que par les personnes en situation d'itinérance permettrait d'offrir une meilleure réponse aux besoins spécifiques de cette population.

En ce sens, la consolidation et la bonification des stratégies d'actions qui ont été mises en œuvre au cours des dernières années, est souhaitée afin de favoriser la transition des personnes à risque et/ou en situation d'itinérance lors de leur sortie d'un établissement public (ex. centre de détention, centre de réadaptation jeunesse, centre hospitalier, centre de réadaptation en dépendance, etc.). En effet, l'identification d'intervenants pivots en itinérance dans chacune des directions cliniques du CISSS des Laurentides et l'ajout de ressources dans les urgences hospitalières pour les usagers qui utilisent les services à répétition sont des exemples de modalités d'intervention permettant de favoriser la concertation et l'accès aux services. Les partenaires souhaitent que le réseau de la santé et des services sociaux maintienne ces actions et favorise le développement d'autres arrimages formels entre le RSSS et les partenaires communautaires et intersectoriels en itinérance. Il est d'ailleurs suggéré d'ajouter une équipe de proximité spécifique en itinérance.

Finalement, le transfert d'informations est identifié comme étant un défi constant entre les différents acteurs. Le contexte de confidentialité régi par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) est identifié par les partenaires comme étant un frein à la mise en place de services adaptés pour cette population. Il importe donc d'identifier, dans le respect de la loi, des procédures plus claires et de définir des modalités d'accompagnement conjoint des personnes en situation d'itinérance en fonction de la latitude d'interventions disponibles.

Afin de répondre à ces défis, les priorités d'actions suivantes ont été mises de l'avant :

- Améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ;
- Développer et consolider une offre de services et une organisation des services de proximité adaptées et basées sur les meilleures pratiques en itinérance ;
- Favoriser notamment des assouplissements et une agilité dans la mécanique professionnelle de soins.
- Mettre en place et consolider des collaborations formelles additionnelles à celles existantes entre les réseaux de la santé et des services sociaux et les partenaires (ex. : protocole d'entente de collaboration).
- Mettre en place des mécanismes formels visant à faciliter la transition des personnes à risque d'itinérance lors de la sortie d'un établissement public afin de favoriser leur adaptation à leur nouvelle condition et leur intégration à un milieu de vie adapté à leurs besoins.



Services de soutien à la clientèle

Le principal enjeu des services de soutien à la clientèle itinérante concerne la réponse à leurs besoins de base et l'inégalité de l'offre de service sur le territoire. D'ailleurs, peu de ressources à haut seuil de tolérance permettant une réduction des méfaits ont été recensées par les partenaires. En situation de rupture sociale, les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir sont parfois réticentes et peu outillées pour effectuer des demandes de soutien auprès des bons acteurs pouvant répondre à leurs besoins.

Une attention particulière a également été portée à des populations distinctes de la communauté itinérante pour qui peu de ressources sont existantes sur le territoire afin de répondre à leurs besoins spécifiques, les soutenir et les accueillir dans un cadre sécuritaire, exempt de toute discrimination. Pensons notamment aux personnes s'identifiant comme femmes, aux Premières Nations et aux Inuits, aux personnes immigrantes, aux personnes issues d'une communauté LGBTQ2+, aux individus en situation de handicap physique ou mental ainsi qu'aux aînés.

En outre, les milieux et plateaux de travail sont peu accessibles et/ou souvent peu adaptés pour soutenir les personnes éloignées du marché du travail. Finalement, considérant l'étendue du territoire des Laurentides, les enjeux liés au transport (difficultés d'accès aux ressources, coûts élevés des déplacements, contraintes supplémentaires pour effectuer les démarches, etc.) ont aussi été mis en lumière.

En considérant l'ensemble de ces défis, les partenaires ont identifié les priorités suivantes :

- Augmenter l'accessibilité des services permettant de répondre aux besoins essentiels des personnes en situation d'itinérance : accès à l'eau potable ; à des blocs sanitaires ; à des douches ; à des vêtements adaptés ; à des équipements pour laver les vêtements ; à des postes téléphoniques et d'Internet ; à de l'aide alimentaire et à des lieux adéquats en cas de chaleur accablante ou de grands froids.
- Développer et bonifier l'accompagnement et le soutien aux personnes offerts sur l'ensemble du territoire (services de réinsertion sociale ; services d'aide au revenu, à l'emploi, à l'éducation et à la formation ; services d'intégration sociale et communautaire) ;
- Rendre accessible des endroits à haut seuil de tolérance permettant un répit de la rue (ex. dégrisement, café/centre de jour à haut seuil de tolérance, etc.).



Concertation et soutien dans la mise en place des meilleures pratiques

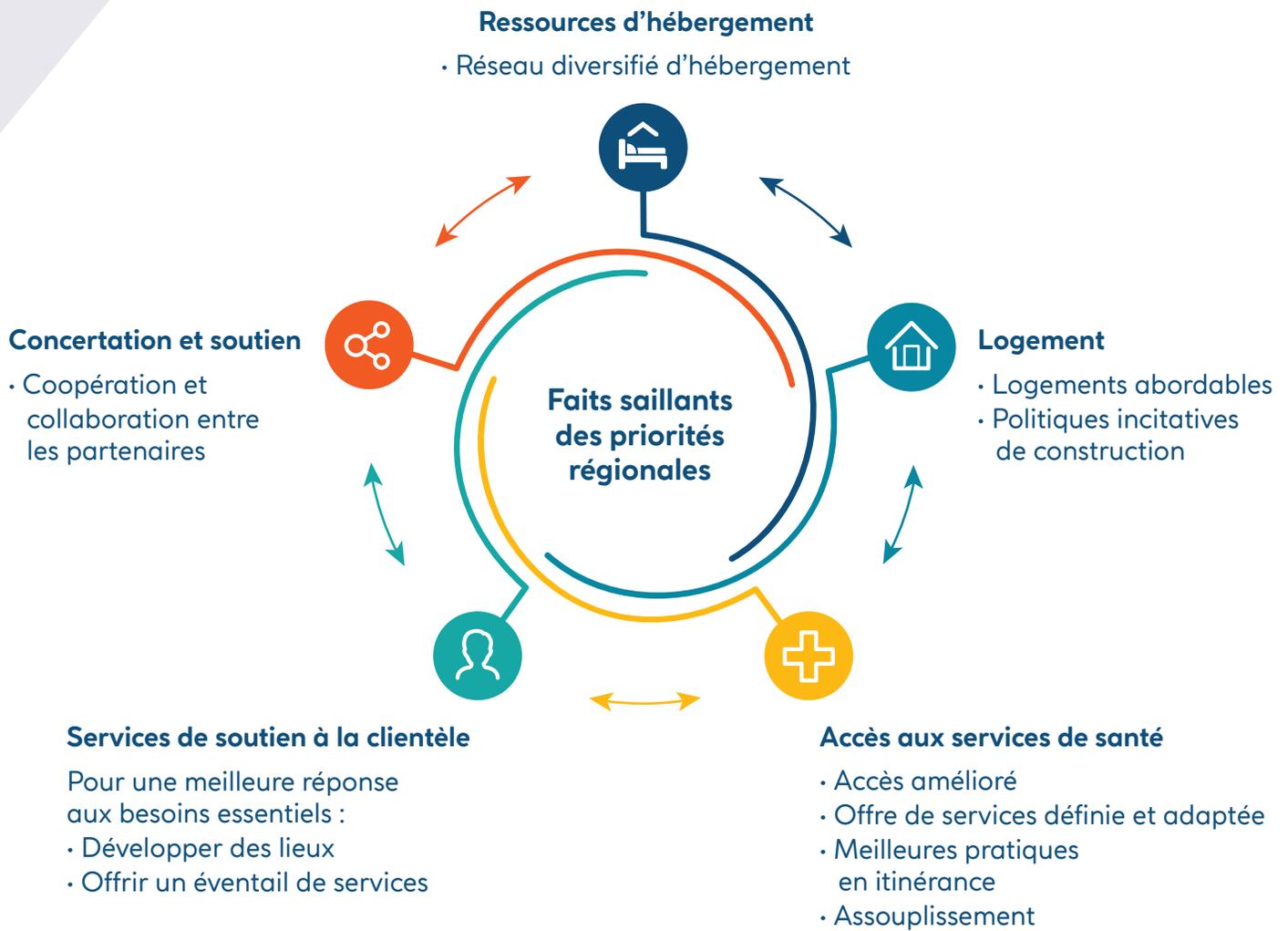
L'aggravation et la complexification des problèmes associés à l'itinérance nécessitent plus que jamais de mieux se concerter, collaborer et assurer un continuum de services afin d'adresser les défis de ces situations. En effet, l'itinérance actuelle sur le territoire des Laurentides revêt de multiples visages et présente un caractère complexe. Ce phénomène concerne non seulement les personnes sans domicile, mais aussi celles qui présentent de hauts risques de désaffiliation sociale. Certaines personnes œuvrant en itinérance ont identifié un manque de connaissances entourant les pratiques recommandées lors de situations complexes. Les interventions spécifiques à l'égard de ces situations complexes peuvent nécessiter plus de soutien, de connaissances et de collaboration. Des thématiques de discussions ont été soulevées telles que la réduction des méfaits, l'évitement de la judiciarisation et l'approche motivationnelle. En outre, malgré la présence de certaines activités de prévention et de sensibilisation, il demeure des défis concernant la cohabitation et la stigmatisation des populations. Finalement, l'absence d'une tribune permanente afin de sensibiliser l'ensemble des partenaires intersectoriels au phénomène de l'itinérance est aussi relevée.

De ces enjeux à l'égard de la concertation et du soutien dans la mise en place des meilleures pratiques en itinérance, les partenaires partagent les priorités suivantes :

- Prioriser des actions en vue de développer une coopération et une collaboration entre les partenaires afin de favoriser la continuité des services auprès de cette population vulnérable. La complémentarité des services et des expertises est essentielle;
- Développer davantage la mobilisation, favoriser l'arrimage et la concertation auprès de l'ensemble des partenaires appelés à interagir avec la personne en situation d'itinérance ou à risque de le devenir;
- Favoriser les projets et services en adéquation avec les meilleures pratiques en itinérance;
- Mettre en place et consolider des mesures visant la promotion et la mise en commun des meilleures pratiques en itinérance (ex. Communauté de pratique, formation continue et/ou croisée, encadrement clinique, comités cliniques, etc.).

