



# SUIVI ANNUEL DE L'AVANCÉE DES TRAVAUX DE L'ACCÈS COORDONNÉ | 2022-2023

Laurentides

# Table des matières

<b>Contexte</b> .....	<b>4</b>
<b>Qu'est-ce que l'accès coordonné (figure)</b> .....	<b>5</b>
<b>Portrait régional de l'accès coordonné</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Gouvernance et partenaires</b> .....	<b>7</b>
1.1. Modèle de gouvernance .....	7
1.2. Rôles et responsabilités .....	8
1.3. Sous-comités de travail.....	9
1.4. Représentation graphique de votre modèle de gouvernance .....	10
1.5. Modalités de collaboration et de partage de l'information .....	12
<b>2. Principaux constats de la Cartographie du continuum d'hébergements et de logements en itinérance dans les Laurentides</b> .....	<b>13</b>
2.1. Goulots d'étranglement .....	13
2.2. Trous de services .....	14
2.3. Enjeux d'accès .....	14
2.4. Besoins prioritaires .....	15
2.5. Recommandations .....	16
2.6. Initiatives de la région .....	17
<b>3. Objectifs et portée de l'accès coordonné</b> .....	<b>18</b>
3.1. Objectifs.....	18
3.2. Portée .....	18
3.3. Profils des usagers .....	19
<b>4. Points d'accès</b> .....	<b>20</b>
4.1. Points d'accès spécifiques.....	20
4.2. Moments de disponibilité des points d'accès .....	21
4.3. Outils de communication .....	22
<b>5. Triage et évaluation</b> .....	<b>23</b>
5.1. Procédure de triage et d'admission .....	23
5.3. Évaluation.....	24
5.5. Mécanismes et outils de priorisation.....	24
<b>6. Aiguillage et référence</b> .....	<b>25</b>
6.1. Processus de jumelage/aiguillage vers les services .....	25
6.2. Inventaire centralisé des services de logement et hébergement .....	25
6.3. Autodétermination de la personne .....	26
6.4. Aiguillage .....	26
6.5. Services complémentaires.....	26

<b>7. Système de gestion de l'information.....</b>	<b>28</b>
7.1 Outils de gestion de l'information .....	28
7.2. Consignation des données .....	29
7.3. Besoins de la région.....	29
<b>8. Suivi et amélioration continue .....</b>	<b>31</b>
8.1. Indicateurs de suivi .....	31
8.2. Résultats communautaires.....	31
8.3. Mécanismes de suivi et d'amélioration continue .....	31
8.4. Priorités pour 2023-2024 .....	32
<b>Demande de renseignements .....</b>	<b>34</b>

# CONTEXTE

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

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

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

À ce propos, le système d'accès coordonné est un élément indispensable à tout effort pour prévenir et mettre fin à l'itinérance. Ces systèmes ont été conçus afin d'uniformiser le processus d'accès au logement et aux services de soutien nécessaires pour les personnes en situation d'itinérance. D'ailleurs, l'Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024 (Entente VCS) prévoit que la mise en œuvre de l'accès coordonné soit sous la responsabilité des CISSS. Pour les Laurentides, cette implantation s'est réalisée de façon progressive au cours des exercices 2021-2022 et 2022-2023. Les objectifs régionaux de l'accès coordonné sont de se doter d'outils et de processus permettant d'améliorer l'accès aux

services d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance et de mettre de l'avant des moyens de prévenir le passage et le maintien à l'itinérance.

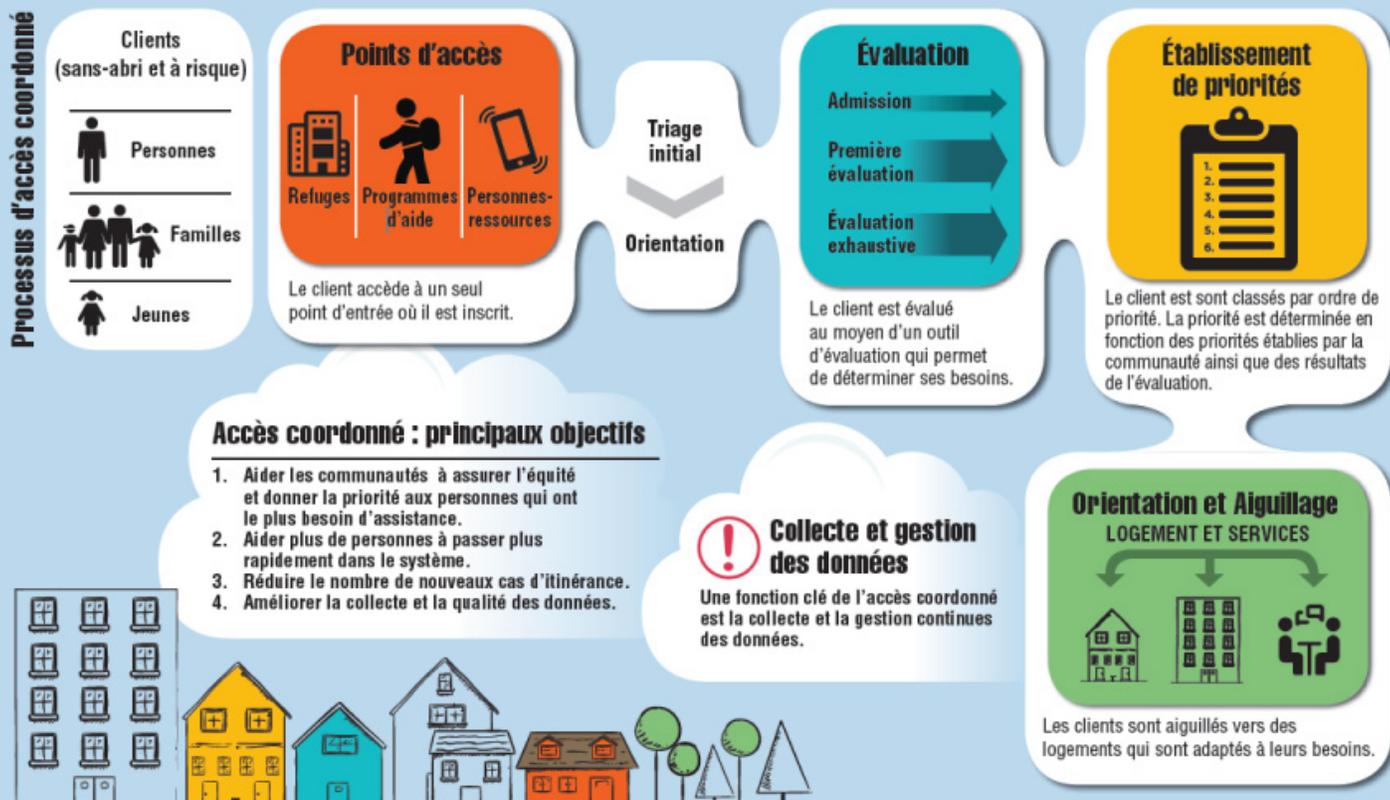
En matière de logement, le gouvernement du Québec est sensible aux besoins spécifiques des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. À ce propos, le CISSS des Laurentides s'est vu octroyer, dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII), des unités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

