

# CARTOGRAPHIE DU SYSTÈME D'HÉBERGEMENTS ET DE LOGEMENTS POUR LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE DANS LES LAURENTIDES

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

**La Cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance dans les Laurentides** 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

**Noémie Lacombe**, coordonnatrice régionale des services psychosociaux généraux adulte et des dossiers transversaux  
**Émilie Contant**, agente de planification, de programmation et de recherche

#### COORDINATION DES TRAVAUX

**Noémie Lacombe**, coordonnatrice régionale des services psychosociaux généraux adulte et des dossiers transversaux  
**Émilie Contant**, agente de planification, de programmation et de recherche  
**Maryann Bouchard**, agente de planification, de programmation et de recherche

#### 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

**Stéphanie Lasorsa**, agente administrative  
**Daphney Bernadotte**, agente administrative  
**Jolaine Franche-Lacoursière**, agente de planification, de programmation et de recherche

#### INFOGRAPHIE

**Catherine David**, designer graphique  
Atlas & Axis

©CISSS des Laurentides, 2022

ISBN 978-2-550-92468-5 (Imprimé)

ISBN 978-2-550-92469-2 (En ligne)

#### Afin de citer le présent document :

Lacombe, N. et Contant, É. (2022). Cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance dans les Laurentides. Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Remerciements</b> .....	<b>4</b>
<b>Préambule</b> .....	<b>5</b>
<b>Définitions</b> .....	<b>8</b>
<b>Objectifs</b> .....	<b>10</b>
<b>Structure de gouvernance</b> .....	<b>11</b>
<b>Méthodologie</b> .....	<b>12</b>
Consultations .....	12
Entrevues individuelles .....	13
Groupes de discussion .....	13
Questionnaire .....	13
Recension de la documentation clinique.....	14
Rencontres de validation des résultats .....	14
<b>Résultats</b> .....	<b>15</b>
Figure 1. Légende des services offerts et des critères d’admissibilité et d’exclusion.....	15
Figure 2. Centres de jour/soir/nuit et hébergements en itinérance.....	16
Figure 3. Autres hébergements.....	18
Figure 4. Services en dépendance avec hébergement.....	19
Figure 5. Maisons pour femmes victimes de violence conjugale.....	20
Figure 6. Hébergements de crise et en santé mentale.....	21
Figure 7. Ressources spécialisées en santé mentale (Nombre de places disponibles) .....	22
Figure 8. Cartographie du système d’hébergements et de logements des Laurentides .....	23
Résultats des consultations .....	24
Défis et retombées positives.....	25
Trous de services et goulots d’étranglement .....	36
<b>Système de gestion de l’information en itinérance</b> .....	<b>39</b>
Figure 9. Les principaux outils d’entrées de données utilisés dans les Laurentides .....	40
<b>Analyse diagnostique</b> .....	<b>42</b>
Défis dans la réalisation de l’exercice .....	43
<b>Conclusion</b> .....	<b>45</b>
<b>Mécanisme de suivi et de révision</b> .....	<b>46</b>
<b>Demande de renseignements</b> .....	<b>46</b>

*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 de la cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans les 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 de tous les partenaires intersectoriels 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...

**Antonio Cicarciaglino**, OH Thérèse-De Blainville  
**Barbara Sylvain**, Atelier Ensemble on se tient  
**Benoît Lacoste**, Resto-pop Thérèse-De Blainville  
**Benoît Lauzon**, Portage  
**Brigitte Ste-Marie**, CISSS des Laurentides  
**Carol Pagé**, Clé en main  
**Caroline Amyot**, CISSS des Laurentides  
**Catherine Filion-Lord**, CISSS des Laurentides  
**Catherine Murray Truchon**, Services de police de Thérèse-De Blainville  
**Chantal Dumont**, Le Book Humanitaire  
**Chantal Petit**, CAP-JEM  
**Claire Léveillée**, Trait d'union Jeunesse  
**Corinne Ameteau**, OMH Saint-Jérôme  
**Dany Savard**, CISSS des Laurentides  
**Diane Beaudoin**, Centre Rayon des femmes  
**Didier Maletto-Rock**, Hébergement Fleur de Macadam  
**Émilie Rouleau**, Écluse des Laurentides  
**Emmanuelle Turcotte**, CISSS des Laurentides  
**Éric Cadotte**, Sureté du Québec  
**Fannie Olivier**, Les ressources Olivier  
**Geneviève Bolduc**, Le Mitan  
**Hugo Bissonnet**, Le Dispensaire  
**Isabelle Poulin**, CISSS des Laurentides  
**Jean Létourneau**, Écluse des Laurentides  
**Jean-Sébastien Renaud**, Centre d'Hébergement Multiservices de Mirabel  
**Jocelyn Martel**, Clé en main  
**Joël Marois**, La croisée des Laurentides  
**Johanne Lavoie**, CISSS des Laurentides  
**Judith Church**, CISSS des Laurentides  
**Julie Bourgeon**, CISSS des Laurentides  
**Julie Larouche**, CISSS des Laurentides  
**Karen St-James**, Concertation hébergement Argenteuil  
**Kristine Gagnon**, CISSS des Laurentides

**Manon Clavel**, CISSS des Laurentides  
**Marie-Claude Renaud**, Accueil Communautaire Jeunesse +  
**Marie-Hélène Brunet**, Maison Le Paravent  
**Marie-Josée Collin**, CISSS des Laurentides  
**Marie-Josée Meilleur**, CISSS des Laurentides  
**Martin Charron**, Régie Intermunicipale de police Thérèse- de-Blainville  
**Martin Pelland**, Service de Police de Saint-Jérôme  
**Mathieu Arkins**, Accueil communautaire jeunesse le Labyrinthe  
**Michel Bolduc**, Maison Lyse-Beauchamp  
**Michel Lamontagne**, Ville de Saint-Eustache  
**Monique Ross**, ORH Lac-des-Deux-Montagnes  
**Nancy Ponton**, La croisée des Laurentides  
**Nathalie Houde**, CISSS des Laurentides  
**Paul Carle**, Ph.D., professeur associé au Département de communication sociale et publique de l'UQAM  
**Priscillia Laplante**, Café la Parenthèse  
**Rachel Lapierre**, Le Book Humanitaire  
**Richard Yelle**, Comité des usagers partenaires du CISSS des Laurentides  
**Sandra Levesque**, CISSS des Laurentides  
**Sandy Cloutier**, CISSS des Laurentides  
**Sébastien Dussault**, Concertation hébergement Argenteuil  
**Simon Laroche**, CISSS des Laurentides  
**Sonia Charbonneau**, CISSS des Laurentides  
**Sophie Collerette**, Ville de Saint-Jérôme  
**Sophie Mederie**, Maison de Sophia  
**Stéphanie Quevillon**, CISSS des Laurentides  
**Sylvain Pagé**, Ville de Saint-Jérôme  
**Yan Robitaille**, MRC Thérèse-De Blainville  
**Yannick Poirrier**, Maison Le Paravent  
**Yannick Ricard**, Service de Police de Saint-Jérôme

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 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. En ce sens, le 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.**

En effet, « l'itinérance est un problème social complexe qui comprend une variété de facteurs sous-jacents autant au niveau économique que social, tel que la pauvreté, l'absence de logements abordables, des problématiques physiques et de santé mentale, des dépendances, et des ruptures. Ces facteurs, en fonction de combinaisons variables, contribuent à la durée, la fréquence et au type d'itinérance »<sup>1</sup>. 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.

En effet, la Politique Nationale de lutte à l'itinérance<sup>2</sup>, « Ensemble pour éviter la rue et s'en sortir », a fait de l'accès au logement un de ses axes d'intervention prioritaires. Le gouvernement du Québec insiste d'ailleurs sur le fait que l'itinérance est un processus de désaffiliation et de rupture sociale. Ce processus de réaffiliation social est fragile et parsemé de défis demandant de l'accompagnement soutenu et adapté afin de cheminer vers le logement, et ainsi, favoriser la sortie de l'itinérance.

Au-delà des services, un ensemble de conditions doivent être réunies afin de consolider et de bonifier les trajectoires existantes permettant d'amoindrir les obstacles vécus par les personnes en situation d'itinérance. En outre, l'innovation et la créativité sont également au cœur des discussions, afin de rejoindre cette population, au moment et à l'endroit opportuns. De plus, en 2018 se déployait la stratégie d'accès aux services de santé et services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance<sup>3</sup>. 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. Cette stratégie est donc complémentaire aux travaux d'accès coordonné en fonction des défis d'accessibilité aux services et des pistes de solutions identifiées dans le cadre des deux travaux. L'action 5 du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 « S'allier devant l'itinérance »<sup>4</sup> met aussi l'accent sur l'accès au logement en assurant aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir un logement abordable, sécuritaire et salubre avec accompagnement. L'objectif est de faire un pas additionnel en ce qui a trait aux enjeux inhérents, dont l'admissibilité aux logements et la flexibilité dans les critères d'attribution des programmes d'accès aux logements. Ainsi, il appert primordial de prioriser le volet d'accompagnement à travers tout le continuum d'hébergement et de logement afin de favoriser la stabilité résidentielle et d'assurer une offre de logements adaptée aux besoins et au rythme de chacun des individus.

1. Mago, V. K., Morden, H. K., Fritz, C., Wu, T., Namazi, S., Geranmayeh, P., Chattopadhyay, R., & Dabbaghian, V. (2013). Analyzing the impact of social factors on homelessness: a fuzzy cognitive map approach. *BMC medical informatics and decision making*, 13, 94. <https://doi.org/10.1186/1472-6947-13-94>

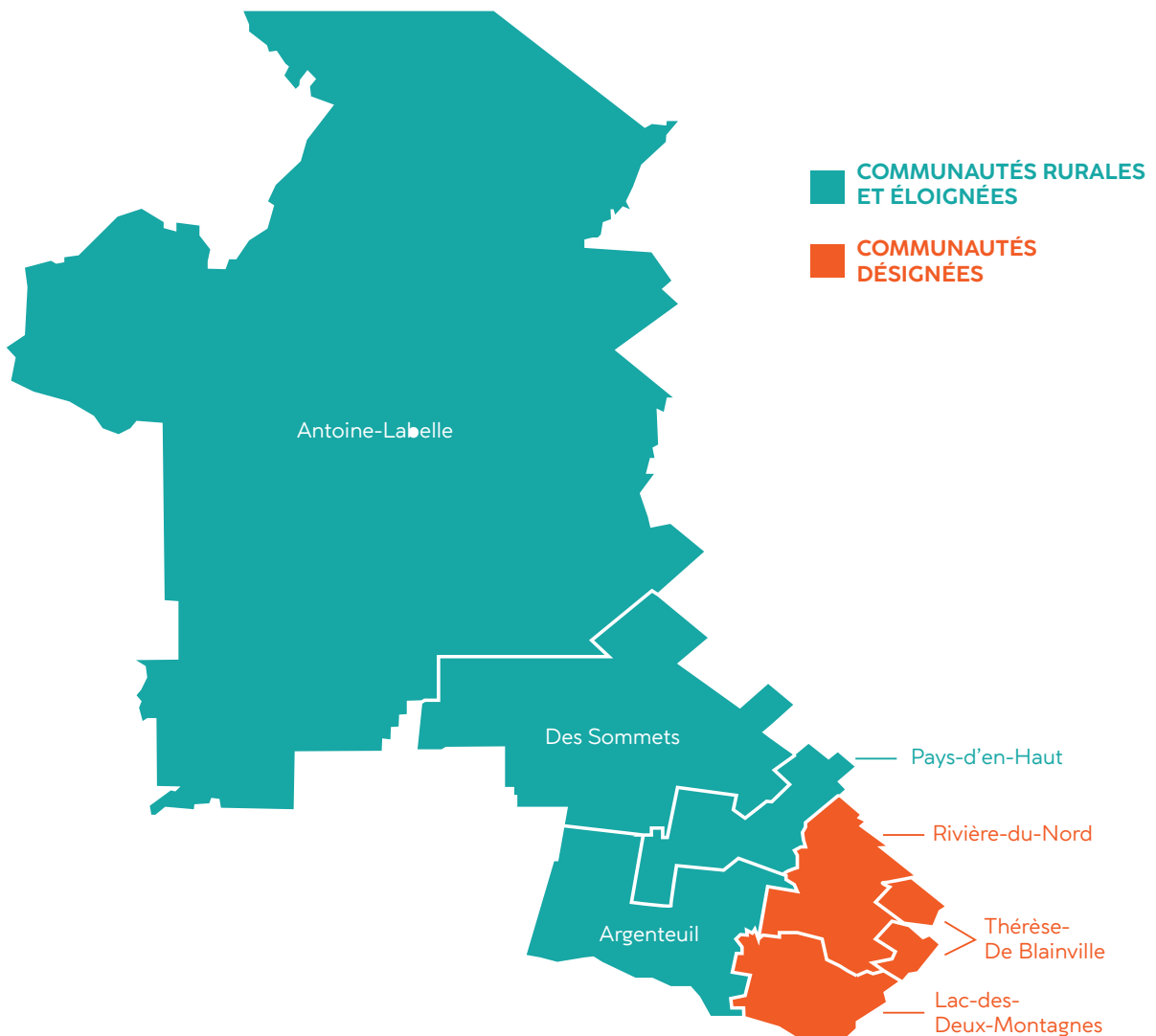
2. Ministère de la santé et des services sociaux du Québec (2014). Ensemble, pour éviter la rue et s'en sortir. Politique nationale de lutte à l'itinérance, Québec, 71 p.

3. 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.

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

D'ailleurs, l'importance de l'accès coordonné au logement est également partie prenante de l'Entente Canada-Québec, en autres, par le programme Vers un chez soi (VCS) déployé au Québec. L'enjeu d'accessibilité justifie l'importance d'effectuer une analyse spécifique nous permettant d'avoir une meilleure connaissance du continuum de services en hébergement. Plus précisément, dans le cadre de l'Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet Capacité communautaire et innovation dans le cadre du programme Vers un chez soi 2019-2024<sup>5</sup> (VCS-CCI) vise à réaliser une recension et une cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans les Laurentides.

L'ensemble des partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires ont démontré un grand intérêt à réaliser une collecte de données permettant de répertorier les services actuels dans chacun des réseaux locaux. Le tout incluant tant les communautés désignées (CD) que le volet itinérance communautés rurales et éloignées (ICRÉ) afin de se doter d'un portrait de l'utilisation des ressources déployées sur l'ensemble du territoire des Laurentides. À cet égard, l'organisation du territoire est présentée ci-dessous.



5. Gouvernement du Canada. [Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet capacité communautaire et innovation dans le cadre du programme Vers un chez-soi - Canada.ca](#). Site consulté le 11 janvier 2022.

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 », le plan régional intégré en itinérance ainsi que les multiples instances de concertation dans les Laurentides ont permis d'identifier certains défis face aux processus associés aux logements. En effet, il appert que les principales causes de pertes de logement sont en lien avec l'écart entre le revenu disponible et le coût élevé des logements, les troubles concomitants ainsi que les conflits familiaux. Il existe également des enjeux lors de la transmission d'informations aux points de transitions, plus particulièrement lors de sortie d'établissements carcéraux, de centres jeunesse, de centres de thérapie en dépendance et des centres hospitaliers. Il semble y avoir certaines incompréhensions face aux modalités d'accès, mais également des défis d'arrimage aux points de bascule menant à des épisodes d'itinérance qui pourraient être évitées.

Une des hypothèses soulevées par les différents milieux porte sur l'ancrage des acteurs dans leurs rôles et critères respectifs, mettant de l'avant des enjeux face à la souplesse et l'agilité de mise en œuvre de services adaptés pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Plus concrètement, une des priorités identifiées est le principe de « no wrong door », où toutes les portes d'entrée devraient permettre de faciliter un accès aux logements et à une prise en charge globale des besoins de cette population afin de favoriser la réaffiliation. En ce sens, « il est important d'effectuer une cartographie détaillée des services qui peuvent être considérés comme des points de contact pour les personnes en situation d'itinérance, ainsi que des politiques documentées et approuvées afin de jumeler les personnes à des ressources appropriées de soutien ou de logement »<sup>6</sup>. De fait, la cartographie des Laurentides permet d'avoir une connaissance et une compréhension commune du système d'hébergements et de logements; de documenter les interrelations entre les différentes activités et les interactions entre l'ensemble des acteurs travaillant auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.



