

Rapport de cartographie sur les processus et l'hébergement

Saguenay-Lac-Saint-Jean – région 02

Direction des programmes santé mentale, dépendance et jeunesse
16 juin 2022

Ce rapport a été réalisé par Mme Marie-Pier Tremblay, coordonnatrice clinique et agente de liaison en itinérance, en collaboration avec les partenaires suivants :

Centre Le Phare

Maison d'hébergement Le Rivage

Service de travail de rue de Chicoutimi

Café Jeunesse de Chicoutimi

Maison d'accueil pour sans-abri de Chicoutimi

Séjour Marie-Fitzbach

ACSMS

Havre du fjord

Le Patro et Travail de rue de Jonquière

Centre L'Escale de Jonquière

La Maison d'hébergement Le Séjour

Travail de rue d'Alma

Centre de rétablissement Le Renfort

Centre de ressources pour hommes Optimum

La Passerelle

Maison du cheminement de Roberval et de Dolbeau-Mistassini

Service d'intervention de proximité Domaine-Du-Roy

Toxic-Actions

Centre de santé mentale L'Arrimage

Table des matières

1. Mise en contexte	1
2. Méthodologie	3
3. Portrait de l'offre et de l'organisation des services d'hébergement et de logement	4
3.1 Carte des processus	5
4. Analyse prédiagnostique	5
4.1 Goulots d'étranglement de nos processus	5
4.2 Grands constats	6
4.3 Points forts	8
4.4 Aspects à améliorer	9
4.5 Défis dans la réalisation de l'exercice	10
5. Conclusion	10

Annexe 1 : Liste des organismes communautaires en itinérance par secteur

Annexe 2 : Questionnaire – cartographie sur les processus et l'hébergement

Annexe 3 : Cartographie des processus

Annexe 4 : Goulots d'étranglement par hébergement

1. Mise en contexte

L'accessibilité à un logement salubre, sécuritaire et abordable pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir pose de nombreux défis qui ont été accentués par la pandémie de COVID-19. Faciliter l'accessibilité à un logement constitue un enjeu central de la Politique nationale de lutte à l'itinérance de 2014, tant pour la prévention de l'itinérance que pour aider les personnes concernées à sortir de la rue de façon définitive, particulièrement dans les milieux où les logements sociaux demeurent peu disponibles et où les logements locatifs les plus abordables demeurent trop dispendieux »¹. Cette Politique a donc fait du logement un de ses axes d'intervention prioritaire. Ainsi, le Plan d'action interministériel en itinérance de 2015-2020 avait parmi ses priorités « d'assurer l'accès à un logement puis à la stabilité résidentielle. » De plus, une des actions phares de ce plan est d'améliorer l'accès aux services d'hébergement d'urgence et d'hébergement transitoire et s'assurer que ses ressources contribuent à la sortie des gens de la rue. Ces objectifs sont d'autant plus d'actualité dans la mesure où la pandémie mondiale de COVID-19 a eu l'impact d'accentuer les défis d'accessibilité à des logements abordables et salubres dans toute la province. Ainsi, les gouvernements du Canada et du Québec ont fait des investissements historiques au niveau du logement. L'accessibilité au logement est l'enjeu qui justifie à lui seul l'importance d'avoir une meilleure connaissance de l'offre de services dans ce domaine, afin de se doter de priorités québécoises qui sauront répondre et s'adapter aux besoins des communautés.

En 2018, la stratégie d'accès aux services de santé et services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir voyait le jour. Dans ce contexte, les établissements de santé avaient procédé à une analyse diagnostique de la situation en regard de l'accessibilité, de la qualité, de la continuité des soins de santé et de services sociaux à cette population. Le travail des établissements a permis des avancées dans l'amélioration de l'accès aux services de santé. Une poursuite des travaux reste à venir.

Parallèlement, le 26 août 2019, les ministères de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et Emploi et Développement social Canada ont émis un communiqué de presse conjoint annonçant la conclusion de deux Ententes concernant la mise en œuvre du programme Vers un chez-soi (VCS) au Québec, de 2019 à 2024. Les deux ententes, d'un total de près de 175 M\$, sont les suivantes :

- L'Entente Canada-Québec concernant VCS 2019-2024 (l'Entente VCS);
- L'Entente visant la mise en œuvre du volet Capacité communautaire et innovation (CCI) dans le cadre de VCS 2019-2021 (l'Entente CCI).

L'Entente VCS permet de financer une diversité de projets dans seize régions au Québec et les activités qui étaient admissibles dans l'Entente antérieure le demeureront. De nouvelles

¹ Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Politique nationale de lutte à l'itinérance-Ensemble pour éviter la rue et en sortir*. (2014, p.35), [En ligne], <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000174/>

activités admissibles sont ajoutées dans le cadre de l'Entente VCS. À cet effet, l'Entente VCS prévoit qu'à compter de 2021-2022, les communautés désignées doivent mettre en œuvre un système d'accès coordonné, lequel vise à favoriser la mise en place de processus concertés visant à mieux répondre aux besoins des personnes et des familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Afin de développer un modèle d'accès coordonné qui soit cohérent avec les orientations et priorités du Québec en matière d'itinérance, le gouvernement du Québec s'était engagé dans le cadre de l'Entente CCI à réaliser des travaux d'analyse et de consultation sur l'accès coordonné. Concrètement, le Québec avait l'obligation de réaliser certaines activités, dont la recension et la cartographie du système de logements et de services en itinérance des communautés désignées et la réalisation d'un portrait de l'utilisation des ressources et des besoins des usagers. Les échéanciers ont été bousculés par l'arrivée de la pandémie. Ainsi, les travaux convenus dans l'Entente CCI qui auraient dû être complétés au 31 mars 2021 n'ont pas pu être réalisés dans la vaste majorité des régions du Québec concernées (communautés désignées). L'enjeu est maintenant de réaliser les travaux de réflexion sur un modèle d'accès coordonné répondant aux besoins du Québec tout en mettant en œuvre ce système.

Pour ce faire, il est important de se doter d'un point départ. L'exercice de cartographie permet à la fois de faire un portrait et une analyse du système d'hébergement et de logement dans les communautés désignées. Le MSSS a mandaté notre établissement afin qu'il voie à la réalisation des travaux de recension et de cartographie du système de logements s'adressant aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir sur le territoire visé par le volet communauté désignée (CD), et ce, en analysant les trajectoires des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir selon leur profil démographique en regard du logement.

Présentement, il existe une diversité d'offres de services d'hébergement et de logements disponibles aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être dans les différentes régions du Québec. Le continuum de services est cependant parfois mal compris par l'ensemble des acteurs et des questions demeurent sur la continuité et la complémentarité des services en matière d'hébergement et de logement. Prendre un pas de recul sur les processus qui sont utilisés actuellement amènera une meilleure compréhension et permettra une prise de décision éclairée sur les efforts à déployer.

La préparation est une phase importante pour permettre d'avoir une bonne analyse du système d'hébergement et de logement dans la communauté désignée et à l'extérieur de celle-ci, pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Pour effectuer cet exercice d'analyse, nous avons décidé d'utiliser l'outil de la cartographie.

2. Méthodologie

La cartographie vise à mieux comprendre les interrelations et les processus qui ont un impact sur la trajectoire des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Ces travaux permettent aux communautés de connaître l'offre de logement et d'hébergement sur leur territoire, de connaître les enjeux d'accès à cette offre et finalement d'identifier des priorités en regard de la mise en œuvre de l'accès coordonné afin d'agir sur les constats qui en seront ressortis. Par ailleurs, l'exercice alimente les réflexions qui mèneront à l'élaboration d'un modèle régional d'accès coordonné qui soit cohérent avec les orientations et priorités du Québec en matière d'itinérance.

Étant une vaste région et ayant une clientèle en mouvance sur tout le territoire, nous avons ciblé les organismes communautaires financés en itinérance dans l'enveloppe Vers un chez-soi/communauté désignée et dans l'enveloppe Vers un chez-soi destiné à l'itinérance dans les communautés rurales et éloignées, pour faire l'exercice de la cartographie. Nous souhaitons mesurer et analyser plus spécifiquement les principaux obstacles aux placements en logement ainsi que les processus dans lesquels une personne doit transiger pour sortir de l'itinérance.

Les composantes de la méthodologie :

1. **MANDATER** un responsable chargé de procéder à la réalisation de la cartographie.
2. **IDENTIFIER** les organismes œuvrant auprès de la clientèle en itinérance ou à risque d'itinérance sur les services offerts en itinérance, la description des services, les mécanismes d'accès et les difficultés d'accès. Pour ce faire, nous avons réalisé des entrevues téléphoniques avec 30 organismes susceptibles de côtoyer la clientèle en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.
3. **RECUEILLIR** de l'information pour compléter la cartographie des processus auprès des 14 organismes financés en itinérance. Ce questionnaire permettait de recueillir de l'information sur l'évaluation, les critères d'admissibilité et d'exclusion, l'orientation et l'aiguillage.
4. **CRÉER UN COMITÉ EXÉCUTIF** temporaire afin de permettre de réfléchir aux besoins de notre région en matière d'accès coordonné. Les rencontres du comité ont débuté en mars 2021 et se poursuivent à l'automne. La fréquence des rencontres était toutes les deux semaines.
5. **RECENSER** les systèmes de gestion de l'information qui sont utilisés dans les organismes de notre région qui œuvrent auprès de personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.
6. **VALIDER** l'exactitude des informations contenues dans la cartographie auprès des partenaires.
7. **DIFFUSER** de la cartographie.

