# L’avancée des travaux portant sur la mise en œuvre d’un système d’accès coordonné

## 2023-2024

Direction des programmes Santé mentale, Dépendances et Itinérance (DSMDI) - Novembre 2024

**Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale**

Québec

## Contexte

Dans le cadre de l'Entente Canada-Québec Vers un chez-soi 2019-2024, les gouvernements du Québec et du Canada ont convenu d'une mise en place balisée de systèmes d'accès coordonné dans les *communautés désignées*[1] au Québec. Dans le Plan d'action régional et communautaire intégré (PARCI) de la Capitale-Nationale, déposé en juin 2022, les premiers jalons et la gouvernance relatifs à la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné à Québec ont été exposés.

Basé sur une approche globale systémique centrée sur la personne, *l'accès coordonné* se veut un processus favorisant l'accès aux services de logement et de soutien pour les personnes et les familles en situation d'itinérance, ou à risque de le devenir. Le mécanisme se fonde sur un ensemble normalisé de procédures d'admission, d'évaluation et d'aiguillage vers un logement tout en assurant une équité d'accès à des ressources adaptées.

La mise en œuvre d'un système d'accès coordonné se veut graduelle. Elle s'appuie sur les initiatives pertinentes déjà existantes dans la région et sur une bonne connaissance et compréhension de l'écosystème relié à l'hébergement et au logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Ainsi, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a invité les CISSS et CIUSSS à réaliser une cartographie des services, en collaboration avec leurs partenaires de la communauté. En cohérence avec le Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII), les CISSS et CIUSSS ont entamé la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné en assurant une coordination de l'utilisation des unités du programme de supplément au loyer (PSL).

## Gouvernance

La gouvernance s'appuie sur cinq partenaires principaux et deux instances principales.

L'instance chapeautant le système d'accès coordonné est la *Table des PSL*, qui a été créée à l'automne 2023. Cette table comprend les membres suivants :

- Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ) ;
- CIUSSS de la Capitale-Nationale (par l'entremise de son équipe Stabilité résidentielle, qui fait partie de la direction des programmes santé mentale, dépendances et itinérance - DSMDI) ;
- Porte-Clés (ce projet, composé de huit partenaires communautaires, a pour fiduciaire l'organisme PECH) ;
- Trajectoire 16-35 ;
- Clés en main.

La Table des PSL, sous la coordination de l'OMHQ, se réunit pour s'assurer d'une compréhension commune des programmes de subvention au loyer, des trajectoires de communication, des rôles et responsabilités des partenaires et des priorités de travail communes. Il est souhaité que la Table se réunisse de quatre à cinq mois par année.

[1] Pour la région de la Capitale-Nationale, le territoire correspond à celui de la Ville de Québec

Des *caucus* hebdomadaires ont été instaurés à l'été 2024 pour formaliser le travail de triage et d'aiguillage qui se faisait déjà en 2023-2024, mais de façon ad hoc, en fonction des besoins. Bien que les caucus n'existaient pas au 31 mars 2024, il nous semble opportun de les mentionner ici. Ceux-ci permettent de faire le suivi de l'octroi des PSL, des logements disponibles et des personnes pour qui une solution d'habitation doit être trouvée.

En marge de cela, il est important de préciser que la DSMDI travaille étroitement avec la Direction de la Jeunesse (DJ) et la Direction de la Protection de la jeunesse (DPJ) pour le continuum jeunesse, lequel se déploie en collaboration avec Trajectoire 16-35.

## *Initiatives existantes pertinentes*

Dans la région de la Capitale-Nationale, plusieurs projets contribuent à l'accès aux services et aux logements pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

### Porte-Clés

L'organisme Pech coordonne depuis 2015 une équipe spécialement dédiée à la sortie de l'itinérance. Le Porte-clés regroupe huit organismes de la Capitale-Nationale contribuant à l'intégration et au maintien en logement de personnes ayant vécu de l'itinérance chronique ou épisodique. Ces organismes sont les suivants : le Centre Femmes 3A, Miels Québec, le PIPQ, la YWCA, Lauberivière, L'Archipel d'Entraide, le Café rencontre et O.C.E.A.N. Ce projet assure, entre autres, l'attribution de PSL et permet ainsi l'accessibilité à un logement subventionné et abordable aux personnes en situation d'itinérance.