Afin d'illustrer simplement les priorités et les faits saillants de l'exercice de priorisation dans les Laurentides, voici ce que les différents acteurs œuvrant à la situation de l'itinérance ont déterminé comme grandes priorités en fonction des enjeux du territoire.

Figure 2. Faits saillants des priorités régionales



ACTIONS À MENER POUR LUTTER CONTRE L'ITINÉRANCE

S'appuyant sur le nouveau Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026, le CISSS des Laurentides a identifié, selon les trois axes de prévention, d'accompagnement et d'intersectorialité, les actions structurantes à prioriser sur le territoire Laurentien en adéquation aux mesures desquelles les CISSS/CIUSSS ont une responsabilité inhérente.

Le CISSS, avec le plan d'action régional en itinérance, fait de l'itinérance une responsabilité collective :

« Nous souhaitons consolider nos actions afin de prévenir et réduire l'itinérance. De plus, nous souhaitons impliquer tous les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires à collaborer afin d'allier les expertises et ainsi nous unir pour lutter efficacement contre l'itinérance. En effet, nous devons travailler avec tous nos partenaires afin de tenir compte des différents visages de l'itinérance, des parcours de vie variés et, surtout, des besoins de chaque personne. ».

Vous trouverez donc les principales actions structurantes identifiées selon les axes et mesures du PAII 2021-2026²¹ ainsi que les objectifs spécifiques.

Tableau 1. Actions à mener pour lutter à contrer l'itinérance

AXE 1 – PRÉVENTION

Axe, mesure, objectifs spécifiques et priorités d'action	Responsable(s)	Collaborateur(s)
ACTION 1	Soutenir les jeunes vulnérables dans leur passage à la vie autonome	
Mesure 1.1	Dédier des unités de supplément au loyer avec accompagnement à des jeunes vulnérables qui quittent les centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA)	
Répartir les unités de supplément au loyer par territoire d'Office de l'habitation (OH)	DSMDPGA	Direction du programme jeunesse (DJ) – Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)
Déterminer les mécanismes d'accès et les critères de priorisation pour l'octroi des Programmes de supplément au loyer – urgence (PSL-U) ainsi que les modalités d'accompagnement en logement	DSMDPGA	DJ – DPJ Offices de l'habitation
Convenir d'ententes formelles avec les OH et/ou des modalités de collaboration avec les partenaires impliqués	DSMDPGA	DJ – DPJ Offices de l'habitation
Diffuser la trajectoire de services et les modalités associées	DSMDPGA	DJ – DPJ Service des communications
Cibler les jeunes hébergés en CRJDA admissibles	DJ – DPJ	DSMDPGA

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

Axe, mesure, objectifs spécifiques et priorités d'action	Responsable(s)	Collaborateur(s)
Trouver des logements et signer des ententes avec les propriétaires	DJ – DPJ Locataire	DSMDPGA Offices de l'habitation Partenaires municipales Partenaires communautaires
Attribuer les premières unités de supplément au loyer à des jeunes	Comité d'attribution PSL-U	DSMDPGA DJ – DPJ Offices de l'habitation
Déploiement de l'offre de services d'accompagnement résidentielle	DSMDPGA	DJ – DPJ Organismes communautaires
Assurer un suivi annuel sur l'offre de services et le niveau de satisfaction (interne-externe)	DSMDPGA Partenaires retenus selon l'appel de projets	Offices de l'habitation Direction qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE) et toutes les directions concernées du CISSS des Laurentides
ACTION 2 Améliorer la planification des sorties d'établissement		
Mesure 2.1 Accompagner les personnes vulnérables dans leurs sorties d'établissement		
Sensibiliser les établissements publics du risque d'itinérance relié au point de bascule et outiller les intervenants afin de planifier la transition.	DSMDPGA	Centre de détention Centre de réadaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation (CRJDA) Ressources certifiées en dépendance Centres hospitaliers
Mesure 2.2 Explorer de nouvelles avenues pour améliorer les sorties d'établissement carcéral		
Réaliser des rencontres en collaborant avec le Centre de détention afin d'explorer les avenues de collaboration et créer des ententes de collaboration spécifiques aux sorties d'établissement carcéral.	DSMDPGA	Centre de détention
ACTION 3 Prévenir la complexification des problématiques		
Mesure 3.1 Rehausser le continuum de services en dépendance pour les personnes en situation d'itinérance		
Déterminer les priorités régionales	DSMDPGA	L'ensemble des partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires œuvrant en itinérance dans les Laurentides

Axe, mesure, objectifs spécifiques et priorités d'action	Responsable(s)	Collaborateur(s)
Création d'une équipe spécialisée auprès des personnes en situation d'itinérance présentant des troubles concomitants de dépendance et santé mentale. Dotation de 4 postes Equivalent temps complet (ETC) d'agent de relations humaines et infirmières cliniciennes du Programme ESPOIR : Équipe de suivi de proximité offrant de l'intervention en réinsertion.	DSMDPGA	Ressources humaines
Définir l'offre de services à mettre en place	DSMDPGA	Université du Québec en Outaouais (UQO) Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS) Centre d'expertise et de collaboration en troubles concomitants (CECTC)
Définir l'offre de prévention pour les personnes à risque d'itinérance avec le Réseau d'Éclaireurs en santé psychologique	Équipes-relais – Éclaireurs	DSMDPGA DP – DPJ Direction des programmes en déficience et en réadaptation physique (DPDRP) Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) Direction de la Santé Publique Directions des services multidisciplinaires (DSM)
Diffuser les trajectoires de services et modalités de communication associées	DSMDPGA	Services des communication
Débuter le déploiement de l'offre de services	DSMDPGA	Partenaires communautaires Partenaires intersectoriels
Assurer un suivi annuel sur l'offre de services et le niveau de satisfaction (interne-externe)	DSMDPGA	DQPE et toutes les directions concernées du CISSS des Laurentides Partenaires communautaires Partenaires intersectoriels

AXE 2 – ACCOMPAGNEMENT

Axe, mesure, objectifs spécifiques et priorités d'action	Responsable(s)	Collaborateur(s)
ACTION 5 Soutenir les jeunes vulnérables dans leur passage à la vie autonome		
Mesure 5.2 Augmenter le nombre de logements		
Mesure 5.3 Augmenter l'offre de services d'accompagnement en logement transitoire et permanent		
Répartir les unités de supplément au loyer par territoire d'Office de l'habitation (OH)	DSMDPGA	DJ – DPJ
Déterminer les mécanismes d'accès et les critères de priorisation pour l'octroi des unités de supplément au loyer ainsi que les modalités d'accompagnement en logement	DSMDPGA	Offices de l'habitation
Lancer un appel de proposition auprès des organismes communautaires, le cas échéant, et analyser les projets retenus en vue de mettre en place une offre structurante à long terme	DSMDPGA	Comité d'attribution de projets en itinérance des Laurentides
Création d'une équipe spécialisée auprès des personnes en situation d'itinérance présentant des troubles concomitants de dépendance et santé mentale. Dotation de 2 postes ETC d'agent de relations humaines du Programme ESPOIR : Équipe de suivi de proximité offrant de l'intervention en réinsertion.	DSMDPGA	Ressources humaines
Définir l'offre de services à mettre en place	DSMDPGA	UQO CREMIS CECTC
Convenir d'ententes formelles avec les OH et/ou des modalités de collaboration avec les partenaires impliqués	DSMDPGA	Partenaires retenus selon l'appel de projets Offices de l'habitation
Diffuser les trajectoires de services et les modalités de communication associées	DSMDPGA	Services de communication Partenaires communautaires
Cibler les personnes à loger	DSMDPGA Partenaires retenus selon l'appel de projets	Partenaires communautaires Partenaires intersectoriels DSMDPGA DJ – DPJ DPDRP Direction du programme SAPA Direction de la Santé publique DSM

Axe, mesure, objectifs spécifiques et priorités d'action	Responsable(s)	Collaborateur(s)
Trouver des logements et signer des ententes avec les propriétaires	DSMDPGA Partenaires retenus selon l'appel de projets Locataire	Offices de l'habitation
Attribuer les premières unités de suppléments de loyer	Comité d'attribution PSL-U	DSMDPGA DJ – DPJ
Déploiement de l'offre de services d'accompagnement résidentiel	DSMDPGA Partenaires retenus selon l'appel de projets	
Assurer un suivi annuel sur l'offre de services et le niveau de satisfaction (interne-externe)	DSMDPGA Partenaires retenus selon l'appel de projets	Office de l'habitation DQEPE et toutes les directions concernées du CISSS des Laurentides
Action 6 Offrir des soins et des services sociaux adaptés aux besoins des personnes en situation d'itinérance		
Mesure 6.1 Soutenir et consolider le continuum d'hébergement d'urgence et de transition		
Mesure 6.2 Consolider les services d'hébergement d'urgence et de transition pour les femmes en situation d'itinérance		
Déterminer les priorités régionales	DSMDPGA	L'ensemble des partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires œuvrant en itinérance dans les Laurentides
Lancer un appel de propositions pour se doter d'une vision à long terme de l'offre de services d'hébergement d'urgence et transitoire structuré	DSMDPGA	Comité d'attribution de projets en itinérance des Laurentides
Diffuser l'offre de services régional d'hébergement d'urgence et transitoire en itinérance	DSMDPGA	
Débuter le déploiement de l'offre de services lié à l'appel de propositions	Partenaires retenus selon l'appel de projets	
Assurer un suivi annuel sur l'offre de services et le niveau de satisfaction (interne-externe)	Partenaires retenus selon l'appel de projets	DQEPE et toutes les directions concernées du CISSS des Laurentides