3. Portrait de l'offre et de l'organisation des services d'hébergement et de logement

Réseau local de services	Hébergement d'urgence	Hébergement transitoire	Hébergement permanent
Communauté désignée (Saguenay)	Le refuge (mesure mise en place en raison de la COVID-19)	<ul style="list-style-type: none"> • Lit réseau au Centre Le Phare • Séjour Marie-Fitzbach • Maison d'hébergement Le Rivage • Maison d'hébergement Le Séjour • La Maison d'accueil pour sans-abri de Chicoutimi • Le Centre L'Escale • Centre Le Phare 	
Itinérance dans les communautés rurales et éloignées (Lac-St-Jean)		<ul style="list-style-type: none"> • Loft itinérance et hébergement transitoire au Centre de rétablissement Le Renfort • Le Centre de Ressources pour Hommes Optimum • Le Service d'intervention de proximité Domaine-du-Roy 	

L'admissibilité aux hébergements et logements

L'exercice de la cartographie nous a permis de mieux comprendre les processus d'admissibilité aux hébergements et aux logements. Les organismes communautaires de notre région ont tous une autonomie face à l'admissibilité d'une personne dans leur ressource. Ils procèdent tous à une évaluation de la personne qu'ils ont développée avec les années. Cette évaluation leur permet de prendre la décision d'admettre ou non la personne dans leur ressource en se basant sur des critères bien précis. Leur jugement clinique est également pris en considération dans la démarche. Pour les organismes communautaires de la région, il est important de maintenir leur autonomie face à l'admissibilité des gens dans leur ressource à travers l'accès coordonné.

Nombre de places existantes dans le système

Nous observons un plus grand nombre de places existantes en hébergement dans la communauté désignée dû à l'offre de services qui est plus grande. Les lits de crise en santé mentale sont compris dans le tableau étant donné qu'ils sont considérés comme des hébergements d'urgence souvent utilisés par notre clientèle.

RLS	Hébergement d'urgence	Hébergement transitoire	Total	HLM*	COOP*	PSL en entente spécifique	Total
	Hébergement communautaire			Hébergement permanent			
La Baie	1	12	13	286	1	0	300
Chicoutimi	10	46	56	836	16	4	912
Jonquière	1	4	5	705	8	0	715
Alma	1	8	9	277	14	0	300
Domaine-du-Roy	1	3	4	214	5	0	223
Maria-Chapdelaine	1	1	2	280	3	0	287
Total	15	74	89	2 598	47	4	2 730

**Prendre note que les HLM et les coopératives ne sont pas spécifiquement pour les personnes en situation d'itinérance.*

3.1 Carte des processus

Comme mentionné dans la méthodologie, nous avons procédé à l'élaboration d'une carte des processus illustrant les entrants et les sortants entre la multitude d'hébergements. Vous y retrouverez les trajectoires qu'une personne peut parcourir à travers les nombreuses ressources de notre système (voir annexe 3).

4. Analyse prédiagnostique

4.1 Goulots d'étranglement de nos processus

L'analyse prédiagnostique de la cartographie nous permet d'identifier les goulots d'étranglement présents à chaque étape des processus dans notre région. L'identification de ceux-ci est essentielle pour pouvoir bien comprendre la réalité et les difficultés qu'une personne en situation d'itinérance fait face lorsqu'elle tente de se sortir de la rue. À l'annexe 4, nous avons illustré les goulots d'étranglement présents à chaque étape du processus.

4.2 Grands constats

Premier constat

L'accessibilité rapide aux logements abordables, salubres et sécuritaires est difficile malgré les services de soutien résidentiel avec accompagnement qui sont mis en place. Malgré le dévouement et la créativité des intervenants, la rareté de ces logements et le coût élevé de ceux-ci sont des défis supplémentaires auxquels nous devons faire face quotidiennement.

De plus, pour ce qui est de l'accessibilité, il n'y a pas d'organisme spécifiquement identifié comme étant une porte d'entrée pour une personne qui se retrouve en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Deuxième constat

L'offre d'hébergement et de logement est très différente entre chaque réseau local de services (RLS), mais particulièrement entre la communauté désignée et les autres communautés. Le nombre de programmes de supplément au loyer (PSL) dédié à l'itinérance est insuffisant. Actuellement, nous comptons seulement 4 PSL en entente spécifique dans la communauté désignée et aucun PSL en entente spécifique pour l'itinérance dans les communautés rurales et éloignées (ICRÉ). Par contre, il est important de souligner qu'il y aura des changements en 2022-2023 puisque nous avons obtenu de nouveaux PSL par le ministère. Une répartition de ceux-ci est prévue à travers l'ICRÉ et la CD.

Troisième constat

Nous n'avons aucun système de gestion de l'information régional qui nous permet de faire un suivi des dossiers et, par le fait même, comptabiliser des statistiques. Par contre, les organismes ont des logiciels de gestion de l'information propres à eux. Cela fait en sorte qu'une personne peut être comptabilisée plus d'une fois à travers les organismes. La personne doit également raconter son histoire plus d'une fois à plusieurs intervenants différents.

Par la suite, chaque organisme a son propre mécanisme d'accès. Pour la plupart, une évaluation est effectuée à l'accueil du client. Cette évaluation n'est pas uniforme d'un organisme à l'autre. Elle donne nécessairement une image différente de la personne et du même coup des priorités d'intervention différente.

Quatrième constat

À travers notre territoire, nous avons un lit de crise en santé mentale pour chaque RLS. Ceux-ci sont très souvent utilisés par la clientèle en itinérance, principalement dans les secteurs autres que la Ville de Saguenay puisque les lits de crise sont les seuls hébergements d'urgence disponibles dans ces secteurs.

Cinquième constat

Nous n'avons aucun service de déménagement abordable pour la clientèle et aucun organisme communautaire ne veut offrir ce service. Rares sont les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être qui ont une camionnette pour déménager leurs effets personnels. De plus, la plupart du temps, leur réseau de soutien est épuisé ou inexistant. Ils n'ont donc aucun soutien pour leur déménagement.

Sixième constat

La grande partie des hébergements pour personne en situation d'itinérance sont pour les hommes. Auparavant, les ressources pour femmes victimes de violence acceptaient parfois les femmes en situation d'itinérance, mais en raison de la pandémie, ils ont dû se recentrer sur leur mission. La diminution des lits disponibles dans les autres centres d'hébergement pour femmes a rendu l'accès difficile.

Septième constat

Nous observons dans les deux dernières années une augmentation de femmes et d'hommes en situation d'itinérance de rue sur notre territoire. À l'heure actuelle, il est difficile d'expliquer cette augmentation. Nous espérons que le dénombrement qui aura lieu en octobre 2022 va nous permettre valider ce point.

Huitième constat

Lors de notre consultation avec l'Office municipale d'habitation de la communauté désignée, nous avons pu constater une vision du placement en logement différente de la nôtre en itinérance. Pour eux, les chances de réussite du placement en logement sont leur priorité. Ils veulent avoir des gens avec un bon potentiel résidentiel alors que dans notre approche logement d'abord, nous souhaitons aider ceux qui ont le plus de difficulté à sortir de l'itinérance en leur offrant un hébergement à faible coût ainsi qu'un service d'accompagnement. C'est ainsi que nous voulons éliminer l'itinérance chronique. Ces visions qui s'opposent seront un défi important dans les prochaines années. Nous devons avoir une bonne communication et une bonne collaboration afin de trouver un juste milieu qui conviendra à toutes les parties.

Neuvième constat

Les logements privés inoccupés sont peu nombreux et leur coût a augmenté dans les dernières années. Les propriétaires sont craintifs de louer leurs logements à une clientèle vulnérable en raison de la stigmatisation et aussi des difficultés qui sont parfois vécues (bris dans le logement, non-paiement, embrouille avec le voisinage, etc.). C'est donc important de rencontrer les propriétaires privés afin de comprendre leur réalité, leurs inquiétudes et leurs besoins face à la location de leurs logements. Nous pourrons ainsi nous positionner face à l'aide que nous pourrons leur apporter pour faciliter la location de logements pour les personnes en situation d'itinérance.

Dixième constat

Avant la pandémie, nous n'avions pas de Refuge dans la région. Nous avons constaté dans l'exercice de cartographie l'importance de cette ressource.