### Clés en main

Mise sur pied en 2011, Clés en main offre des services à des personnes ayant des problèmes de santé mentale, de dépendance ou d'itinérance ainsi que des logements subventionnés de qualité, dans l'objectif de favoriser leur intégration sociale. En plus d'octroyer des PSL, Clés en main joue un rôle pivot entre les personnes, les intervenants, l'Office municipal d'habitation de Québec et les propriétaires privés et collectifs. Clés en main bénéficie de plus de 27 organismes référents.

### Trajectoires 16-35

L'organisme a pour mission de loger, nourrir et soutenir les personnes de 16 à 35 ans confrontées à des difficultés socioéconomiques, notamment en les accompagnant dans leur parcours résidentiel par l'octroi de PSL.

## Objectifs 2023-2024

Les principaux objectifs pour 2023-2024 étaient les suivants :

- Adaptation du modèle de gouvernance aux nouvelles étapes de mise en œuvre de l'accès coordonné :
    - Mise en place d'une table des PSL, sous la coordination de l'OMHQ, réunissant les acteurs suivants :
        - OMHQ
        - Clés en main
        - Porte-clé
        - Trajectoires 16-35
        - CIUSSS de la Capitale-Nationale
- Partage et mise à jour (lorsque pertinent) d'outils pour l'évaluation et la priorisation des personnes;
- Évaluation de possibles mécanismes communs associés au registre partagé.

## L'analyse du parcours résidentiel en itinérance de Québec

Les travaux du *Comité Parcours résidentiel en itinérance* ont permis de réaliser un recensement des services disponibles et d'en dresser une cartographie. Ce travail a été coordonné par le CIUSSS de la Capitale-Nationale, avec la précieuse participation des partenaires de la communauté. La cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance de Québec a permis de faire ressortir les forces et les faiblesses du parcours résidentiel en itinérance de la région. Voici certains constats tirés de l'Analyse.

**Goulots d'étranglement**

Les principaux goulots d'étranglement furent observés à l'entrée et à la sortie des services d'hébergement transitoire. Dans la région de la Capitale-Nationale, les besoins en hébergement transitoire sont beaucoup plus importants que le nombre de places disponibles. Ce goulot d'étranglement contribue notamment à engorger les services d'hébergement d'urgence.

Plusieurs personnes utilisatrices sont disposées à quitter l'hébergement transitoire et présentent le désir et l'autonomie de vivre en logement, mais ont accès à peu d'opportunités qui sont à la fois abordables et favorables pour leur rétablissement. De plus, le manque de logement subventionné, abordable avec ou sans accompagnement selon les besoins, est sujet à alimenter le phénomène de la porte tournante. Également, une sortie d'hébergement transitoire sans tremplin adéquat a parfois pour effet d'engendrer une désorganisation quelque temps avant ou après les sorties, qui encore une fois est sujet à entraîner un retour en établissement, en drop-in ou en hébergement d'urgence et de dépannage.-

**Trous de services**

Un trou de services est présent quant aux services d'hébergement transitoire pour les hommes adultes à mobilité réduite. De plus, une très faible offre de service est présente quant aux services d'hébergement d'urgence et transitoire pour les parents avec enfants.

**Enjeux d'accès**

Tel qu'indiqué dans l'*analyse du parcours résidentiel en itinérance de Québec,* la consultation met en lumière qu'il existe un fossé important entre les services des drop-in et les autres secteurs du continuum résidentiel. La consommation active, l'instabilité de l'état de santé mentale et la présence d'animaux sont les obstacles exprimés comme les plus importants pour intégrer les services d'un hébergement d'urgence, de dépannage ou transitoire. L'exclusion pour des comportements inadéquats et la quantité d'effets personnels dont les personnes ne veulent pas se départir constituent même parfois des obstacles à intégrer les services des drop-in, malgré une très haute tolérance.

Les personnes fréquentant les drop-in et rencontrant des difficultés à intégrer les ressources des autres secteurs du continuum résidentiel alternent entre des visites en établissement (centre hospitalier et centre de détention), des passages à la rue et des séjours en drop-in. Ces cycles répétés contribuent parfois à cristalliser les difficultés d'affiliation par des déceptions et des frustrations répétées.

Dans certains cas, la complexité administrative liée à une demande d'hébergement d'urgence, de dépannage ou transitoire ainsi que les difficultés à se conformer au cadre de vie des ressources constituent des obstacles à l'intégration.