Axe, mesure, objectifs spécifiques et priorités d'action	Responsable(s)	Collaborateur(s)
Mesure 6.3 Consolider les services de proximité en itinérance		
Déterminer les priorités régionales	DSMDPGA	L'ensemble des partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires œuvrant en itinérance dans les Laurentides
Création d'une équipe spécialisée auprès des personnes en situation d'itinérance présentant des troubles concomitants de dépendance et santé mentale. Dotation de 2.5 postes ETC d'agent de relations humaines et infirmières cliniciennes du Programme ESPOIR : Équipe de suivi de proximité offrant de l'intervention en réinsertion.	DSMDPGA	Ressources humaines
Définir l'offre de services à mettre en place.	DSMDPGA	UQO CREMIS CECTC
Diffuser les trajectoires de services et modalités de communication associées	DSMDPGA	Services des communication
Débuter le déploiement de l'offre de services de proximité	DSMDPGA	Partenaires communautaires Partenaires intersectoriels
Assurer un suivi annuel sur l'offre de services et le niveau de satisfaction (interne-externe)	DSMDPGA	DQEPE et toutes les directions concernées du CISSS des Laurentides Partenaires communautaires
Mesure 6.4 Réduire les barrières d'accès à un médecin de famille, à la carte d'assurance maladie et aux médicaments		
Poursuivre la réflexion et l'exploration de leviers supplémentaires afin de faciliter l'accès à un médecin de famille.	DSMDPGA	DSM Partenaires communautaires
Consolider le processus simplifié et allégé d'obtention de la carte d'assurance maladie pour les personnes en situation d'itinérance mis en place par la RAMQ et le MSSS.	DSMDPGA	Partenaires communautaires Services des communication
Mesure 7.1 Soutenir le développement de services de fiducie volontaire		
Déterminer les priorités régionales	DSMDPGA	L'ensemble des partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires œuvrant en itinérance dans les Laurentides

Axe, mesure, objectifs spécifiques et priorités d'action	Responsable(s)	Collaborateur(s)
Lancer un appel de propositions en vue de mettre en place une offre de services à long terme	DSMDPGA	Comité d'attribution de projets en itinérance des Laurentides
Diffuser les services de fiducie volontaire	Partenaires retenus selon l'appel de projets	DSMDPGA
Débuter le déploiement de l'offre de services	Partenaires retenus selon l'appel de projets	
Assurer un suivi annuel sur l'offre de services et le niveau de satisfaction (interne-externe)	Partenaires retenus selon l'appel de projets	DQEPE et toutes les directions concernées du CISSS des Laurentides
Action 10 Co-construire des solutions à l'itinérance avec les organisations autochtones pertinentes pour adapter l'offre de services à leurs réalités		
Mesure 10.1 Contribuer à réaliser des projets visant à réduire l'itinérance des Premières nations et Inuits		
Poursuivre les travaux de réflexion et d'exploration auprès des communautés autochtones du territoire afin de mieux adapter l'offre de services en ce sens et de contribuer à réaliser des projets afin de réduire l'itinérance auprès de cette population spécifique.	DSMDPGA	Comité interdirections-Sécurisation culturelle Communautés autochtones – Conseil de bande Partenaires communautaires

AXE 3 – INTERSECTORIALITÉ

Axe, mesure, objectifs spécifiques et priorités d'action	Responsable(s)	Collaborateur(s)
ACTION 5 Soutenir les jeunes vulnérables dans leur passage à la vie autonome		
Mesure 12.1 Soutenir la mise en oeuvre des bonnes pratiques en dépendance et en itinérance ainsi que la formation des intervenants et intervenantes		
Déterminer les priorités de formation	DSMDPGA	
Réaliser un plan de formation	DSMDPGA	Formateurs et partenaires identifiés
Diffuser les formations offertes aux partenaires	DSMDPGA	Services des communications
Débuter le déploiement de l'offre de formation	Formateurs et partenaires identifiés	DSMDPGA et toutes les directions concernées du CISSS des Laurentides

PLAN D'INVESTISSEMENT

Afin de mettre en œuvre les actions de lutte à l'itinérance ainsi que les priorités d'action présentées ci-dessus, voici le plan d'investissement associé. En premier lieu, celui-ci sera présenté spécifiquement à l'égard des financements du PAII 2021-2026. En deuxième lieu, les modalités du Programme Vers un chez soi seront abordés. Prendre note que la stratégie d'investissement globale pourra être ajustée en fonction des enjeux et priorités de la communauté qui évolueront au cours des prochaines années. Il importe cependant d'illustrer les réflexions et décisions régionales financières en adéquation avec les apprentissages réalisés, les priorités identifiées et actions privilégiées. La répartition des montants vers le réseau de soins de santé et services sociaux (RSSS) et les partenaires communautaires est aussi démontrée dans cette section.

Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026

Par l'entremise du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 – S'allier devant l'itinérance (PAII)²², le CISSS des Laurentides s'est vu octroyer un montant de 7 920 458 \$ associé au financement de certaines mesures spécifiques. Ces investissements provinciaux sans précédent permettent de se doter d'une vision innovante dans le milieu de l'itinérance et de développer de façon permanente des services intégrés dans les Laurentides. En effet, par ces mesures, les Laurentides peuvent adapter l'offre de service pour une prise en charge globale des besoins particuliers de personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Afin de constater de la répartition des sommes, chaque mesure est présentée.

Mesure 1.1

Dans le cas de la mesure concernant l'attribution des unités de suppléments au loyer et les modalités d'accompagnement associés pour les jeunes qui quittent les centres de réadaptation, le CISSS des Laurentides est à convenir d'ententes formelles comprenant les modalités de collaboration avec les Offices d'habitation municipales ou régionales. En concertation avec les partenaires communautaires, le CISSS des Laurentides assurera l'accompagnement individualisé des jeunes vulnérables via la Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adultes (DSMDPGA). Ainsi, un poste d'agent de relations humaines (ARH) de 0.5 équivalent temps

complet (ETC) sera dédié à cet accompagnement spécifique. Cet intervenant fera partie intégrante du Programme ESPOIR, une nouvelle équipe de proximité offrant de l'intervention en réinsertion pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. En outre, le Programme qualification jeunesse (PQJ) de la Direction jeunesse sera interpellé afin de cibler les jeunes pour lesquels ces actions encadrantes permettront de prévenir le risque d'itinérance et ainsi planifier la sortie d'établissement suite à l'atteinte de la majorité.

	MESURE 1.1
2021-2022	41 958 \$
2022-2023	52 700 \$
2023-2024	52 700 \$
2024-2025	52 700 \$
2025-2026	52 700 \$
TOTAL	252 758 \$
Répartition des sommes	RSSS
	252 758 \$

Mesures 2.1 et 2.2

L'amélioration de la planification des sorties d'établissement est une action structurante prioritaire pour les Laurentides. Malgré le non financement de cette mesure, le CISSS des Laurentides désire poursuivre ses travaux de réflexion, d'exploration et de sensibilisation auprès du centre de détention, des centres de réadaptation certifiés en dépendance, des centres hospitaliers et des centres de

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

réadaptation jeunesse afin d'éviter les points de bascule. Il prévoit aussi réaliser des projets afin de réduire le risque d'itinérance associé à ces moments de transition. Plus spécifiquement, des rencontres avec le centre de détention de Saint-Jérôme ont débuté afin d'explorer les avenues de collaboration et de concertation.

Mesure 3.1

Le financement de la mesure 3.1 permet l'ajout d'effectifs et l'adaptation de l'offre de service en dépendance et en proximité, pour une prise en charge globale des besoins particuliers de personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Ces investissements permettent de nous doter d'une vision innovante dans le milieu de l'itinérance et de développer de façon permanente des services intégrés dans les Laurentides. Ces services spécifiques permettront de faciliter l'accès aux RSSS tel que relevé dans le Portrait de la CRI²³ et dans les actions prioritaires émanant des consultations régionales réalisées.

Conformément aux meilleures pratiques cliniques et organisationnelles en itinérance, le CISSS des Laurentides met de l'avant le programme ESPOIR. Une équipe interdisciplinaire composée initialement de 9 ETC permanents donc 4 ETC financés par l'amalgame de certaines mesures. L'équipe de proximité sera composée plus précisément d'intervenants cliniques spécialisés en itinérance et en dépendance dont des infirmières cliniciennes et des agents de relations humaines (criminologue, psychoéducateur, travailleur social, sexologue), et ce, avec le soutien de psychiatres et médecins répondants. Ce service permettra d'assurer, dans une optique de réduction des méfaits en dépendance, l'accessibilité, le repérage/détection, l'évaluation des besoins et l'accompagnement des personnes, tout en offrant une approche adaptée en lien avec les troubles concomitants. Par le programme ESPOIR, le soutien d'intervenants spécialisés en dépendance sera offert à même les services d'hébergement d'urgence, les centres de jour/soir/nuit à bas seuil de tolérance, dans la communauté ainsi que dans le cadre du suivi d'accompagnement résidentiel. En effet, le programme s'inscrit dans une logique de partenariat entre la communauté

et les différents milieux institutionnels et permet de soutenir le corridor de services en dépendance pour les personnes en situation d'itinérance.

MESURE 3.1	
2021-2022	200 417 \$
2022-2023	481 000 \$
2023-2024	481 000 \$
2024-2025	481 000 \$
2025-2026	481 000 \$
TOTAL	2 124 417 \$
Répartition des sommes	RSSS
	2 124 417 \$

Mesures 5.2 et 5.3

Dans le cas des mesures concernant l'augmentation du nombre de logements et l'offre de service d'accompagnement en logement transitoire et permanent, le CISSS des Laurentides est à convenir d'ententes formelles, comprenant les modalités de collaboration avec les Offices d'habitation municipales ou régionales. Lors des années 2022-2023-2024 une partie des sommes sera octroyée aux RSSS afin de déterminer les mécanismes d'accès, les critères de priorisation pour l'octroi des unités de supplément au loyer ainsi que les modalités d'accompagnement en logement. En collaboration avec les partenaires communautaires, le CISSS des Laurentides assura l'accompagnement de ces personnes via la Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adultes (DSMDPGA). Spécifiquement, deux postes d'agents de relations humaines équivalent à 2 ETC ont été dotés afin d'assurer l'accompagnement individualisé des personnes attirées aux unités de supplément au loyer. Aussi, une partie des sommes est octroyée aux partenaires communautaires, dans le cadre d'appel de propositions, afin d'assurer également l'accompagnement en logement des personnes en situation d'itinérance. Par l'approche de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA), les Laurentides s'assurent ainsi de favoriser la sortie de l'itinérance.

23. Carle, P. (2021). *Portrait régional de l'itinérance dans la région des Laurentides et des besoins en termes d'intervention en 2020-2021*. Concertation régionale en itinérance des Laurentides, 40 p.