4.3 Points forts

Fluidité dans les communications

À travers les années, nous avons su améliorer la communication entre tous les acteurs qui gravitent autour de la clientèle en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Pour ce faire, nous avons mis en place des rencontres toutes les deux semaines où sont présents tous les acteurs du milieu communautaire concernés par cette problématique, les corps policiers, les offices municipaux d'habitation, certains organisateurs communautaires ainsi que la Direction des programmes en santé mentale, dépendance et jeunesse du Centre intégré universitaire de santé et de service sociaux (CIUSSS) du Saguenay–Lac-St-Jean.

Collaboration et entraide

La collaboration et l'entraide font partie des valeurs de notre région. Nous avons su démontrer, à travers les années, l'importance et l'efficacité sur le terrain de travailler en collaboration. Dans de nombreuses situations, nous avons su y répondre efficacement grâce à cette collaboration et cette entraide grandissante entre tous les acteurs impliqués auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Plateforme de disponibilité des hébergements

Un enjeu qui a été soulevé dans nos nombreuses rencontres était la difficulté d'avoir une image de la disponibilité des hébergements en temps réel. Les intervenants ont à faire de nombreuses démarches qui prennent beaucoup de temps pour trouver un hébergement à une personne. Pour faciliter leur travail, nous avons décidé de créer une plateforme sur OneDrive qui nous permet d'obtenir les disponibilités des hébergements en temps réel ou presque. Chaque organisme a reçu un lien où il leur est possible de modifier leur disponibilité lorsque cela s'avère nécessaire. Cette plateforme est présentement à l'essai.

Travailleuse sociale coordonnatrice clinique et professionnelle répondante

Au cours de l'année 2021, le CIUSSS a développé le rôle d'agente de liaison et de coordination clinique en itinérance pour le Saguenay–Lac-St-Jean au sein de l'équipe en dépendance. Son rôle est de favoriser l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et des services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir notamment en assumant les rôles de liaison, de rôle-conseil, de sensibilisation et de promotion et de soutien entre autres lors de plans de service individualisé (PSI).

4.4 Aspects à améliorer

Un premier aspect important à améliorer dans notre région est l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance lorsqu'elles sont placées en logement. Nous devons être en mesure de suivre la personne sur du long terme afin d'augmenter les chances de réussite du maintien en logement. De plus, nous devons faire une meilleure gestion des PSL réservés en itinérance afin de s'assurer qu'aucun PSL ne se retrouve perdu ou inutilisé.

L'accessibilité aux habitations à loyer modique (HLM) pour les personnes en situation d'itinérance représente un second aspect à améliorer en raison de la complexité de la démarche. Il serait gagnant de poursuivre les arrimages et la collaboration avec les OMH de notre région afin de simplifier la démarche et de les sensibiliser à la réalité de l'itinérance. La plupart des personnes en situation d'itinérance n'ont pas les papiers exigés, ce qui rend la démarche davantage complexe pour une clientèle en manque de ressources. De plus, si nous voulons éradiquer l'itinérance chronique, il est conseillé dans l'approche logement d'abord, de placer en logement les personnes les plus vulnérables en priorité. Actuellement, c'est l'inverse qui se fait. Nous attribuons des subventions au logement aux personnes ayant le plus grand potentiel de maintien en logement.

Un troisième aspect important à améliorer concerne les propriétaires privées. Avec le peu de logements sociaux disponibles, il serait intéressant d'augmenter le nombre de propriétaires privés qui accepteraient de louer leurs appartements à une clientèle en situation d'itinérance. Pour ce faire, nous devons connaître le point de vue des propriétaires afin de mettre en place des stratégies qui pourraient les supporter et les convaincre de louer leurs logements. Cet enjeu a été capté par le comité de veille en itinérance. Ensuite, un mandat a été confié à la Table de lutte à la stigmatisation qui découle de la Table régionale en santé mentale dépendance. Des travaux sont donc à prévoir.

Un quatrième aspect à améliorer serait d'avoir un meilleur système de gestion de l'information (SGII) qui aiderait à comptabiliser des statistiques régionales. Actuellement, chaque organisme comptabilise des statistiques, mais leurs systèmes sont tous indépendants. Cela fait en sorte qu'une personne peut se retrouver comptabilisée dans plus d'une ressource. Il faut noter que lors de nos consultations communautaires, les organismes de notre région étaient réticents à utiliser un SGII car ils voyaient plusieurs enjeux dont la confidentialité.

4.5 Défis dans la réalisation de l'exercice

Pour la réalisation de notre cartographie, nous avons consulté à plusieurs reprises le milieu communautaire impliqué en itinérance sur notre territoire. Nous avons toujours eu la collaboration des acteurs impliqués. Ils nous ont offert leur soutien tout au long de l'exercice, ce qui a simplifié la réalisation de la cartographie.

Un aspect intéressant de la cartographie qui n'a pu être exploré en raison de la pandémie concerne l'hébergement disponible dans les programmes du CIUSSS. Il nous a été impossible de consulter les autres directions afin de documenter les mécanismes d'accès et les embûches pour obtenir un hébergement dans les programmes comme la santé mentale, la déficience physique, la déficience intellectuelle, aux sorties des urgences, pour les personnes âgées et pour les jeunes.

5. Conclusion

Comme vous avez pu le constater dans ce rapport de cartographie sur les processus et l'hébergement, le système d'hébergement de notre région est complexe. Nous faisons face à des défis importants, mais nous avons aussi des points forts qui ne sont pas à négliger dans l'analyse de notre système.

En résumé, nous avons 4 priorités que nous souhaitons mettre de l'avant pour améliorer notre système.

4 priorités retenues

1. Poursuivre les démarches pour l'implantation de l'accès coordonné afin d'améliorer le suivi des PSL.
2. Mettre en place un plan d'action afin de diminuer la stigmatisation des propriétaires de logements privés face au phénomène de l'itinérance.
3. Améliorer le processus d'utilisation de la plateforme web qui informe de la disponibilité des places en hébergement ainsi que l'adhésion des organismes à son utilisation.
4. Rendre plus accessible l'hébergement d'urgence dans les communautés rurales et éloignées.

ANNEXE 1

LISTE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES EN ITINÉRANCE

SECTEUR LA BAIE

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
Centre Le Phare	993, rue Docteur-Desgagné La Baie Qc, G7B 4N8 418 544-0045	<ul style="list-style-type: none"> - 1 lit itinérance 21 jours - L'Amarrée (8 lits/réadaptation) - Appartement transitoire (3 places pour hommes) - 1 lit de crise santé mentale 7 jours 	<ul style="list-style-type: none"> - Prévention de l'itinérance - Réinsertion sociale pour hommes - Accompagnement et soutien au logement - Durée variable selon son profil - Adultes itinérants ou en crise situationnelle avec évaluation et aide à la relocalisation - Accès au fonds SRA 	<ul style="list-style-type: none"> - 811 - Partenaires communautaires - Réseau de la santé et des services sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Doit être autonome physiquement puisque le logement et hébergement sont au 2^e étage sans ascenseur ni équipements spécialisés - Ne doit pas être un usager avec une déficience intellectuelle
Maison d'hébergement Le Rivage de la Baie	C.P. 245 La Baie QC, G7B 3R4 418 544-4626	<ul style="list-style-type: none"> - SRA - 1 ½ équivalent temps complet - 7 chambres en itinérance hébergement pour femmes, long terme - Appartement seconde étape 5 ½ pour une femme et ses enfants 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement dans le placement logement - Soutien pour le maintien en logement 2 ans 	<ul style="list-style-type: none"> - En personne - Partenaires communautaires - 811 - Le service de police 	<ul style="list-style-type: none"> - Doit être autonome physiquement puisque les chambres sont au 2^e étage et il n'y a pas d'ascenseur - Absence de financement pour notre clientèle femmes ex-détenues
Service de travail de rue de Chicoutimi	221, rue Tessier, Chicoutimi Québec, G7H 4Z5 418 815-4999	<ul style="list-style-type: none"> - SRA - CAMI (ramassage de seringues) - Formation et distribution de Naloxone 	<ul style="list-style-type: none"> - Placement en logement - Maintien en logement - Accompagnement - Référence 	<ul style="list-style-type: none"> - En personne - 811-211 - Partenaires communautaires - Réseau de la santé et des services sociaux 	

**LISTE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES EN ITINÉRANCE
SECTEUR CHICOUTIMI**

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
Café- Jeunesse de Chicoutimi	30, rue Jacques- Cartier, C.P. 1533 Chicoutimi QC, G7H 6Z5 418 696-2871	- SRA	- Accompagnement au logement - Maintien en logement	- En personne - 811 - Le service de police - Partenaires communautaires - Réseau de la santé et des services sociaux	- L'accès au loyer privé reste toujours un enjeu - Référence vers les services du réseau - La prise en charge
Centre féminin du Saguenay	418 549-8058 téléphone services externes 24/7 418 549-4343	- 11 places femmes et enfants	- Hébergement - Accompagnement dans la recherche de logement - RAMQ - Démarche pour obtenir de l'aide sociale	- En personne - 811 - Le service de police - Partenaires communautaires - Réseau de la santé et des services sociaux	- Priorise la violence conjugale - On ne peut pas prendre une femme en consommation importante ou qui est désorganisée
Maison d'accueil pour sans- abri de Chicoutimi	299, rue la Fontaine Chicoutimi QC, G7H 4T7 418 549-3510	- 28 lits en itinérance, peuvent aller à 35 lits quand l'unité de débordement est ouverte - SRA- 2 équivalents à temps complet - Centre de jour - Le pavillon (presbytère de l'église Christ-Roi) - 9 chambres et 1 appartement buanderie/douche	- Accompagnement au logement - Maintien en logement	- En personne - 811 - Le service de police - Partenaires communautaires - Réseau de la santé et des services sociaux	- En période hivernale, il y a du débordement