**Besoins prioritaires dans notre région**

Une priorité pour l'ensemble des participants aux consultations fut la bonification de l'accompagnement. Il est ressorti que l'accompagnement était primordial tout au long du parcours résidentiel tant au sein des ressources d'hébergement qu'à l'extérieur de celles-ci.

Soutenir le développement des habiletés à la vie en logement et à la stabilité résidentielle est également une priorité pour la région. Apprivoiser la solitude, entretenir un minimum de relations de bon voisinage, affronter les responsabilités financières et celles liées à la vie domestique représente beaucoup d'apprentissages.

Le suivi post-hébergement, principalement dans les hébergements et les logements transitoires, semble constituer une condition gagnante au maintien de la stabilité résidentielle.

**Pistes de solutions**

L'a*nalyse du parcours résidentiel en itinérance* a fait émerger des initiatives souhaitées par la communauté pour améliorer l'accessibilité des ressources d'hébergement, mais également pour amorcer une réflexion plus large sur les pistes de bonification à envisager :

- Développer une réponse à une plus grande variété de besoins;

- Bonifier le filet de services pour les personnes en situation itinérance chronique;

- Favoriser l'affiliation et l'accès aux services;

- Développer un point central d'information;

- Coordonner un trousseau de services pour les jeunes adultes.

## L'accès coordonné et les PSL

Dans le cadre du plan d'action interministériel en itinérance (PAII), 2021-2026 du gouvernement du Québec, 66 unités du programme de supplément au loyer (PSL) ont été octroyées au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ces PSL ont été attribués en collaboration avec les acteurs suivants :

- Porte-clés – Pour les personnes ayant vécu une situation d'itinérance chronique ou épisodique;
- Trajectoires 16-35 – Mise en place d'un trousseau de services pour les jeunes adultes;
- CIUSSS de la Capitale-Nationale – Pour les personnes vivant une crise résidentielle et étant à risque imminent d'itinérance.

**Collaborations et communications**

Les collaborations entre Porte-Clés, Trajectoires 16-35, Clés en main, l'OMHQ, le CIUSSS de la Capitale-Nationale et les partenaires communautaires sont bien établies. Des initiatives comme la table des PSL ou les caucus hebdomadaires contribuent au renforcement des liens et des collaborations.

**Accès**

Les points d'accès sont, pour l'essentiel, les partenaires référents des acteurs présents à la Table des PSL. Ces partenaires sont des organismes communautaires ainsi que les équipes cliniques du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ces équipes sont principalement : la Direction de la Jeunesse, la direction de la protection de la jeunesse, la direction des services multidisciplinaires, les équipes SIM et SIV à la DSMDI et l'équipe Liaison en itinérance (DSMDI). La plupart de ces points d'accès sont accessibles de jour, de semaine.

Les partenaires présents à la Table des PSL sont également eux-mêmes des points d'accès. À noter que le service d'aide à la recherche de logement (SARL), piloté par l'OMHQ, reçoit de nombreuses demandes et certaines d'entre elles sont référées aux organisations présentes à la Table des PSL.

**Les critères d'évaluation**

De manière générale, les critères suivants sont évalués par tous les principaux acteurs responsables de l'attribution des PSL ;

- La situation d'itinérance ou le risque imminent d'itinérance;
- Le taux d'effort au paiement du loyer;
- La volonté de la personne à être accompagnée afin de favoriser sa stabilité résidentielle;
- L'autonomie fonctionnelle aux activités de la vie quotidienne et domestique;
- La capacité de se maintenir en logement avec accompagnement (en lien avec les activités quotidiennes et domestiques, la satisfaction des besoins essentiels, l'entretien du logement ou la capacité à se comporter de façon à ne pas troubler la jouissance paisible normale des autres locataires);
- La nécessité de l'accompagnement pour assurer le maintien.

## Objectifs 2024-2025

Les principaux objectifs pour 2024-2025 sont les suivants :

- Poursuivre la collaboration afin de se doter d'outils communs d'évaluation (à noter que les outils utilisés actuellement sont tous inspirés des outils développés par Clés en main et Porte-Clé);
- Étendre la portée géographique du système à Charlevoix, et potentiellement la Côte-de-Beaupré;
- Élargir le bassin de propriétaires privés partenaires;
- Mobiliser les partenaires afin de solidifier l'offre d'accompagnement en logement.