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



# Qu'est-ce que l'accès coordonné?

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





# PORTRAIT RÉGIONAL DE L'ACCÈS COORDONNÉ

1. Gouvernance et partenaires | 7
2. Principaux constats de la Cartographie du continuum d'hébergements et de logement en itinérance dans les Laurentides | 13
4. Points d'accès | 20
5. Triage et évaluation | 23
6. Aiguillage et référence | 25
7. Système de gestion de l'information | 28
8. Suivi et amélioration continue | 31



# Gouvernance et partenaires

## 1.1 MODÈLE DE GOUVERNANCE

### Une structure de gouvernance spécifique

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

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

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

La coordination est assurée par le CISSS des Laurentides soit par la répondante régionale

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

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

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

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

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

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

Voici une liste des partenaires impliqués :

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

## 1.2 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La coordination, la planification, l'analyse et la mise en œuvre du système d'accès coordonné ainsi que les travaux inhérents sont réalisés par le CISSS des Laurentides en collaboration avec ses partenaires. Depuis plus de deux ans, les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires sont consultés et mobilisés dans les différents travaux. Les rôles et responsabilités générales du comité 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 la communication et l'accompagnement des acteurs impliqués afin d'en favoriser l'adhésion ;
4. Assurer le maintien et l'amélioration du système d'accès coordonné en effectuant la surveillance des progrès réalisés.

Dans le modèle de gouvernance mis en place, les différents partenaires ont des rôles et des responsabilités spécifiques. Le CISSS des Laurentides est responsable de la gestion, de la coordination, de la diffusion et du suivi de l'évolution des travaux. Les organismes communautaires

participent aux divers comités et sous-comités, aux consultations, au processus décisionnel et spécifient les besoins de la région.

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

Le processus décisionnel est basé sur une approche consultative où les partenaires échangent et prennent des décisions de manière collective. Des réunions, des groupes de travail et des comités sont mis en place pour favoriser la communication, la prise de décision et le suivi

des initiatives. Il est important de souligner que chaque partenaire joue un rôle complémentaire dans la gouvernance et que la collaboration

entre eux est essentielle pour assurer la réussite de l'accès coordonné et la fourniture de services efficaces aux personnes en situation d'itinérance.

### 1.3 SOUS-COMITÉS DE TRAVAIL

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

#### 1. Sous-comité Accès logement

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

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

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

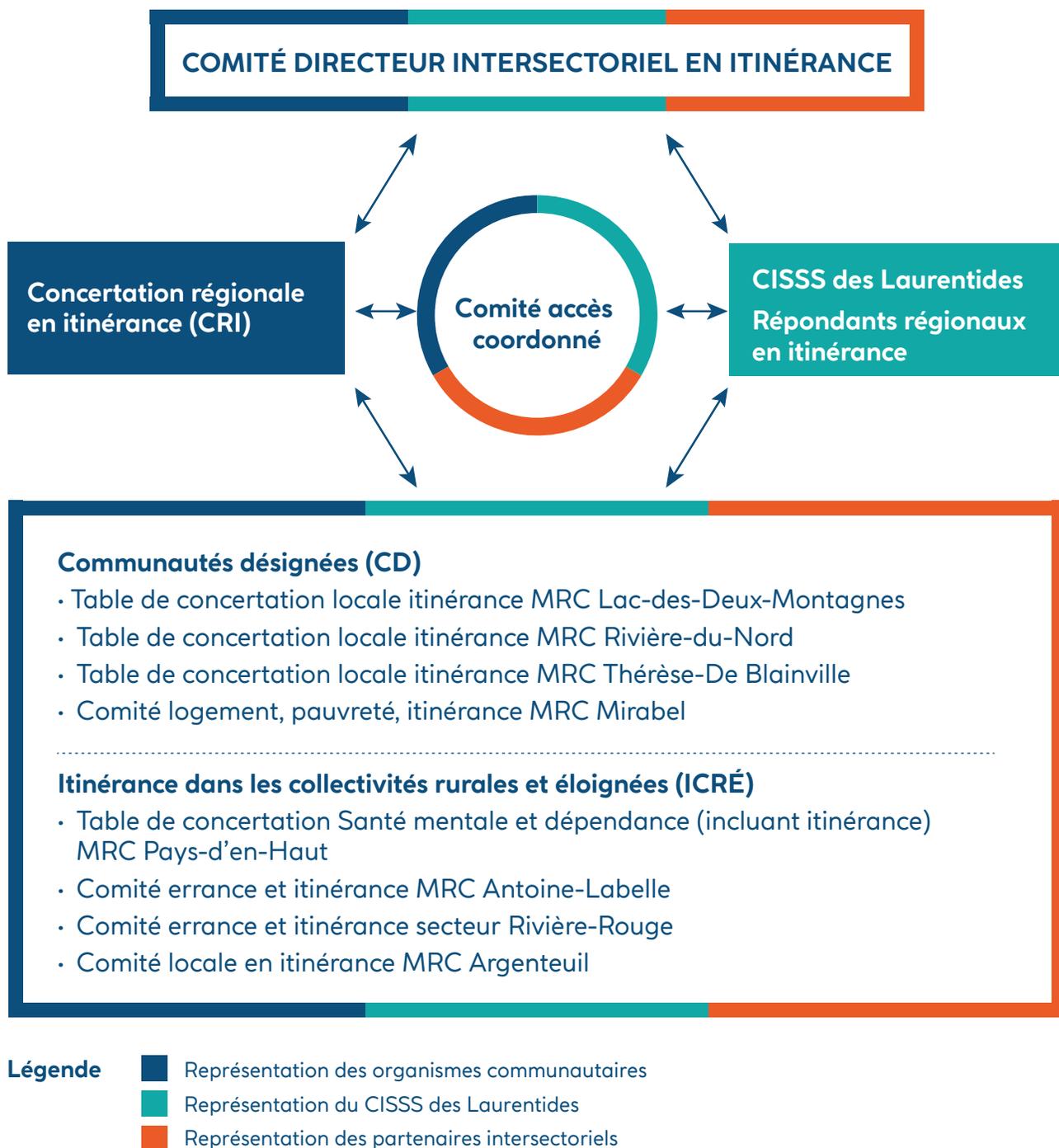
#### 2. Sous-comité Accès hébergement

Dans un deuxième temps, l'accès coordonné a été bonifié par le volet d'hébergement de transition spécifiquement dans les régions de la Communauté Désignée (CD). Cette expansion de l'accès coordonné est actuellement en cours d'implantation avec trois partenaires impliqués dans le sous-comité. En effet, chargés de la coordination de l'implantation, trois organismes se sont concertés sous le leadership du CHMM afin d'amorcer les travaux. Ces trois partenaires, soit le CHMM, le Resto Pop et l'ACJ+, travaillent de concert afin de développer et d'implanter le modèle d'accès coordonné et se sont rencontrés à cinq reprises.