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
Séjour Marie-Fitzbach	523, rue des Chevaliers Chicoutimi QC, G7H 5P6 418 690-3679	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Lit en santé mentale - 8 lits réguliers - 2 responsable de nuits 30 h-40 h - 1 coordonnatrice administrative 28 h - 1 intervenante - 1 coordonnatrice - 1 cuisinière 35 h - Le personnel est financé 	<ul style="list-style-type: none"> - Hébergement - Partenariat avec divers organismes selon les besoins de la clientèle - Accompagnement dans la recherche de logement - Fonds d'urgence permet d'aider pour l'achat de meuble, l'épicerie, etc. - Aide pour démarche (RAMQ, sécurité du revenu) 	<ul style="list-style-type: none"> - En personne - 811 - Le service de police - Partenaires communautaires - Réseau de la santé et des services sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Personne en consommation - Personne à mobilité réduite n'est pas acceptée en raison des nombreux escaliers. - Agressivité et violence - À risque pour elle-même ou pour les autres
ACSMS	371, rue Racine Est Chicoutimi, QC G7H 1S8 418 549-0765	<ul style="list-style-type: none"> - Centre Ressac : <ul style="list-style-type: none"> o 1 lit de crise en santé mentale 7 jours - SRA <ul style="list-style-type: none"> o 2 équivalents temps complet dont un financé COVID - Macadam <ul style="list-style-type: none"> o 1 équivalent temps complet - PAJ-SM 	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation des besoins - Accompagnement - Référence - Maintien en logement - Accompagnement pour les activités de la vie quotidienne - Maintien en logement - Accompagnement pour les activités de la vie quotidienne - Évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> - 811 - Partenaires communautaires - Réseau de la santé et des services sociaux - Services correctionnels - Service de police - Auto référencement - Partenaires communautaires - Réseau de la santé et des services sociaux - Avocats 	<ul style="list-style-type: none"> - Lit occupé souvent - Le roulement de personnel dans les autres ressources parfois fait diminuer les références - Difficulté d'accès au logement - Limite du nombre de personnes pour les services - Limite de nombre de personnes pour les services

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 2 équivalents temps complet Chicoutimi ○ 1 équivalent temps complet à Roberval 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement - Référence 	<ul style="list-style-type: none"> - Partenaires communautaires - Réseau de la santé et des services sociaux - Services correctionnels 	
Service de travail de rue de Chicoutimi	<p>221, rue Tessier Chicoutimi (QC) G7H 4Z5</p> <p>418 545-0999</p>	<ul style="list-style-type: none"> - SRA (2 ETC) - Laveuse/sécheuse/douche - Une journée prison de Roberval - 8 PSL-SRA (jeune DPJ) - Centre de prévention des surdoses - CAMI : distribution et récupération de matériel d'injection. - Formation et distribution de Naloxone - 2 équivalents temps complet <ul style="list-style-type: none"> ○ 49 h en SRA ○ 21 h en détention 	<ul style="list-style-type: none"> - Placement en logement - Maintien en logement - Accompagnement - Référence 	<ul style="list-style-type: none"> - En personne - 811-211 - Partenaires communautaires - Réseau de la santé et des services sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de loyers accessibles pour les personnes seules - Manque de lits de crise - Aucun lit de dégrisement - Clientèle qui a parfois un lourd passé dans les maisons d'hébergement. Cela rend difficile le placement d'urgence en raison de leurs comportements
Centre d'amitié autochtone	<p>491, rue Jacques-Cartier Est Chicoutimi, QC G7H 1Z9</p> <p>418 973-3424</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Financement par le fédéral pour Vers un chez-soi - 2 intervenants temps complet 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement au logement - Approche de proximité - Aide alimentaire/pour l'ameublement 	<ul style="list-style-type: none"> - Référence des partenaires communautaires - Le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean - Le service de police 	

**LISTE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES EN ITINÉRANCE
SECTEUR JONQUIÈRE**

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
Centre de réadaptation en dépendance	2230, rue de l'Hôpital, Jonquière QC, G7X 7X2 418 695-7710	<ul style="list-style-type: none"> - Réinsertion sociale au niveau du programme régulier et du suivi TAO - Hébergement en RI avec Le Séjour - Clinique de proximité 	<ul style="list-style-type: none"> - En étroite collaboration avec les partenaires, le programme vise l'acquisition d'autonomie et de connaissances à travers les études, le travail et le renforcement des réseaux d'appartenance 	<ul style="list-style-type: none"> - Doit passer par le PRÉS (évaluation) au CRD pour accéder aux services 	
Habitations partagées du Saguenay	2505, rue St-Hubert Jonquière QC, G7X 7W2 418 695-5949	<ul style="list-style-type: none"> - Aucun service spécifique en itinérance 	<ul style="list-style-type: none"> - Cohabitation - Jumelage - Un peu d'accompagnement pour que la personne soit autonome dans ses démarches - Référence vers d'autres ressources selon l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> - En personne - 811 - 211 - Partenaires communautaires - Réseau de la santé et des services sociaux 	
Havre du Fjord	2187, rue Bonneau Jonquière QC, G7S 4B3 418 548-0071 418 548-0073	<ul style="list-style-type: none"> - Centre de thérapie pour les jeunes - Volet réinsertion sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Itinérance épisodique - Désaffiliation sociale - Réinsertion sociale progressive - Durée variable selon son profil (TUS, concomitance, complexe) 	<ul style="list-style-type: none"> - Le CRD - Le milieu scolaire - Les partenaires communautaires - Les autres régions du Québec - Évaluation AEO - Référencement vers les partenaires selon les besoins identifiés 	<ul style="list-style-type: none"> - Goulot d'étranglement au niveau du scolaire - L'accessibilité a été travaillée, mais reste un défi
Aide parents plus	3842, boulevard Harvey, bureau 101	<ul style="list-style-type: none"> - 19 logements à prix modique au service des pères 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement aux familles en lien avec leur projet de vie et œuvre au niveau de la vie 	<ul style="list-style-type: none"> - En personne - Les partenaires communautaires 	

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
	Jonquière Qc, G7X 2Z4 418 547-4792	et des mères entre 16 et 25 ans	communautaire du milieu de vie - Dépannage matériel	- Le réseau de la santé et des services sociaux	
Le Patro et Travail de rue de Jonquière	2565, rue St-Dominique Jonquière Québec G7X 6J6 418 542-7536 Poste 111 : travail de rue Poste 108 : coordination	- Fonds d'urgence en itinérance avec la Maison des sans-abri (SRA) - Buanderie communautaire et douche disponible sans frais - CAMI : distribution et récupération de matériel d'injection - Distribution et formation pour la Naloxone - Local de l'Accueil Café ouvert 4 jours/semaine (lundi, mardi, jeudi, vendredi 12h30 à 15h30)	- Accompagnement dans leurs démarches de vie - Placement en logement et Maintien en logement - Partenariat avec les autres ressources du milieu	- En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811	- Problématique si tous les lits de crise sont occupés - Manque de loyers - Beaucoup de critères d'exclusion, logements et hébergement
Centre L'Escale de Jonquière	3958, rue de la Fabrique Jonquière Québec G7X 3N2 418 547-3644	- 12 appartements supervisés - 1 hébergement transitoire peut aller jusqu'à 3 mois - Épicerie Halte-ternative - VCS-Baluchon à popoter - Équipe de soutien au logement	- Suivi avec des intervenants du soutien au logement ainsi que le Travail de rue du Patro de Jonquière - Recherche de logement	- La personne peut communiquer avec la ressource directement - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux	