MESURES 5.2 et 5.3		
2021-2022	210 417 \$	
2022-2023	415 000 \$	
2023-2024	415 000 \$	
2024-2025	415 000 \$	
2025-2026	415 000 \$	
TOTAL	1 870 417 \$	
Répartition des sommes	RSSS	Partenaires
	1 290 417 \$	580 000 \$

MESURE 6.1		
2021-2022	381 000 \$	
2022-2023	381 000 \$	
2023-2024	381 000 \$	
2024-2025	381 000 \$	
2025-2026	381 000 \$	
TOTAL	1 905 000 \$	
Répartition des sommes	RSSS	Partenaires
	285 750 \$	1 619 250 \$

Mesure 6.1

Les ressources d'hébergement d'urgence et de transition sont des endroits et moments privilégiés dans le continuum de services en itinérance pour accompagner les personnes vers la sortie de l'itinérance. Au cours des deux dernières années particulièrement, les Laurentides ont observé une hausse de demandes d'aide auprès des ressources ainsi qu'une complexification des problèmes vécus. Étant relevé dans la Cartographie du système d'hébergements et de logements des Laurentides²⁴ comme un enjeu du territoire, il devient nécessaire de soutenir et de consolider le continuum d'hébergement d'urgence et, encore davantage, celui d'hébergement de transition dans les Laurentides. Pour ce faire, la majorité des sommes octroyées dans le cadre de la mesure 6.1 et de la mesure 6.2 est attribuée aux organismes communautaires offrant des services d'hébergement dans le cadre d'un appel de propositions afin de se doter d'une vision à long terme de l'offre de services d'hébergement d'urgence et transitoire structurée pour le territoire des Laurentides. Cette vision prendra aussi en considération les trajectoires des personnes en situation d'itinérance présentant des facteurs de vulnérabilité telles que les personnes s'identifiant comme femmes, les personnes en perte d'autonomie et celles qui connaissent des problématiques complexes.

MESURE 6.2		
2021-2022	60 000 \$	
2022-2023	60 000 \$	
2023-2024	60 000 \$	
2024-2025	60 000 \$	
2025-2026	60 000 \$	
TOTAL	300 000 \$	
Répartition des sommes	RSSS	Partenaires
	45 000 \$	255 000 \$

Mesure 6.3

Le financement de la mesure 6.3, soit de consolider les services de proximité en itinérance, permet l'ajout d'effectifs et l'adaptation de l'offre de service pour une prise en charge globale des besoins particuliers de personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Tel que précisé précédemment, ces investissements nous permettent de nous doter d'une vision innovante dans le milieu de l'itinérance et de développer de façon permanente des services intégrés dans les Laurentides. Ces services spécifiques permettront d'adresser le défi de rejoindre et offrir des services adaptés qui répondent à l'ensemble des besoins des personnes en situation d'itinérance et ce, de manière continue.

24. Lacombe, N. et Contant, É. (2022). *Cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance des Laurentides*. Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides. Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux, 45 p.

Conformément aux meilleures pratiques cliniques et organisationnelles en itinérance, le CISSS des Laurentides met de l'avant le programme ESPOIR. Une équipe interdisciplinaire composée initialement de 9 ETC permanents donc 2.5 ETC financés par la mesure 6.3. L'équipe de proximité sera composée plus précisément d'intervenants cliniques spécialisés en itinérance et dépendance dont des infirmières cliniciennes et des agents de relations humaines et ce, avec le soutien de psychiatres et médecins répondants. Ce service permettra d'adapter l'offre de soins afin de rejoindre directement les personnes en situation d'itinérance dans leurs milieux de vie, au moment le plus approprié, pour leur offrir les services dont elles ont besoin, en particulier par la pratique « outreach » afin de contrer le phénomène des portes tournantes et les consultations à l'urgence. Ce travail en amont est essentiel afin de pouvoir bien repérer, accéder et se rapprocher des personnes en situation d'itinérance. Il est donc essentiel de développer un réseau de partenaires, d'entretenir des relations de confiance et de diversifier les stratégies. L'adhésion aux soins par cette population vulnérable est fragile et nécessite une adaptation des accès au RSSS par le développement de services de proximité en adéquation avec les priorités régionales identifiées.

De plus, cette mesure facilitera, à l'intérieur du CISSS des Laurentides, l'identification et le développement de professionnels répondants en itinérance au sein des différentes directions cliniques. En effet, ces répondants auront comme mission de soutenir les partenaires internes de leur direction lorsqu'ils rencontrent des situations cliniques particulières ou complexes. Ils feront aussi le pont avec les partenaires de la communauté en assurant une souplesse dans les règles d'accès à leur programme pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. L'adaptation des pratiques en itinérance de l'ensemble des programmes-services dans le CISSS s'actualisera afin de s'assurer, d'une part, de leur qualité, de leur continuité et de leur accessibilité pour les personnes en situation d'itinérance et, d'autre part, de leur travail en partenariat avec les services de proximité spécialisés en itinérance, les professionnels répondants en itinérance ainsi que les organismes communautaires.

L'élaboration du cadre de référence des pratiques du programme ESPOIR sera réalisée par

l'Université du Québec en Outaouais (UQO) également en partenariat avec le Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS) et le Centre d'expertise et de collaboration en troubles concomitants (santé mentale et dépendance) du RUISSS de l'Université de Montréal. Cette collaboration favorisera l'accompagnement et l'élaboration de meilleures pratiques en itinérance en veillant à adapter le tout au territoire des Laurentides spécifiquement. Le cadre de référence sera réalisé de pair avec les partenaires intersectoriels, interministériels et communautaires œuvrant en itinérance.

MESURE 6.3	
2021-2022	120 167 \$
2022-2023	288 400 \$
2023-2024	288 400 \$
2024-2025	288 400 \$
2025-2026	288 400 \$
TOTAL	1 273 767 \$
Répartition des sommes	RSSS
	1 273 767 \$

Mesure 6.4

Les personnes en situation d'itinérance font face à de nombreuses problématiques de santé physique et mentale dont la complexité nécessite une prise en charge médicale globale. L'accès aux soins est un enjeu important pour les personnes en situation d'itinérance. Parmi les facteurs contribuant à cette situation, on note certains obstacles organisationnels, structurels et géographiques. Ces barrières entravent l'accès et l'optimisation de l'offre de soins. Malgré le non financement de cette mesure, le CISSS des Laurentides va poursuivre la réflexion et l'exploration de leviers supplémentaires dans le cadre de la mesure 6.4, afin de faciliter l'accès à un médecin de famille et consolider le processus simplifié et allégé d'obtention de la carte d'assurance maladie pour les personnes en situation d'itinérance (PACAM) mis en place par la RAMQ et le MSSS.

Mesure 7.1

Afin de soutenir le développement de services de fiducie selon les priorités régionales en tenant compte des services existants, le CISSS des Laurentides a lancé un appel de propositions auprès de ses partenaires communautaires et intersectoriels en vue de mettre en place une offre de services à long terme.

Afin de s'assurer que les principaux besoins de base des personnes en situation d'itinérance soient comblés, tel que le paiement du loyer, et pour intervenir dans une visée d'autonomie et de réaffiliation, les services de fiducie volontaire consistent à établir un budget avec la personne et à systématiser la gestion de ses biens. Ces services, sur une base volontaire, seront offerts sur le territoire des Laurentides par un appel de propositions réalisé auprès des partenaires intersectoriels et communautaires œuvrant en itinérance.

MESURE 7.1		
2020-2021	12 500 \$	
2021-2022	30 000 \$	
2022-2023	30 000 \$	
2023-2024	30 000 \$	
2024-2025	30 000 \$	
2025-2026	30 000 \$	
TOTAL	132 500 \$	
Répartition des sommes	RSSS	Partenaires
	19 875 \$	112 625 \$

Mesure 10.1

La mesure 10.1, soit de contribuer à réaliser des projets visant à réduire l'itinérance des Premières nations et Inuits, n'étant pas actuellement financée, le CISSS des Laurentides va poursuivre ses travaux de réflexion et d'exploration auprès des communautés du territoire. Ces travaux permettront d'adapter l'offre de services et réaliser des projets afin de réduire l'itinérance au sein de cette population spécifique.

Mesure 12.1

Le CISSS des Laurentides souhaite rendre disponible une formation continue aux partenaires communautaires, intersectoriels et interministériels œuvrant en itinérance sur le territoire des Laurentides, dans l'objectif de répondre à la mesure 12.1 concernant le soutien de la mise en œuvre des bonnes pratiques en dépendance et en itinérance ainsi que la formation des intervenants et intervenantes. La formation sera offerte dans le cadre de cohortes mixtes composées des différents partenaires afin de bonifier la communication par la définition d'un langage commun et favoriser une meilleure concertation. D'ailleurs, l'entente de collaboration avec l'Université du Québec en Outaouais (UQO) en collaboration avec le CREMIS et le CECTC inclut une offre d'accompagnement et de formation.

MESURE 12.1	
2020-2021	61 600 \$
2021-2022	0 \$
2022-2023	0 \$
2023-2024	0 \$
2024-2025	0 \$
2025-2026	0 \$
TOTAL	61 600 \$
Répartition des sommes	RSSS
	61 000 \$

Programme Vers un chez soi

Le plan d'investissement spécifiquement réalisé pour le Programme Vers un chez soi présente tout d'abord le financement reçu pour les volets CD et ICRÉ de l'exercice 2022-2023 et 2023-2024, selon les cinq secteurs d'activité suivants :

- les services de logement;
- la prévention et orientation vers des services offerts à l'extérieur des refuges;
- les services de soutien aux personnes desservies;
- l'investissement en immobilisations;
- la coordination des ressources et collecte de données.

Pour chaque exercice financier, le montant total du financement et le pourcentage alloué par secteur d'activité sont présentés. Les Laurentides se dotent ainsi d'un plan d'investissement en fonction des priorités régionales. Ce plan servira de balise pour la sélection des projets dans le cadre des appels de propositions régionales. En effet, outre les frais d'administration du programme, le budget octroyé dans le cadre de ce programme est directement distribué aux partenaires communautaires et intersectoriels. Le tableau 2 présente le financement total, incluant le financement supplémentaire, alloué dans le cadre du programme VCS 2022-2023 et 2023-2024 pour les communautés désignées (CD) et les collectivités rurales et éloignées (ICRÉ) pour le tableau 3.