**« Toutes les portes d'entrée devraient permettre de faciliter un accès aux logements et à une prise en charge globale des besoins de cette population afin de favoriser la réaffiliation. »**

6. Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance. <https://fr.caeh.ca/quest-ce-quun-systeme-dacces-coordonne-et-comment-est-ce-que-cela-fonctionne/>. Consulté le 22 mars 2022.



## DÉFINITIONS

**À risque d'itinérance :** Les individus ou les familles dont la situation économique et/ou de logement courante est dangereusement précaire, instable ou ne satisfait pas aux normes publiques de santé et de sécurité.

**Accès coordonné :** «Processus par lequel les personnes et les familles en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance sont dirigées vers des points d'accès communautaires où les travailleurs formés utilisent un outil d'évaluation commun pour mesurer l'ampleur des besoins de la personne ou de la famille pour leur accorder un ordre de priorité dans l'accès aux services de soutien au logement et pour aider à les jumeler aux interventions disponibles en matière de logement»<sup>7</sup>.

**Cartographie :** «Image condensée et visuelle de l'agencement logique des activités d'un processus dans une organisation. Elle documente les interrelations entre les différentes activités et les interactions entre les différents acteurs du processus»<sup>8</sup>.

**Centre de jour/soir/nuit :** «Lieux où les bénéficiaires peuvent passer un moment afin de se réchauffer durant l'hiver ou pour obtenir divers services gratuitement à tout moment de l'année. Les services peuvent comprendre des activités de loisir, du counseling, des installations pour se reposer et s'occuper de ses besoins personnels ou tout autre service de soutien»<sup>9</sup>.

**Hébergement d'urgence :** Ressource d'hébergement qui accueille les personnes en situation d'itinérance pour répondre à leur besoin de base, incluant un lit pour la nuit et d'autres services, tels qu'un repas et une douche. Pour les fins de la recension, il a été spécifié aux répondants que ce sont des ressources qui ne réservent pas de séjours au-delà d'une seule nuit et que le niveau d'intervention est moins soutenu que les autres types d'hébergement.

**Hébergement court terme :** Ressource d'hébergement qui accueille les personnes en situation d'itinérance afin de répondre à leur besoin de base, incluant un lit pour la nuit et d'autres services de base, tel qu'un repas et une douche. Pour les fins de la recension, il a été spécifié aux répondants que les hébergements court terme permet de conserver le lit pendant une courte période et permet d'amorcer des démarches de réaffiliation. Durée estimée : 0-30 jours.

**Hébergement transitoire :** «Les personnes hébergées dans ce service peuvent y demeurer de quelques semaines à plusieurs mois en fonction de leurs besoins afin d'être accompagnées à trouver un logement, faire des démarches d'emploi de justice ou des démarches de santé ou toutes autres actions leur permettant de se réinsérer. Permet le développement et la consolidation des habilités afin de se maintenir en logement autonome.»<sup>10</sup>. Durée estimée : 3 à 6 mois.

**Hébergement long terme :** Ressource d'hébergement qui accueille les personnes en situation d'itinérance permettant de demeurer sur place plusieurs mois, voire de façon indéterminée selon les démarches en cours de réalisation. Durée estimée : 0 à 12 mois.

7. Gouvernement du Canada, Directives de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sans-abri/directives.html#h2.3-h3.4>, Consulté le 15 mars.

8. Guide d'initiation à la cartographie de processus (2018)

9. <https://www.211qc.ca/repertoire/laurentides> Consulté le 15 mars 2022

10. Hutte de Terrebonne. <https://lahutte.org/> Consulté le 10 mars 2022



**Itinérance:** «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.»<sup>11</sup>

**Les goulots d’étranglement:** «Point d’un système limitant les performances globales d’un flux dans l’accès au logement/hébergement.»<sup>12</sup>

**Les trous de services:** «Absence de services (de logement ou d’hébergement ou de soutien et d’accompagnement) répondant à des besoins spécifiques ou à une population spécifique.»<sup>13</sup>

**Logements supervisés:** «Hébergement à long terme ou sans limites de temps. Cependant, les repas ne sont pas inclus et les interventions psychosociales sont moins fréquentes que dans les maisons d’hébergement»<sup>14</sup>.

**«No wrong door»:** «Expression qui signifie que les clients sont bien servis, peu importe l’endroit où ils accèdent aux services ou la ligne d’assistance qu’ils utilisent dans le système d’intervention en matière de logement et d’itinérance. Il s’agit d’une approche de prestation de services qui nécessite une coordination au niveau du système»<sup>15</sup>.

**Réinsertion:** État que connaissent ceux qui ont vécu une certaine forme de désinsertion dans une ou l’autre des sphères de leur vie [...]. C’est un premier pas dans l’acquisition d’une place reconnue dans la société. Inscrite dans un mouvement d’avancées et de reculs, cette démarche constitue un défi de taille lorsqu’il s’agit de renouer avec soi, ses proches, le monde du travail et celui de sa communauté<sup>16</sup>.

**Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA):** La stabilité résidentielle avec accompagnement consiste à accompagner des personnes en situation d’itinérance dans les démarches visant la stabilité résidentielle. Ces mesures de soutien permettent un accompagnement dans le milieu de vie des personnes en situation d’itinérance afin de favoriser leur réintégration et leur maintien en logement. Cet accompagnement inclut aussi, entre autres, les propriétaires de logements privés qui consentent à accueillir des personnes en situation d’itinérance.

**Système de gestion de l’information en itinérance (SGII):** «Outil de saisie de données sur les clients et de gestion des renseignements sur les fournisseurs de services au fil du temps dans le cadre d’un système d’intervention en matière de logement et d’itinérance. Le Système d’information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) est un type de SGII»<sup>17</sup>.

11. Gouvernement du Canada. [Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet capacité communautaire et innovation dans le cadre du programme Vers un chez-soi - Canada.ca](#), Consulté le 22 février 2022.

12. Ministère de la santé et des services sociaux du Québec, Cartographie du continuum de logement vers un chez-soi 2019-2024

13. Ministère de la santé et des services sociaux du Québec, Cartographie du continuum de logement vers un chez-soi 2019-2024

14. <https://www.211qc.ca/repertoire/laurentides> Consulté le 15 mars 2022

15. Gouvernement du Canada (2019). Emploi et développement social Canada, Guide sur l’accès coordonné de vers un chez-soi 2019-2024

16. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2008/08-846-01.pdf> Consulté le 15 mars 2022.

17. Gouvernement du Canada (2019). Emploi et développement social Canada, Guide sur l’accès coordonné de vers un chez-soi 2019-2024

# OBJECTIFS

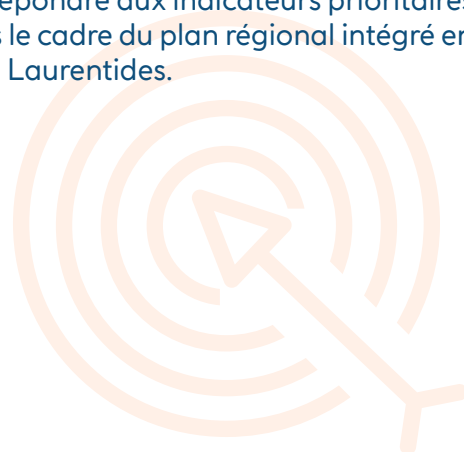
**Comme indiqué préalablement, l'objectif de la présente cartographie est d'acquérir une connaissance plus approfondie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.**

Le territoire des Laurentides est vaste et composé de sept réseaux locaux de services (RLS). La majorité des services d'hébergements et de logements est concentrée dans les villes des communautés désignées (CD) du territoire, mais plusieurs services ont également été développés dans les communautés rurales et éloignées (ICRÉ). Les personnes en situation d'itinérance font fi des frontières géographiques et utilisent régulièrement les services de l'ensemble du territoire. Le mode de vie parfois nomade de ces personnes peut accentuer le passage ponctuel des individus dans les ressources d'hébergement de l'ensemble du territoire, complexifiant ainsi la continuité des soins et la trajectoire de services cheminant vers le logement. La connaissance de l'offre de services, du processus menant vers le logement et des différentes trajectoires pour des populations spécifiques, telles que les aînés ou les jeunes, paraît primordiale pour déterminer les angles morts au plan régional. Par l'analyse de ces processus, il a été possible d'identifier les goulots d'étranglement et ainsi observer les différents enjeux et les priorités à mettre de l'avant sur le territoire. Le tout, sans oublier les retombées positives et les initiatives déjà en cours permettant de s'inscrire dans des démarches d'accès coordonné. Les décisions ultérieures seront donc soutenues par cette compréhension commune et par l'analyse complète des trajectoires de services menant vers le logement en concordance avec la documentation clinique citée précédemment.

En outre, des initiatives d'accès coordonné ont été identifiées, permettant de documenter tant le volet local que régional, ainsi que les répercussions positives par l'analyse de ces trajectoires. En s'inspirant des modèles existants ailleurs au Canada et à travers le monde, nos travaux permettent de cibler les processus actuels qui facilitent l'accès au système d'hébergements et de logements, et les procédures d'admission, de détection, d'évaluation, de priorisation, d'attribution et de référencement. Vu l'inégalité du territoire en matière

d'offre et d'organisation des services, il importe d'identifier ce qui est actuellement mis en place quant aux systèmes de gestion de l'information en itinérance (SGII). La démarche permet donc d'explorer les guichets d'accès, les plateformes et les développements locaux en ce qui a trait aux informations collectées et au traitement de celles-ci.

Dans le même ordre d'idée, un objectif clé de l'accès coordonné est la mise en place d'un système d'information de qualité qui facilite l'accès aux hébergements et aux logements afin de répondre aux besoins prioritaires des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. De plus, l'accès à un système d'information centralisé permet une meilleure cohérence de tous les acteurs œuvrant auprès des individus dans toutes les étapes du continuum de services en itinérance. La complémentarité des services est primordiale au plan régional et l'accès coordonné permet d'augmenter la fluidité du processus entre les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires. L'objectif étant toujours de répondre aux besoins de la personne, d'éviter qu'elle ait à se répéter et à dédoubler les efforts visant la réaffiliation. Une mise à jour quotidienne est visée afin de voir en temps réel les besoins et les priorités à mettre en œuvre sur le territoire. La prévalence de l'itinérance sur chaque RLS devient accessible et permet de répondre aux indicateurs prioritaires identifiés dans le cadre du plan régional intégré en itinérance des Laurentides.



# STRUCTURE DE GOUVERNANCE

**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 sur 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. Bien qu'il représente 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).

D'ailleurs, l'ensemble des partenaires s'entendent sur l'importance de se doter d'outils et de processus permettant d'améliorer l'accès aux services d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance. Or, il semble primordial de mettre de l'avant des moyens concrets afin de prévenir le passage vers l'itinérance et le maintien dans cette situation de vulnérabilité. Ces moyens permettent de s'inscrire dans une approche logement d'abord, où les personnes sont dirigées rapidement vers les bons services, au moment opportun, peu importe la porte d'accès sollicitée; le tout avec un accompagnement en continu en fonction des besoins identifiés et du niveau de services approprié pour les usagers. En ce sens, «les personnes en situation d'itinérance peuvent retourner à la rue, peu importe où ils se trouvent dans le continuum d'hébergement en faisant des allers-retours. [...] Les études plus récentes ont démontré que d'aller vers une approche logement d'abord fournit un environnement stable permettant le rétablissement

à l'égard de troubles d'utilisation de substances, perte d'emploi et autres facteurs ayant contribué au maintien de la personne dans la rue.»<sup>18</sup> Il importe donc de miser sur le volet de stabilité résidentielle avec accompagnement en dirigeant les usagers vers un logement sans conditions, dans un souci de favoriser l'autodétermination.

En effet, le modèle de gouvernance de l'accès coordonné tire parti des structures de gouvernance existantes pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans les Laurentides. Afin de mener de front ces objectifs, le CISSS des Laurentides a bonifié son équipe par l'ajout d'une agente de planification, programmation et 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.



18. Flock,I., Benjamin, E.A. (2019), Best Practices in Addressing Homelessness, University of British Columbia, p. 15.

# MÉTHODOLOGIE

**Afin de cartographier et d'analyser le continuum d'hébergements et de logements des Laurentides, une collecte de données a été réalisée en misant sur différentes modalités dont des consultations, des entrevues individuelles, des focus group, un questionnaire ainsi qu'une recension et analyse des documents pertinents.**

De plus, afin d'informer et de mobiliser le plus grand nombre d'acteurs possibles, un plan de communication a été établi comprenant, entre autres, une publication dans le bulletin d'information des dossiers transversaux<sup>19</sup> adressée à l'ensemble des directions du CISSS des Laurentides ainsi qu'à tous les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires. Il est à noter que des présentations auprès de la Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte ont été réalisées afin de détailler le processus et prendre les commentaires des gestionnaires associés.

## Consultations

Dans le même ordre d'idée, un comité de consultation a été formé en sollicitant les partenaires œuvrant en itinérance dans les communautés désignées; soit les RLS de la Rivière-du-Nord, de Thérèse-De Blainville et de Lac-des-Deux-Montagnes. Afin de s'assurer que ce comité soit ancré aux réalités régionales, celui-ci a été établi en fonction de critères de représentativité. Les partenaires de tous les secteurs ont été mis à contribution, c'est-à-dire : la santé et les services sociaux, le communautaire, le municipal, l'éducation, la justice, l'habitation, la sécurité publique et l'employabilité étaient présents afin d'optimiser la collecte de données. Les partenaires siégeant sur le comité de consultation représentaient également les populations vulnérables. En ce sens, « de nombreuses populations telles les jeunes, les femmes, les familles, les personnes souffrant de maladies mentales et/ou de problèmes d'accoutumances, les personnes touchées par la violence, les personnes âgées, les anciens combattants, les immigrants, les réfugiés, les personnes ethnoraciales et racialisées, et les membres des communautés LGBTQ2+, [...], vivent en situation d'itinérance en raison d'un regroupement unique de circonstances. »<sup>20</sup>

### COMITÉ DE CONSULTATION

**Participants :** + de 20 partenaires

**Nb de rencontres :** 5

**Période :** de janvier à mars 2022

#### Thèmes abordés :

1. Méthodologie du processus de cartographie
2. Questionnaire et collecte de données
3. Services d'hébergements et de logements
4. Trajectoires de services
5. Défis et retombées positives
6. Initiatives locales d'accès coordonné
7. Système de gestion de l'information en itinérance



19. CISSS des Laurentides, (2022), [https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/ciass\\_laurentides/Soins\\_et\\_services/Sante\\_mentale/Bulletin\\_dossiers\\_transversaux\\_Hiver\\_2022.pdf](https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/ciass_laurentides/Soins_et_services/Sante_mentale/Bulletin_dossiers_transversaux_Hiver_2022.pdf), Bulletin d'information-Dossiers transversaux, p.2.

20. Gaetz, S.; Barr, C.; Friesen, A.; Harris, B.; Hill, C.; Kovacs-Burns, K.; Pauly, B.; Pearce, B.; Turner, A.; Marsolais, A. (2012) Définition canadienne de l'itinérance. Toronto: Publications de l'Observatoire canadien sur l'itinérance.