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
La Maison d'hébergement Le Séjour	2229, rue de l'Hôpital, Jonquière Québec G7X 4H7 418 547-8611	<ul style="list-style-type: none"> - Lit de crise santé mentale 7 jours - 8 lits avec le CRD - 12 lits au communautaire - L'éveil (21 à 30 jours) - La traversée (12 semaines) - Financé par la SPLI - Volet réinsertion sociale à travers les programmes - 35 h éducateur spécialisé - 25 heures pour intervenante sociale réparties pour 3 intervenantes - 2 h de coordination clinique 	<ul style="list-style-type: none"> - Priorise les profils de clientèle à risque d'itinérance ou en itinérance - Collaboration avec le travail de rue et l'ACSMS - Stabilisation de la sphère dépendance (utilisation du RESO) 	<ul style="list-style-type: none"> - En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - Le service de police 811 	<ul style="list-style-type: none"> - Les gens ne doivent pas arriver intoxiqués ou en sevrage dans la ressource. - L'évaluation rapide peut être difficile - Pas de lit de dégrisement - Délai parfois de prise en charge par les partenaires pour la recherche et le maintien en logement - Parfois divergence d'opinion clinique entre les partenaires pour un même client - Clients qui refusent la référence vers les partenaires pour la recherche et maintien en logement - Territoire éloigné lorsque des clients veulent se trouver un logement au Lac-St-Jean

**LISTE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES EN ITINÉRANCE
SECTEUR ALMA**

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
Travail de rue d'Alma	453, rue Sacré-Cœur Ouest, Alma, QC G8B 1M4 418 662-6777	<ul style="list-style-type: none"> - Fonds d'urgence en itinérance avec la Maison des sans-abri (SRA) - Distribution de matériel prévention (condom, lubrifiant, seringue stérilisée). - Pas de temps intervenant financé 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement dans les démarches de recherche de logement - RAMQ carte temporaire 1 an - Démarche pour les comptes bancaires, aide alimentaire, l'aide sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811 - Le service de police 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de service dédié à l'itinérance - Pas de lit de crise dédié spécifiquement à l'itinérance - Plus difficile l'hébergement pour les femmes
Centre de rétablissement Le Renfort	122, rue Harvey Est Alma, Québec G8B 1B3 418 668-8706	<ul style="list-style-type: none"> - 7 lits d'hébergement transitoire (doit avoir comme majeure la santé mentale) - 1 lit de crise en santé mentale <ul style="list-style-type: none"> o 1.5 équivalent temps complet - Loft itinérance 30 jours 	<ul style="list-style-type: none"> - RAMQ - Accompagnement dans les démarches - Référence dans les autres ressources selon le besoin du client - Accompagnement dans les activités de la vie quotidienne et domestiques - Accompagnement externe - Services post-hébergement. - Maintien en logement 	<ul style="list-style-type: none"> - En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811 	<ul style="list-style-type: none"> - Lit de crise pas suffisant (parfois obligé de refuser des gens) - 302 jours d'occupation - De plus en plus une clientèle d'itinérance (environ les 2/3) - Peu de ressources dans le milieu - 7 jours ne sont pas assez longs
Centre de ressources pour hommes Optimum d'Alma	30, rue St-Joseph Alma, Québec G8B 3E4 418 662-5808	<ul style="list-style-type: none"> - 3 chambres familiales pour hommes et ses enfants - 1 logement dépannage 3 ½ pour hommes - Hébergement pouvant aller de 1 à 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement dans les activités de la vie quotidienne et domestique - Plan d'intervention individualisé pour les compétences parentales - Référencement vers des partenaires - Tremplin vers l'autonomie (besoins de base, autonomie parentale) 	<ul style="list-style-type: none"> - En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811 	<ul style="list-style-type: none"> - Lit de crise pas suffisant - Peu de lien avec les maisons de transition - Trajectoire de services en itinérance parfois peu connue des hommes - Les demandes sont souvent en urgence, mais nous n'avons pas les ressources pour faire

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
		<ul style="list-style-type: none"> 6 mois. Possibilité d'un an. - Pas de financement Vers un chez-soi pour l'instant 			un accueil rapide et sécuritaire.
La Passerelle	C.P. 2085 Alma, Québec G8B 5W1 418 668-4671	<ul style="list-style-type: none"> - 7 chambres 12 lits (chambre individuelle pour femmes avec enfants) - 2 lofts seconde étape - 1 appartement 4 ½ familial 	<ul style="list-style-type: none"> - Hébergement pour femmes et leurs enfants - Hébergement gratuit et sécurisé - Suivi individuel et de groupe - Des activités pour les enfants - Les femmes n'ont pas l'obligation d'être hébergées pour avoir des services 	<ul style="list-style-type: none"> - En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - Le 811 - Les psychologues - Le service de police 	

LISTE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES EN ITINÉRANCE

DOMAINE-DU-ROY

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
Centre Le Bouscueil	57, avenue Roberval Roberval, Québec G8H1G9 418 275-0341	- Soutien communautaire à la vie en logement	- Accompagnement dans l'élaboration d'un plan de vie - Soutien à la vie en logement - Aide au maintien en logement	- En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811	
Maison du cheminement Roberval	645, av. Roberval Roberval, Québec G8H 1J2 418 275-5271	- Lit de crise en santé mentale 7 jours - Lit de réadaptation	- Réadaptation en santé mentale principale mission - Aucun service spécifique à l'itinérance	- En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811	- 1 seul lit. Juste 7 jours - Pas souvent disponible - Doit passer par le 811 (double intervention/perte de temps) - Pas évident d'avoir du transport quand le lit de crise est pris et que la personne doit être transférée dans un autre secteur
Service d'intervention de proximité Domaine-du-Roy	962, rue Paradis Roberval Qc, G8H 2N7 418 275-6760	- 5 ½ avec OMH 3 chambres - 1 heure de soutien hors murs aux personnes à l'extérieur de l'appartement - 4 heures travailleur de corridor en milieu carcéral - 1 lit d'hébergement d'urgence avec le	- Accompagnement dans les démarches de recherche de logement - RAMQ carte temporaire 1 an - Démarche pour les comptes bancaires, aide alimentaire, l'aide sociale	- En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811	- Disponibilité des logements - Déracinement des personnes difficiles

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
		Motel Roberval (COVID)			
Centre d'amitié autochtone Lac-Saint-Jean	700, rue Otis Roberval, Qc G8H 2J4 418 765-1202	- Financement par le fédéral pour Vers un chez-soi	- Accompagnement dans la recherche de logement - Aide alimentaire/ pour l'ameublement - Approche de proximité	- En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811 - Le service de police	
Carrefour social Ushkui	58, rue Uapakalu Mashteuiatsh QC, GOW 2H0 418 765-0165	- 2 intervenants de proximité - Un à temps plein et un temps partiel - Financement par le fédéral (COVID) - 6 lits disponibles	- Aide alimentaire - Accompagnement dans leur quotidien Ateliers pour briser l'isolement - Approche de proximité	- Doit être autochtone	
Centre de ressources pour hommes Optimum Roberval	517, boulevard St-Joseph Roberval Qc, G8H2K7 418 765-3199	- 2 appartements de transition moyenne durée 3 ½ - Pour hommes seulement - Maison Oxygène <ul style="list-style-type: none"> o 3 chambres familiales 	- En partenariat avec le SIP - Accompagnement dans les activités de la vie quotidienne et domestique - Plan d'intervention individualisé pour les compétences parentales - Référencement vers des partenaires - Tremplin vers l'autonomie (besoins de base, autonomie parentale)	- En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811	- Lit de crise pas suffisant - Peu de liens avec les maisons de transition - Trajectoire de services en itinérance parfois peu connue des hommes - Les demandes sont souvent en urgence, mais nous n'avons pas les ressources pour faire un accueil rapide et sécuritaire. - Difficulté de faire de l'hébergement entre allochtone et autochtone (mixité)

LISTE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES EN ITINÉRANCE
MARIA-CHAPDELAINE

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
Maison du cheminement Dolbeau-Mistassini	170, 3 ^e Avenue Dolbeau-Mistassini Qc, G8L 1V7 418 276-9105	- Lit de crise en santé mentale 7 jours - Lit itinérance 30 jours	- Réadaptation en santé mentale principale mission - Hébergement spécifique à la clientèle en itinérance	- En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811	- 1 seul lit. Juste 7 jours - Pas souvent disponible - Doit passer par le 811 (double intervention/perte de temps) - Pas évident d'avoir du transport quand le lit de crise est pris et que la personne doit être transférée dans un autre secteur - le délai de 7 jours dans le lit de crise n'est pas toujours assez long
Toxic-Actions	1420, boul. Wallberg, bureau 141, Dolbeau-Mistassini Qc, G8L 1H4 418 276-2090	- SRA - 15 h en SRA (COVID) - Travail de rue - Fonds d'urgence en partenariat avec L'Arrimage	- Accompagnement dans la recherche de logement - RAMQ - Dépannage alimentaire	- En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811	- Impossible d'agir en urgence - Peu de HLM - Manque de logements criant
Centre de santé mentale L'Arrimage	1230, boul. Wallberg bureau 310 Dolbeau-Mistassini Qc, G8L 1H2 418 276-7925	- Appart + (SRA) la personne accepte le suivi - 32 h SRA - 15 h pour le fonds d'urgence (COVID) - Volet soutien au logement (pas d'argent rattaché à ce volet)	- Approche Vers un chez-soi - Accompagnement dans la recherche de logement - Équipement de base (drap, guenille, vaisselle, etc.) - Épicerie de base	- En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811	- Manque de logements criant - Peu de HLM - Quelques HLM dans les municipalités environnantes disponibles, mais cela implique de déraciner les gens

Organismes	Coordonnées	Services offerts en itinérance	Description du service	Mécanismes d'accès	Difficultés d'accès/ Goulots d'étranglement
Centre de ressources pour hommes Optimum Dolbeau-Mistassini	1889, boulevard Sacré-Cœur Dolbeau-Mistassini Qc, G8L 2A4 418 276-5802	- Maison Oxygène <ul style="list-style-type: none"> o 3 chambres familiales 	- Accompagnement dans les activités de la vie quotidienne et domestiques - Plan d'intervention individualisé pour les compétences parentales - Référencement vers des partenaires - Tremplin vers l'autonomie (besoins de base, autonomie parentale)	- En personne - Les partenaires communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - 811	- Lit de crise pas suffisant - Peu de lien avec les maisons de transition - Trajectoire de services en itinérance parfois peu connue des hommes - Les demandes sont souvent en urgence, mais nous n'avons pas les ressources pour faire un accueil rapide et sécuritaire.