Tableau 2. Financement total alloué pour l'ensemble des activités du volet – CD

	2022-2023	2023-2024
Total du financement alloué pour l'ensemble des activités	2 808 346\$	2 787 942\$
Financement alloué par secteur d'activité		
 Services de logement	702 087\$	696 986\$
 Prévention et orientation vers des services offerts à l'extérieur des refuges	561 670\$	557 588\$
 Services de soutien aux personnes desservies	1 123 338\$	1 115 177\$
 Investissements en immobilisations	280 834\$	278 794\$
 Coordination des ressources et collecte de données	140 417\$	139 397\$

Tableau 3. Financement total alloué pour l'ensemble des activités du volet – ICRÉ

	2022-2023	2023-2024
Total du financement alloué pour l'ensemble des activités	466 660\$	466 660\$
Financement alloué par secteur d'activité		
 Services de logement	116 665\$	116 665\$
 Prévention et orientation vers des services offerts à l'extérieur des refuges	93 332\$	93 332\$
 Services de soutien aux personnes desservies	186 664\$	186 664\$
 Investissements en immobilisations	46 666\$	46 666\$
 Coordination des ressources et collecte de données	23 333\$	23 333\$

Le plan d'investissement identifie également les contributions approximatives d'autres sources que le programme VCS ainsi que les partenaires impliqués. En effet, lors de la complétion des formulaires de demande de financement, les partenaires indiquent les autres sources de financement. Compte-tenu de ces informations, nous avons identifié globalement les contributions approximatives externes dans le but de souligner l'investissement considérable de la communauté des Laurentides dans la lutte à l'itinérance.

Tableau 4. Tableau présentant les contributions approximatives d'autres sources de financements dans le cadre du volet – CD

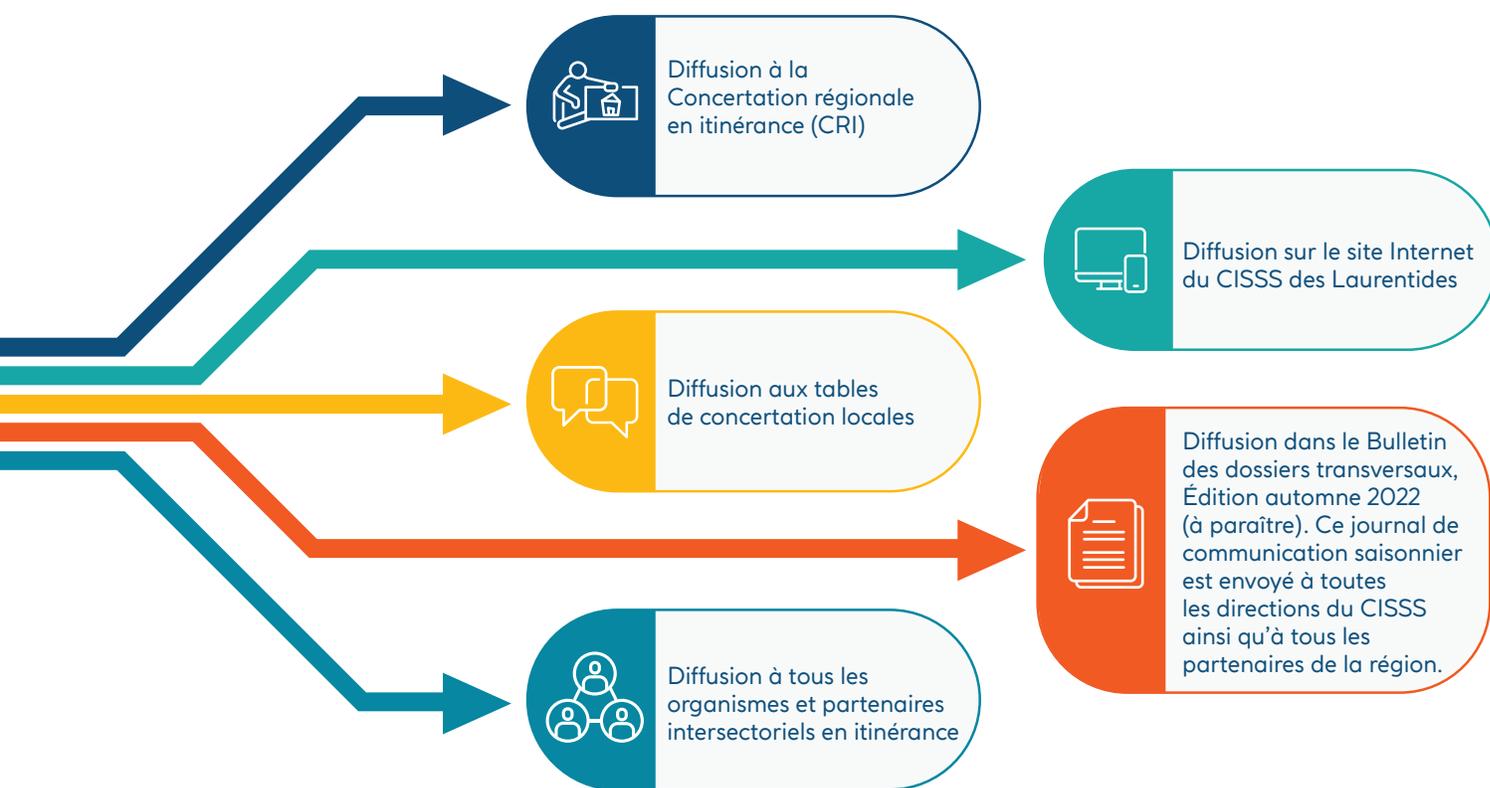
	2022-2023	2023-2024	TOTAL
Financement externe estimatif des initiatives de lutte contre l'itinérance			
Sources de financement privé	300 000\$	300 000\$	600 000\$
Autres financements spécifiques CISSS Laurentides	250 000\$	250 000\$	500 000\$
Secrétariat à la jeunesse	100 000\$	100 000\$	200 000\$
Centraide Laurentides	200 000\$	200 000\$	400 000\$
Fonds discrétionnaire disponible des ministres et des députés	25 000\$	25 000\$	50 000\$
Municipalités ou MRC	200 000\$	200 000\$	400 000\$
Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), financement global	1 700 000\$	1 700 000\$	3 400 000\$
TOTAL	2 775 000\$	2 775 000\$	5 550 000\$

COMMUNICATION ET OFFRE DE SERVICES

En continuité du PRII des Laurentides, la stratégie de communication vise toutes les personnes et organismes concernés, intéressés ou susceptibles de l'être par la question de l'itinérance. Cette stratégie consiste essentiellement à la transmission d'informations, notamment aux organismes communautaires et aux partenaires intersectoriels œuvrant en itinérance dans la région.

Diffusion du plan régional intégré en itinérance

Afin d'assurer une communication appropriée avec la communauté, voici les différentes modalités de diffusion du Plan régional intégré en itinérance des Laurentides qui seront prises dès juillet 2022 :



Offre de services

Dans le cadre de l'offre de services spécifique à l'itinérance, la région des Laurentides s'assure d'une communication appropriée avec les personnes d'expression anglaise, autochtones, ainsi qu'issues de l'immigration. Reconnaître les besoins spécifiques de chaque personne en situation d'itinérance et offrir une réponse personnalisée importe grandement à tous les partenaires dans la région. Se faisant, nous souhaitons assurer l'accès aux services et la possibilité de communiquer lors d'une demande d'aide.

Pour se faire, différents moyens sont mis en place tels que :

- Présence d'intervenants bilingues dans les ressources en itinérance;
- Collaboration avec les ressources en immigration sur le territoire, notamment l'organisme Le Coffret;
- Collaboration avec les ressources anglaises sur le territoire, notamment l'organisme 4Kroners;

- Collaboration avec le Health Center de Kanesatake, de la réserve mohawk sur le territoire de la municipalité régionale de comté de Deux-Montagnes;
- Diffusion des outils en langue anglaise;
- Recours à des services de traduction et des applications vocale de traduction au besoin.

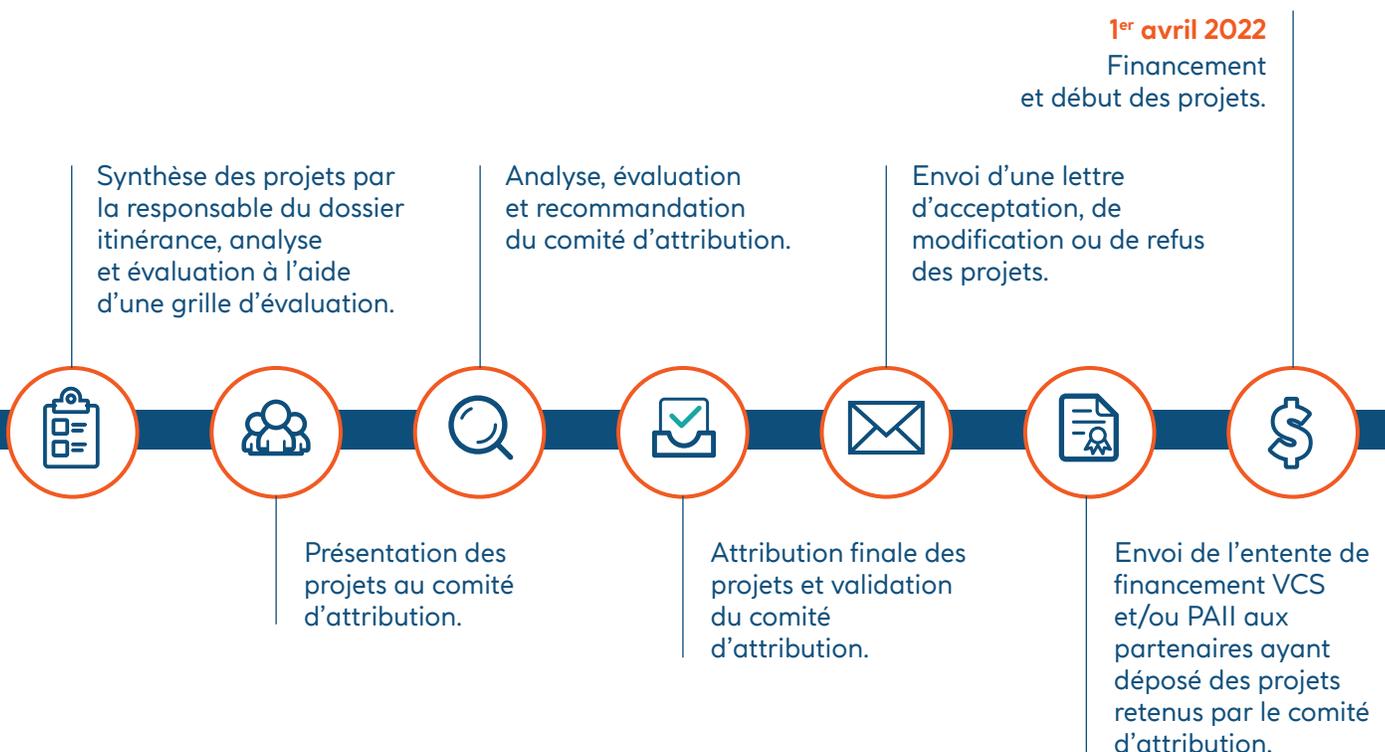
De plus, l'ensemble des employés du CISSS des Laurentides, dont le programme ESPOIR, ont suivi la formation obligatoire « Sensibilisation aux réalités autochtones » afin de mieux répondre aux besoins de la population autochtone.