## Entrevues individuelles

D'autre part, des entrevues individuelles semi-dirigées ont été réalisées auprès des partenaires et consolidées dans une grille permettant l'analyse détaillée des résultats obtenus. L'entretien semi-directif a été retenu puisque cette technique qualitative permet d'encadrer le discours des personnes interrogées autour des sept thèmes prédéfinis. Cette méthodologie a été privilégiée afin d'élaborer en profondeur certains éléments du système d'hébergements et de logements. Les entrevues individuelles ont été réalisées auprès de neuf partenaires des communautés désignées ainsi que cinq professionnels du CISSS des Laurentides afin d'approfondir les thématiques abordées. Dans le même ordre d'idée, une entrevue individuelle a été réalisée auprès d'un usager des services en itinérance aux fins de moduler les analyses avec une vision plus adaptée de ce qui est vécu dans le milieu. Ces entrevues ont permis d'enrichir le contenu de la cartographie, mais également d'avoir une compréhension plus fine des défis et des répercussions positives. Il a été remarqué en ce sens que les participants semblaient plus à l'aise de fournir de l'information détaillée due à l'aspect confidentiel des rencontres.

## Groupes de discussion

Trois groupes de discussion ont été réalisés lors du processus de consultation des partenaires en itinérance. Deux de ces groupes portaient sur des discussions autour des sept thématiques prédéfinies. Le premier groupe a été réalisé auprès des partenaires des régions ICRÉ afin que la cartographie et son analyse représentent l'ensemble des régions des Laurentides (CD et ICRÉ). Une seconde rencontre de discussion a permis de rejoindre tous les organisateurs communautaires des Laurentides. Étant responsables des tables et des comités de concertation locales en itinérance, la consultation des organisateurs communautaires a été un apport considérable de par leur fine connaissance des réalités dans chacun des RLS.

Ensuite, un troisième groupe de discussion a été réalisé auprès de quatre partenaires offrant des services en itinérance afin d'échanger plus spécifiquement sur l'un des thèmes, soit le système de gestion de l'information en itinérance (SGII). La

consultation portait tant sur le système d'information utilisé par ceux-ci que sur les besoins d'un système d'information partagé au sein de la communauté. À ce propos, les discussions ont également permis de présenter les diverses composantes d'un SGII soit une plateforme regroupant l'information sur la clientèle, une base de données qualitatives, la compilation de données spécifiques telles que la liste d'attente, les motifs d'exclusion, les carences et le suivi clinique. Finalement, les échanges inhérents à cette thématique ont permis d'explorer également les gains et les risques de la mise en place d'un tel système, ainsi que les impondérables de la mise en œuvre d'un outil commun de SGII dans la région.

## Questionnaire

Dans l'objectif de réaliser des cueillettes de données quantitatives et qualitatives relativement à la cartographie des services d'hébergements et de logements, un questionnaire virtuel a été envoyé aux ressources du territoire. La complétion du questionnaire avait pour objectif de se doter d'une vision commune du système d'hébergements en identifiant également les obstacles et les opportunités au regard de l'accès, de la continuité et de la complémentarité des services. La participation des partenaires répondants a été favorisée par la contribution de plusieurs directions cliniques du CISSS des Laurentides, des organisateurs communautaires et des instances de concertation déjà actives dans la région. À ce propos, le questionnaire a été envoyé à tous les organismes offrant de l'hébergement d'urgence et transitoire en itinérance étant la porte d'entrée initiale des personnes souhaitant cheminer vers le logement. De plus, les haltes chaleur, les cafés de rue ainsi que les centres de jour ont aussi été contactés puisqu'ils font partie intégrante de l'accès au continuum de services en itinérance.

En prenant en considération que les problèmes de dépendance à l'alcool et aux autres drogues ainsi que les troubles de santé mentale sont souvent concomitants à l'itinérance, les ressources d'hébergements spécialisées en dépendance, en santé mentale, et les centres crises ont aussi été sondées. Dans le même ordre d'idée, en prenant en compte les données probantes présentes dans *L'enquête pancanadienne sur le besoin en*

*logement et l'itinérance chez les femmes*<sup>21</sup>, il apparaissait essentiel de rejoindre les maisons pour les femmes victimes de violence conjugale.

Le questionnaire a été élaboré dans le but d'obtenir des données d'analyse spécifiquement sur les services des ressources d'hébergement, du continuum de services menant vers le logement et des services de soutien et d'accompagnement une fois en logement. De plus, il a été possible d'identifier le profil des utilisateurs, le début et la sortie de la rue, ainsi que les critères d'inclusion et d'exclusion, le cas échéant. Qui plus est, le questionnaire a permis de consulter des partenaires qui n'ont pas pris part aux autres travaux d'analyse cités jusqu'à présent dans la méthodologie.

Le taux de réponse apparaît satisfaisant considérant que vingt partenaires sur les trente-six ressources d'hébergement sollicitées dans les Laurentides ont complété le questionnaire. La représentation des répondants est illustrée ci-dessous.

#### Organismes répondants

Maisons pour les femmes victimes de violence conjugale	4
Ressources d'hébergement en dépendance	3
Ressources d'hébergement d'urgence et transitoire en itinérance	8
Milieus de vie en itinérance (halte chaleur, café, centre de jour/soir/nuit)	4
Centre d'hébergement de crise	1

## Recension de la documentation clinique

Dans l'objectif d'appuyer la collecte de donnée pour la cartographie, une recension des écrits sommaire a été effectuée. Elle sera détaillée dans la section des résultats. Cette méthode a permis d'appuyer les constats des partenaires pour la région des Laurentides et de l'inscrire dans une vision plus macro de l'itinérance. En outre, elle a permis de contextualiser les rencontres en rappelant certains grands principes présents dans la littérature, tel que l'approche *logement d'abord*, les bonnes pratiques cliniques, les contextes de vulnérabilité, etc. De plus, une recension et une analyse des documents répertoriant les services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ont été effectuées. À cet égard, des documents tels que la liste des hébergements d'urgence et des accueils de jours en itinérance, les bottins de ressources du service Info-Social, ainsi que les cartographies spécifiques à des clientèles vulnérables déjà réalisées, ont été répertoriés afin de bonifier l'analyse de la cartographie actuelle.

## Rencontres de validation des résultats

Afin de valider la pertinence, l'importance et la clarté des informations colligées dans le processus de cartographie, en fonction des différentes modalités de collecte de données, deux rencontres d'échange concernant les résultats obtenus ont été effectuées. Une première rencontre a été réalisée auprès de six partenaires communautaires et intersectoriels, tant du secteur CD que ICRÉ. La deuxième comprenait des organisateurs communautaires des tous les RLS des Laurentides. Ces rencontres ont permis de confirmer les résultats préliminaires de l'analyse diagnostique ainsi que de bonifier certains éléments.

21. Schwan, K., Vaccaro, M., Reid, L., Ali, N., & Baig, K. (2021). L'enquête pancanadienne sur le besoin en logement et l'itinérance chez les femmes. Toronto, ON: le Canadian Observatory on Homelessness.

# RÉSULTATS

L'ensemble de la méthodologie a permis de réaliser une cartographie des services d'hébergement et de logement des Laurentides. À l'aide de pictogrammes, le portrait de l'offre de services des Laurentides est présenté, notamment les centres de jours; les hébergements en itinérance; les hébergements pour les jeunes, les mères ou les pères; les services de désintoxication ou réadaptation en dépendance assurant également un hébergement; les maisons pour les femmes victimes de violence conjugale; les hébergements spécifiques en santé mentale; les ressources intermédiaires (RI), les ressources de type familial (RTF) et les appartements supervisés. Les types d'hébergements, le nombre de lits disponibles ainsi que leurs principales caractéristiques sont illustrés dans les tableaux de la présente section. L'utilisation de pictogrammes permet, en un coup d'œil, de saisir l'offre de services. La légende présente la définition associée à chacun des pictogrammes utilisés et ce, afin de bien orienter le lecteur dans la compréhension de l'offre de services d'hébergement sur le territoire Laurentien.

Figure 1. Légende des services offerts et des critères d'admissibilité et d'exclusion


















Services offerts		Critères d'admissibilité et d'exclusion	
	Démarche de recherche de logement		Comportement agressif et désorganisation interdits
	Nourriture et repas	<b>18+</b>	Adultes; 18 ans et +
	Soins physiques		Animaux interdits
	Dons divers		Peut être en état de consommation, mais doit être fonctionnel
	Transport offert		Enfants non admis
	Soutien et accompagnement		Mixte
	Matériel de consommation sécuritaire/ Promotion et prévention		Services femmes ou hommes seulement
	Réponse aux besoins de base (bloc sanitaire, douche, repos, etc.)		Situation d'itinérance
	Hébergement <b>U</b> : Urgence <b>C</b> : Court terme 0-3 mois <b>T</b> : Transition 3-6 mois <b>L</b> : Long terme 0-12 mois		Non adapté si handicap physique ou visuel

Figure 2. Centres de jour/soir/nuit et hébergements en itinérance

Ressources	Offre de services	Critères d'admissibilité et d'exclusion
<b>Lachute</b>		
<b>Concertation hébergement Argenteuil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement (1 logement dépannage)</li> </ul>		<b>18+</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enjeu au niveau du transport</li> <li>Partenariat avec Office régional d'habitation d'Argenteuil</li> </ul>
<b>Mirabel</b>		
<b>Centre d'hébergement multiservice Mirabel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement (8 C)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Santé mentale stable</li> <li>17-35 ans</li> </ul>
<b>Mont-Laurier</b>		
<b>Maison Lyse Beauchamp</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement (5U/5C/22 logements)</li> <li>Halte chaleur</li> <li>Plateau de travail</li> </ul>		<b>18+</b>
<b>Saint-Eustache</b>		
<b>ACJ+ L'Accueil communautaire jeunesse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement (9 T)</li> </ul>		<p>Clientèle jeunesse – 16-25 ans</p>
<b>ACJ+ Les appartements supervisés Le Transit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement (3 logements)</li> </ul>		
<b>ACJ+ Le Répit de la rue</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement (9 U)</li> <li>Centre de jour</li> <li>Halte chaleur/fraîcheur</li> </ul>		<b>18+</b>
<b>Le café la Parenthèse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Centre de jour/soir</li> <li>Halte chaleur</li> </ul>		<b>18+</b> <p>Jeunes = exceptionnel</p>
<b>Saint-Jérôme</b>		
<b>Book humanitaire</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Centre de jour/soir/nuit</li> <li>Halte chaleur</li> <li>Refuge bas seuil</li> </ul>		<b>18+</b>
















Ressources	Offre de services	Critères d'amissibilité et d'exclusion
<b>Le Coffret</b>	 du lundi au vendredi de 8h à 16h30	Personnes migrantes, immigrantes ou racisées
<b>Hébergement Fleur de Macadam</b> • Hébergement (25 U)		18+ 
<b>Maison de Sophia</b> • Hébergement (3 C/6 L)		 • Suivi psychiatrique • Santé mentale stable
<b>Trait d'union jeunesse (Café SOS)</b> • Centre de jour/soir		18+ 
<b>Sainte-Adèle</b>		
<b>L'accueil communautaire jeunesse Le Labyrinthe</b> • Hébergement (1 U/9 C)		 • 16-25 ans • Suivi psychiatrique • Santé mentale stable
<b>Sainte-Agathe-des-Monts</b>		
<b>La Croisée des Laurentides</b> • Hébergement (3 U/6 C) • Centre de jour		18+ 
<b>Sainte-Thérèse</b>		
<b>Resto-pop</b> • Hébergement (3 U/2 C) • Centre de jour • Halte chaleur		 • Ne pas être victime de violence conjugale/protection qui ne peut être offerte dans la ressource. • Logement : Plus grande autonomie requise

Figure 3. Autres hébergements





















Ressources	Offres de services	Critères d'admissibilité et d'exclusion
<b>Mont-Laurier</b>		
<b>Ressources Olivier — Maison Oxygène St-Joseph</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement pères avec ou sans enfant (30 <b>C</b>/2<b>L</b>)</li> </ul>		 <ul style="list-style-type: none"> <li>Ne pas être victime de violence conjugale/protection qui ne peut être offerte dans la ressource</li> <li>Sectorisation (par ville ou code postal)</li> <li>Enfants acceptés</li> </ul>
<b>Ressources Olivier — La Percée</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement (30 <b>C</b> et <b>T</b> et 2 logements)</li> </ul>		 <p>Enfants acceptés</p>
<b>Saint-Eustache</b>		
<b>ACJ+ Le Préfixe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement jeunesse (2<b>U</b>/6<b>T</b>)</li> </ul>		 <p>12-17 ans</p>
<b>Saint-Jérôme</b>		
<b>La Parenthèse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement jeunesse</li> </ul>		 <p>12-17 ans – Jeunes volontaires</p>
<b>Maison Oxygène des Laurentides</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement hommes et pères avec enfants</li> </ul>		
<b>Sainte-Agathe-des-Monts</b>		
<b>Cap-JEM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Logements pour mères avec enfants (18 logements)</li> <li>Ateliers</li> <li>Halte-répit/Garderie</li> </ul>		<b>18+</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Santé mentale stable</li> <li>Ne pas être victime de violence conjugale/protection qui ne peut être offerte dans la ressource.</li> <li>Enfants acceptés</li> <li>Autonomie logement - enfant</li> </ul>
<b>Sainte-Thérèse</b>		
<b>La maison le Petit Patro</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement jeunesse (10 <b>C</b>)</li> </ul>		 <p>12-17 ans – Référence requise</p>

Figure 4. Services en dépendance avec hébergement

Ressources	Offres de services	Critères d'admissibilité et d'exclusion
<b>Ivry-sur-le-Lac</b>		
<b>Maison Raymonde-Chopin-Péladeau – Les maisons Péladeau</b> • Hébergement (16 lits)		<b>18+</b> ♀ • Suivi psychiatrique • Santé mentale stable
<b>Lanthier</b>		
<b>Sentier du nouveau jour</b> • Hébergement (73 lits)		<b>18+</b> ♂ ♀ <del>♂ ♀</del> <del>♿</del> Avoir un suivi psychiatrique ou un état de santé mentale stable
<b>Lachute</b>		
<b>Pavillon Hamford</b> • Hébergement (58 lits)		<b>18+</b> ♂ ♀
<b>Mont-Laurier</b>		
<b>Maison Lyse Beauchamp</b> • Hébergement (30 lits)		♂ ♀ <del>♂ ♀</del> <del>♿</del> 12-17 ans – Référence requise
<b>Prévost</b>		
<b>Maison Lyse Beauchamp</b> • Hébergement (82 lits adultes / 56 lits jeunesse)		♂ ♀ • Espaces non-mixtes • Services anglophones et francophones • Clientèle jeunesse et adulte
<b>Saint-Jérôme</b>		
<b>Centre de réadaptation en dépendance du CISSS des Laurentides</b> • Hébergement (24 lits)		<b>18+</b> ♂ ♀ <u>Priorisation :</u> • Porte à porte avec d'autres ressources • Femmes enceintes • Utilisateurs de drogues injectables • Parent ou conjoint d'un parent d'enfants de 12 ans et moins dont le parent a la garde, garde partagée ou projet de vie • DPJ 0-5 ans

Ressources	Offres de services	Critères d'admissibilité et d'exclusion
<b>Sainte-Adèle</b>		
<b>Centre Bon Séjour</b> • Hébergement (58 lits)		<b>18+</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi psychiatrique</li> <li>• Santé mentale stable</li> </ul>
<b>Val-David</b>		
<b>Pavillon Pierre-Péladeau – Les maisons Péladeau</b> • Hébergement (22 lits adultes)		<b>18+</b>

Figure 5. Maisons pour femmes victimes de violence conjugale

Ressources	Offres de services	Critères d'admissibilité et d'exclusion
<b>Lachute</b>		
<b>La Citad'Elle de Lachute</b> • Hébergement (17 places)		<b>18+</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi psychiatrique</li> <li>• Santé mentale stable</li> <li>• Enfants acceptés</li> </ul>
<b>Mont-Laurier</b>		
<b>La Passe-R-Elle</b> • Hébergement (13 places)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfants acceptés</li> </ul>
<b>Saint-Jérôme</b>		
<b>La Maison d'Ariane</b> • Hébergement (17 places)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfants acceptés</li> </ul>
<b>Sainte-Agathe-des-Monts</b>		
<b>L'Ombre-Elle</b> • Hébergement (15 places)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfants acceptés</li> </ul>
<b>Sainte-Thérèse</b>		
<b>Le Mitan</b> • Hébergement (21 places)		<b>18+</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volontaire - Moyens physiques et/ou psychologiques pour agir sur sa situation avec un accompagnement psychosocial</li> <li>• Enfants acceptés</li> </ul>