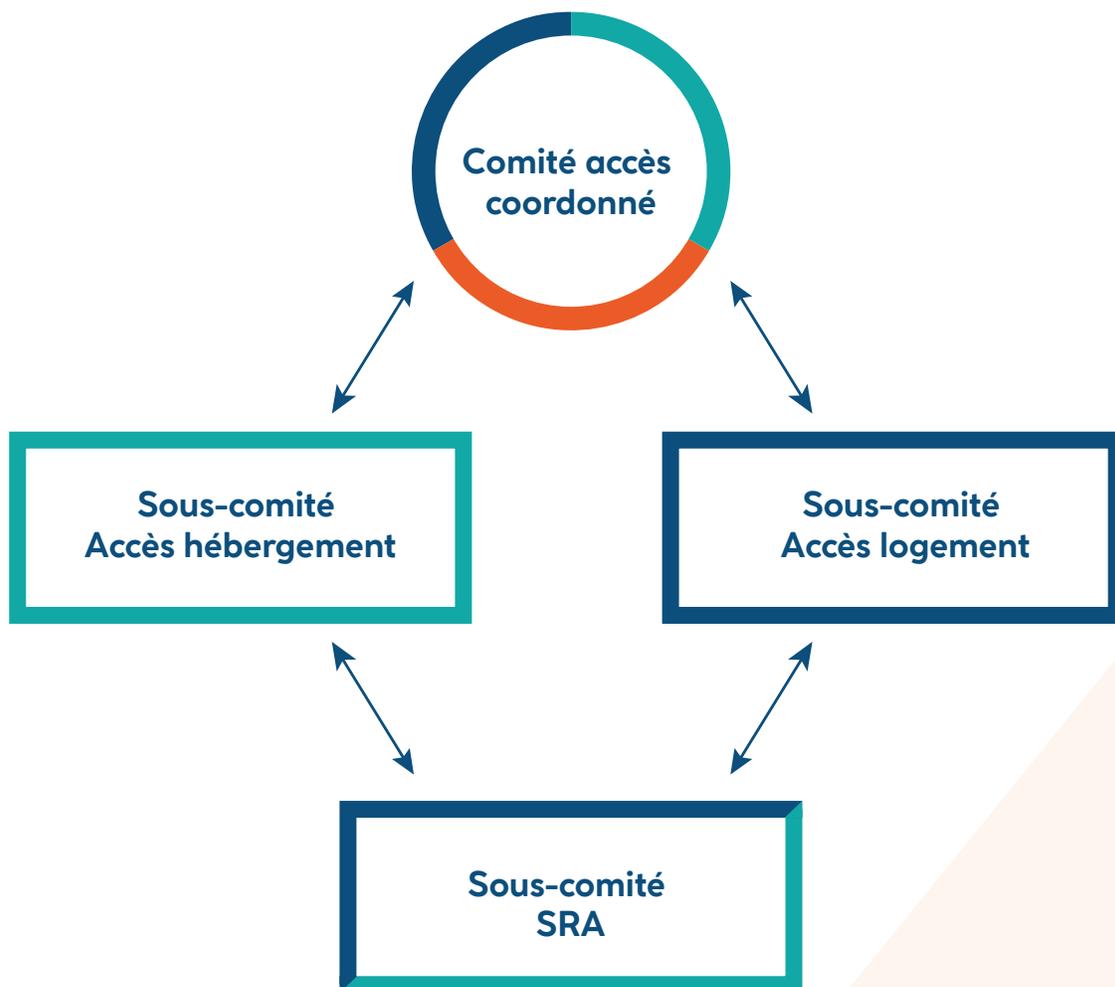
En outre, le comité accès coordonné a réfléchi à l'intégration d'un troisième sous-comité spécifique aux suivis de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA). Il est effectivement souhaité que tous les projets SRA de la communauté désignée, tant du milieu communautaire que du CISSS, se regroupent afin de mettre de l'avant une communauté de pratiques, des échanges cliniques, le développement des meilleures pratiques SRA, etc.

## 1.4 REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DE VOTRE MODÈLE DE GOUVERNANCE

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



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



## 1.5 MODALITÉS DE COLLABORATION ET DE PARTAGE DE L'INFORMATION

---

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

- **Site internet du CISSS des Laurentides :** Une section dédiée à l'itinérance a été créée sur [le site internet](#), elle fournit des informations sur la cartographie, le Plan Régional intégré en itinérance, etc. Les partenaires peuvent consulter cette ressource pour accéder à des informations à jour;
- **Bulletin des partenaires :** Un [bulletin](#) est régulièrement publié pour les partenaires du CISSS des Laurentides. Il contient diverses informations telles que les formations, les événements à venir, les bonnes pratiques, etc. Ce bulletin constitue un moyen privilégié de communication pour diffuser des informations importantes;
- **Diffusion de la cartographie :** La [cartographie](#) des services d'hébergements et de logements en itinérance est disponible sous forme web et papier. Elle permet aux partenaires de visualiser les différentes ressources disponibles et facilite les références vers les services;
- **Présentation de la cartographie :** Des présentations de la cartographie ont été organisées lors de différents événements, réunions et auprès de tous les partenaires consultés depuis juin 2022;
- **Journée annuelle de mobilisation des partenaires :** Lors de cette journée régionale en itinérance, qui a eu lieu en mai dernier, le CISSS des Laurentides a présenté le Plan d'Action Intégré en Itinérance (PRII) ainsi que la Cartographie. Les documents en version papier ont été distribués à tous les partenaires présents. La journée annuelle est un lieu privilégié de collaboration, d'échanges, de partage d'informations et de pratiques regroupant tous les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires agissant de près ou de loin sur l'itinérance dans les Laurentides. La journée a regroupé plus de 200 personnes.

Afin de faciliter la mise en place de l'accès coordonné, un plan de communication est élaboré et continue d'être diffusé aux partenaires internes et externes du CISSS des Laurentides. Ceci permet la transmission des informations nécessaires à la compréhension de l'accès coordonné ainsi que des pratiques probantes associées. À ce propos, le bulletin des dossiers transversaux de l'hiver 2022 a permis de réaliser une première communication aux partenaires afin de les initier au processus d'accès coordonné. Il permet également de maintenir la mobilisation et l'adhésion des partenaires tout au long de la mise en œuvre.

Dans un souci de renforcement des compétences et de développement professionnel, le déploiement d'une formation régionale sur le programme SRA est souhaitée pour 2023-2024. Cette formation vise à développer davantage de connaissances, d'échanger sur les meilleures pratiques et de renforcer les compétences dans ce domaine spécifique. La volonté de mettre en place cette formation régionale SRA témoigne de l'engagement du CISSS des Laurentides et de ses partenaires à favoriser le développement professionnel continu et à renforcer les pratiques exemplaires. Cette initiative contribuera à améliorer la qualité des services offerts aux personnes en situation de vulnérabilité et à favoriser leur réintégration sociale et communautaire.



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

## 2.1 GOULOTS D'ÉTRANGLEMENT

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

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

L'identification de ce premier goulot d'étranglement était manifeste dans l'ensemble des consultations puisqu'il avait pour impact direct d'augmenter la demande d'aide dans les hébergements d'urgence ainsi que dans les centres de jour/soir/nuit. Faute d'un soutien continu durant le cheminement vers le logement, les personnes en situation d'itinérance demeurent dans les services en amont de la trajectoire. En outre, ceux-ci peuvent aggraver leur situation, déjà fort

vulnérable, à l'égard des problématiques associées à l'itinérance telles que la dépendance et les troubles de santé mentale. Il apparaît donc une inefficience de la trajectoire, c'est-à-dire que davantage d'hébergement de transition et de réinsertion long terme pourraient favoriser l'actualisation des facteurs facilitant la sortie de la rue. Dans le même ordre d'idées, l'ajout d'appartements supervisés permettrait au continuum des services d'hébergement et de logement d'être plus complet tout en assurant un accompagnement personnalisé aux usagers afin de maintenir une stabilité résidentielle.