ANNEXE 2

Questionnaire – cartographie sur les processus et l'hébergement

Questions à poser pour l'analyse des processus d'accès coordonné déjà existants dans les organismes communautaires :

Points d'accès :

1. Quel type de clientèle (homme, femme, jeune, autochtone, etc.) peut accéder à vos services en itinérance (hébergement, SRA)?
2. Est-ce que votre organisme est présent sur le site Internet de ma communauté 211?
3. Est-ce que les services que vous offrez en itinérance sont clairement mentionnés sur votre site Internet, page Facebook, etc.?
4. La majorité de vos demandes proviennent de qui? (le 811, le RSSS, le communautaire, la personne)
5. Est-ce que votre ressource est accessible pour les personnes à mobilité réduite?
6. Vous arrive-t-il d'avoir plus d'une demande à la fois pour votre hébergement?
7. Quels sont vos critères d'exclusion?
8. Quelles sont les règles de votre organisme (seuil d'accessibilité) lorsqu'on parle d'hébergement?
9. Les demandes d'hébergement peuvent être faites à quel moment dans la journée?

Triage/Évaluation

1. Avez-vous un outil d'évaluation?
2. Votre personnel manque-t-il de formation pour procéder à une évaluation complète de la personne?
3. L'évaluation est-elle uniforme d'un employé à l'autre?
4. Lors de votre évaluation, les préférences du client en matière d'habitation sont-elles explorées?
5. Vous arrive-t-il de référer la personne vers une autre ressource qui serait plus adaptée aux besoins de la personne à la suite de votre évaluation?
6. Est-ce que votre évaluation vous permet d'établir un niveau de gravité?
7. Est-ce que votre évaluation vous permet de cerner tout besoin supplémentaire (santé physique, santé mentale, RAMQ, aide sociale, etc.)?

Établissement des priorités

1. Quels sont vos critères de priorisation?
2. Comment gérez-vous vos listes d'attente?
3. Que faites-vous pour la personne en attente? (Vous la réferez ailleurs, vous maintenez un lien)
4. Est-ce que votre priorisation se fait en lien avec la fréquence d'utilisation ou par le degré de gravité?
5. Quelle est la durée d'attente moyenne pour accéder à votre hébergement?

Orientation/Aiguillage

1. Vous arrive-t-il de transférer la personne dans une autre ressource à la suite de votre évaluation?
2. Avez-vous des liens avec des propriétaires privés?
3. Si vous jugez que la personne aurait besoin d'accompagnement SRA, mais que vous n'en avez pas, est-ce que vous impliquez un autre organisme au dossier?
4. Connaissez-vous bien les ressources en itinérance?
5. Pendant combien de temps les clients maintiennent-ils leur engagement envers les services?
6. Lorsque la personne a terminé votre programme et qu'elle doit quitter en logement, vous procédez de quelle façon?

Sortie/départ

1. À partir de quel moment vous commencez à préparer le départ?
2. Quelles sont les raisons du départ de la personne?
3. Lorsque la personne quitte l'hébergement, elle quitte pour aller où?
4. Vous arrive-t-il de mettre du SRA pour la transition entre votre ressource d'hébergement et le départ en logement?

Est-ce difficile d'avoir accès aux services du CIUSSS?

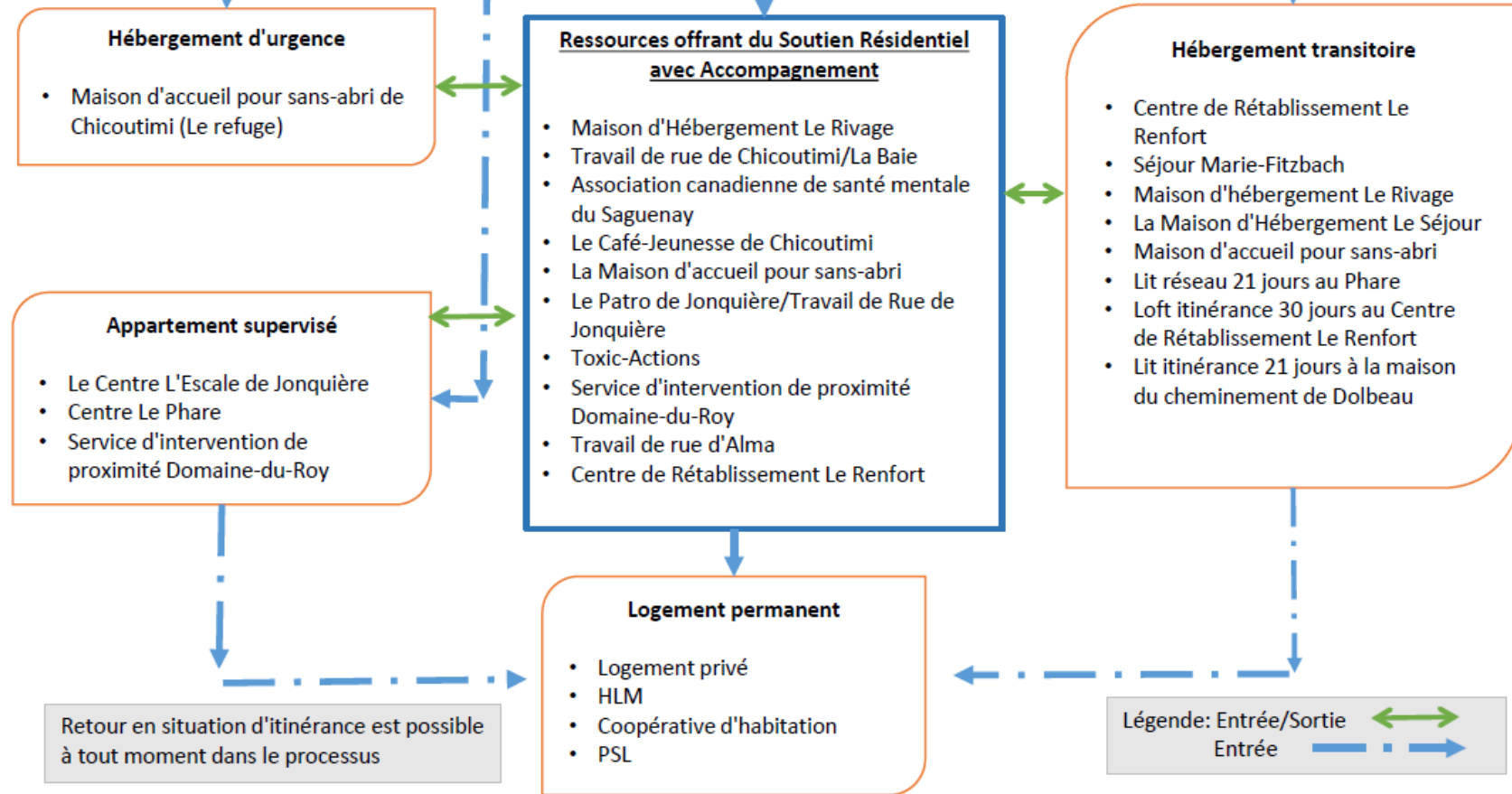
Si oui, qu'est-ce qui serait facilitant pour vous? Comment pourrions-nous améliorer l'accessibilité?

ANNEXE 3



Cartographie des processus

Urgence - Service de police - 811, autres programme du CIUSSS - Organismes communautaires, etc.