Figure 6. Hébergements de crise et en santé mentale






Ressources	Offres de services	Critères d'admissibilité et d'exclusion
<b>Saint-Eustache</b>		
<b>L'Écllosion (SM)</b> • Hébergement (9 lits) Durée max. 30 jours		 <ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes ayant des enjeux de santé mentale diagnostiqués, en situation de crise suicidaire et/ou d'homicide ne nécessitant pas d'hospitalisation.</li> <li>Sectorisation (par ville ou code postal)</li> </ul>
<b>Saint-Jérôme</b>		
<b>L'Écllosion (SM)</b> • Hébergement (9 lits) Durée max. 30 jours		 <ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes ayant des enjeux de santé mentale diagnostiqués, en situation de crise suicidaire et/ou d'homicide ne nécessitant pas d'hospitalisation.</li> <li>Sectorisation (par ville ou code postal)</li> </ul>
<b>Maison pour une Pause (crise)</b> • Hébergement (9 lits) Durée 5-6 jours		<b>18+</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes vivant une crise suicidaire et/ou d'homicide ne nécessitant pas d'hospitalisation</li> <li>Doit provenir des Laurentides</li> </ul>
<b>Sainte-Adèle</b>		
<b>Sous les toits de l'échelon (SM)</b> • Hébergement (30 lits)		<b>18+</b> 
<b>Sainte-Thérèse</b>		
<b>Centre de crise Soleil Levant</b> • Hébergement (10 lits) Durée max. 14 jours		<b>18+</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes ayant des enjeux de santé mentale (diagnostiqué ou non).</li> <li>Crise suicidaire et/ou d'homicide ne nécessitant pas d'hospitalisation.</li> <li>Sectorisation (par ville ou code postal)</li> </ul>

Figure 7. Ressources spécialisées en santé mentale (Nombre de places disponibles)

Municipalité	Ressource de type familiale	Ressource intermédiaire	Appartements supervisés
Saint-Jérôme	7	53	6
Saint-Eustache	13	18	–
Bois-des-Filions	8	–	–
Mirabel	8	–	–
Lachute	12	8	–
Mont-Tremblant	–	14	–
Nominingue	9	16	–
Rivière-Rouge	–	5	–
Mont-Laurier	–	18	–
Labelle	5	8	–

Le portrait du processus présenté à la page suivante (Figure 8) permet d’illustrer par une carte, le processus d’accès et de sortie de l’itinérance pour la région des Laurentides. Celle-ci a été développée et réalisée suite à l’ensemble des consultations dans la région. Les pictogrammes utilisés afin de faciliter la compréhension du lecteur sont identiques à ceux utilisés précédemment.

Figure 8

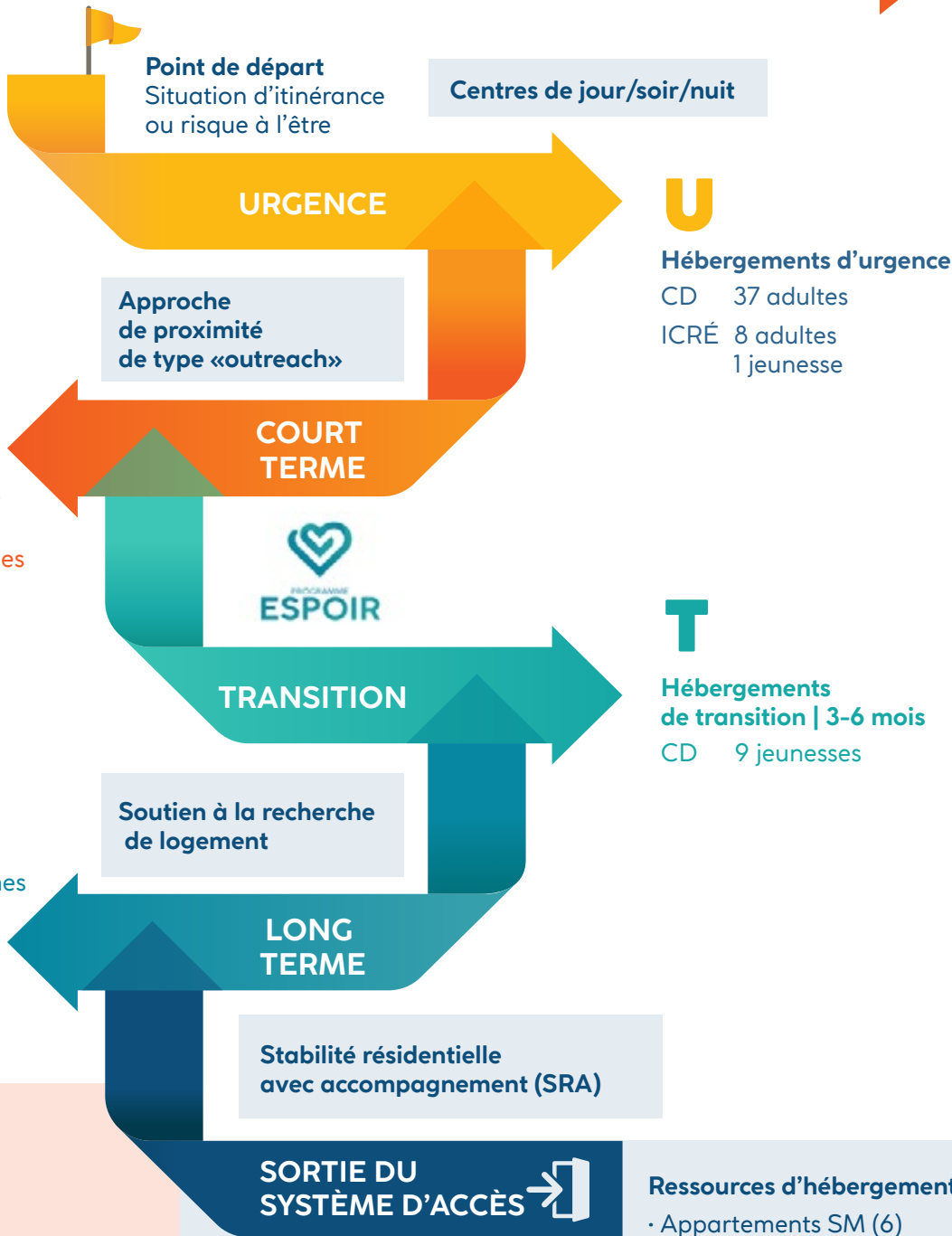
# CARTOGRAPHIE DU SYSTÈME D'HÉBERGEMENTS ET DE LOGEMENTS DES LAURENTIDES



## AIDE SPÉCIALISÉE

### Ressources d'hébergements

- 3 hébergements jeunesse 12-17 ans
- 5 maisons en violence conjugale
- 8 ressources en dépendance
- 2 maisons pour homme en difficulté avec/sans enfant
- 2 centres de crise



**C**

### Hébergements court terme | 0-30 jours

- CD 2 adultes
- 3 non-mixte femmes
- 8 jeunes
- ICRÉ 7 adultes
- 9 jeunes

**L**

### Hébergements long terme | 0-12 mois

- CD 6 non-mixte femmes

### Logements supervisés

- CD 3 adultes
- ICRÉ 23 adultes
- 18 mères/enfants

### Enjeux

- Accessibilité universelle
- Consommation et désorganisation
- Animaux de compagnie
- Couple
- Sécurité
- Transport
- Sortie d'établissement
- Disparité régionale



### Trous de services

- Hébergement non-mixte
- Hébergement de transition
- Hébergement de réinsertion
- Services de dégrisement
- Logements

### Enjeux généraux

- Délai d'attente
- Diagnostic difficile à obtenir
- Personnes plus vulnérables

### Enjeux pour les HLM/PSL

- Délai et lourdeur administrative
- Désorganisation importante = défi d'accès
- Taux d'innoculation de -1 %
- Discrimination
- Coût élevé des logements

### Ressources d'hébergement

- Appartements SM (6)
- CHSLD (± 2500 places)
- RI/RTF SAPA (± 885 places)
- RPA (± 950 places)
- RI/RTF Santé mentale (107 places)
- HLM/PSL
- Logements permanents privés et/ou subventionnés

## Résultats des consultations

Dans un premier temps, les consultations ont permis de mettre de l'avant certaines incompréhensions face à l'organisation et la complémentarité des services offerts dans la communauté menant vers un logement abordable, salubre et sécuritaire. En effet, plusieurs questions ont émergé quant à la continuité et l'intégration des services en matière d'hébergement, de logement et d'accompagnement vers une stabilité résidentielle. Le processus de cartographie et d'analyse a permis à tous les acteurs de prendre un pas de recul et de voir globalement les services offerts afin de peaufiner l'offre de soins ultérieurement et de viser un continuum de services complet, en adéquation avec les meilleures pratiques.

La région des Laurentides a un vaste territoire de 22 517 km<sup>2</sup>. Composée de sept municipalités régionales de comté (MRC) et de 76 municipalités regroupées en sept RLS. Les services en itinérance sont décentralisés et sont présents dans chacun des RLS. Le continuum de services est cependant à géométrie variable sur le territoire. Plus précisément, une disparité régionale importante a été soulevée par rapport aux volets CD et ICRÉ. La majorité des services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir se retrouvent dans les communautés désignées. Ainsi, le territoire ICRÉ est immense et les ressources y sont plus rares et éloignées. Les particularités de la région mettent aussi de l'avant une organisation de l'itinérance ayant des caractéristiques différentes au nord des Laurentides. Les partenaires nomment observer de façon plus marquée un type d'itinérance « organisé ». Cela se caractérise par le recours à un logis de base où la personne demeure dans un abri de fortune ou une cabane, sans accès à du chauffage, à de l'électricité et à de l'eau courante. Cette itinérance cachée semble se manifester dans les secteurs plus repliés, essentiellement dans les collectivités rurales et éloignées. En effet, il sera pertinent lors de concertations ultérieures d'approfondir ce volet dans les communautés désignées.

D'autre part, le secteur centre, organisé autour de la ville de Saint-Jérôme, est caractérisé par une itinérance visible. Le dénombrement prévu à l'automne 2022 permettra certes de confirmer

ou infirmer les constats mis de l'avant dans le cadre du processus de consultation actuel. Cela dit, l'ensemble des partenaires s'entend pour dire que le nombre de personnes en situation d'itinérance visible dans ce secteur a particulièrement augmenté au cours des deux dernières années. La concentration des services est plus grande dans ce secteur vu le nombre de personnes en situation d'itinérance. D'ailleurs, des enjeux de collaboration et de complémentarité entre les organismes sont relevés. Certaines ressources indiquent être elles-mêmes fragilisées par la pénurie de logements et perçoivent non seulement des impacts concrets pour la clientèle, mais également une complexification des démarches pour les accompagnants. Aussi, les partenaires remarquent une migration des personnes en situation d'itinérance dans l'ensemble des hébergements du territoire. Fait intéressant à noter, contrairement à une croyance actuelle entendue sur certaines tables de concertation où il était suggéré que l'itinérance montréalaise migrerait vers les Laurentides; la réalité est que l'ensemble des acteurs estiment que plus de 90 % des personnes qui utilisent actuellement les hébergements proviennent de la région des Laurentides.

Les résultats démontrent qu'il existe une diversité de services composant le continuum en débutant par les centres de jour/soir/nuit et cafés de rues, les hébergements en itinérance, l'accompagnement vers la stabilité résidentielle, et le logement. De plus, des hébergements complémentaires sont également utilisés par les personnes en situation d'itinérance, dont les ressources en dépendance et/ou en santé mentale; les ressources intermédiaires; les ressources de type familiale; les appartements supervisés; les résidences à assistance continue; les centres de crise et les maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale. Il appert que les hébergements d'urgence occupent une place centrale et font régulièrement office d'une première demande d'aide vers la sortie de la rue.

Les hébergements en itinérance actuellement disponibles dans les Laurentides sont recensés à la [figure 2](#). Celui-ci démontre que près de 15 places adultes sont accessibles dans les collectivités rurales et éloignées, plus précisément à Lachute, Mont-Laurier et à Sainte-Agathe-des-Monts.



Ces places sont toutes initialement associées à un hébergement d'urgence ou de court terme de 0 à 30 jours. De plus, dix places sont répertoriées exclusivement pour les jeunes adultes, âgés entre 18 et 25 ans, accessibles dans la municipalité de Sainte-Adèle. Ces places sont majoritairement de l'hébergement court terme permettant une offre de services approximative de trois mois afin de favoriser l'accompagnement vers le logement.

Pour les communautés désignées, lors du portrait réalisé, plus de 40 places ont été répertoriées dans les municipalités de Saint-Eustache, Sainte-Thérèse et Saint-Jérôme. Encore une fois, ces places offrent une durée de séjour variant de 0 à 30 jours principalement, soit en urgence ou en hébergement court terme. Certains hébergements bonifient également le nombre de lits dans la période hivernale ou de grands froids. De plus, 17 places exclusivement pour les jeunes adultes sont aussi recensées et permettent d'offrir un séjour approximatif entre 3 et 6 mois. Outre les 6 places non-mixtes d'hébergements long terme pour les personnes s'identifiant comme femmes, peu d'hébergements de type longue durée/réinsertion en itinérance sont recensés sur le territoire.

## Défis et retombées positives

### Centres de jour/soir/nuit

Les ressources de type centres de jour/soir/nuit, cafés de rue ou haltes chaleur ont maintes fois été identifiées par les partenaires comme un enjeu important du continuum d'hébergements et de logements sur le territoire. À ce propos, plusieurs ressources d'hébergement 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. En effet, les endroits publics étant plus difficilement accessibles, les personnes dans le besoin ont migré vers les organismes communautaires afin de répondre aux besoins essentiels. Cette migration a eu comme résultante un accroissement des demandes, ainsi les haltes chaleur ouvertes pour la saison hivernale affichaient complet en tout temps. En effet, «plusieurs défis sont présents en temps de pandémie. L'espace inadéquat dans les hébergements d'urgence est un

enjeu, car ceux-ci peuvent être forcés de refuser des personnes cherchant refuge dû aux restrictions de capacité, au manque d'espace et au manque de lits»<sup>22</sup>. De plus, vu la proximité de certains refuges, le risque accru d'éclosion a eu comme impact la fermeture temporaire d'un certain nombre de lits en augmentant ainsi les facteurs de vulnérabilité, malgré une prise en charge efficace du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides via deux sites non traditionnels de traitements. En outre, certains organismes ont aussi dû mettre en place des mécanismes pour alterner la présence de personnes en situation d'itinérance dans les locaux pour respecter les normes de distanciation sociale. Ce faisant, ces services et ces ressources font maintenant partie intégrante du continuum de services et se doivent d'être maintenus dans le temps afin de répondre aux besoins grandissants de cette population vulnérable. D'ailleurs, «la pandémie a créé une certaine urgence autour du besoin d'éradiquer l'itinérance et a aussi permis d'accroître la conscience sociale face aux conditions de vie et aux défis vécus par les personnes en situation d'itinérance»<sup>23</sup>.