Un second goulot d'étranglement a été identifié dans le processus d'accès coordonné. Dans la région des Laurentides, un enjeu majeur réside dans la transition de l'itinérance vers une situation de logement stable, notamment dans le cadre de l'approche Logement d'abord. Cette difficulté est exacerbée par la pénurie actuelle de logements. Cela crée des défis d'importance dans le processus de sortie de l'itinérance et empêche de nombreux individus de progresser vers la stabilité résidentielle.

Ces enjeux limitent les performances de la trajectoire menant vers le logement, en plus de ralentir son accès.

## 2.2 TROUS DE SERVICES

---

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

- **Hébergement de transition et de réinsertion** : Les services se concentrent principalement sur les séjours d'urgence de 0 à 30 jours. L'offre en matière de services de transition et de longue durée, qui visent la réinsertion, est insuffisante, voire absente, dans la plupart des RLS. Cette situation aggrave la vulnérabilité des personnes en situation d'itinérance, notamment en ce qui concerne la dépendance et les troubles de santé mentale;
  - **Logement** : La pénurie de logements dans la région, exacerbée par l'augmentation des coûts, l'insalubrité de certaines infrastructures et la gentrification, impacte significativement l'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance. Cela affecte également la durée des séjours dans les établissements d'aide;
  - **Hébergement non mixte** : Le manque d'hébergement d'urgence non mixtes pour les femmes vulnérables était un autre problème majeur. Les femmes en situation d'itinérance, notamment les mères, sont particulièrement vulnérables et devaient se tourner vers des options inadaptées et potentiellement dangereuses;
  - **Services de dégrisement** : La capacité de réponse adéquate aux personnes en état d'intoxication est limitée. Les risques pour la santé physique de ces personnes sont importants et les centres d'urgence et de jour/soir/nuit ne sont pas équipés pour gérer ces situations.
- Ce manque de ressources ne permet donc pas d'optimiser l'accompagnement vers le logement. Tous ces problèmes contribuent à une inefficacité de la trajectoire actuelle en matière d'itinérance qui a, depuis, été améliorée par une augmentation des hébergements de transition et de long terme ainsi que par l'ajout de deux hébergements non mixtes. L'ajout d'appartements supervisés, la bonification du nombre de lits d'hébergement de transition et de services de dégrisement sont toujours des besoins actuels dans le continuum de services en itinérance pour la région.

## 2.3 ENJEUX D'ACCÈS

---

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

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

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

En outre, les problèmes de transport dans les collectivités rurales et éloignées constituent un défi supplémentaire concernant l'accès aux services. Lorsqu'une personne est exclue d'un hébergement ou refusée par manque de places, il est souvent difficile, en raison des contraintes territoriales, d'accéder rapidement à une autre solution d'urgence. Le manque de transport et sa complexité posent des défis considérables, notamment dans le secteur nord des Laurentides.

Les enjeux d'accès sont aussi présents pour certaines populations vulnérables, notamment pour les femmes et les personnes présentant une déficience physique ou intellectuelle.

En ce qui concerne les femmes, peu de services en itinérance sont offerts spécifiquement pour

elles et pour la communauté LGBTQ2+ dans la région. De plus, les travaux d'analyse et de cartographie ont permis de constater que peu de ressources ont adapté leur offre de services en fonction de l'intervention différenciée selon les sexes. Les ressources sont, pour la majorité, mixtes et n'adressent pas spécifiquement ces enjeux. Il a donc été rapporté, à ce moment, un manque important d'options de logement sexospécifique.

Pour les personnes présentant une déficience physique ou intellectuelle, lors de la collecte de données, plusieurs acteurs ont nommé être régulièrement confrontés à des barrières au niveau de l'accès aux services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou un trouble cognitif lié à un traumatisme crânien. Ces acteurs ont énoncé le défi que représente l'obtention de services si aucun diagnostic dès le jeune âge n'a été remis à la personne, ainsi que l'enjeu pour avoir un rendez-vous avec un professionnel pouvant les aider dans les différentes démarches nécessaires. Il apparaissait également un défi d'accès pour les personnes à mobilité réduite pour l'ensemble des ressources d'hébergement du territoire.

Les défis d'accessibilité aux logements adaptés avec accompagnement dans la communauté, ainsi que le manque de places en hébergement d'urgence et transitoire ont été identifiés par les professionnels du domaine de la santé. De plus, il y avait une disparité dans la prise en charge des personnes ayant des problématiques concomitantes et complexes entre les communautés

rurales et éloignées, ainsi que les communautés désignées. Les communautés rurales semblent bénéficier de modalités de communication supplémentaires et d'une plus grande flexibilité dans l'application des cadres de référence et des règles pour l'accessibilité aux services.

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

## 2.4 BESOINS PRIORITAIRES

---

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

- ✧ **Augmentation du nombre de lits de transition et de réinsertion qui sont insuffisants pour répondre à une hausse marquée des demandes :** Des défis avaient été soulevés face au nombre de places disponibles en hébergement qui ne répondent pas aux besoins actuels. L'exacerbation du phénomène de l'itinérance et des problématiques vécues par la clientèle sont manifestes et font état d'un consensus auprès des acteurs de la région. Qui plus est, l'offre de services était, à ce moment, axée davantage vers une réponse aux besoins urgents et de base ;
- ✧ **Bonification des services à offrir aux femmes et à la communauté LGBTQ2+ en itinérance dans la région des Laurentides :** Les consultations ont permis de mettre en lumière les besoins en itinérance féminine et pour communauté LGBTQ2+. L'ensemble des partenaires ont noté une présence accrue et plus marquée des femmes dans leurs services et souhaitent adapter leurs pratiques. Peu de

services étaient offerts spécifiquement aux femmes et à la communauté LGBTQ2+ en itinérance dans la région.

- **Adaptation et bonification de l'offre de services pour les personnes présentant une déficience physique ou intellectuelle :** Concernant les personnes présentant une déficience physique ou intellectuelle, les intervenants du milieu ont exprimé ne pas se sentir outillés pour intervenir auprès de cette clientèle, ce qui pouvait parfois exacerber certaines situations. Les hébergements d'urgence ont indiqué ne pas être nécessairement adaptés pour accueillir cette clientèle vulnérable. Pour les personnes en perte d'autonomie, les hébergements en itinérance ont également mentionné avoir de la difficulté à adapter les lieux, d'autant plus que ces personnes nécessitent un suivi plus précis au niveau de leur condition médicale. Le manque de ressources en logement social et les délais d'attente pour obtenir des places en ressources d'hébergements adaptés sont également des facteurs préoccupants;

- **Bonification de ressources adaptées pour les jeunes:** Les jeunes en difficulté ont des besoins spécifiques qui nécessitent des interventions adaptées;
- **Lits de dégrisement :** Les services de dégrisement ont été identifiés comme un trou de services dans l'offre actuelle en itinérance et sont souhaités par tous les partenaires afin de répondre adéquatement aux besoins des personnes en état d'intoxication;
- **L'accès au logement abordable :** Peu de logements locatifs abordables, salubres et sécuritaires sont disponibles dans la région. En faciliter l'accès est une priorité de la région, d'autant plus que certains défis sont rapportés quant à la lourdeur administrative, aux critères d'accès (ex. : analphabétisme, non-complétion des rapports d'impôts), à l'attente associée et à la complexité des demandes, par exemple.