Modalités de communication pour les appels de projets VCS et PAII

En premier lieu, le CISSS des Laurentides a procédé à l'envoi d'une lettre d'invitation à participer à l'appel de projets en itinérance. Cette invitation était accompagnée de quatre (4) documents spécifiques soit : le *Guide de l'appel de projets*, le *Formulaire de demande de financement – VCS et PAII*, le *Protocole d'entente* et les *Faits saillants du Plan régional intégré en itinérance*. Ceux-ci ont été expédiés aux partenaires intersectoriels et communautaires susceptibles d'œuvrer avec la clientèle cible. La diffusion de l'appel de projets a également été réalisée dans le cadre des rencontres des tables de concertation locales en itinérance ainsi que par une invitation faite dans le bulletin des dossiers transversaux (incluant l'itinérance).

De plus, une invitation à une rencontre d'information virtuelle a été lancée lors de ces communications. La rencontre a également été enregistrée à des fins de références futures et de consultations en différé pour les partenaires absents lors de l'événement. Cette présentation a permis d'expliquer le processus d'appel de projets regroupant le programme VCS et le PAII. La rencontre a aussi permis de présenter aux partenaires les nouvelles ententes du CISSS des Laurentides puisque celles-ci ont été bonifiées à l'égard d'une saine gestion des fonds publics. Les projets et les documents dûment remplis ont ensuite été acheminés au répondant régional en itinérance à la date limite identifiée dans la communication initiale.

Les modalités en ce qui a trait à la sélection des projets sont les suivantes :



Composition du comité d'attribution

Lors des consultations des partenaires, il a été entendu que le comité de sélection des projets serait composé de trois représentants du CISSS des Laurentides et de deux représentants des partenaires intersectoriels. Les trois représentants du CISSS de Laurentides sont :

- la coordonnatrice régionale des services psychosociaux généraux adulte et des dossiers transversaux (dont l'itinérance) de la DSMDPGA;
- le directeur adjoint des services ambulatoires en santé mentale, urgences psychosociales, services psychosociaux généraux et Info-Social de la DSMDPGA;
- le représentant du programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

En ce qui a trait à la représentation des partenaires intersectoriels, les consultations réalisées avec les partenaires ont permis d'identifier les critères de sélection suivants :



La composition du comité sera la même tant pour le volet CD et ICRÉ du programme VCS que pour le PAII. Les acteurs suivants avaient été identifiés de façon provisoire dans le cadre des consultations : Centraide des Laurentides, Services de police ou Sûreté du Québec, le milieu universitaire et Service Québec ou Emploi-Québec. Une lettre d'invitation personnalisée a été envoyée à certains partenaires pour déterminer les membres afin de compléter le comité d'attribution. Finalement, un représentant de l'UQO et un psychiatre, tous deux experts en itinérance, impartiaux et possédant une perspective régionale, ont participé au comité d'attribution en itinérance.

Le comité d'attribution s'est également doté de critères d'analyse et de sélection des projets. Ces critères ont été annoncés et présentés dans le *Guide de l'appel de projets* joint au *Formulaire d'appel de projets*.

CRITÈRES D'ANALYSE ET DE SÉLECTION DES PROJETS

- Cohérence du projet en lien avec le programme Vers un chez soi 2019-2024
- Cohérence du projet en lien avec les mesures du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026
- Appréciation de la pertinence clinique (meilleures pratiques/données probantes)
- Pertinence du projet en lien avec les besoins de la clientèle desservie
- Concordance du projet avec les objectifs identifiés dans le cadre de la planification régionale intégrée en itinérance des Laurentides
- Volume d'utilisateurs visés par le projet
- Viabilité du projet
- Appréciation globale du projet
- Souci d'offrir des services couvrant l'ensemble de la région des Laurentides

ACCÈS COORDONNÉ

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 bénéfiques 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 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. La mise en place d'une telle mesure permettra également de s'assurer que les personnes soient dirigées vers les organismes offrant des services qui répondent le mieux à leurs besoins spécifiques. Les travaux d'analyse et de consultation étant complétés, le développement du modèle d'accès coordonné pour les Laurentides se poursuit dans les prochains mois pour enfin mettre en œuvre le système au cours de la prochaine année. Fort des données recueillies à travers la démarche de Cartographie du système d'hébergements et de logements des Laurentides pour les personnes en situation d'itinérance, l'identification du modèle et la mise en place de l'accès coordonné seront soutenus par une meilleure connaissance du phénomène et une analyse diagnostique de l'accès aux services pour cette population. L'exercice de dénombrement, remis à l'automne 2022, viendra bonifier la compréhension et la finesse des analyses réalisées.

Cartographie du système d'hébergements et de logements

Les travaux d'analyse et de consultation sur l'accès coordonné ont pris fin et sont présentés dans le document Cartographie du système d'hébergements et de logements en itinérance des Laurentides, 2022-2025, déposé au Ministère de la santé et des services sociaux le 31 mars 2022.

Le document final sera diffusé au cours des prochaines semaines auprès de tous les partenaires régionaux.

La cartographie des ressources d'hébergements de logements dans les Laurentides a permis de recenser et d'élaborer un portrait de l'ensemble des services offerts pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Il appert que les centres de jour/soir/nuit, les hébergements en itinérance, les sorties d'établissement, la pénurie de logements, l'accessibilité aux soins de santé et services sociaux, la sécurité et les populations présentant des caractéristiques de vulnérabilité ont été identifiés comme étant les principaux enjeux du continuum vers le logement.

L'identification de l'ensemble des services d'hébergements et de logements dans les Laurentides, la cartographie de ceux-ci ainsi que l'observation des principaux enjeux associés permettent de faire une lecture globale et, ce faisant, d'identifier les goulots d'étranglement ainsi que les trous de services inhérents. Tel qu'il est démontré par la recension des hébergements, il existe actuellement un manque à gagner dans l'offre de services. En effet, peu de ressources en itinérance offrent des services d'hébergement spécifiquement axés sur la réinsertion sociale. Les ressources d'hébergements spécialisées en itinérance offrent presque exclusivement des séjours de 0 à 30 jours, répondant ainsi à un besoin d'urgence. De fait, l'offre de service de transition et de longue durée visant une réinsertion est sous représentée, voire absente, sur la plupart des RLS. Ce manque de ressources ne permet donc pas d'optimiser l'accompagnement vers le logement. L'identification de ce premier goulot d'étranglement est manifeste dans l'ensemble des consultations puisqu'il a 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.

L'augmentation des coûts des logements, le manque d'entretien de certaines infrastructures qui deviennent vétustes ou insalubres, la gentrification

25. Lacombe, N. et Contant, É. (2022). *Cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance des Laurentides*. Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides. Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux, 45 p.

qui envahit certaines communautés et le « retour » vers la région des Laurentides en lien avec le contexte pandémique apparaissent comme des causes de la pénurie généralisée de logements. Ces facteurs créent ainsi un manque à gagner important dans l'offre de logements pour le nombre de demandes faites par la population générale. Ce faisant, les personnes en situation d'itinérance en sont réellement impactées tant dans l'accès direct au logement que dans le refoulement vers l'ensemble des services permettant à ces personnes de débiter leur processus de réaffiliation. Cette problématique a non seulement des impacts sur le type de clientèle qui fréquente les ressources, mais également sur la durée des séjours. Que ce soit lors de sortie d'établissement, de ressources d'aide (centre de crise, dépendance, violence conjugale) ou d'hébergement en itinérance, les difficultés à accéder à un logement salubre, abordable et sécuritaire constituent un défi considérable.

En outre, le peu d'hébergement d'urgence non-mixte pour les personnes s'identifiant comme femmes et en situation de vulnérabilité est également un trou de service dans la région et cette problématique fait écho dans les hébergements pour femmes victimes de violence conjugale. En raison des multiples problématiques vécues, les femmes en situation d'itinérance sont davantage vulnérables. De plus, l'absence de ressources ou d'adaptation des services dans les hébergements d'urgence à l'égard de cette clientèle est une fissure dans le continuum de services en adéquation avec les meilleures pratiques en itinérance. D'autre part, les personnes en état d'intoxication sont susceptibles de se présenter à diverses portes d'entrée dont les centres de jour/soir/nuit et les hébergements d'urgence. Considérant les risques pour leur santé physique, il est difficile pour les organismes de s'assurer que les soins offerts soient adaptés étant donné les possibilités de complications associées. 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.

Malgré les défis recensés, plusieurs initiatives locales et régionales permettent de faciliter l'accès au logement. La pandémie a, certes, eu des impacts considérables face à l'augmentation

de la demande en itinérance, mais elle a aussi permis de belles initiatives et actions concertées démontrant un modèle de concertation optimal lorsque l'ensemble des partenaires s'allient afin de répondre aux besoins spécifiques de cette population vulnérable.

Du côté des logements, plusieurs défis ont été rapportés mais peu de solutions ont été mises de l'avant de la part des acteurs, ceux-ci indiquant avoir peu de leviers d'interventions sur le privé. Par contre, des initiatives locales ont tout de même été soulevées comme devant être maintenues dans le temps afin de continuer de cheminer dans ce dossier. Entre autres, le fait de poursuivre les travaux du Comité de logement des Laurentides permettrait d'augmenter le nombre d'actions concrètes dans le milieu et d'améliorer la complémentarité des interventions en maximisant les ressources. Également, le dossier du logement devrait être la priorité numéro un pour tous afin que nous soyons dans une approche logement d'abord et de stabilité résidentielle avec accompagnement. En ce sens, une expertise propre à la région des Laurentides devrait continuer de se développer en ajoutant le plus d'acteurs influents possible dans ce domaine afin de favoriser le développement de nouveaux logements abordables et adaptés aux clientèles plus vulnérables.

La réalisation de la Cartographie du système d'hébergements et de logements permet de mettre en lumière des angles morts qui seront l'objet de plans d'action ciblés au cours des prochains mois. C'est-à-dire que les prochaines décisions seront prises à l'égard de ces manques à gagner, entre autres, afin de rehausser le continuum d'hébergement en priorisant les séjours de transitions 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 en itinérance ainsi que les lieux à haut seuil de tolérance ou les services de dégrisement.