Centre Le Phare – Lit réseau

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation maison qui est faite à chaque personne qui intègre la ressource. 	<ul style="list-style-type: none"> - La personne doit être un adulte nécessitant un hébergement immédiat. - La personne peut être en état de consommation, cependant, l'intoxication à l'alcool ou drogue doit être minimale, c'est-à-dire que la personne : <ul style="list-style-type: none"> • Est capable d'entrer en communication et de se déplacer. • Est apte à subvenir à ses besoins de base (se laver, manger...). • N'a besoin d'aucun support spécifique au sevrage. • Elle ne nécessite pas d'évaluation médicale. - La personne ne requiert pas de soins médicaux immédiats en établissement. - La personne doit avoir des comportements pacifiques. Si propos agressifs, elle ne doit pas présenter un danger pour autrui. - La personne doit être volontaire à s'engager dans une démarche de relocalisation. - La personne est d'accord pour respecter les règles de vie de la ressource. 	<ul style="list-style-type: none"> - Premier arrivé, premier servi 	<ul style="list-style-type: none"> - Peu d'attente. - Les personnes sont référées vers d'autres services si nous n'avons pas de place disponible ou nous maintenons le lien en attendant une libération d'une place
		<p align="center">Orientation/Aiguillage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 	<p align="center">Critères d'exclusion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trop besoin de soins physiques. Ex. : forte intoxication, etc. • Risque suicidaire trop élevé. • Besoin de surveillance 1/1. • Refus des règles. • Refus de s'engager. 		

Difficultés d'accès : Ne doit pas être un usager avec une déficience intellectuelle modérée à élevée/Doit être autonome physiquement.

Centre Le Phare – Hébergement transitoire

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux <p>Les demandes doivent être faites entre 8 h et 16 h du lundi au vendredi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation maison qui est faite à chaque personne qui intègre la ressource. <div style="background-color: #f4a460; padding: 5px;">Orientation/Aiguillage</div> <ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Être un homme majeur (18 ans). - Être en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. 	<ul style="list-style-type: none"> - Premier arrivé, premier servi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Peu d'attente. - Les personnes sont référées vers d'autres services si nous n'avons pas de place disponible ou nous maintenons le lien en attendant une libération d'une place

Difficultés d'accès : Ne doit pas être un usager avec une déficience intellectuelle modérée à élevée/Doit être autonome physiquement.

Maison d'hébergement Le Rivage de La Baie

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - Le service de police 	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation maison qui est faite à chaque personne qui intègre la ressource. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les femmes qui correspondent à leur mission sont acceptées, peu importe leurs problématiques. - Lorsqu'il y a un risque au niveau de la sécurité de la femme et/ou ses enfants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il n'y a pas de critères précis concernant l'ordre de priorité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'attente. - Nous invitons les femmes à nous téléphoner régulièrement, s'il s'avère que nous sommes complets. Lors du 1^{er} contact téléphonique, nous réservons la chambre pour une durée de 48 heures maximum.
		Orientation/Aiguillage			
		<ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Femmes en perte d'autonomie. 		

Difficultés d'accès : Doit être autonome physiquement puisque les chambres sont au 2^e étage et il n'y a pas d'ascenseur. Absence de financement pour la clientèle femme ex-détenue.

Séjour Marie-Fitzbach

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - Le service de police 	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation maison qui est faite à chaque personne qui intègre la ressource. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les femmes qui correspondent à leur mission sont acceptées, peu importe leurs problématiques. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toute femme dans le besoin est acceptée. 	<ul style="list-style-type: none"> - Variable. - Si nous n'avons pas de disponibilité, nous les référons dans une autre ressource
		Orientation/Aiguillage			
		<ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 	Critères d'exclusion		
	<ul style="list-style-type: none"> - Femmes en perte d'autonomie. - Lorsqu'il y a un risque au niveau de la sécurité de la femme. 				

Difficultés d'accès : Femmes en consommation et à mobilité réduite. Il y a beaucoup de marches dans la ressource. Femmes avec des comportements violents.

Association canadienne en santé mentale du Saguenay

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - Le service de police - Le service correctionnel 	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation maison qui est faite à chaque personne qui intègre la ressource. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personne vivant avec une problématique de santé mentale (diagnostiquée ou non). - Personne en situation d'itinérance selon les quatre types d'itinérance suivants : chronique, épisodique, situationnel ou imminent. 	<ul style="list-style-type: none"> - Itinérance immédiate. - Stabilité. - La priorisation se base sur l'urgence. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'attente
	<p align="center">Orientation/Aiguillage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 	<p align="center">Critères d'exclusion</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personne non volontaire. - Personne instable (état de psychose, état de consommation ou en phase d'idées délirantes). 			

Difficultés d'accès : Le roulement de personnel dans les autres ressources parfois fait diminuer les références, difficulté d'accès au logement, limite du nombre de personnes pour les services.

Difficultés d'accès : L'accès au loyer privé reste toujours un enjeu. Le référencement vers les services du réseau et la prise en charge.

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - L'école pour adultes 	<ul style="list-style-type: none"> - Les intervenants du Café-Jeunesse ont une formation en travail social ou en éducation spécialisée. Ils font l'évaluation de la situation de la personne qu'ils rencontrent avec leurs compétences et habiletés acquises lors de leur formation et dans les formations auxquelles ils ont accès dans le cadre de leur travail. - L'évaluation est similaire d'un intervenant à l'autre. - L'évaluation permet d'établir un niveau d'urgence. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes personnes entre 18-35 ans. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chaque personne à une réponse immédiate et selon l'urgence, l'intervention est planifiée dans le temps. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'attente
		Orientation/Aiguillage			
		<ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personne âgée de plus de 35 ans. 		

Service de travail de rue de Chicoutimi/La Baie

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - Le service de police - La municipalité 	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation maison qui est faite à chaque personne en situation d'itinérance. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les clientèles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne s'applique pas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'attente.
		Orientation/Aiguillage			
		<ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. - Nous avons des contacts avec des propriétaires privés. 			
		Critères d'exclusion			
		<ul style="list-style-type: none"> - Aucun. 			

Difficultés d'accès : Manque de loyers accessibles pour les personnes seules. Manque de lits de crise. Aucun lit de dégrisement. Clientèle qui a parfois un lourd passé dans les maisons d'hébergement. Cela rend difficile le placement d'urgence en raison de leurs comportements.

La Maison d'accueil pour sans-abri de Chicoutimi

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - Le service de police 	- Aucun outil d'évaluation.	<ul style="list-style-type: none"> - Être volontaire. - Être un homme. 	<ul style="list-style-type: none"> - Premier arrivé, premier servi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Premier arrivé, premier servi.
		Orientation/Aiguillage			
		<ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 	Critères d'exclusion		

Difficultés d'accès : Doit être autonome physiquement puisque les chambres sont au 2^e étage et il n'y a pas d'ascenseur. Absence de financement pour notre clientèle femme ex-détenue.

Le Patro de Jonquière et Travail de rue de Jonquière

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - Le service de police - La municipalité 	<ul style="list-style-type: none"> - Nous utilisons une feuille stat. L'évaluation est uniforme d'un intervenant à l'autre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les clientèles de 12 ans et plus. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne s'applique pas. - Nous tentons de répondre aux gens dans un délai maximum de 24 h. Si urgence, la demande est traitée maintenant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'attente.
		Orientation/Aiguillage			
		<ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation. 			
Critères d'exclusion		<ul style="list-style-type: none"> - Aucun. 			

Difficultés d'accès : Problématique si tous les lits de crise sont occupés. Manque de connaissances sur les services de l'OMH.

La Maison d'hébergement Le Séjour

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - Justice 	<ul style="list-style-type: none"> - Présence d'une évaluation uniforme d'un employé à l'autre. L'évaluation permet d'établir un niveau de gravité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientèle mixte de 18 ans et plus, peu importe les origines ethniques ou l'identité de genre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Problématique de dépendance et d'itinérance. - Problématique de jeu de hasard et d'argent avec ou sans itinérance. 	<ul style="list-style-type: none"> - La liste d'attente est traitée selon la date de demande d'aide et si la personne a une problématique d'itinérance et/ou de jeu, elle va passer avant les autres.
		Orientation/Aiguillage			
		<ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 			

Difficultés d'accès : Le délai de prise en charge par le RSSS est long. Par contre, il y a une belle collaboration avec la santé mentale et la dépendance.

Centre L'Escale de Jonquière

Difficultés d'accès : L'accessibilité pour une nouvelle personne désirant avoir des services au CIUSSS est difficile.

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Présence d'une évaluation uniforme d'un employé à l'autre. L'évaluation permet d'établir un niveau de gravité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientèle mixte de 16 ans et plus. - Personne autonome, c'est-à-dire qu'elle a la capacité à demeurer seule et d'effectuer ses commissions. - Problématique de santé mentale et troubles concomitants, risque d'itinérance. - La personne vit une situation précaire ou une crise situationnelle. - La personne ne présente pas de risque pour autrui ou pour elle-même. - La personne a un désir de se reprendre en main. - La personne a des besoins liés au logement. 	<ul style="list-style-type: none"> - La personne n'a pas de domicile fixe ou est à risque imminent d'itinérance. - La personne vit une crise situationnelle. - La personne a des besoins reliés au logement. - La personne est volontaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il n'y pas de liste d'attente, puisque la personne est dans l'appartement transitoire pour une durée indéterminée (maximum 3 mois). Il est donc difficile de tenir une liste d'attente. - Pour nos appartements supervisés, nous recueillons les demandes, procédons à l'évaluation et effectuons un comité de sélection dès que des appartements sont pour se libérer.
	<p style="text-align: center;">Orientation/Aiguillage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 	<p style="text-align: center;">Critères d'exclusion</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non accessible pour une personne à mobilité réduite. - Une personne qui ne veut pas de supervision. - Une personne en perte d'autonomie et qui n'a pas l'autonomie nécessaire pour répondre à ses besoins seuls. - Une personne qui possède un animal de compagnie. - Une personne qui présente un risque pour elle-même ou pour les autres. - Une personne qui ne veut pas se mettre en action face aux démarches qu'elle doit effectuer. - Une personne qui ne veut pas respecter les règlements reliés à l'appartement. 			