L'émergence de ces lieux de rassemblements spécifiques à la clientèle vulnérable, parfois marginale, en situation d'itinérance ou à risque de le devenir est un phénomène récent dans les Laurentides. Ces ressources, 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 principaux critères d'exclusions se retrouvent dans les tableaux présentés précédemment et concernent principalement la consommation, les comportements agressifs, les animaux, les limites au niveau de l'âge et de la capacité physique de l'utilisateur. 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, certains partenaires stipulaient une présence de dangers et de facteurs de risques pouvant mener à une chronicisation de l'itinérance au sein des établissements. En ce sens, un défi persistant est l'acceptabilité sociale de ce type de milieu, comprenant une compréhension de l'itinérance et

22. Jakob Koziel, Maria Savidov, and Andrea Frick, (2020), A Brief Scan of COVID-19 Impacts on People Experiencing Homelessness: System Impacts and Responses, p.5  
23. Jakob Koziel, Maria Savidov, and Andrea Frick, (2020) A Brief Scan of COVID-19 Impacts on People Experiencing Homelessness: System Impacts and Responses, p.9

de ses composantes par le voisinage. À ce propos, les ressources regroupent des personnes présentant régulièrement des troubles concomitants de santé mentale et de dépendance et qui ont des démêlés avec la justice. Il semble donc nécessaire de prévoir un soutien plus spécialisé, permettant un accompagnement adapté à cette clientèle. En outre, plusieurs questionnements ont été soulevés face à la définition d'une ressource à haut seuil de tolérance et des discussions au cours des prochains mois sont prévues afin que la communauté puisse se doter d'une compréhension et d'un langage commun. Au-delà d'une réponse immédiate aux besoins de base, certaines de ces ressources utilisent à bon escient les lieux pour favoriser graduellement, au rythme de la personne, le lien de confiance.

Les utilisateurs de tels services présentent souvent un profil de désaffiliation plus sévère et un état de désorganisation supérieur. La consommation et l'état d'intoxication étant fréquemment un frein pour l'accès à l'hébergement, les cafés à haut seuil de tolérance peuvent permettre à la personne de prendre une pause de la rue dans un endroit sécuritaire et bienveillant. «L'objectif étant d'avoir le moins de barrières possible afin d'intégrer le plus grand nombre d'usagers dans l'offre de services. Cela signifie que les usagers ne sont pas tenus d'arrêter la consommation de drogue ou d'alcool [...], du moment que leurs activités ne sont pas effectuées dans les aires communes de l'établissement et que les comportements demeurent respectueux des autres usagers ou du personnel en place. Ce type d'établissement suit une philosophie de réduction des méfaits »<sup>24</sup>. À cet égard, il est à noter que les différents acteurs constatent une utilité clinique impondérable dans la trajectoire des personnes en situation d'itinérance. Il va sans dire que ces endroits ont permis de démontrer à la fois l'importance d'avoir un lieu inclusif, adapté aux besoins et au rythme de la personne pour pouvoir entamer un processus de réaffiliation sociale.

### Hébergements en itinérance

La présence d'hébergement en itinérance dans les Laurentides est un point fort qui permet une prise en charge des besoins de base et est un premier pas de mobilisation des usagers vers

une réaffiliation. Malgré le nombre de demandes élevé, les résultats démontrent que les organismes sont peu nombreux à refuser des personnes et ont recours à divers moyens afin d'augmenter leur capacité d'accueil tels que l'utilisation d'igloos extérieurs ou de chaises zéro gravité dans les aires communes. En outre, il permet parfois à certaines personnes de maintenir un lien d'emploi et d'amorcer ou de poursuivre des démarches afin d'atteindre une stabilité résidentielle; tout en étant accompagnées d'intervenants outillés à leur venir en aide. Les usagers rencontrés nomment avoir augmenté leur sentiment de dignité et d'efficacité personnelle par leur passage dans ce type d'établissement. Ils ont soulevé l'importance d'avoir un continuum, c'est-à-dire que pour plusieurs, le fait d'avoir débuté dans des services d'urgences et ensuite d'avoir cheminé vers des services transitoires a permis un rythme plus réaliste pour ces personnes. En outre, un usager a aussi nommé aidant le fait d'avoir été accepté dans un organisme en étant en état de consommation; cela lui a ouvert une porte vers un centre de réadaptation en dépendance et, malgré quelques allers-retours en désintoxication, aujourd'hui il amorce une entrée en logement permanent.

Dans un autre ordre d'idée, des défis ont été soulevés face au nombre de places disponibles en hébergements, 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. Ces réalités se traduisent par un nombre insuffisant de lits pour répondre à une hausse marquée des demandes. Qui plus est, l'offre de service actuelle est axée davantage vers une réponse aux besoins urgents et de bases, puisque ceux-ci sont essentiels à la survie des personnes qui se retrouvent en situation d'itinérance. Néanmoins, la diversification des types d'hébergement visant une stabilisation des facteurs pouvant amener ou maintenir les personnes en situation d'itinérance par des interventions soutenues, demeure un incontournable. En effet, la stabilité, la sécurité et le simple fait d'avoir un endroit pour se poser plusieurs nuits consécutives sont des éléments qui jouent un rôle important dans la réaffiliation sociale et la reprise de confiance envers les ressources.

24. BC Partners for Mental Health and Addictions Information, (2007), Visions, BC's Mental Health and Addictions Journal, Vol. 4 No. 1, p.6.

L'accès aux services pour les couples ou pour les personnes avec un animal de compagnie est plus difficile et souvent non souhaité. À ce propos, les hébergements qui permettent aux couples d'être ensemble sont rares et cela mène régulièrement à un maintien dans la rue de ces personnes étant donné leur désir de rester ensemble. Par surcroît, les couples qui cohabitent et qui sont prestataires d'aide financière de dernier recours voient leurs revenus diminuer, ce qui les fragilise au retour à l'itinérance. Cet enjeu est considérable lors du placement en logement et a été nommé par plusieurs participants.

Un obstacle rapporté de l'accès à l'hébergement est l'exclusion des personnes en situation d'itinérance suite à des événements spécifiques tels que la manifestation de comportements agressifs ou troubles de comportements et d'intoxication aiguë. Malgré que ces situations font partie des critères d'exclusion, les réponses aux sondages démontrent que les organismes refusent rarement un retour vers leurs services et effectuent des plans de réintégration des ressources avec les usagers. De plus, un angle mort identifié est le manque de communication entre certains partenaires qui dédoublent des démarches, ce qui parfois peut nuire au cheminement de certaines personnes. En ce sens, les systèmes de gestion de l'information en itinérance semblent être un chemin désirable pour optimiser les services offerts de façon concertée; ce qui sera abordé ultérieurement. En outre, pour les collectivités rurales et éloignées, des enjeux de transport ont été rapportés en lien avec les exclusions des hébergements. Lorsqu'une personne est exclue d'une ressource d'hébergement, elle ne peut, considérant les particularités du territoire, avoir accès facilement à une autre place d'urgence. Le manque de transport et la complexité de l'organisation de celui-ci occasionnent des défis considérables sur l'ensemble du territoire et, plus spécifiquement, dans le secteur nord des Laurentides. À ce propos, le CISSS des Laurentides a rendu disponible, dans tous les accueils psychosociaux des CLSC, des certificats cadeaux d'essence et des billets d'autobus ou de taxi afin de pallier à cet enjeu.

## Sorties d'établissements

### Établissement carcéral

Les sorties d'établissements ont été identifiées, par les partenaires, comme des points de transition qui ont un impact significatif sur le risque d'itinérance. Plus précisément, les sorties de détention occasionnent régulièrement des ruptures importantes, tant au niveau social qu'économique, et même au niveau de l'identité de la personne. L'étiquette de délinquant qui est apposée à la personne ayant été judiciairisée pose des défis supplémentaires pour, entre autres, la recherche d'emploi et de loyer. Dans le même ordre d'idée et directement en lien avec le logement, on observe une certaine discrimination dans l'octroi des logements privés, ce qui augmente le niveau de vulnérabilité et favorise une désaffiliation sociale.

D'autre part, les acteurs des différents milieux, n'ont parfois pas une connaissance approfondie des ressources sur le territoire, et ne se sentent donc point outillés à soutenir la personne à risque d'itinérance lors de sa sortie d'un établissement carcéral. « Les besoins immédiats des personnes incarcérées sont des besoins de base tels que : du transport de l'établissement carcéral à un logement sécuritaire, une trousse de départ pour le logement incluant des fournitures gratuites ou à bas prix. Ils peuvent aussi avoir besoin d'autres formes de soutien incluant de l'aide pour remplacer des documents volés ou perdus qui sont fondamentaux pour accéder aux services de base et pour exercer leurs droits de citoyens comprenant leur certificat de naissance, leur carte d'assurance maladie et leur carte d'assurance sociale. »<sup>25</sup>. Il apparaît important de concerter les efforts des différents acteurs, au niveau carcéral et communautaire ou de la mission des services sociaux et de la santé, afin d'assister les personnes incarcérées dans l'obtention d'un hébergement abordable et sécuritaire avec du soutien psychosocial associé. D'ailleurs, « sans ces efforts [...] le cycle d'itinérance chronique et le coût d'institutionnalisation continueront d'augmenter. »<sup>26</sup>

25. The John Howard Society of Toronto, (2010), Homeless and Jailed: Jailed and Homeless, p.27.

26. The John Howard Society of Toronto, (2010), Homeless and Jailed: Jailed and Homeless, p.32.

## Centre hospitalier

Du côté des centres hospitaliers, certains professionnels ont soulevé des défis d'accessibilité aux logements adaptés avec accompagnement dans la communauté et aux ressources du milieu, ainsi qu'un manque de places en hébergement d'urgence et transitoire. Lors des entretiens, une différence concernant la prise en charge des personnes ayant des problématiques concomitantes et plus complexes a été soulevée entre les communautés rurales et éloignées ainsi que les communautés désignées. En effet, il semble que dans les communautés rurales, il y ait des modalités de communication additionnelles ainsi que plus de souplesse dans l'application des cadres de référence et des règles pour l'accessibilité aux services. Une flexibilité dans les pratiques était soulevée. Les professionnels et les partenaires stipulaient que : « puisqu'il y a souvent moins de ressources et de professionnels, ils semblent plus habitués à sortir du cadre pour adapter les pratiques aux personnes dans le besoin ».

Par contre, un défi d'accessibilité aux services demeure puisque la majorité des ressources 24/7 ou de crise se situent dans les communautés désignées à plusieurs kilomètres. En ce sens, le transport a également été mis au centre des discussions, étant donné l'ampleur du territoire des Laurentides. En outre, « les personnes en situation d'itinérance ont un haut taux d'hospitalisation et de séjours prolongés [aussi], ils rencontrent des défis concernant un rétablissement complet de leurs conditions médicales »<sup>27</sup> après leurs passages en centre hospitalier. « Le manque d'options appropriées à la sortie de l'hôpital pour suivre les recommandations médicales mène régulièrement à de nouvelles admissions »<sup>28</sup>, le tout s'inscrivant dans une dynamique de porte tournante. En ce sens, quelques initiatives ont été mises en place au cours des dernières années venant atténuer l'impact au niveau médical pour les personnes en situation d'itinérance quittant le milieu hospitalier. À titre d'exemple, le Book Humanitaire ainsi que la Maison Lyse Beauchamp ont procédé à une adaptation de leurs services afin d'offrir des soins dans une approche de santé globale, à même la

communauté, par l'ajout de personnel infirmier. D'ailleurs, grâce à l'ajout d'un véhicule récréatif, le Book Humanitaire, de concert avec le CISSS des Laurentides ont ouvert certaines portes afin de faciliter la prise en charge des besoins des personnes. Plus spécifiquement, la vaccination contre la Covid-19 a été facilitée ainsi que des soins de pieds et autres soins de plaies qui, autrement, n'auraient possiblement pas été pris en charge.

## Centre de réadaptation

La sortie des centres de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficultés d'adaptation représente un facteur de risque social à l'itinérance. En ce sens, l'importance de la transition à la vie adulte lors d'un passage dans ces établissements est soulevée dans les consultations et sera adressée spécifiquement dans la section des enjeux pour les jeunes en difficulté.

Les personnes en situation d'itinérance ont régulièrement recours aux différents services en dépendance, dont les centres de réadaptation et les centres de désintoxication. En effet, ces personnes peuvent présenter des problèmes de consommation et être aux prises avec une dépendance avérée. Les enjeux de dépendance et d'itinérance sont donc non seulement interreliés et souvent concomitants, mais coexistent fréquemment avec des problématiques de santé mentale et de santé physique. En soi, la consommation de substances psychoactives est associée à plusieurs affections différentes et peut engendrer des méfaits importants tant sur le plan de la santé globale de la personne que sur le plan social par de l'exclusion et/ou de la marginalisation. Ces services de désintoxication et de réadaptation à l'interne permettent à la personne d'adresser la problématique de dépendance tout en étant hébergée pendant le séjour. Variant de quelques semaines à plusieurs mois, les durées de séjour permettent aussi d'entamer et de consolider des démarches de réinsertion sociale afin de prévoir la sortie du centre de réadaptation en dépendance et d'éviter un retour vers l'itinérance.

27. Kertesz, S. G., Posner, M. A., O'Connell, J. J., Swain, S., Mullins, A. N., Shwartz, M., & Ash, A. S. (2009). Post-hospital medical respite care and hospital readmission of homeless persons. *Journal of prevention & intervention in the community*, 37(2), 129–142. <https://doi.org/10.1080/10852350902735734>

28. Kertesz, S. G., Posner, M. A., O'Connell, J. J., Swain, S., Mullins, A. N., Shwartz, M., & Ash, A. S. (2009). Post-hospital medical respite care and hospital readmission of homeless persons. *Journal of prevention & intervention in the community*, 37(2), 129–142. <https://doi.org/10.1080/10852350902735734>

En fonction des risques de complications, la gestion du sevrage peut être accompagnée ou non d'une médication de substitution ou de sevrage. Il arrive fréquemment que les personnes aux prises avec des troubles de l'utilisation de substances trouvent difficile l'arrêt de consommation, le sevrage physique et psychologique, et quittent prématurément l'établissement. De fait, la sortie des services n'a pas été adéquatement préparée et le risque de retour à la rue est élevé. Cette réalité témoigne du défi de ces ressources à mettre en place des interventions à l'égard de la réinsertion au cours du traitement. Également, dans un but préventif, il importe d'agir en amont des départs précipités, voire impulsifs. L'addition des problématiques d'itinérance, de dépendance, de santé mentale et de santé physique peut amener une aggravation et une difficulté de prise en charge de chacune d'elles. La combinaison de ces divers problèmes rend plus complexe l'organisation des services et fait en sorte que le continuum de services en itinérance peine à leur offrir des soins optimaux.

### Pénurie de logements

L'accès au logement est un défi persistant qui prend de l'ampleur dans les Laurentides. Il est constaté, sur l'ensemble des RLS, une réduction importante du nombre de logements disponibles. En effet, la réalité immobilière actuelle présente un portrait de surenchères tant au niveau de l'achat que de la location. Les coûts des loyers ont augmenté rapidement et cela amène un impact réel pour les personnes en situation d'itinérance puisque ce contexte provoque une gentrification importante de certains secteurs du territoire. Dans le même ordre d'idée, la pression concernant la demande de logement dans la ceinture métropolitaine augmente, impactant par le fait même les territoires limitrophes, dont celui des Laurentides. Peu de logements locatifs sont disponibles et les personnes en situation d'itinérance ne sont pas le choix favorisé par les propriétaires de logements. Il est donc constaté une discrimination d'accès aux logements privés pour cette population. En outre, plus particulièrement dans les régions ICRÉ, certaines municipalités ont une réalité socio-économique centrée sur le tourisme. Cette caractéristique fait en sorte que les emplois dans certains RSL sont saisonniers ce qui contribue à maintenir les personnes dans des situations précaires.