De plus, l'ensemble des consultations valident l'hypothèse initiale en mettant de l'avant l'importance d'être malléable dans l'application des critères pour l'offre et l'accessibilité aux services des personnes en situations d'itinérance. Il semble important pour tous les acteurs d'adopter

un langage commun à l'égard de l'itinérance et de ses composantes et d'identifier de nouvelles mesures de concertation et de développement des connaissances dans le domaine. À cet égard, une piste de solution a été soulevée : la mise en place d'une communauté de pratiques régionales en itinérance. En outre, il apparaît que les services de proximité de type « outreach » sont au centre des solutions gagnantes pouvant faire cheminer les usagers et les rattacher aux bons services au moment opportun.

Finalement, l'ensemble des partenaires identifiaient le besoin d'avoir un modèle d'accès coordonné qui permettra de respecter la confidentialité des usagers, qui n'impliquera pas de discrimination et qui, de façon concertée, évitera la duplication des interventions pouvant avoir un impact négatif sur les usagers.

Une structure de gouvernance spécifique

Au premier abord, 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. En ce sens, il importe de considérer comme partie intégrante du processus de cartographie les instances suivantes : le comité directeur régional en itinérance, la concertation régionale en itinérance (CRI), ainsi que les tables et les comités locaux en itinérance. Le CISSS des Laurentides 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 tel que l'accès aux logements.

En effet, 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 au dénombrement et 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 des dossiers transversaux. Depuis plus d'un an, les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires sont consultés et mobilisés dans les différents travaux. Les rôles et responsabilités du Comité de coordination de l'accès coordonné Laurentides sont :

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 les communications 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.

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 aux 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 aux logements, une attention particulière a été portée à ce qu'un représentant de chacun des secteurs présents sur les communautés désignées suivant soit invité :

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

Certaines personnes qui font partie des clientèles qui se retrouvent en situation d'itinérance ou à risque de l'être 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 aussi 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.

La mise en œuvre de l'accès coordonné se poursuit donc par la bonification d'un comité de coordination élargi afin d'inclure tous les représentants en itinérance. Les rencontres ont débuté au mois de janvier 2022 et se poursuivront dans l'implantation du modèle choisi. Afin de faciliter la transition vers ce changement de pratiques, un plan de communication est en cours d'élaboration et sera diffusé aux partenaires internes et externes du CISSS des Laurentides. Ceci permettra la transmission des informations nécessaires à la compréhension de l'accès coordonné. À ce propos, le bulletin des dossiers²⁶ transversaux de l'hiver 2022 a permis de réaliser une première communication aux partenaires afin de les initier au processus d'accès coordonné. Il permettra également de maintenir la mobilisation et l'adhésion des partenaires tout au long de la mise en œuvre.

Objectifs et portée de l'accès coordonné

Bien que le déploiement de l'accès coordonné soit tributaire de la mobilisation et de l'engagement des membres qui ont été ciblés, il n'en demeure pas moins qu'il est prévu que ce soit cette cellule de concertation qui soit également impliquée dans

la mise en œuvre de celle-ci. Les acteurs ont d'ailleurs majoritairement été identifiés en fonction de leur intérêt et de leur participation aux différentes consultations qui ont été réalisées. Celles-ci ont mis en évidence certaines initiatives locales et stratégies novatrices qui sont certainement des sources d'idées pour le choix du modèle d'accès coordonné. Considérant que les réflexions du comité de coordination sont toujours en cours, la portée du système d'accès coordonné initiale sera régionale et débutera par le déploiement des programmes de supplément au loyer.

À ce propos, la mise en œuvre de l'accès coordonné dans les Laurentides se veut progressive au cours des années 2022 et 2023. Le déploiement initial sera donc tout d'abord centré sur les mécanismes d'attribution des Programme de suppléments au loyer d'urgence (PSL-U) en itinérance associés au *Plan d'Action Interministériel en Itinérance 2021-2026*. En effet, des fonds ont été octroyés au CISSS des Laurentides pour la mise en œuvre de la mesure 1.1- Dédier des unités de supplément au loyer avec accompagnement à des jeunes vulnérables qui quittent les centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation, ainsi que pour la mise en œuvre de la mesure 5.3 - Augmenter l'offre de services d'accompagnement en logement transitoire et permanent. Considérant que les fonds octroyés par le MSSS sont accompagnés d'unités de programme de supplément au loyer d'urgence (PSL-U) spécifiques pour ces mesures, le CISSS des Laurentides convient d'ententes avec les Offices de l'habitation de son territoire afin de préciser des modalités de collaboration ainsi que les responsabilités respectives des deux parties concernées permettant d'offrir les PSL-U aux personnes en situation d'itinérance du territoire Laurentien.

L'attribution des premières unités de supplément au loyer, visée pour juin 2022, permet d'initier un premier mécanisme d'accès coordonné régional, spécifique aux PSL-U en itinérance. Les mécanismes d'attribution des PSL permettront 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 y étant associée.

26. https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/ciss_laurentides/Soins_et_services/Sante_mentale/Bulletin_dossiers_transversaux_Hiver_2022.pdf

Point d'accès

Les travaux d'identification et de la mise en œuvre de points d'accès dans la région sont en cours de réalisation. Les partenaires sont d'avis que les demandes d'accès au logement tout comme les démarches en cours tel que l'obtention de la carte d'assurance maladie se doivent d'être centralisées et que les modalités d'accès doivent être variées. Il a d'ailleurs été constaté l'importance des enjeux de transport sur le territoire et des défis de communications avec les personnes en situation d'itinérance. Celles-ci font fi des frontières géographiques et utilisent régulièrement les services de l'ensemble du territoire. Le mode de vie parfois nomade peut accentuer le passage ponctuel des individus dans les ressources d'hébergement de toutes les Laurentides, complexifiant ainsi les tentatives de les rejoindre ou d'effectuer un suivi suite à une demande de soutien. Les modalités d'accès identifiées jusqu'à présent sont des demandes téléphoniques, en personne dans des lieux identifiés, par une adresse courriel ou un site internet interactif. Tous les partenaires sont d'avis que la demande devrait, dans une optique clinique, être faite par l'individu. Cependant, afin de faciliter l'accès et dans un souci d'accompagnement de proximité, la demande pourrait aussi être réalisée par l'intervenant accompagnateur.

Dans l'éventualité où les points d'accès définis ne seraient pas accessibles 24h/24, il a été suggéré de mettre à profit la ligne 811 Info-Social tel que cela a été implémenté lors des éclosions Covid-19 dans les hébergements d'urgence du territoire. Bon coup d'ailleurs rapporté lors des consultations de la Cartographie du système d'hébergements et de logements²⁷. De plus, le réseau des éclaireurs²⁸ en santé psychologique a été identifié comme un point d'accès au niveau de l'identification des personnes à risques de perdre leur logement et pourrait aussi être impliqué dans la référence de certaines personnes accompagnées de l'équipe relais du CISSS des Laurentides s'inscrivant dans l'accès coordonné.

Une fois les modalités et la trajectoire de demande confirmées, il est souhaité que l'information soient

diffusée tant auprès des personnes en situation d'itinérance, des partenaires communautaires et intersectoriels qu'auprès du RSSS. Encore une fois, un éventail de moyens a été identifié dont une affiche, un dépliant et un guide d'accès. Ces outils de communication seront développés avec le soutien de la Direction de la Santé publique et du service des communications du CISSS des Laurentides afin que le niveau de littératie aille de pair avec la population visée. À ce propos, 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. En effet, celles-ci peuvent être, ou non, utilisatrices de services, parler et/ou lire une autre langue que le français par exemple. De fait, tant les communications que l'accueil dans les points d'accès devront être adaptés en adéquation avec les multiples visages de l'itinérance.

Dans un autre ordre d'idée, les consultations régionales ont permis d'identifier certains défis appréhendés quant à la mise en œuvre du système. Le système d'accès coordonné Laurentien serait appliqué tant aux communautés désignées qu'à celles ICRÉ. Cela dit, les partenaires souhaiteraient tout d'abord une mise en œuvre dans les régions CD soit les MRC Lac-des-Deux-Montagnes, Thérèse-De Blainville et Rivière-du-Nord. Ce faisant, l'identification des points d'accès prioritaires dans le déploiement graduel sont les communautés désignées afin de faciliter la mise en œuvre.

Finalement, les partenaires sont d'avis qu'il pourrait être intéressant de réactiver le Projet pilote régional transport²⁹ cessé en 2019. En regard à la superficie du territoire, son étalement sur 21 563 km², le projet pourrait être adapté et offert en adéquation avec l'accès coordonné. 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

27. Lacombe, N. et Contant, É. (2022). *Cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance des Laurentides*. Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides. Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux, 45 p.

28. <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/sante-mentale/reseau-declaireurs-en-sante-psychologique/>

29. Bilan final du projet pilote régional de transport en itinérance. 2019. Région des Laurentides.

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. Spécifiquement, le projet consistait en la mise en place d'une offre de transport adaptée et variée : un chauffeur-accompagnateur et des modalités d'accès au transport en commun. La possibilité d'adapter le projet et de le joindre à l'accès coordonné est envisagée sur le territoire. En effet, de nouvelles stratégies pourraient être ajoutées telles que des ententes avec des compagnies de taxi.

Triage et évaluation

Les réflexions relatives au développement de procédures de triage et d'évaluation en sont au commencement. En fait, globalement, les partenaires s'entendent pour le déploiement d'un triage simple et efficient. En ce sens, il importe de ne pas envisager un processus d'évaluation long, qui pourrait brusquer la personne et, par le fait même, entraîner un risque de démobilité. Il est actuellement prévu de faire un processus de triage à partir des critères de priorisation qui seront identifiés. Afin de poursuivre les réflexions, le comité de coordination accès coordonné sera donc sensibilisé aux divers outils d'évaluation et entamera une exploration des processus de triage et d'évaluation fait dans différents modèles d'accès coordonné.

Aiguillage et référence

Les travaux de développement du processus de jumelage de d'aiguillage ne sont pas encore terminés dans la région. En effet, les discussions sont davantage dans une optique d'exploration et de réflexion partagée.