Le Travail de rue d'Alma

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - Le service de police - La municipalité 	<ul style="list-style-type: none"> - Nous n'avons pas d'outil d'évaluation. - Une évaluation est faite uniformément d'un intervenant à l'autre. Elle permet d'établir un niveau de gravité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les clientèles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne s'applique pas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'attente.
		Orientation/Aiguillage			
		Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> - Aucun. 		

Difficultés d'accès : Pas de services dédiés à l'itinérance. Pas de lit de crise dédié spécifiquement à l'itinérance. Plus difficile l'hébergement pour les femmes.

Centre de rétablissement Le Renfort – Hébergement transitoire

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Cueillette d'information et mise en place d'un plan d'intervention interne qui sont réalisées à chaque personne qui intègre l'hébergement transitoire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Être âgé de 18 ans et plus. - Avoir un degré minimum d'autonomie qui permet de participer au programme (comprendre et retenir l'information, se déplacer, se laver, etc.). - Être prêt à vivre en groupe et vouloir participer activement à la vie de la ressource. - Accepter de se fixer des objectifs d'autonomie réalistes concernant les attitudes et/ou comportements à améliorer. - Démontrer de la motivation pour un retour à la vie sociale et à l'autonomie résidentielle. - Ne pas être en processus judiciaire pour des accusations qui seraient contre-indiqués pour la vie en groupe et qui pourraient compromettre la sécurité des résidents. - Personne acceptant de respecter les règles de vie établies. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il n'y a pas de critère de priorisation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de liste d'attente.
		Orientation/Aiguillage			
		<ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 			
		Critères d'exclusion			
		<ul style="list-style-type: none"> - Déficience modérée à élevée, crimes violents (ex. : viol). 			

Difficulté d'accès : Personne à mobilité réduite.

Centre de rétablissement Le Renfort – Loft itinérance

Centre de ressources pour hommes Optimum

Mécanisme d'accès	Provenances des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
		<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire général d'accueil (utilisé par toute personne sollicitant le CRH) - Questionnaire sur les motivations à l'hébergement - Grille d'évaluation de l'autonomie (et des compétences parentales). 	<p>Maison Oxygène: Père avec ou sans ses enfants, en garde exclusive, partielle, partagée ou sans garde, mais avec une volonté de se réinvestir/maintenir dans son rôle de père.</p> <p>Logement hommes en difficulté (autre étage) : Appartement 4 ½ pour homme vivant une période difficile, sans enjeu majeur de santé mentale ou dépendances. Peut être une problématique de séparation (logement rapide post-séparation), de problèmes financiers, d'itinérance transitoire (doit quitter un logement rapidement), etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Notre grille d'évaluation de l'autonomie et des compétences parentales émet une priorisation sur les situations familiales à risque (dangerosité, précarité financière/matérielle) et une priorisation auprès des familles avec des niveaux suffisants d'autonomie et compétences parentales, mais faibles (maximiser les chances de réussite des pères avec un travail nécessaire et un potentiel de changement). Pour le moment, nous n'avons pas eu à exercer de priorisation. Seulement des décisions d'acceptation/refus.
Orientation/Aiguillage			Critères d'exclusion		
<ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 			<ul style="list-style-type: none"> - Problème majeur de santé mentale ou dépendances. - Problème majeur d'autonomie ou autres laissant craindre la sécurité pour les enfants dans la même maison. - Père mais sans volonté de se réinvestir dans sa paternité (c.-à-d. : père biologique n'ayant plus de garde depuis longtemps et sans le souhait de se rapprocher d'eux, ergo, étant incompatible avec un milieu de vie familial avec d'autres pères et enfants). 		
			communiquer avec l'agent.e de probation, s'il y a lieu, avant l'admission.		
			Critères d'exclusion		
			<ul style="list-style-type: none"> - Non-volontariat. - Handicap majeur. 		

Difficultés d'accès : Il est très difficile de coordonner des interventions/références/réintégration dans l'hébergement lorsqu'une situation se dégrade. Il faudrait une trajectoire de service systématisée avec des outils communs connus et utilisés par tous afin de faciliter le travail de tous, au grand bénéfice des

Mécanisme d'accès	Provenance des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - Le service de police - Psychologue 	<ul style="list-style-type: none"> - Nous n'avons pas d'évaluation spécifique pour les femmes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes femmes avec ou sans enfant qui ont subi diverses oppressions. (femme en difficulté, femme victime de violence, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Première arrivée première servie. 	<ul style="list-style-type: none"> - On a une liste d'attente depuis peu. Nous offrons tout de même des services en externe en attendant de pouvoir prendre en charge la personne en hébergement (une rencontre par semaine avec une intervenante).
		Orientation/Aiguillage			
		<ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation et après avoir observé la personne dans la ressource. 	Critères d'exclusion		

organisations, professionnels, et surtout réduire les phénomènes de portes tournantes et situations d'échecs. Il nous faudrait un partenariat accru avec les équipes 24/7 du CIUSSS (équipes de garde, notamment) afin que le logement hommes en difficulté puisse être utilisé sans inquiétude 24/7 sans présence de notre organisme.

La Passerelle

Difficultés d'accès : Problématique en lien avec le peu de logements disponibles, Préjugés envers certaines clientèles, Ressource trop restrictive dans leurs critères d'admissibilité

Service d'intervention de proximité Domaine-du-Roy

Mécanisme d'accès	Provenance des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Aucun outil d'évaluation. - Consultation en équipe. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes clientèles pour l'intervention de proximité. - Clientèle homme pour l'appartement de transition. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne s'applique pas. - On intervient régulièrement dans des situations urgentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aucune liste d'attente.
		Orientation/Aiguillage			
		<ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 			

Difficultés d'accès : Peu de logements disponibles dans le secteur. Le déracinement des personnes vers d'autres secteurs est difficile.

Difficultés d'accès : Peu de logements disponibles pour du placement en logement.

Mécanisme d'accès	Provenance des demandes	Évaluation	Critères d'accessibilité	Critères de priorisation	Temps d'attente
	<ul style="list-style-type: none"> - La personne elle-même - Le 811 - Les organismes communautaires - Le réseau de la santé et des services sociaux - Le service de police 	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation maison 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les clientèles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne s'applique pas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il n'y a pas d'attente.
		<p>Orientation/Aiguillage</p>			
		<ul style="list-style-type: none"> - Référencement vers d'autres ressources communautaires après l'évaluation si cela est jugé comme étant la meilleure orientation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le non-volontariat. 		

ANNEXE 4

Goulots d'étranglement par hébergement

1 Point d'accès

- Points d'accès multiples.
- Pas de porte d'entrée précise pour la clientèle.
- Accueil différent d'un endroit à l'autre.

2 Évaluation

- Évaluation n'est pas uniforme d'un organisme à l'autre.
- Pas de base de données centrale.
- Le client se répète d'une ressource à l'autre.
- Pas de transfert d'information.
- On répond aux urgences.

3 Hébergement d'urgence

- Souvent occupé.
- Dernier recours.
- Peu de ressources.
- Ne pas être en consommation.
- Peu d'hébergement à l'extérieur de Ville de Saguenay.
- Principalement pour hommes.
- Débordement en période hivernale.
- Manque de lit pour femmes.

4 Hébergement transitoire

- Doit être autonome.
- Pas d'animaux.
- La consommation peut être un frein.
- Avoir des comportements agressifs ou violents.
- Nombre de places limité.
- Souvent occupé.

5 Appartement supervisé

- Pas d'animaux.
- Peu de ressources.
- Principalement pour les hommes.
- Nombre de places limité pour les personnes ayant une déficience intellectuelle légère.

6 Logement privé

- Offre de logements limitée.
- Peu de propriétaires prêts à louer pour cette clientèle.
- Discrimination.
- Besoin de références.
- Enquête de crédit.

7 HLM

- Démarche complexe.
- Liste d'attente.
- Seulement 4 PSL en entente spécifique pour la CD.
- Aucun PSL en entente spécifique dans les communautés en dehors de la CD.
- Manque de loyers pour personne seule.

8 Coopérative

- Difficile d'accès.
- Entrevue exigée.
- Difficile d'avoir accès à la démarche à suivre pour faire une demande.
- Difficile de trouver la liste des coopératives.
- Discrimination.

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Saguenay-
Lac-Saint-Jean*

Québec 