## 2.5 RECOMMANDATIONS

---

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

- **Priorisation** des séjours de transition et de réinsertion, des programmes d'accès au logement, de l'adaptation des interventions et des services en fonction de l'approche différenciée selon les sexes, et des emplacements à haute tolérance, ainsi que des services de dégrisement.
- **Prévoir des rencontres de concertation additionnelles** permettant d'explorer finement les systèmes de gestion d'information en itinérance (SGII) et d'identifier un modèle d'accès coordonné en cohérence avec les réalités du territoire;
- **Favoriser des initiatives afin de recenser les logements;**
- **Déterminer et implanter un modèle d'accès coordonné régional et un SGII** permettant à tous les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires d'allier leurs forces dans l'objectif commun d'optimiser la trajectoire vers la stabilité résidentielle avec accompagnement dans une vision logement d'abord;
- **Adapter l'offre de services d'hébergement et de logement tout en prenant en considération les facteurs de risques et de vulnérabilité:** Plus précisément, d'apporter de l'aide adaptée pour les femmes, les personnes issues de la communauté LGBTQ2+, les personnes présentant une déficience physique et intellectuelle, les personnes âgées ou en perte d'autonomie, les jeunes et les Premières Nations et les Inuits;
- **Développer des services de dégrisement :** En effet, les risques en lien avec le sevrage et l'intoxication aiguë sont considérables et ne peuvent être assumés par un organisme sans expertise dans ce domaine. Les services de dégrisement ont été identifiés comme un trou de services dans l'offre actuelle en itinérance et sont souhaités par les partenaires afin de répondre adéquatement aux besoins de ces personnes.

## 2.6 INITIATIVES DE LA RÉGION

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

- **Les actions du Comité de logement des Laurentides** permettent d'augmenter le nombre d'actions concrètes dans le milieu et d'améliorer la complémentarité des interventions en maximisant les ressources ;
- **Le Comité Un Toit pour tous sur le territoire de Pays-d'en-Haut**, coordonné par le volet organisation communautaire en itinérance du CISSS des Laurentides, présente un modèle intéressant se rattachant à des possibilités d'accès coordonné. Notamment, un document de type Google Drive est mis à jour régulièrement afin de répertorier les places en logement qui sont repérées ;
- **Le projet clé en main.** Ce projet pilote réalisé sur le territoire de la Rivière-du-Nord en 2021-2022 a démontré des caractéristiques similaires à l'accès coordonné en permettant de centraliser les demandes d'accès aux PSL ;
- **L'accès facilité à des soins médicaux** pour les populations vulnérables avec l'organisme le Dispensaire, centre de santé communautaire ;
- **Le guichet d'accès à la première ligne (GAP):** Pour améliorer l'accessibilité aux services médicaux de première ligne, un obstacle fréquent en itinérance, le CISSS des Laurentides a mis en place le GAP. Ce guichet novateur est une centrale d'appel qui reçoit les demandes de consultation médicale des personnes sans médecin de famille, évalue leurs besoins, et les oriente vers le service professionnel ou médical répondant le mieux au besoin exprimé ;
- **Actions de sensibilisation auprès des propriétaires de logements locatifs privés, coordonnées par les tables de concertation locales en itinérance ;**
- **Le maintien et la consolidation des pratiques mixtes d'interventions psychosociales et policières** afin de favoriser des interventions de proximité concertées ayant des impacts plus positifs pour les personnes en situation de vulnérabilité à risque de se diriger vers la rue ou en situation d'itinérance ;
- **Le Programme d'accompagnement justice et santé mentale et le Programme ESPOIR (Équipe de Suivi de Proximité Offrant de l'Intervention de Réinsertion)** permettent d'améliorer l'accessibilité des services et d'intervenir face aux besoins spécifiques des personnes présentant, par exemple, des troubles concomitants ;
- **Modalités de transport :** La mise en place des mesures telles que des certificats cadeaux d'essence, des billets d'autobus ou de taxi, disponibles dans les accueils psychosociaux des CLSC, les centres de jour/soir/nuit et les hébergements d'urgence afin de faciliter l'accès aux différents organismes œuvrant en itinérance a été identifiée comme une composante clé à retenir dans la mise en place de l'accès coordonné dans les Laurentides ;
- **Le projet du Réseau d'éclaireurs en santé psychologique** est aussi influent dans la prise en charge en amont des besoins des personnes à risque d'itinérance. En effet, en réponse à la présence de plus de 450 éclaireurs dans la communauté, soutenus par des professionnels du CISSS des Laurentides, certains partenaires ont nommé la pertinence du maintien de cette initiative afin de rejoindre les gens par une variété de moyens innovants dont les personnes plus vulnérables dans leur communauté à risque de perdre leur logement et les rediriger rapidement vers des services adaptés ;
- **Rôle clé du service Info-Social des Laurentides** en contexte de pandémie, puisqu'alors, une trajectoire avait été mise de l'avant afin de rediriger la clientèle en situation d'itinérance positive à la Covid-19 qui se présentait à l'urgence ou dans les hébergements d'urgence vers les sites non traditionnels de traitement en passant par la ligne Info-Social 811. Dès la réception de l'appel de l'urgence, le service Info-Social assurait la relocalisation de la personne, ce qui incluait la prise en charge du transport vers l'hébergement ainsi que des besoins en termes de nourriture et autres. Donc, le service Info-Social demeure une pierre angulaire de l'offre de services menant au continuum d'hébergement et de logement.

Ces initiatives démontrent les efforts déployés pour faciliter l'accès aux services et favoriser une meilleure prise en charge des personnes en situation d'itinérance dans la région des Laurentides.



## Objectifs et portée de l'accès coordonné

### 3.1 OBJECTIFS

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

### 3.2 PORTÉE

#### Accès logement

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

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

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

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

#### Accès hébergement

En ce qui a trait à l'accès coordonné — Accès hébergement, il est important de souligner que l'implantation est réalisée de façon graduelle et certaines réflexions du comité de coordination sont en cours de développement. En premier lieu, la mise en œuvre de cet accès coordonné a une

portée spécifique aux RLS de la communauté désignée des Laurentides. La volonté des acteurs est de favoriser l'élargissement de cet accès aux régions du secteur ICRÉ. L'implantation est

coordonnée par trois organismes collaborateurs expérimentés depuis bon nombre d'années en itinérance : Le CHMM, l'ACJ+ et le Resto Pop.

### 3.3 PROFILS DES USAGERS

---

#### Accès logement

Dans le cadre de l'accès coordonné, des efforts ont été déployés pour tenir compte des divers profils des usagers et pour rejoindre les personnes qui pourraient bénéficier du système, y compris les membres de groupes minoritaires et les personnes non-utilisatrices de services.

