



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

2022-2023

Direction des programmes Santé mentale, Dépendances et Itinérance (DSMDI) - Novembre 2023

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

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 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 aux 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

En vue de s'adapter aux étapes progressives de la mise en œuvre de l'accès coordonné, un modèle de gouvernance souple et évolutif a été privilégié. La mise sur pied du *Comité Parcours résidentiel en itinérance* a permis de réaliser *l'Analyse du parcours résidentiel en itinérance à Québec*. Le comité était principalement constitué de la Ville de Québec, le regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec (RAIIQ), les organismes communautaires PECH et la YWCA, ainsi que l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ) et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS CN).

Le mandat et la composition du comité évolueront en 2023-2024, afin d'ajuster le modèle de gouvernance aux prochaines étapes. De plus, une table PSL, sous la coordination de l'OMHQ, sera mise en place à compter de 2023-2024 et s'intéressera notamment à la situation des jeunes issus de centres de réadaptation ayant des difficultés d'adaptation.

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.

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

Porte-Clés

L'organisme PECH coordonne depuis 2015 une équipe spécifiquement 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 à des personnes ayant des problèmes de santé mentale, de dépendance ou d'itinérance 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.

Registre partagé

L'Office municipal d'habitation de Québec a développé, en concertation avec ses partenaires (FÉCHAQC, FROHQC, Action-Habitation de Québec, Immeuble populaire de Québec), un projet innovant permettant de regrouper l'ensemble des demandes pour un logement subventionné. Ce projet permet notamment une meilleure connaissance des besoins de la région et orienter les projets de développement immobilier en ce sens.

Objectifs 2022-2023

Les principaux objectifs pour 2022-2023 étaient les suivants :

- Finalisation et diffusion de l'*Analyse du parcours résidentiel en itinérance de Québec* (l'Analyse);
- Mise en place d'un modèle de gouvernance adapté au contexte régional;
- Élaboration et mise en œuvre du *Projet Stabilité Résidentielle* par le CIUSSS de la Capitale-Nationale;
- Début d'une mise en place d'un trousseau de services pour les jeunes, notamment pour l'octroi de PSL destinés à des jeunes issus de centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation;

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.

Les goulots d'étranglement

Selon les participants à la consultation, les besoins en matière d'hébergement transitoire sont beaucoup plus importants que le nombre de places disponibles au sein du continuum résidentiel. Les défis associés à l'accès (manque de places en hébergement transitoire) et à la sortie (manque de logements subventionnés et abordables) font de l'hébergement transitoire un goulot d'étranglement dans le continuum résidentiel en itinérance. Ce goulot d'étranglement a notamment pour effet d'alimenter le phénomène des portes tournantes dans les services d'hébergement d'urgence.

Les enjeux de services

Plusieurs enjeux de services ont été identifiés, parmi ceux-ci mentionnons :

- Manque de manque de logements subventionnés et abordables à la sortie de l'hébergement transitoire
- Insuffisance de services d'hébergement pour les hommes adultes à mobilité réduite
- Très faible offre de services d'hébergement d'urgence et transitoire pour les parents avec enfants.
- Existence d'un fossé important entre les services des drop-in² et les autres secteurs du continuum résidentiel.

Priorité régionale

La bonification de l'accompagnement est identifiée comme un facteur primordial tout au long du parcours résidentiel tant dans les ressources d'hébergement qu'en dehors. L'accompagnement favorise le développement d'une stabilité résidentielle à même le cheminement de vie de la personne accompagnée.

Les pistes de solutions

L'Analyse 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 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) du gouvernement du Québec, 66 unités 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
- Trajectoire 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

² Les drop-in sont des services d'urgence et de courte durée. Les personnes peuvent y rester pour une période de quatre à douze heures et il n'est pas requis, pour y accéder, de faire une demande à l'avance.

Les collaborations entre Porte-Clés, Clés en main, l'OMHQ, le CIUSSS de la Capitale-Nationale et les partenaires communautaires sont bien établis. D'autres projets de collaboration sont en cours de réalisation, notamment la création d'une Table des PSL.

L'accès

Les mécanismes d'accès aux PSL sont spécifiques aux organismes. Ils feront l'objet d'une attention particulière en 2023-2024 afin de s'assurer qu'ils soient simples, clairs et favorisent l'équité de l'accès aux PSL pour les personnes en situation d'itinérance.

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 2023-2024

Voici les objectifs pour l'année financière 2023-2024 au regard de la poursuite de la mise en œuvre de l'accès coordonné :

- 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 :
 - o OMHQ
 - o Clés en main
 - o Porte-clé
 - o Trajectoire 16-35
 - o 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.