L'accès au logement social est également rapporté comme étant un défi dû, entre autres, à la lourdeur administrative, aux critères d'accès (ex. : analphabétisme, non complétion des rapports d'impôts) et à la complexité des demandes. Par ailleurs, les habiletés des personnes en situation d'itinérance quant à la recherche de logement, les références demandées ainsi que les demandes d'enquêtes de crédit demeurent des obstacles importants. Certains ne savent pas comment se présenter à un propriétaire, ce qui amenuise leur chance d'obtenir un logement. Les partenaires constatent que les services d'accompagnement visant la stabilité résidentielle dans le cadre des programmes de soutien au loyer (PSL) sont variables d'un partenaire à l'autre. Les partenaires rapportent aussi une méconnaissance des rôles, responsabilités et ressources disponibles concernant les programmes d'accès au logement. À ce propos, une initiative locale présentant des caractéristiques d'accès coordonné est en projet pilote sur le territoire de Rivière-du-Nord. Le projet Clé en main est en implantation depuis quelques mois visant une approche concertée afin d'accompagner et faciliter l'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance. La coordination du programme, l'attribution des PSL et la présence d'un agent de logement visent à faciliter le maintien en logement. L'agent de logement permet, entre autres, de faciliter le recrutement des propriétaires et maintenir les liens avec ceux-ci tout au long du placement de la personne en logement. Ce projet met à contribution plusieurs acteurs du RLS dont les hébergements du secteur et l'office municipale de l'habitation de Saint-Jérôme. Ce type d'initiative pourrait faciliter l'accès aux logements, mais un défi demeure toutefois la recherche et l'accès de ceux-ci, dû à la pénurie de logements dans les Laurentides.

D'ailleurs, considérant la grandeur du territoire, il n'est pas évident de réaliser des démarches pour trouver un logement disponible et de le visiter. Le transport étant déjà un enjeu présent pour les personnes en situation d'itinérance, il est d'autant plus difficile pour ceux-ci de se déplacer sur plus de 200 km entre Lac-des-Deux-Montagnes et Mont-Laurier. De plus, les logements ne sont pas tous inscrits dans les journaux et sur les plateformes Internet, complexifiant ainsi la recherche d'endroits adaptés.

## L'accessibilité aux soins de santé et services sociaux

En termes d'accessibilité de services, plusieurs partenaires ont nommé avoir observé une certaine vague de changements au cours de la dernière année au niveau des services de proximité. En effet, la pandémie a demandé aux différentes organisations et instances de se réorganiser rapidement, puis de moduler leurs offres de services en fonction des besoins des personnes en situation d'itinérance. Ils ont dû faire preuve de créativité et d'innovation, afin de répondre aux besoins grandissants suite aux différentes fermetures de services dans la communauté.

D'ailleurs, du côté du CISSS des Laurentides, plusieurs mesures ont été prises afin de sensibiliser les directions et les professionnels à l'égard d'une approche «no wrong door» et de l'importance de prioriser la clientèle en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans le réseau de la santé; le tout s'inscrivant en cohérence avec les objectifs de la stratégie d'accès en itinérance. En ce sens, des travaux de plus grande ampleur seront réalisés au cours de la prochaine année, afin de consolider les trajectoires, créer des groupes de co-développement et instaurer une expertise clinique en itinérance dans chacune des directions, facilitant ainsi l'accès. Au cours des deux dernières années, un travailleur social et une infirmière ont été ajoutés aux équipes de Saint-Jérôme, spécifiquement pour faciliter l'accès aux services. Cela a permis de démontrer les avantages d'une approche de proximité de type «outreach» et donc de réfléchir à une offre de service permanente à implanter rapidement. Ainsi, grâce au Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026<sup>29</sup>, l'ajout d'un nouveau programme a été effectué. Au courant des prochains mois, déjà, plusieurs actions dans le milieu pourront être observées. Le programme ESPOIR (équipe de suivi de proximité offrant de l'intervention en réinsertion) permet d'assurer l'accessibilité, le repérage, l'évaluation des besoins et l'accompagnement des personnes, tout en offrant une approche adaptée en lien avec les troubles

concomitants. À ce propos, le programme ESPOIR propose également des soins de proximité face aux problématiques concomitantes de santé mentale en offrant des consultations auprès d'une psychiatre directement dans les organismes d'hébergement en itinérance. Le programme s'inscrit dans une logique de partenariat entre la communauté et les différents milieux institutionnels. Cela contribue à réduire les coûts hospitaliers pour la clientèle itinérante qui consulte et utilise à répétition les services de l'urgence.



Dans un autre ordre d'idée, quelques partenaires impliqués de près sur le dossier santé et bien-être des hommes ont nommé l'importance de considérer les médecins de famille afin de faciliter l'accès aux services.

D'ailleurs, les hommes suivent davantage les recommandations de leur médecin que de tout autre professionnel. Considérant que les hommes sont fortement représentés dans la population en situation d'itinérance et à risque de l'être, il importe de considérer leur apport. En ce sens, il semble primordial que les groupes de médecine familiale soient impliqués dans la prise en charge des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir et soient bien outillés pour le faire. En effet, «encore beaucoup de personnes nécessitant des soins ne se présentent pas à la clinique [...]. Il est possible qu'ils n'aient pas accès à un téléphone fiable, une adresse courriel, une carte d'assurance-maladie [...], qu'ils ne connaissent pas les langues nationales parlées au Canada et ne comprennent pas la culture médicale locale, ou encore qu'ils ignorent comment naviguer dans le système de santé souvent fracturé»<sup>30</sup>.

Certains partenaires ont soulevé des pistes de solutions intéressantes qui mériteront d'être analysées dans le cadre de discussions futures. À titre d'exemple, certains ont proposé des modalités de concertation entre les groupes de médecine familiale et les organismes communautaires afin d'acquérir une connaissance plus approfondie des services disponibles et des mécanismes d'accès. Les médecins de famille ont souvent un impact fort en termes de prévention sur la population des

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

30. Andermann, A., Bloch, C., Goel, R., Bric, V., Salvalaggio, G., Twan, S., Kendall, C. E., Ponka, D., & Pottie, K. (2020). Soigner les patients ayant connu l'itinérance. Canadian family physician / Médecin de famille canadien, 66(8), e204–e212

personnes s'identifiant comme homme. Il semble donc primordial de les impliquer rapidement dans le continuum de service afin de favoriser un maintien en logement et une mise en place rapide de services autour des gens vulnérables, leur évitant ainsi la rue. D'ailleurs, l'ensemble des groupes de médecine familiale du CISSS des Laurentides offre du suivi psychosocial de courte durée par la présence d'un professionnel de la santé. Cette offre de services est aussi identifiée comme facilitant les différents arrimages nécessaires, tant avec les directions cliniques de l'établissement que les partenaires. Il a été aussi rapporté par les participants qu'il serait souhaitable de les impliquer dans les discussions ultérieures vu leur apport considérable, leur lien avec les médecins de famille ainsi que leur accès privilégié aux hommes demandant de l'aide.

À ce propos, les consultations ont permis de mettre en lumière un accès facilité à des soins médicaux pour les populations vulnérables avec l'organisme le Dispensaire. Ce centre de santé communautaire a pour mission d'offrir des services d'accueil, de soutien, de sensibilisation et d'accompagnement aux personnes, ainsi qu'à leurs proches, vivant avec le VIH/sida, les hépatites virales et les autres infections transmissibles sexuellement ou par le sang (ITSS). De plus, les interventions préventives offertes par la Santé Publique des Laurentides et réalisées auprès des personnes vulnérables par les services intégrés de dépistage et de prévention (SIDEPE) du VIH/SIDA et ITSS ont aussi été relevés dans le cadre des consultations. En effet, les SIDEPE permettent d'augmenter l'accessibilité aux soins en offrant ceux-ci directement dans les organismes en itinérance. Ces services réduisent également les barrières d'accès qui tendent à accentuer les inégalités sociales en santé.

Par surcroît, il a été soulevé l'importance de varier les moyens et faciliter l'accès afin que les personnes puissent prendre rendez-vous avec un médecin de famille. En effet, «les pertes au suivi surviennent lorsque les patients trouvent que les exigences administratives pour prendre un prochain rendez-vous sont trop compliquées (ex. réponders téléphoniques compliqués pour parler à la bonne

personne, mise en attente ou boîte vocale, rendez-vous déplacés sans préavis adéquat). »<sup>31</sup>. Dans le même ordre d'idée, la lourdeur administrative est nommée par les participants comme étant un frein à l'avancement des démarches pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Celle-ci est présente, par exemple, dans le cadre de l'obtention d'un diagnostic afin d'être admissible à une ressource spécialisée ou lors des démarches pour l'aide sociale. Ainsi, «il n'est pas facile pour des personnes qui ont un problème de santé mentale, qui sont marginalisées ou méfiantes, de se présenter au CLSC ou à l'urgence de l'hôpital. Elles [...] sont parfois confrontées à un système complexe qui ne répond pas toujours au besoin exprimé. En favorisant l'accessibilité des services et [...] la circulation dans la grande machine du réseau de la santé, il est possible d'optimiser l'arrimage vers des services adaptés et intégrés. La solution [réside] dans une proximité et une prise en compte globale des individus»<sup>32</sup>.

Pour améliorer l'accessibilité aux services médicaux de première ligne, un obstacle fréquent en itinérance, le CISSS des Laurentides a mis en place un guichet accès à la première ligne (GAP). Ce guichet novateur est une centrale d'appel permettant de recevoir les demandes de consultations médicales des personnes sans médecins de famille, évaluer les besoins, et les orienter vers le service professionnel ou médical répondant le mieux au besoin exprimé. Ce nouveau service ayant des caractéristiques communes à l'accès coordonné est en place depuis le début de mois de mars 2022. Dans le même ordre d'idée, les partenaires en itinérance utilisent depuis plusieurs années le formulaire de proximité afin de référer les personnes en situation d'itinérance vers les guichets d'accès pour les services spécifiques du CISSS des Laurentides. Les guichets d'accès font office de porte d'entrée aux services ainsi qu'à certains hébergements et logements tels que les ressources intermédiaires, les ressources de type familial et les appartements supervisés en santé mentale.

Dans le même ordre d'idée, le service Info-Social des Laurentides est un acteur clé au niveau de

31. Andermann, A., Bloch, G., Goel, R., Brcic, V., Salvalaggio, G., Twan, S., Kendall, C. E., Ponka, D., & Pottie, K. (2020). Soigner les patients ayant connu l'itinérance. *Canadian family physician / Médecin de famille canadien*, 66(8), e204–e212.

32. CREMIS, (2009), Ailleurs et autrement Questions de pratiques en santé mentale, Les portes tournantes Avancées et excès de la réforme Renouveau et démocratie Le cercle de la vie, Vol 2, No 1, p.15.

l'accessibilité des services. Ayant eu une augmentation significative des appels depuis la pandémie, le service a dû s'adapter en rehaussant sa structure afin d'assurer une réponse dans les 4 minutes à toute personne appelant au 811. Ce service effectue, entre autres, de l'intervention de crise, des demandes d'informations et de l'éducation-prévention; et a été intégré dans plusieurs discussions en lien avec le continuum de services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. D'ailleurs, les urgences et besoins en itinérance sont régulièrement rencontrés lors des quarts de travail de soir et de nuit. À cet effet, les professionnels sont bien outillés afin de connaître les hébergements disponibles dans la région, ainsi que les modalités d'accès et critères d'exclusion. Ces professionnels rencontrent régulièrement des situations complexes; il s'avère donc primordial de les impliquer de près dans les démarches d'accès coordonné. Plusieurs participants ont nommé la pertinence du service et l'aide obtenue lors d'un appel. D'ailleurs, en contexte de pandémie, une trajectoire a été mise de l'avant afin de rediriger la clientèle en situation d'itinérance positive à la Covid-19 se présentant à l'urgence ou dans les hébergements d'urgence vers les sites non traditionnels de traitement en passant par le 811. Dès la réception de l'appel de l'urgence, le service Info-Social assurait la relocalisation de la personne, comprenant le transport vers l'hébergement ainsi que les besoins en termes de nourriture et autres. Donc, le service Info-Social demeure une pierre angulaire de l'offre de service menant au continuum d'hébergement et de logement.

En termes de services favorisant l'accessibilité, le travail de rue a été mis de l'avant par les partenaires comme une pratique faisant une grande différence dans le milieu. C'est-à-dire que les travailleurs de rues agissent à titre de facilitateurs en prenant la personne où elle en est rendue et en l'accompagnant à son propre rythme vers les services appropriés en fonction de ses besoins. Les interventions de proximité et celles permettant de respecter le rythme de la personne sont également reflétées dans plusieurs autres organismes de la communauté. C'est pourquoi il semble primordial d'améliorer les modalités de communication et de concertation, et de mettre en place un accès coordonné afin de mettre tous les efforts en commun pour faire avancer les usagers vers le logement.

Dans un autre ordre d'idée, les consultations et les échos du terrain abondent aussi dans le sens de la nécessité de faciliter l'accès aux services et d'adapter ceux-ci en considérant les enjeux culturels, la barrière de langue, la connaissance des services et les réalités autochtones. Le CISSS des Laurentides est actuellement impliqué dans des travaux de réflexion et d'exploration auprès des communautés du territoire, dont Kanasatake; le tout dans le but de mieux adapter son offre de services et de contribuer à réaliser des projets qui vont réduire l'itinérance auprès de cette population spécifique.

## Sécurité

Les discussions ont permis d'identifier l'importance de la sécurité dans l'offre de services en itinérance. Tant les ressources d'hébergement d'urgence que les centres de jour/soir/nuit doivent composer avec des enjeux de sécurité qui ont un impact non seulement important pour certaines clientèles spécifiques, mais également pour les professionnels. En effet, la manifestation de comportements agressifs, de troubles de comportements et d'états d'intoxication aiguë peuvent exacerber les enjeux de sécurité au sein des organismes. Certaines clientèles vulnérables peuvent se voir davantage victime de cela. En effet, dû à certains antécédents de violence vécue, d'agression sexuelle et de situations traumatiques, certaines populations vulnérables ne souhaitent pas aller vers des hébergements mixtes. Inversement, certains acteurs ont nommé avoir adapté leurs services afin de s'assurer que les femmes soient en sécurité au sein de l'hébergement mixte. D'autres clientèles sont identifiées par les partenaires comme étant plus susceptibles d'être affectées par des enjeux sur le plan de la sécurité soit les personnes de la communauté LGBTQ2+ et les personnes âgées.

En ce sens, l'augmentation de la capacité d'accueil de certaines ressources pour pallier à la hausse des demandes est au centre de certains enjeux. En effet, vu les difficultés de recrutement et de rétention du personnel, peu de ressources ont été en mesure d'ajouter les effectifs nécessaires. Ainsi, cela pose un défi à la mise en place d'une vigie sur la notion de sécurité comprenant le respect des règles dans les établissements. Les professionnels ayant moins de temps à consacrer aux usagers, le lien de confiance est plus difficilement établi, donc, ces personnes peuvent favoriser le choix de quitter



plutôt que de s'impliquer dans une démarche de réaffiliation.

Il va sans dire que ces situations peuvent ajouter aux nombreux traumatismes vécus par les personnes qui se retrouvent sans domicile fixe. Ceci contribue à ce que certains types de clientèle fassent partie de l'itinérance cachée. Dans le questionnaire, une question spécifique pour les centres de jour/soir/nuit consistait à répertorier les motifs mentionnés par les usagers qui les freinent à se rendre dans des hébergements en itinérance. De ces réponses, 4 répondants ont soulevé des enjeux de sécurité, 2 répondants ont soulevé des craintes en lien avec la stigmatisation face à leur statut et 6 répondants ont soulevé des situations traumatisantes vécues en itinérance. Ces réponses corroborent donc les éléments soulevés à travers les différentes recherches et analyses réalisées.

Les situations empreintes de violence et/ou d'agressivité qui peuvent se produire dans les organismes demandent souvent la collaboration des corps policiers. La collaboration avec ces acteurs est essentielle pour le bien-être des intervenants et des usagers des services. Rappelons qu'il s'avère, aux yeux de certains acteurs, difficile d'agir dans un contexte où l'alliance et le lien de confiance sont fragiles. À ce propos, le recours aux services de police peut nuire à la relation et rendre difficile la reprise de celle-ci. Certains partenaires indiquent d'ailleurs avoir une tolérance plus marquée face à des comportements agressifs par crainte des impacts d'une intervention policière sur la relation de confiance. Dans le contexte d'intervention en itinérance, il est rapporté que ces interventions, parfois délicates, peuvent mener à un retour à la case départ au plan relationnel, impactant du même coup les démarches entreprises. De plus, il arrive que la prise en charge soit cessée par l'intervenant ou par la ressource suite à des interventions policières et que l'individu doive recommencer les démarches dans un autre établissement, parfois dû à un temps de carence ou une expulsion de l'organisme.