Une attention particulière a été portée au développement de l'accès coordonné – Accès logement pour assurer un octroi inclusif des PSL-U en tenant compte de ces réalités. En effet, des critères de priorisation ont été identifiés dans le cadre de l'Accès logement permettant d'assurer une réponse adaptée aux populations vulnérables dont font partie les personnes non-utilisatrices de services, les femmes, les personnes issues de la communauté LGBTQ2+, les personnes présentant des troubles cognitifs, une déficience intellectuelle ou des troubles du spectre de l'autisme, les personnes âgées ou en perte d'autonomie, les jeunes en difficulté, ainsi que la communauté autochtone.

#### Accès hébergement

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



## Points d'accès

### 4.1 POINTS D'ACCÈS SPÉCIFIQUES

#### Accès logement

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

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

#### Accès hébergement

En deuxième lieu, dans le cadre de l'élargissement de l'accès coordonné aux hébergements transitoires, il est important de noter que les partenaires sont à centraliser les points d'accès. Cela signifie que les demandes seront regroupées en un seul lieu par une ligne téléphonique centralisée afin de simplifier le processus pour les usagers et de garantir une coordination efficace des services. De fait, toute personne se présentant dans les ressources d'hébergement d'urgence et transitoire ainsi que dans les centres de jour/soir/nuit de la communauté désignée auront accès à cette ligne téléphonique.

Cette approche de centralisation des points d'accès permettra aux personnes des communautés désignées de se rendre à un seul endroit pour faire leur demande et obtenir les informations

nécessaires. Cela facilitera également la coordination des services entre les différents partenaires impliqués dans l'accès coordonné afin de garantir une prise en charge cohérente et adaptée aux besoins des usagers.

Cependant, il est souhaitable que les personnes aient différentes options pour joindre les points d'accès afin de répondre à leurs besoins spécifiques et de garantir une accessibilité équitable. Par conséquent, les partenaires souhaitent la mise en place d'une variété de moyens de communication pour permettre aux personnes d'entrer en contact avec les points d'accès de manière adaptée à leurs préférences et à leur situation. Ces moyens de communication pourraient inclure, mais ne se limiteraient pas à, des options telles que le téléphone, l'internet, le courrier électronique ou même des rencontres en personne. L'objectif est de faciliter le processus de demande et de rendre l'accès coordonné plus accessible à tous, quelles que soient leurs contraintes ou préférences. L'opérationnalisation de cette volonté est en cours.

De plus, nous devons prendre en compte les enjeux de transport sur le territoire et les défis de communication avec les personnes en situation d'itinérance menant celles-ci à faire fi des frontières géographiques et à utiliser régulièrement les services sur l'ensemble du territoire. Comme le mode de vie de personnes en situation d'itinérance est davantage nomade, parfois instable, il est régulièrement plus complexe de les rejoindre. C'est pourquoi tous les partenaires sont d'avis que la demande devrait être faite par l'individu, mais qu'en vue de faciliter l'accès et d'offrir un accompagnement de proximité, la demande pourrait aussi être réalisée par l'intervenant accompagnateur.

Dans l'éventualité où les points d'accès définis ne seraient pas accessibles 24 h/24, il a été suggéré de mettre à profit la ligne 811 Info-Social tel que cela a été implanté lors des éclosions Covid-19

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

Une fois les modalités d'accès et la trajectoire de demande confirmées, l'information sera diffusée tant auprès des personnes en situation d'itinérance qu'auprès des partenaires communautaires et intersectoriels et du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). 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.

Finalement, les partenaires souhaitent réactiver le projet pilote régional de transport cessé en 2019. En regard à la superficie du territoire, son étalement sur 21 563 km<sup>2</sup>, 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 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.

## 4.2 MOMENTS DE DISPONIBILITÉ DES POINTS D'ACCÈS

---

Les moments de disponibilité des points d'accès pour l'accès coordonné — Accès logement sont du lundi au vendredi de 8 h à 17 h. Lors des horaires atypiques, la personne en situation d'itinérance peut communiquer avec Info-Social 811 afin de recevoir une aide immédiate et un référencement vers la bonne ressource selon les besoins identifiés lors de l'appel. Cela dit, il est toujours possible, 24 h/7 j d'envoyer par message courriel ou téléphonique une demande au Programme ESPOIR, et cette demande sera examinée dès la journée ouvrable suivante.

En ce qui concerne l'accès coordonné — Accès hébergement, la disponibilité des points d'accès sera à déterminer lors des prochains sous-comités. Toutefois, une disponibilité 24 h/7 j est souhaitée.

## 4.3 OUTILS DE COMMUNICATION

### Accès logement

Pour informer les personnes de quand et comment joindre les points d'accès pour l'Accès coordonné — Accès logement, soit l'obtention des PSL-U, plusieurs outils de communication sont utilisés. Voici quelques exemples :

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

### Accès hébergement

En ce qui a trait au volet accès hébergement, les travaux débutent en ce sens. Voici les différentes modalités de communication et de diffusion des points d'accès qui sont présentement en développement :

1. **Brochures ou dépliants :** Des documents imprimés seront distribués dans les organismes communautaires et d'autres lieux pertinents. Ces brochures ou dépliants fournissent des détails sur les points d'accès, les heures de disponibilité et les moyens de communication;
2. **Affiches d'information :** Des affiches d'information seront placées dans des endroits fréquentés par le public cible, tels que les centres communautaires, les hébergements d'urgence, les centres de jour/soir/nuit, les bibliothèques, les toilettes publiques et les établissements de santé, pour fournir des informations sur les points d'accès et les modes de contact;
3. **Ligne téléphonique dédiée :** Une ligne téléphonique spécifique est mise en place pour permettre aux personnes d'appeler et d'obtenir des informations reliées à l'accès coordonné — Accès hébergement.

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



# Triage et évaluation

## 5.1 PROCÉDURE DE TRIAGE ET D'ADMISSION

### Accès logement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Accès hébergement

En ce qui concerne l'accès coordonné — Accès hébergement, les réflexions relatives au développement des procédures de triage et d'évaluation sont encore à un stade préliminaire. Les partenaires impliqués reconnaissent généralement l'importance d'un processus de triage simple et efficace pour éviter la création de situations de stress et de démobilité chez les personnes concernées. Dans cette perspective, il est envisagé de mettre en place un processus de triage basé sur des critères de priorisation qui seront définis ultérieurement. Afin d'approfondir ces réflexions, le comité de coordination de l'accès coordonné a été informé des différents outils

d'évaluation existants et a débuté son exploration concernant les processus de triage et d'évaluation utilisés dans d'autres modèles d'accès

coordonné. L'outil d'évaluation IRIS est pris en considération dans les réflexions actuelles.

### 5.3 ÉVALUATION

---

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

Les prochaines rencontres du comité accès coordonné serviront à planifier le déploiement de cet outil, tant pour les collaborateurs du CISSS des Laurentides que pour les partenaires externes. L'IRIS permet d'évaluer différents aspects du fonctionnement social et personnel des personnes suivies afin de mieux comprendre leurs besoins. Cet outil d'évaluation permettrait à l'ensemble des acteurs d'avoir un langage commun et d'éviter que la personne en situation d'itinérance se répète dans son parcours de rétablissement et de réaffiliation. Cet outil offre des

informations spécifiques qui complètent bien la compréhension globale des personnes et aide à mieux cibler les interventions nécessaires. Sa pertinence dans l'évaluation des besoins des personnes en situation d'itinérance et la prise de décisions éclairées en matière d'attribution des services ont été maintes fois démontrées.