Parallèlement, la Cartographie du système d'hébergements et de logements³⁰ a mis en lumière plusieurs initiatives locales permettant de centraliser l'offre de logement de certains RLS. Ce faisant, le comité de coordination souhaite s'en inspirer afin d'identifier les modalités et réaliser un inventaire centralisé des ressources d'hébergements et de logements. Entre autres, 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 maintenu 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 de concertation de cet RLS propose également des actions de sensibilisation pour tenter d'améliorer l'offre dans leur secteur.

L'intérêt de mettre en commun ces ressources est partagé à travers l'ensemble des partenaires communautaires et intersectoriels des Laurentides. Les prochaines discussions du comité de coordination de l'accès coordonné seront à l'égard du processus et des mécanismes de jumelage et de priorisation.

Système de gestion de l'information en itinérance

Les discussions autour de la thématique des systèmes de gestion de l'information en itinérance ont été sources de plusieurs questionnements. Nonobstant les craintes identifiées et les enjeux reliés à une implantation ultérieure, les partenaires démontraient tous une grande ouverture, voire un intérêt marqué à prendre part à cette réflexion régionale. Les consultations 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 reliés 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 des maisons pour femmes victimes de violence conjugale ainsi que pour l'organisme régional de travail de rue.

Le premier constat est 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. Effectivement, que ce

30. Lacombe, N. et Contant, É. (2022). *Cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance des Laurentides*. Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides. Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux, 45 p.

soit quant à leur sentiment d'efficacité, à l'utilité ou encore au logiciel utilisé, il existe une grande variation de visions. Certains organismes utilisent toujours des dossiers sous format papier et en sont satisfaits. D'ailleurs, dû aux risques perçus des systèmes informatiques quant à la fuite de données ou encore des pannes électriques, quelques organismes restent frileux à l'égard des SGII. À l'inverse, plusieurs organismes utilisent déjà des SGII.

À cet égard, autres que les dossiers de type « papier » et les documents informatiques partagés, les principaux systèmes de gestion de l'information recensés chez les partenaires communautaires en itinérance sont : Lévio, Cumulo, Espion solution, GCAD et Orbite (spécifiques à la dépendance), CJE STATS, CeriGes, Sales Force ainsi que Hestia. Leur recension n'a pas permis d'identifier un ou des outils se démarquant de par leur utilité ou efficacité.

Ce qui demeure mobilisant pour les partenaires 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. L'intérêt de tous les partenaires gravite effectivement dans le partage d'informations sur les démarches de réinsertion de la personne en situation d'itinérance dans le but de l'aider de façon concertée.

Afin de rendre l'utilisation du système de gestion de l'information facile et accessible, il a été proposé de développer une communauté de pratique aux fins d'harmonisation d'un langage commun et d'une cohérence globale en itinérance. Ceci permettrait également 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. À première vue, les participants 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 à certains égards. 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 hébergements d'urgence permettent d'identifier et peaufiner les interventions à réaliser afin de soutenir l'individu. Finalement, il semble opportun de mettre à profit le déploiement d'un SGII collectif pour les Laurentides à la mise en place de l'accès coordonné ainsi que d'une centrale de réservation ou de consignation des places disponible en hébergement d'urgence et transitoire en temps réel.

Suivi et amélioration continue

Les travaux quant aux suivis des résultats ne sont pas encore débutés. En fait, les réflexions précédentes à l'égard des points d'accès, du triage et de l'évaluation, de l'aiguillage et des références ainsi que celles sur les SGII doivent avancer davantage avant que le comité de coordination soit en mesure de se pencher sur les indicateurs de suivi des résultats et d'amélioration continue. La mise en place d'un système d'accès coordonné représente certainement un levier important pour suivre l'évolution des résultats régionaux.

RÉSULTATS RÉGIONAUX

L'approche axée sur les résultats constitue un levier contribuant à ce que l'ensemble des partenaires des Laurentides puissent développer une vision commune des retombées de l'ensemble de tous les efforts collectifs et des initiatives locales et régionales en matière de prévention et de réduction de l'itinérance.

Pour toutes les communautés désignées (CD) au Canada, l'indicateur portant sur l'itinérance chronique doit être suivi de façon systématique et ce, en cohérence avec l'Entente Canada-Québec. Pour ce faire, la définition suivante de l'itinérance chronique a été retenue dans les Laurentides :

ITINÉRANCE CHRONIQUE : Les situations d'itinérance chronique sont les plus visibles et les plus préoccupantes. Les personnes dans cette situation n'ont pas occupé un logement depuis une longue période. Selon plusieurs études canadiennes et américaines, le nombre de personnes en situation d'itinérance chronique est relativement peu élevé. Toutefois, elles utiliseraient un grand nombre de services, générant de nombreuses interventions et des coûts sociaux importants.³¹

En considérant cette obligation, les actions de lutte à l'itinérance et les priorités régionales préalablement identifiées, voici les différents résultats attendus pour la région des Laurentides pour mesurer les progrès réalisés dans la prévention et la réduction de l'itinérance chez les populations vulnérables, incluant l'itinérance chronique :

Légende :  Cible  Indicateur

Résultat 1) Réduction du nombre de personnes en situation d'itinérance chronique au sein de la communauté d'ici 2024.



Réduction de 10 % du nombre de personnes en situation d'itinérance chronique dans les Laurentides.



En tenant compte des données de référence provenant du dénombrement des personnes en situation d'itinérance de 2018 ainsi que du dénombrement des personnes en situation d'itinérance de 2022. Les fournisseurs locaux de services en itinérance feront le suivi du nombre de personnes en itinérance chronique fréquentant leur service.

Résultat 2) Hausse des logements conservés d'ici 2024 pour les jeunes vulnérables qui quittent les centres de réadaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation.



Chaque année, à leur sortie des centres de réadaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation, 8 jeunes bénéficiant d'une aide à la prévention de l'itinérance (tels que les PSL et/ou l'approche SRA) seront accompagnés en vue de conserver leur logement.



Les travailleurs associés aux différents programmes offrant l'approche SRA (Programme qualification jeunesse, Programme ESPOIR et/ou les partenaires communautaires) feront un suivi auprès des personnes placées en logement ou en chambre. La durée de conservation du logement/chambre sera également consignée.

Résultat 3) Hausse des logements conservés d'ici 2024 pour les adultes en situation d'itinérance.



Chaque année, 62 adultes en situation d'itinérance bénéficiant d'une aide à la prévention de l'itinérance (tels que les PSL et/ou l'approche SRA) seront accompagnées en vue de conserver leur logement.

31. Ministère de la santé et des services (2014a). *Politique nationale de lutte à l'itinérance. Ensemble pour éviter la rue et en sortir.* Québec, p.31.



Les travailleurs associés aux différents programmes offrant l'approche SRA (Programme qualification jeunesse, Programme ESPOIR et/ou les partenaires communautaires) feront un suivi auprès des personnes placées en logement ou en chambre. La durée de conservation du logement/chambre sera également consignée.

Résultat 4) Réduction du nombre de sorties des personnes d'un établissement public, spécifiquement en centre de réadaptation jeunesse, menant à l'itinérance, d'ici 2024.



Réduction de 10% des cas de libération menant directement à l'itinérance après la sortie d'un établissement public d'ici 2024, et ce, en tenant compte des données de référence provenant du dénombrement des personnes en situation d'itinérance de 2018 ainsi que du dénombrement des personnes en situation d'itinérance de 2022 et des données des organismes locaux.



Les fournisseurs locaux de refuges d'urgence feront le suivi du nombre de personnes ayant recours aux services d'hébergement d'urgence qui viennent d'être transférées d'un centre de réadaptation jeunesse.

Résultat 5) Réduction du nombre de sorties des personnes d'un établissement public soit d'un centre de détention, menant à l'itinérance, d'ici 2024.



Réduction de 10 % des cas de libération menant directement à l'itinérance après la sortie d'un établissement public d'ici 2024, et ce, en tenant compte des données de référence provenant du dénombrement des personnes en situation d'itinérance de 2018 ainsi que du dénombrement des personnes en situation d'itinérance de 2022 et des données des organismes locaux.



Les fournisseurs locaux de refuges d'urgence feront le suivi du nombre de personnes ayant recours aux services d'hébergement d'urgence qui viennent d'être transférées d'un centre de détention.

Le suivi des informations ciblées débutera le 1^{er} avril 2022 afin d'établir les données de référence initiales qui serviront de balises dans l'évaluation de l'atteinte des objectifs. Ces données pourront être comparées aux données de références finales lors des fins de projets au 31 mars 2024.

CONCLUSION

Le présent plan régional intégré en itinérance, met de l'avant les différents défis des prochaines années, mais également des actions concrètes afin de mettre fin tous ensemble au phénomène de l'itinérance. En effet, il importe d'utiliser ce document comme une référence pour la définition d'un langage commun et l'avancement de tous dans un sens commun afin d'aider les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. C'est donc par une souplesse dans les critères d'accès aux différents services et par un travail de concertation en continu, que nous arriverons à l'atteinte des objectifs identifiés précédemment. Plus spécifiquement, les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires doivent agir de concert face aux ressources d'hébergements, aux logements, à l'accès aux services de santé et aux services sociaux, aux services de soutien à la clientèle et à la concertation et soutien dans la mise en place de meilleures pratiques en itinérance dans la région. En ce sens, l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, par des approches de type «outreach» vers une réaffiliation et une stabilité résidentielle, demeure au centre des solutions gagnantes, en adéquation avec le Plan d'action interministériel en itinérance.

« Les institutions et les intervenants de tous les domaines concernés par l'habitation, la santé, les services sociaux, le revenu, l'éducation, l'insertion sociale, l'insertion socioprofessionnelle, la gestion de l'espace public et la judiciarisation partagent la responsabilité de prévenir et de contrer l'itinérance. Ces créneaux d'intervention obéissent à des missions, des règles et des exigences administratives qui sont parfois difficiles à concilier. Leur coordination, voire leur complicité, s'avère cependant essentielle pour assurer une intervention efficace (usage optimal des ressources), efficace (atteinte des résultats) et une plus grande accessibilité aux services. ³²»

32. Ministère de la santé et des services sociaux (2014a). *Politique nationale de lutte à l'itinérance. Ensemble pour éviter la rue et en sortir*. Québec, p. 51.

MÉCANISME DE SUIVI ET DE RÉVISION

Le présent **Plan régional intégré en itinérance, Région des Laurentides 2021-2024** est amené à évoluer et pourra être révisé à l'occasion de changements organisationnels ou législatifs.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

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

Noémie Lacombe

Coordonnatrice régionale des services psychosociaux généraux adulte et des dossiers transversaux
Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adultes
Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Québec 