Afin de poursuivre l'amélioration de la continuité des interventions ainsi que les liens avec les corps policiers sur le territoire des Laurentides,

trois ententes ont été signées depuis plus d'un an. Celles-ci ont pour objectif d'établir un partenariat formel entre les services sociaux et de la santé et les services de police. Ce type d'entente a démontré des résultats concrets sur le terrain et, plus particulièrement, dans la compréhension des rôles et limites de chacune des organisations. Lors d'une conférence<sup>33</sup> dans le cadre de la journée scientifique présentée par le Centre d'expertise et de collaboration en troubles concomitants (santé mentale et dépendance, le CECTC), *Surmonter les impasses de l'intersectorialité : l'innovation collaborative en troubles concomitants*, les conférenciers, Madame Lacombe et Monsieur Charron, ont identifié certaines retombées positives dont : une meilleure compréhension des approches d'interventions auprès des personnes en situation d'itinérance, une augmentation de l'accessibilité des services, ainsi qu'une diminution du phénomène des portes tournantes grâce à l'accompagnement adapté.

## Population présentant des caractéristiques de vulnérabilité

### Femmes et communauté LGBTQ2+

Les consultations permettent de mettre en lumière l'itinérance féminine et de la communauté LGBTQ2+ ; bien que parfois caractérisées par un type d'itinérance invisible, cela n'est plus considéré comme un phénomène rare et isolé. L'expérience de l'itinérance est fondamentalement « genrée » bien que l'itinérance masculine et féminine partagent plusieurs caractéristiques communes, il n'en demeure pas moins que les personnes s'identifiant comme femmes présentent des spécificités bien à elles. L'ensemble des partenaires dénote effectivement une présence accrue et plus marquée des femmes dans leurs services et demande de l'aide afin d'adapter leurs pratiques. Les particularités des personnes qui se définissent comme femmes et qui se retrouvent en situation d'itinérance ou à risque de l'être confirment le besoin de les consulter afin de s'assurer que les services offerts soient respectueux de leur besoin de sécurité et de leurs vulnérabilités. Peu de services sont offerts spécifiquement aux femmes et à la communauté LGBTQ2+ en itinérance dans la région. Également, peu de ressources ont adapté leur offre de services

33. [https://ruiss.umontreal.ca/wp-content/uploads/2021/07/Programme\\_CECTC\\_10\\_novembre\\_2021.pdf](https://ruiss.umontreal.ca/wp-content/uploads/2021/07/Programme_CECTC_10_novembre_2021.pdf)

selon l'intervention différenciée selon les sexes. Les ressources sont, pour la majorité, mixtes et n'adressent pas spécifiquement ces enjeux. On nomme donc un « manque important d'options de logement sexospécifiques »<sup>34</sup>.

Le CREMIS<sup>35</sup> ajoute que certains groupes de femmes en situation d'itinérance sont davantage vulnérables soit les femmes autochtones, les femmes trans, les femmes vivant avec une déficience intellectuelle ou physique, les travailleuses du sexe, les femmes issues de l'immigration, les femmes issues des minorités visibles, les femmes s'identifiant à une minorité sexuelle, les jeunes femmes, les femmes monoparentales, les femmes âgées, et les femmes enceintes. Les consultations réalisées font état des mêmes constats et témoignent de l'importance de réfléchir et de déployer des trajectoires spécifiques pour cette population présentant des besoins spécifiques. En ce sens, « les femmes sont plus susceptibles de compter sur des soutiens relationnels, précaires et dangereux pour survivre à l'instabilité du logement et sont moins susceptibles de se présenter dans les refuges traditionnels, les espaces d'accueil, les espaces publics ou autres services spécifiques aux sans-abri. »<sup>36</sup>.

Par ailleurs, les maisons pour femmes victimes de violence conjugale consultées stipulent que les femmes utilisent des stratégies plus ou moins adéquates mettant leur sécurité à risque afin d'éviter les dangers reliés à l'itinérance. Entre autres, il est expliqué qu'elles peuvent rester avec des conjoints violents et dans des relations d'exploitation sexuelle. En ce sens, il est mis de l'avant dans la recherche sur *La traite de personnes dans les Laurentides : les facteurs associés à la victimisation et au rétablissement* le risque accru de traite de personnes pour les individus à risque d'itinérance. Une femme explique également : « Je n'avais pas d'argent, je n'avais pas d'appartement, je n'avais rien. Ma famille est loin, je n'avais personne chez qui aller. [...] Je ne voulais pas tomber dans l'itinérance »<sup>37</sup>. Ce témoignage est similaire à celui de plusieurs répondantes, voilà pourquoi il apparaît

primordial d'adapter l'offre de service d'hébergements et de logements tout en prenant en considération ces facteurs de risques et de vulnérabilité. Plusieurs répondants ont indiqué que lors de ruptures amoureuses ou de conflits liés à la garde des enfants, les femmes se retrouvent dans des situations de précarité, ce qui peut être un élément déclencheur pouvant mener à l'itinérance. À la lumière de ces éléments, il apparaît essentiel dès lors de se doter de mécanismes en concordance avec une approche de stabilité résidentielle avec accompagnement. Plus précisément, d'apporter de l'aide aux femmes pour rapidement se reloger dans un endroit sécuritaire, salubre et offrant une réelle stabilité.

### **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 ou trouble du spectre de l'autisme (DI-TSA). Ceux-ci ont stipulé un défi d'obtenir des services si aucun diagnostic dès le jeune âge n'a été remis à la personne, ainsi qu'un enjeu pour avoir un rendez-vous avec un professionnel pouvant les aider dans les différentes démarches nécessaires. De plus, les intervenants du milieu ont exprimé ne pas se sentir outillés pour intervenir auprès de cette clientèle, ce qui peut parfois exacerber certaines situations. Les hébergements d'urgence ont indiqué ne pas être nécessairement adaptés pour accueillir cette clientèle vulnérable. En outre, « les personnes en situation d'itinérance ayant une DI ou un TSA seraient particulièrement vulnérables en raison des limitations et des besoins liés à leur condition spécifique ainsi que de leur isolement social. Le manque de ressources pour pallier à ces limitations, et le manque d'adéquation de celles-ci avec les besoins variés et évolutifs des personnes qui vivent avec un TSA, peuvent placer les personnes en situation de handicap. »<sup>38</sup>.

34. Schwan, K., Vaccaro, M., Reid, L., Ali, N., & Baig, K. (2021). L'enquête pancanadienne sur le besoin en logement et l'itinérance chez les femmes. Toronto, ON: le Canadian Observatory on Homelessness.

35. CREMIS, Guide des bonnes pratiques en itinérance, document intégral. [www.cremis.ca/guideitinérance](http://www.cremis.ca/guideitinérance), consulté le 3 mars 2022.

36. Schwan, K., Vaccaro, M., Reid, L., Ali, N., & Baig, K. (2021). L'enquête pancanadienne sur le besoin en logement et l'itinérance chez les femmes. Toronto, ON: le Canadian Observatory on Homelessness.

37. De la Sablonnière, E., Gilbert-Vanasse, C., Morin, M-J, Staiculescu, R. (2022), *La traite de personnes dans les Laurentides : les facteurs associés à la victimisation et au rétablissement*, Programme d'aide à la recherche et au transfert- volet innovation sociale (PART-IS), ME et MES, p, 87.

38. CREMIS, Guide des bonnes pratiques en itinérance, document intégral. [www.cremis.ca/guideitinérance](http://www.cremis.ca/guideitinérance), consulté le 3 mars 2022.

Par ailleurs, les handicaps physiques de tout genre (ex. : visuel, mobilité réduite, etc.) ont été soulevés comme étant régulièrement des critères d'exclusions aux services. L'acquisition d'un logement universellement accessible pour ces personnes comporte un défi de taille. De ce fait, il serait essentiel d'impliquer de plus en plus les services spécialisés pour ces clientèles dans les discussions et les concertations, en veillant à aussi inclure la clientèle ayant subi un traumatisme cranio-cérébral. En somme, il appert également un défi d'accès pour les personnes à mobilité réduite pour l'ensemble des ressources d'hébergements du territoire.

### Personnes âgées et/ou en perte d'autonomie

Du côté des personnes âgées, les consultations ont mis de l'avant qu'il est plus difficile de les rejoindre afin de prévenir la perte de logement. Par ailleurs, il a été constaté que leur situation financière se fragilise à partir de l'âge de 65 ans. Les hébergements en itinérance ont de la difficulté à adapter les lieux pour les personnes en perte d'autonomie, d'autant plus que celles-ci nécessitent un suivi plus précis au niveau de leur condition médicale. D'ailleurs, «en contexte de vieillissement de la population, l'itinérance touche de plus en plus les aînés, dont la difficile condition de précarité est parfois décuplée par celle de l'âge avancé. Malgré l'ampleur de ce phénomène, les études portant sur la population aînée itinérante sont très rares. Conséquemment, les expériences et les besoins des personnes âgées itinérantes restent souvent méconnus»<sup>39</sup>, ce qui complexifie l'implantation de pratiques et services adaptés à leurs besoins.

De concert, les acteurs s'entendent pour dire que les personnes âgées sont plus à risque de demeurer en situation d'itinérance si elles perdent leur logement. Ainsi, «le manque de ressources en logement social aurait davantage de conséquences pour les personnes âgées, car, comparativement aux personnes itinérantes plus jeunes, les [personnes âgées] sont à risque de tomber dans un cycle

d'itinérance chronique si elles ne sont pas relogées rapidement»<sup>40</sup>. Les délais d'attente pour obtenir des places en ressources d'hébergements adaptés sont également des facteurs préoccupants.

D'un côté plus positif, le volet Proche Aidance est de plus en plus mis de l'avant dans les différents établissements, ce qui agit à titre préventif au niveau des conditions de vies des personnes âgées et de leurs proches. Les professionnels du réseau de la santé rencontrés ont stipulé l'importance d'avoir du soutien pour les proches afin de diminuer les risques d'itinérance chez les personnes âgées. En outre, les projets d'initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)<sup>41</sup> semblent être de bonnes opportunités en terme d'intervention et de prévention. Dans les Laurentides, on dénombre 4 organismes partenaires : L'Entraide bénévole des Pays-d'en-Haut, le Centre d'action bénévole Les Artisans de l'Aide, le Centre d'action bénévole Solange-Beauchamp et le Centre d'action bénévole Saint-Jérôme. Parallèlement, l'accessibilité aux services, selon les partenaires intersectoriels, serait au cœur des défis pour cette clientèle. En ce sens, «les difficultés d'accès aux services sociaux destinés aux personnes âgées tels que 1) les pensions de vieillesse, 2) les soutiens au logement, et 3) les autres bénéfices liés à l'âge peuvent contribuer à l'augmentation de la prévalence de l'itinérance au troisième âge»<sup>42</sup>.

### Jeunes en difficulté

D'abord, «les jeunes vivent des trajets uniques vers l'itinérance, par exemple ils peuvent avoir été confrontés à des conflits familiaux, de l'abus ou de la négligence dès leur jeune âge. Plusieurs recherches ont mis l'accent sur la population adulte en situation d'itinérance, par contre, les jeunes ont des besoins spécifiques qui nécessitent des interventions adaptées»<sup>43</sup>. En effet, plusieurs partenaires expliquent qu'il y a un manque de ressources adaptées pour ces jeunes, spécifiquement,

39. Bourgeois-Guérin, V. (2020). Vieillir dans la rue : mieux comprendre l'expérience des aînés itinérants, Département de Psychologie, Université du Québec à Montréal, p.1.

40. Burns, V., Grenier, A., Lavoie, J.-P., Rothwell, D. & Sussman, T. (2012). Les personnes âgées itinérantes — invisibles et exclues. Une analyse de trois stratégies pour contrer l'itinérance. *Frontières*, 25(1), 31–56. <https://doi.org/10.7202/1018230ar>

41. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2019), Carte ITMAV-Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) (151 projets actifs en 2019-2020), [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/sante/documents/Autres\\_themes/Carte-ITMAV-19-20.pdf?1557320264](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/sante/documents/Autres_themes/Carte-ITMAV-19-20.pdf?1557320264), consulté le 2022-03-31.

42. Burns, V., Grenier, A., Lavoie, J.-P., Rothwell, D. & Sussman, T. (2012). Les personnes âgées itinérantes — invisibles et exclues. Une analyse de trois stratégies pour contrer l'itinérance. *Frontières*, 25(1), 31–56. <https://doi.org/10.7202/1018230ar>

43. Wang, J. Z., Mott, S., Magwood, O., Mathew, C., McLellan, A., Kpade, V., Gaba, P., Kozloff, N., Pottie, K., & Andermann, A. (2019). The impact of interventions for youth experiencing homelessness on housing, mental health, substance use, and family cohesion: a systematic review. *BMC public health*, 19(1), 1528. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7856-0>

lors de l'atteinte de la majorité. En ce sens, les jeunes désirant avoir un logement se butent régulièrement à plusieurs barrières dues aux demandes de références et aux enquêtes de crédits exigés par les propriétaires. De plus, pour les jeunes approchant la majorité, cela implique la signature d'un adulte pouvant endosser les sommes en cas de défaut de paiement, ce qui est un enjeu régulier. Ceux-ci n'ont pas tous un adulte significatif au sein de leur entourage pouvant assurer cette responsabilité. Toujours selon les données collectées, ils se retrouvent régulièrement dans des situations de pauvreté et doivent penser à réorganiser plusieurs aspects de leur vie en même temps, tels que le logement, la nourriture, les emplois, le sport, les amis, etc. Ils sont également plus à risque de faire face à de l'exploitation sexuelle et à des problèmes de dépendances.

À cet effet, le programme d'intervention intensif en vue de préparer le passage à la vie autonome et d'assurer la qualification des jeunes des centres jeunesse (PQJ) est une initiative fort appréciée par les partenaires œuvrant auprès des jeunes. Le projet rejoint les jeunes âgés de 16 ans au moment de leur adhésion au programme, qui ont connu au cours de leur vie une histoire de placement importante et qui cumulent plusieurs facteurs de risque d'itinérance. L'objectif de ce programme est de prévenir la marginalisation et l'itinérance des jeunes usagers des centres jeunesse à la veille de leur majorité. En effet, ce moment est charnière puisque la prestation de services est cessée. Il s'agit donc d'un projet d'intervention favorisant le continuum vers le logement en offrant un accompagnement soutenu au jeune.

Également, les jeunes en situation d'itinérance peuvent rencontrer plusieurs stressseurs et ils ne possèdent pas nécessairement des stratégies d'adaptation adéquates. L'itinérance chez les jeunes est souvent invisible et inclut des situations de vulnérabilité en lien avec le logement, telles que le «couchsurfing» ou rester chez des proches en alternant les différents endroits. Au niveau des bons coups, les services jeunesse ont débuté dans les Laurentides un nouveau programme appelé Aire Ouverte qui s'inscrit dans une approche de type «outreach» et d'accompagnement vers les bons services au moment opportun. Il vise un

décloisonnement des services, basé sur une collaboration des partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires. Il s'agit d'un programme qui facilite l'accès et la continuité des services en offrant un accueil plus adapté aux 12-15 ans. Ces services intégrés devront, selon les partenaires, poursuivre leur implantation en s'assurant d'effectuer les liens avec les services aux adultes. Il est noté, de la part des participants, qu'il semble y avoir parfois du travail en silo et que toutes les méthodes possibles devraient être mises de l'avant afin d'assurer des services intégrés dans un continuum favorisant l'autonomie des personnes vers un logement stable. En ce sens, le «travail préventif de protection du passage à la rue, ou de la sortie de la rue de manière rapide, est la seule voie pour donner une véritable chance au droit au logement pour ces jeunes vulnérables et à l'accès aux services dont ils ont besoin dans une perspective intersectorielle»<sup>44</sup>.

## Trous de services et goulots d'étranglement

L'identification de l'ensemble des services d'hébergements 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. Intimement liés, ces deux constats seront présentés conjointement. Tout d'abord, notons que les goulots d'étranglement font référence à un blocage de l'offre de services du fait d'un surplus de demandes inattendues ou imprévues souvent causé ou exacerbé par un bris de services ou un trou de services en amont. Le goulot d'étranglement limite les performances de la trajectoire menant vers le logement, en plus de ralentir son accès.

## Hébergements de transition et de réinsertion

Tel qu'il est démontré dans 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

44. École nationale d'administration publique, (2019), Stabilité résidentielle, instabilité résidentielle et itinérance des jeunes quittant un placement substitut pour la transition à la vie adulte, Chaire de recherche du Canada sur l'évaluation des actions publiques à l'égard des jeunes et des populations vulnérables, Étude longitudinale sur le devenir des jeunes placés, p.13.

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. 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 appert donc une inefficience de la trajectoire actuelle, c'est-à-dire que davantage d'hébergements de transition et de réinsertion long terme pourraient favoriser l'actualisation des facteurs facilitant la sortie de la rue. Dans le même ordre d'idée, l'ajout d'appartements supervisés pourrait permettre 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.

## Logement

L'augmentation des coûts des logements, le manque d'entretien de certaines infrastructures qui deviennent vétustes ou insalubres, la gentrification qui envahit certaines communautés et le « retour » vers la région des Laurentides en lien avec le contexte pandémique apparaissent comme causes d'une pénurie généralisée de logements. Celles-ci créant ainsi un manque à gagner important dans l'offre de logement pour le nombre de demandes faites par la population générale. Ce faisant, les personnes en situation d'itinérance, comme décrit dans les enjeux liés à la pénurie de logements, 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 sont un défi considérable.

## Hébergement non-mixte


Le peu d'hébergement d'urgence non-mixte pour les personnes s'identifiant comme femmes 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 effet, il a été relevé que ces organismes spécialisés reçoivent des demandes de la part de femmes en situation d'itinérance malgré qu'elles ne soient pas en situation de violence conjugale. Faute d'autres options, elles se tournent vers des solutions qui sont parfois inadéquates et à risque pour leur sécurité physique et psychologique. La situation des mères est particulièrement préoccupante puisque celles-ci vont souvent subir des conditions de vie difficiles afin d'éviter de perdre la garde de leurs enfants. De plus, la perte de la garde d'un enfant est identifiée comme un point de rupture qui exacerbe les problématiques de ces femmes. Puisqu'elles n'ont pas de ressources vers lesquelles se tourner, il devient alors plus ardu de reprendre le pouvoir sur leur vie dans le but d'acquiescer ou de développer leurs habiletés parentales.

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. Tel qu'il est indiqué dans le Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026<sup>45</sup>, le deuxième portrait de l'itinérance a mis en lumière que certaines clientèles vivent des enjeux de sécurité, d'exclusion et de discrimination nécessitant une réponse adaptée à leurs besoins spécifiques. À cet égard, l'importance des approches d'intervention différenciées selon les sexes prend tout son sens.

## Services de dégrisement

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

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



de s'assurer que les soins offerts soient adaptés étant donné les risques de complications associés. 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 au besoin de ces personnes.

Dans le même ordre d'idée, les services de police appréhendent fréquemment des personnes intoxiquées et les conduisent vers les urgences hospitalières ou l'établissement de détention de Saint-Jérôme. Par contre, les établissements ne sont pas toujours en mesure d'hospitaliser ces individus car leur état ne requiert pas un tel niveau de soins ou l'intoxication n'est pas suffisante pour les incarcérer. De ces faits, les policiers ont davantage recours aux services d'hébergement en itinérance qui, tel que mentionné, ne se sentent pas nécessairement outillés pour composer avec ces situations.

# 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 des sources d'enthousiasme et de mobilisation. Cette réflexion collective était présente dans l'ensemble des consultations. 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. 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 liés à son implantation et à son utilisation. Il appert que 65 % des répondants utilisent un outil de collecte de données clientèle; possiblement plus, puisque trois des répondants se sont abstenus de répondre. 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 soit quant à leur sentiment d'efficacité, quant à l'utilité ou au logiciel utilisé, il existe une grande variation de vision dans les consultations. 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. 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. C'est donc dire que les données et informations cliniques plus sensibles n'ont pas à être partagées dans le SGII. 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.



Figure 9. Les principaux outils d'entrées de données utilisés dans les Laurentides

Base de données	Utilité	Évaluation sommaire
Lévio		
Cumulo		
Espion solution		Version adaptée utilisée
GCAD (dépendance)	Reddition de compte	
Base de données Accès de Suite office	Saisie de données statistiques Notes cliniques	
Système maison à partir d'un « nuage web »	Notes cliniques	Adapté à nos besoins dans un cloud accessible pour ceux qui sont détenteurs de permission
Google drive		
Word	Notes cliniques	
Excel	Saisie de données statistiques	
Dossier sous format papier	Notes cliniques	Obligation de conserver les dossiers physiques indiquée
Logiciel des maisons pour femmes victimes de violence conjugale	Notes cliniques	
CJE STAT	Saisie de données statistiques Notes cliniques	Jugé très efficace
CeriGes		
Sales Force	Saisie de données statistiques	
Hestia	Saisie de données statistiques Notes cliniques	Efficace-Navigation complexe



Selon l'utilisation d'un logiciel spécifique, les partenaires indiquent vivre déjà des défis qui pourraient être augmentés par le déploiement d'une base de données régionale, soit la formation du personnel, le coût financier associé et la disponibilité du matériel informatique. En effet, il est d'ailleurs relaté qu'un SGII demande un déploiement financier d'envergure dû à la désuétude de certains postes informatiques ainsi qu'au roulement de personnel demandant une mise à niveau constante. Dans le même ordre d'idée, les partenaires sondés souhaitent que la mise en œuvre de l'accès coordonné et d'un SGII soit réalisé de façon graduelle afin de respecter le rythme de chacun des organismes selon leur expérience actuelle de la gestion de l'information.

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 des interventions, d'un langage commun et d'une cohérence globale des pratiques en itinérance. Ceci permettrait également de définir en continu les données importantes à intégrer, les obstacles vécus et les solutions associées à l'utilisation régional d'un SGII. L'aspiration des partenaires est d'avoir une compréhension commune des défis en temps réel tout en permettant aux partenaires d'adresser les enjeux de confidentialité et d'éthique en lien avec le partage d'information. À ce propos, un impondérable relevé est que personne ne doit se voir refuser des services si elle ne souhaite pas adhérer au SGII.

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. À ce propos, il est également spécifié que l'ensemble des communications se doivent d'être professionnelles et objectives afin d'éviter l'interprétation, la stigmatisation ou même altérer les interventions ultérieures. Globalement, les informations ne devraient pas diminuer l'offre de services mais plutôt la consolider au profit des personnes en situation d'itinérance et dans le cheminement vers le logement. La rigueur clinique est donc de mise, ce qui semble rendre réfractaires certains partenaires. Cela dit, la mise en place d'un tel système est une opportunité d'informer l'ensemble

des partenaires sur la confidentialité, les droits et recours des individus et d'enseigner certains éléments en lien avec leur dignité.

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 visé 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 disponibles en hébergement d'urgence en temps réel.

# ANALYSE DIAGNOSTIQUE

**L'analyse effectuée permet de mettre en lumière certains grands constats sur le continuum de service entourant l'offre de services d'hébergement et de logements dans les Laurentides. Plusieurs défis sont présents. Par contre, il importe aussi de faire ressortir plusieurs initiatives du milieu ayant un impact majeur chez les personnes en situations d'itinérance ou à risque de le devenir.**

L'ensemble des consultations ont permis de valider 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 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 appert 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. Il semble également primordial de déterminer, avec tous les partenaires, un modèle d'accès coordonné qui permettra de respecter la confidentialité, qui n'impliquera pas de discrimination pour les usagers et qui, de façon concertée, évitera la duplication des interventions pouvant avoir un impact négatif sur les usagers. Parmi les grands constats, il en ressort comme une priorité d'avant-plan de considérer les caractéristiques de vulnérabilité pour certaines personnes telles que les femmes et les personnes de diversité de genre ou culturelle, les personnes âgées, les jeunes, et les personnes ayant une déficience physique ou intellectuelle.

De plus, les enjeux en lien avec la pandémie ont eu un impact considérable sur le nombre de personnes qui fréquentent les ressources. De fait, les acteurs qui ont été rencontrés ont été nombreux à soulever l'importance d'avoir une offre de service diversifiée en matière d'itinérance, ainsi qu'une amélioration des mécanismes de concertation et de collaboration. Également, la sécurité est ressortie comme un angle mort important qui doit être adressé en s'assurant d'effectuer certains plans d'interventions concertés. D'ailleurs, une des tables

de concertation de la région a effectué plusieurs travaux au cours des dernières années, en précisant les différents niveaux de services et les trous de services présents, plus spécifiquement dans le RLS de Rivière-du-Nord.

L'acceptabilité sociale face aux personnes en situations d'itinérance et à l'implantation de refuges est, pour certaines régions, un défi d'envergure. L'implantation dans certains secteurs est plus difficile et doit être réfléchié préalablement avec des acteurs significatifs des municipalités concernées. En effet, un travail se doit d'être effectué afin de diminuer la stigmatisation de ces personnes et de permettre à la population générale de mieux comprendre leur réalité et les éléments de vulnérabilité. En ce sens, plusieurs initiatives dans le milieu ont déjà été mises de l'avant. En voici quelques-unes à titre d'exemple : des rencontres auprès des commerçants et du voisinage, des images positives des personnes en situation d'itinérance, des activités de prévention – éducation, des activités sportives, etc. D'ailleurs, le fait de mettre la personne au cœur de toutes les interventions, de la considérer comme un citoyen à part entière et de l'impliquer dans son cheminement est l'une des priorités de tous. En termes d'hébergement, le fait d'avoir plus de lits transitoires et long terme, d'avoir des services d'hébergements spécifiquement pour les femmes, ainsi que d'avoir un accès coordonné permettant d'accéder rapidement aux hébergements disponibles, seraient des pistes de solutions intéressantes.

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 maintenir en action le 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 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 lorsqu'une chambre se libère.

Le comité de concertation propose également des actions de sensibilisation pour tenter d'améliorer l'offre dans leur secteur. Il est d'ailleurs prévu qu'une cellule de crise débute prochainement en vue de la pénurie de logement qui a tendance à avoir des impacts significatifs aux alentours du premier juillet de chaque année. Également, le dossier du logement devrait être la priorité numéro un pour tous, afin d'être dans une approche logement d'abord. 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 spécifiées précédemment.

En outre, en termes de points forts à maintenir et consolider, les ententes avec les services de police ont été mises de l'avant de par leurs avantages pour la compréhension des rôles et mandats de chacun et des interventions concertées ayant des impacts plus positifs pour les personnes en situations de vulnérabilité à risques de se diriger vers la rue ou en situation d'itinérance. Dans le même ordre d'idée, des programmes tels que le Programme d'accompagnement justice et santé mentale et le Programme ESPOIR, permettent d'améliorer l'accessibilité des services et d'intervenir face aux besoins spécifiques des personnes présentant par exemple, des troubles concomitants. De plus, le projet du Réseau des éclaireurs en santé psychologique est aussi influant dans la prise en charge en amont des besoins des personnes à risque d'itinérance. En effet, de par la présence de plus de 250 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. Les éclaireurs sont des citoyens engagés qui ont à cœur leur communauté. Ils demeurent attentifs aux personnes qu'ils côtoient afin de s'assurer de leur bien-être en leur partageant des stratégies pour prendre soin d'eux et, au besoin, des ressources d'aide pour les accompagner. Les éclaireurs deviennent ainsi les yeux et les oreilles de leur collectivité. En ce sens, les éclaireurs pourraient être mis à contribution à l'aide d'outils et de soutien afin de repérer les personnes plus vulnérables dans leur communauté à risque de perdre leurs



logements et les rediriger rapidement vers des services adaptés.

## Défis dans la réalisation de l'exercice

Quelques défis ont été présents lors de l'exercice de cartographie. D'abord, les travaux ont été retardés dû à la pandémie et au souci d'interpeller les partenaires au moment opportun pour eux. Il serait à envisager dans des travaux ultérieurs, de laisser un temps additionnel aux partenaires pour répondre aux questionnaires. À ce propos, la recension des logements, des maisons de chambres et des ententes avec les motels a été amorcée, mais non complétée vu l'ampleur et la complexité de la tâche. De plus, étant donné les riches informations recueillies lors des entretiens individuels, il serait favorable de consulter un nombre encore plus important de répondants afin d'affiner les informations obtenues. En ce sens, plusieurs limites peuvent être perçues à la lecture de ce document, car celui-ci n'est pas une fin en soi; il se doit d'être modulé en fonction de l'avancement des trajectoires et gagnerait à être mis à jour dans quelques années. L'évolution des différents défis devrait être monitoré afin d'avoir des indicateurs plus clairs. Il importe donc de prévoir, dès les prochains mois, d'autres rencontres de concertation permettant de continuer l'appropriation du contenu par tous les partenaires et réfléchir ensemble à un modèle porteur d'accès coordonné.

Tel que spécifié dans la méthodologie, le contenu des faits et données recueillies lors de la cartographie a été présenté sous forme de présentation

PowerPoint et validé par des discussions actives auprès de partenaires intersectoriels, de professionnels et gestionnaires du CISSS des Laurentides et, plus précisément, des organisateurs communautaires représentant chacun des RLS. Chacun des thèmes retenus a été détaillé et les animateurs des rencontres se sont assurés de la compréhension et de l'adoption d'un langage commun. Les résultats ont également été analysés par des représentants de la Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte, afin d'avoir une vision globale des défis présents sur le territoire et de préparer d'emblée les prochaines étapes au niveau du réseau de la santé et des services sociaux, en concertation avec tous les acteurs.



# CONCLUSION

**En conclusion, 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. 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.**

Il sera, certes, important d'adresser, rapidement, les goulots d'étranglement et les trous de services identifiés par la présente démarche. En effet, la réalisation de la cartographie du système hébergements et 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 en regard 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 hauts seuils de tolérance ou les services de dégrisement.

En outre, les prochains travaux prioritaires seront de prévoir des rencontres de concertation additionnelles permettant d'explorer finement les systèmes de gestion d'information en itinérance et d'identifier un modèle d'accès coordonné en cohérence avec les réalités du territoire. Ces discussions primordiales sont d'ailleurs attendues par les partenaires. En effet, la présente démarche a permis non seulement de cartographier le système d'hébergements et logements, mais également de concerter les acteurs gravitant autour de l'itinérance dans un but commun : mieux répondre aux besoins de la population en situation d'itinérance et ainsi, faciliter son cheminement vers le logement.

En adéquation avec les priorités laurentiennes, les prochaines étapes seront également de favoriser des initiatives afin de recenser les logements ainsi que de déterminer et implanter un modèle d'accès coordonné régional et un SGI 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*.

**«Cependant, il ne suffit pas de s'attaquer à l'itinérance en hébergeant simplement les personnes en situation d'itinérance; il est possible d'avoir un réel impact en priorisant des actions en amont prévenant l'itinérance avant qu'elle ne se produise. Avec une compréhension des trajectoires menant à l'itinérance, on souhaite trouver des solutions novatrices pour prévenir l'itinérance.<sup>46</sup>».**

46. Flock, I., Benjamin, E.A. (2019), Best Practices in Addressing Homelessness, University of British Columbia, p. 15.

## MÉCANISME DE SUIVI ET DE RÉVISION

La présente cartographie est amenée à évoluer et pourra être révisée 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 adulte  
Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides

Québec 