Il est important de souligner que ces réflexions sont toujours en cours et visent à établir un processus de triage et d'admission qui sera équitable, efficace et respectueux des besoins et des droits des personnes concernées. De plus, il convient de mentionner que le CHMM est responsable de la coordination de la mise en œuvre de l'accès coordonné. En tant que leader de ce processus, le CHMM travaillera en étroite collaboration avec les partenaires afin d'assurer une coordination efficace et harmonieuse de l'accès coordonné dans la région et veillera sur l'élaboration d'un processus d'évaluation et de triage efficient.

### 5.5 MÉCANISMES ET OUTILS DE PRIORISATION

---

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

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

La mise en commun de ces informations permet d'identifier l'admissibilité et la priorisation des demandes de PSL-U. L'attribution se fait donc en considération de la date de dépôt de la demande et du niveau de priorisation établi. Ce mécanisme de priorisation aide l'organisation à optimiser l'utilisation des ressources disponibles et à offrir un soutien approprié aux personnes les plus vulnérables et dans le besoin.



## Aiguillage et référence

### 6.1 PROCESSUS DE JUMELAGE/AIGUILLAGE VERS LES SERVICES

Actuellement, la région des Laurentides est témoin d'une pénurie de logements sans précédent. Cet enjeu considérable empêche l'optimisation d'un processus de jumelage et d'aiguillage. À ce propos, dans le cadre de l'accès coordonné – Accès logement, malgré l'admissibilité d'une personne en situation d'itinérance à une subvention au loyer, le défi persiste pour trouver un logement locatif privé. Considérant un taux d'inoccupation de logement en deçà de 0,7 %, la recherche de logement est laborieuse, voire parfois même impossible pour cette

population victime d'exclusion. Ainsi, le mécanisme d'aiguillage est tributaire de la disponibilité des logements et d'une recherche fructueuse. De fait, aucune vacance n'est possible dans le contexte actuel.

Un des objectifs associés à l'accès coordonné – Accès hébergement est que les organismes impliqués développent une banque de chambres locatives de transition et de logements de transition avec SRA afin d'aiguiller les demandeurs vers le type d'hébergement requis et souhaité.

### 6.2 INVENTAIRE CENTRALISÉ DES SERVICES DE LOGEMENT ET HÉBERGEMENT

Actuellement, aucun inventaire centralisé des services de logement et d'hébergement n'est déployé. Par contre, la Cartographie du système d'hébergements et de logements a mis en lumière plusieurs initiatives locales permettant de centraliser l'offre de logement de certains RLS. Le sous-comité de coordination Accès hébergement souhaite s'en inspirer afin d'identifier les modalités et réaliser un inventaire centralisé des ressources d'hébergement et de logement. 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 mis à jour régulièrement afin de répertorier les places en logements qui sont repérées. Puisque certains motels de la région sont utilisés à forte capacité, faute d'autres options, le document inclut également l'information lorsqu'une chambre se libère. Le comité de concertation de cette RLS propose également des actions de sensibilisation pour tenter d'améliorer l'offre dans leur secteur. L'intérêt à mettre en commun ces ressources est partagé à travers l'ensemble des partenaires communautaires et intersectoriels des Laurentides. Les prochaines discussions du comité de coordination porteront

sur le processus et les mécanismes de jumelage et de priorisation.

Le comité de l'accès coordonné a exprimé son intention de favoriser la création d'hébergements transitoires et de logements abordables de manière autonome par le biais d'initiatives des organismes communautaires. Au cours de l'année 2023-2024, certains partenaires communautaires, tel que le CHMM, envisagent d'acquérir des bâtiments, dont une auberge, afin de les transformer en chambres de transition à long terme.

Cette initiative vise à répondre au besoin croissant de logements abordables pour les personnes en situation de vulnérabilité en offrant un environnement sécuritaire et stable pour leur permettre de se réinsérer progressivement dans la société et, ainsi, en faciliter l'accès coordonné. Les chambres de transition à long terme permettront aux résidents de bénéficier d'un logement temporaire tout en ayant accès à des services de soutien et d'accompagnement adaptés à leurs besoins. Des démarches sont entreprises pour obtenir le financement nécessaire à l'acquisition d'un des bâtiments visés et à sa rénovation afin de le rendre fonctionnel et adapté aux besoins des résidents.

Cette initiative s'inscrit dans la vision du comité accès coordonné qui veut favoriser l'autonomie des personnes en situation de vulnérabilité et de

contribuer à leur réinsertion sociale et résidentielle de manière durable et inclusive.

### 6.3 AUTODÉTERMINATION DE LA PERSONNE

---

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

- **Informations et éducation :** La personne est informée sur ses droits, les services disponibles et les options qui s'offrent à elle ;
- **Participation active :** La personne est encouragée à participer activement au processus, en exprimant ses préférences, en partageant ses besoins et en prenant part aux discussions et aux décisions qui la concernent ; il est également encouragé que la demande soit faite par la personne en situation d'itinérance ;

- **Choix et flexibilité :** Le processus tient compte des préférences individuelles et offre des choix réels à la personne. Différentes options sont présentées et des ajustements sont faits pour répondre aux besoins spécifiques de chaque personne ;
- **Respect de la volonté de la personne :** La volonté de la personne est respectée et prise en considération lors de l'évaluation et de la planification des services. Les décisions finales sont prises en collaboration avec la personne, en respectant ses souhaits autant que possible ;
- **Accompagnement et soutien :** La personne reçoit un accompagnement et un soutien personnalisés tout au long du processus, afin de l'aider à naviguer dans les différentes étapes et à prendre des décisions qui correspondent à ses objectifs et à sa situation.

### 6.4 AIGUILLAGE

---

Le processus de l'aiguillage n'est pas encore mis en place, considérant les enjeux liés à la faible disponibilité des logements sur le territoire. Dans le cadre du processus d'amélioration continu de l'accès coordonné, les partenaires travailleront à déterminer les éléments clés à documenter, tels que les renseignements sur la personne, les motifs de l'aiguillage, les services recommandés et les résultats attendus. Ils s'assureront

également de respecter les protocoles de confidentialité et de protection des données lors de la documentation. Une fois que le processus de documentation de l'aiguillage sera établi, il sera mis en œuvre de manière cohérente et intégré aux pratiques de travail de tous les partenaires impliqués afin de garantir une gestion efficace et transparente des références vers les services appropriés, si le contexte le permet.

### 6.5 SERVICES COMPLÉMENTAIRES

---

#### Accès logement

Comme le principal défi de l'accès coordonné est actuellement relatif à la disponibilité des hébergements de transition et de logements dans les Laurentides, des mécanismes de référence systématique vers des services complémentaires ont été développés. À cet égard, toutes les personnes s'inscrivant dans une demande de PSL-U en itinérance sont pris en charge par le programme

ESPOIR, conjointement aux services déjà présents, afin de soutenir la personne pendant l'attente et l'accompagner dans les démarches complémentaires dont la complétion des rapports d'impôts, demande d'assistance sociale, recherche d'hébergement d'urgence ou de transition, demande RAMQ, etc.

## Accès hébergement

L'accès coordonné volet hébergement est toujours en cours de développement. De fait, les mécanismes spécifiques pour diriger les personnes vers des services complémentaires sont également encore en cours d'élaboration. Cependant, le sous-comité responsable de la mise en œuvre de l'accès coordonné — Accès hébergement s'engage à mettre en place des stratégies et des processus efficaces pour assurer cette orientation.

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



# Système de gestion de l'information

## 7.1 OUTILS DE GESTION DE L'INFORMATION

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

Le premier constat 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. 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 et éviter de dédoubler les interventions.

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.

Dans le cadre des travaux en cours, aucun outil de gestion de l'information spécifique n'a été recensé pour être mis à profit dans un modèle d'accès coordonné. Cependant, la région souhaite se doter d'un chargé de projet/consultant spécifiquement pour adresser et orienter les choix en matière de gestion de l'information, en fonction des besoins spécifiques des personnes en situation d'itinérance et des réalités la région. Cela permettra d'améliorer la qualité des services offerts et d'optimiser les ressources disponibles.

## 7.2 CONSIGNATION DES DONNÉES

---

### Accès logement

L'information présentement recueillie dans le cadre de l'accès logement est dûment consignée dans le système d'information servant à la gestion de l'information clinique et administrative des centres locaux de services communautaires (ICLSC), puisque les personnes en situation d'itinérance demandant des PSL-U consentent également à recevoir des services de SRA par le programme EPSOIR. Une liste d'attente par secteur d'Office d'habitation est mise en place pendant les recherches de logement. Actuellement, le nombre de demandes ne surpasse pas le nombre de PSL-U disponibles, mais cet obstacle sera à envisager si de nouveaux PSL-U ne sont pas octroyés à la région des Laurentides pour 2023-2024.

### Accès hébergement

Au stade actuel du développement de l'accès coordonné — Accès hébergement, la gestion de l'information recueillie n'a pas encore été mise en place. Des travaux supplémentaires seront nécessaires pour établir les protocoles et les mécanismes de gestion de l'information dans le cadre de l'accès coordonné. Cependant, il est convenu de mettre en place des pratiques de gestion de l'information qui respectent la confidentialité et la sécurité des données personnelles.

## 7.3 BESOINS DE LA RÉGION

---

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

- **La centralisation des données :** Il peut être essentiel de disposer d'un système centralisé pour collecter, stocker et gérer les informations pertinentes liées à l'accès coordonné, y compris les renseignements cliniques des personnes en situation d'itinérance;
- **La confidentialité des données :** La protection de la confidentialité des données cliniques est primordiale. Il est important de mettre en place des mécanismes de sécurité robustes pour garantir la confidentialité des renseignements personnels des individus, conformément aux lois et réglementations en vigueur. Cela peut inclure des politiques de confidentialité, des contrôles d'accès, etc.;
- **L'échange de certaines informations cliniques :** Il est nécessaire de faciliter l'échange d'informations pertinentes entre les différents partenaires impliqués dans l'accès coordonné, en se concentrant sur les besoins réels de la personne en situation d'itinérance afin de favoriser le cheminement vers la sortie de la rue et la réinsertion sociale de la personne;
- **La collaboration concertée :** Les partenaires reconnaissent l'importance d'une collaboration concertée, où les informations sont partagées de manière coordonnée et utilisée efficacement afin de soutenir la personne en situation d'itinérance. Il est essentiel de favoriser une approche intégrée où chaque partenaire contribue aux démarches de réinsertion, en partageant les informations nécessaires pour assurer une prise en charge globale et cohérente;
- **Le suivi des données régionales :** Un besoin identifié est de consigner les données en temps réel de la situation d'itinérance sur le territoire; ce qui permettrait notamment une auto-évaluation des efforts déployés à l'échelle régionale pour atteindre les exigences en matière de données annualisées. Cet aperçu d'une année à l'autre de la situation de l'itinérance et des stratégies en place pour y remédier dans la région aiderait certainement à cerner les tendances propres aux Laurentides en matière d'itinérance, aux entrées et sorties de l'itinérance ainsi qu'aux résultats axés sur le logement.

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 hébergement d'urgence permettent d'identifier et de peaufiner les interventions à réaliser afin de soutenir l'individu.



# Suivi et amélioration continue

## 8.1 INDICATEURS DE SUIVI

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

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

## 8.2 RÉSULTATS COMMUNAUTAIRES

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

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

## 8.3 MÉCANISMES DE SUIVI ET D'AMÉLIORATION CONTINUE

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

Qui plus est, le CISSS des Laurentides met en place des rencontres statutaires mensuelles avec le porteur de la mise en œuvre de l'accès coordonné, soit le CHMM, pour assurer un suivi régulier des travaux, des progrès réalisés et des ajustements nécessaires. Ces réunions permettront de maintenir un suivi étroit sur les différentes étapes du projet, d'échanger sur les avancées, de prendre des décisions stratégiques en temps réel et de soutenir les actions. Grâce à ces rencontres, le comité peut rapidement identifier les défis et les opportunités, partager les bonnes pratiques et assurer une communication fluide entre les différents partenaires impliqués. Cela favorise une collaboration efficace, permet la résolution proactive des problèmes, et garantit que le projet avance selon les délais prévus.

## 8.4 PRIORITÉS POUR 2023-2024

Pour le prochain exercice financier (2023-2024), les priorités de l'accès coordonné – Accès hébergement sont les suivantes :

- **Engager une ressource dédiée :** Il est essentiel d'engager un chargé de projet/consultant dédié à la mise en œuvre de l'accès coordonné. Cette ressource sera chargée de coordonner les différentes actions, de suivre les progrès, de faciliter la communication entre les partenaires, d'assurer la continuité du projet et d'identifier et implanter un SGII commun;
- **Implantation d'un SGII :** L'identification d'un SGII et son implantation est un des objectifs prioritaires pour la région. Vu les défis associés à sa mise en œuvre, il est souhaité que le chargé de projet/consultant ait les compétences nécessaires;
- **Identifier les retards et rattrapages :** L'accès coordonné se penchera sur les aspects où il y a eu des retards ou des obstacles dans l'implantation du projet. Des mesures seront prises pour rattraper le retard et mettre en place les actions nécessaires pour en assurer le succès;

- **Élargissement à ICRÉ :** L'une des principales priorités est d'élargir l'accès coordonné aux communautés rurales éloignées (ICRÉ) des Laurentides. Cela permettra d'offrir des services coordonnés et adaptés aux personnes en situation d'itinérance dans ces régions éloignées, où les besoins peuvent être spécifiques. Cependant, vu les défis actuels, cette priorité pourrait être reportée à l'exercice financier 2024-2025.

Finalement, nous souhaitons remercier tous nos partenaires dévoués. Leurs efforts incessants ont joué un rôle essentiel dans la mise en place d'actions structurantes pour notre région, en particulier en ce qui concerne l'accès coordonné. Cette précieuse collaboration continuera d'être d'une importance capitale dans la poursuite de ces travaux.

## DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

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

### Émilie Contant

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

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

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides