

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

Québec 

Suivi annuel
de l'avancée des travaux de l'accès coordonné
2022-2023

CONTEXTE

Dans le cadre de l'Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024 (Entente VCS), il est prévu que chaque région diffuse une fois par an l'état de l'avancement des travaux visant la mise en œuvre de l'accès coordonné, conformément aux activités admissibles.

Comme précisé dans le document d'orientation pour la réalisation des *Plans d'action régionaux et communautaires intégrés* (PARCI), la mise en œuvre de l'accès coordonné se voulait progressive. Dans ce contexte, un arrimage entre les mécanismes d'attribution des unités du Programme de supplément au loyer (PSL) associées au *Plan d'action interministériel en Itinérance 2021-2026* (PAII) du gouvernement du Québec et la mise en œuvre des accès coordonnés régionaux étaient attendus. Des précisions quant aux attentes ministérielles au regard de ces PSL ont été communiquées aux CISSS/CIUSSS en ce qui a trait aux mécanismes de concertation, aux modalités d'accompagnement ainsi qu'aux outils et processus liés à l'attribution de ces unités et à l'offre de service y étant associée.

L'accès coordonné de la région a centré ses activités principalement sur l'octroi des unités du programme de supplément de loyer et de l'accompagnement au logement qui y est associé.

PORTRAIT RÉGIONAL DE L'ACCÈS COORDONNÉ

1. Gouvernance et partenaires

Dans le cadre de la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné aux services de soutien au logement qui repose sur la concertation des acteurs et la connaissance des besoins des personnes en situation d'itinérance, le Centre intégré universitaire de santé et services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CIUSSS) a demandé la participation des partenaires communautaires qui œuvrent en itinérance afin de réfléchir au modèle qui nous convient.

La structure de gouvernance pour le système d'accès coordonné a deux volets, soit celui clinico-administratif et celui clinique.

Gouvernance clinico-administrative

Les personnes faisant partie de cette gouvernance sont :

- Directrice adjointe par intérim en réadaptation jeunesse, dépendance et itinérance
- Chef de service en dépendance et itinérance
- Agent de planification de programmation et de recherche en itinérance
- Professionnelle répondante¹

¹ Au CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean, le titre de professionnelle répondante correspond à notre agente de liaison et coordonnatrice clinique.

Le rôle de cette structure est de :

- Définir le cadre administratif de l'allocation des programmes de supplément au Loyer (PSL) et du fonds d'urgence.
- Déterminer les besoins financiers.
- Déterminer les critères de priorisation des PSL ainsi que ceux pour l'obtention du fonds d'urgence.
- Documenter les redditions de compte.

Toutes les décisions font l'objet de consultations auprès des partenaires impliqués.

Gouvernance clinique

Il est composé de représentants d'organismes offrant les services de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) du CIUSSS représenté par la professionnelle répondante.

- Maison d'hébergement Le Séjour
- Maison d'hébergement Le Rivage
- Centre Le Phare
- Café jeunesse
- Service de travail de rue de Chicoutimi
- Maison d'accueil pour sans-abri de Chicoutimi
- Séjour Marie Fitzbach
- Centre L'Escale de Jonquière
- Professionnelle répondante

Le rôle de cette structure est de :

- Déterminer, en collégialité, les personnes qui auront accès, selon les critères de priorisation à un PSL.
- Faire le suivi des besoins en formations.
- Accorder les demandes spéciales pour le fonds d'urgence.
- Documenter les redditions de compte.

Un sous-comité de travail a été mis en place afin d'élaborer une plateforme Web sur One Drive dont l'objectif est de rendre accessible en temps réel les places disponibles dans les hébergements financés en itinérance de la région. Cette plateforme permet d'éviter de faire de nombreuses démarches téléphoniques pour trouver un endroit disponible pour une personne qui en a besoin.

Une fois la plateforme Web réalisée, le comité a formé les organismes concernés à l'utilisation de cette plateforme. Chaque organisme a reçu un lien où il leur est possible de modifier leur disponibilité lorsque cela s'avère nécessaire.

Modalités de collaboration et de partage de l'information avec tous les organismes et partenaires concernés

La diffusion d'information concernant l'accès coordonné se fait à travers le comité régional de veille en itinérance qui a lieu aux 3 semaines et qui est composé de tous les acteurs régionaux qui œuvrent ou sont touchés par l'itinérance dans la région.

Des rencontres mensuelles sont prévues avec l'OMH de la communauté désignée afin de maintenir à jour notre accès coordonné. Pour les autres OMH, les rencontres se font au besoin.

Des formations sur les bonnes pratiques en itinérance sont prévues au cours de l'année 2023 pour les intervenants SRA.

L'approche SRA est une approche qui découle du modèle Logement d'abord (housing first). Les principes de l'approche SRA comprennent :

- L'accès immédiat à un logement permanent et à des services d'accompagnement, sans obligation d'être considéré prêt à vivre en logement.
- L'autodétermination et le choix en matière de logement.
- La distinction entre l'offre de logements et celle des autres services, avec engagement à reloger la personne au besoin.
- L'accès au logement sans autres conditions que celles requises de tout locataire (paiement du loyer et respect des conditions du bail).
- L'intégration du logement au sein de la collectivité.
- Le renforcement des compétences et de l'autonomie.

Pour faciliter les pratiques collaboratives et le développement des meilleures pratiques en itinérance, la professionnelle répondante pour le CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean responsable de l'accès coordonné est présente sur la table des intervenants SRA. Cette table est née d'un besoin des intervenants qui appliquent l'approche SRA à échanger et s'entraider à travers leur pratique clinique. Elle vise l'amélioration continue de la qualité de l'intervention. Cela permet de tenir à jour les intervenants sur les meilleures pratiques en itinérance ainsi que sur l'accès coordonné.

Diffusion

Le portrait régional de l'accès coordonné a été distribué aux partenaires en itinérance et a été publié sur le site Internet du CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean sur la page consacrée à l'itinérance.

2. Principaux constats de la cartographie régionale du continuum de logement et d'hébergement en itinérance

Difficultés d'accès

En 2021, dans l'exercice de cartographie, nous avons constaté que :

Porte d'entrée

L'absence de porte d'entrée précise pour la clientèle en situation d'itinérance. La majorité des partenaires identifient peu leurs services auprès des personnes en situation d'itinérance; ce qui rend l'accessibilité plus difficile.

- L'absence d'uniformité dans l'évaluation de la clientèle entre les organismes et dans la prestation des services SRA crée des listes d'attente dans certains organismes et permet difficilement le référencement vers d'autres organismes.

Hébergement d'urgence et transitoire

- La disponibilité des places en hébergement est limitée et souvent au maximum de sa capacité.
- La grande majorité des places en hébergement d'urgence sont pour les hommes.
- Les ressources d'hébergement sont moins nombreuses dans l'ICRÉ.

- La consommation, des comportements violents ou agressifs peuvent être un frein pour être accepté en hébergement, et du coup, alimente le phénomène de portes tournantes.

Pénurie de logements

- Offre de HLM limitée avec des listes d'attente longues surtout pour les plus petits loyers.
- Faible taux d'inoccupation dans l'ensemble de la région. En octobre 2022, les taux d'inoccupation des logements étaient :
 - Ville de Saguenay : taux de 0,9 %;
 - Ville de Roberval : taux de 0,0 %;
 - Ville d'Alma : taux de 0,3 %
 - Ville de Saint-Félicien : taux de 1,1 %
 - Ville de Dolbeau-Mistassini : taux de 1,3 %
- Accessibilité complexe des coopératives d'habitation. La plupart des coopératives exigent de passer des entrevues et nous savons que notre clientèle vit régulièrement de la discrimination. Il est très difficile d'avoir accès à la démarche à suivre pour faire une demande ainsi qu'à la liste des coopératives existantes.
- Difficulté d'accès au logement pour les personnes en situation d'instabilité résidentielle en raison de la discrimination qui se retrouve aussi chez les propriétaires privés.

Appartements supervisés

On remarque un manque d'appartements supervisés pour la clientèle avec une déficience intellectuelle légère, mais également pour la clientèle en général.

Principaux trous de services

1. Service de déménagement

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 (faire les boîtes, transport, défaire les boîtes et faire l'entretien ménager).

2. Animaux de compagnie

La totalité des hébergements transitoires pour les personnes en situation d'itinérance refuse les animaux de compagnie. Nous n'avons pas d'entente de service avec une société pour la prévention de la cruauté envers les animaux (SPCA).

3. Itinérance au féminin

Nous n'avons pas de ressource d'hébergement spécifique pour les femmes en situation d'itinérance.

4. Refuge d'urgence

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. Depuis cet exercice, un refuge

permanent a été créé au centre-ville de Chicoutimi et deux autres temporaires (Alma et Roberval) confirmant et répondant au besoin identifié.

5. Couple

Absence de ressource d'hébergement qui permet aux couples qui désirent être ensemble dans une même ressource. Le revenu du couple se voit diminué pour ceux bénéficiant de la prestation de l'aide de dernier recours.

Nous voyons émerger depuis les dernières années des besoins pour les personnes vieillissantes.

Enjeux d'accès

La région du Saguenay–Lac-Saint-Jean est un territoire vaste et les défis de transport se posent quotidiennement. Ayant peu de ressources d'hébergement au Lac-Saint-Jean, le transfert des personnes vers le Saguenay est parfois nécessaire et devient un enjeu pour tous les partenaires. En plus d'être dispendieux, le transport vers d'autres secteurs n'est pas souhaité pour plusieurs usagers. C'est pour cette raison qu'il serait pertinent d'améliorer l'offre d'hébergement d'urgence dans les communautés rurales et éloignées dans les secteurs où le nombre de personnes le justifie.

L'accessibilité à certaines ressources peut également devenir un enjeu en raison de leurs critères d'exclusion (l'interdiction d'avoir un animal, être intoxiqué, avoir des comportements d'agressivité, être à mobilité réduite, etc.)

Au moment de la rédaction de notre cartographie, la vision du placement en logement avec les offices municipaux d'habitation était différente de la nôtre. À travers les travaux d'élaboration de l'accès coordonné, nous avons pu développer une vision commune qui est profitable pour les personnes. Les modifications au Programme de supplément de loyer pour les ménages en situation d'itinérance ont grandement facilité l'accessibilité. Il est primordial de maintenir ces assouplissements. De plus, l'implantation de l'accès coordonné est un élément majeur qui va permettre d'avoir une gestion efficace des subventions.

L'absence de système de gestion régional de l'information ne nous permet pas 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. Cette répétition est un élément qui peut freiner l'accessibilité d'une personne vers une ressource.

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 différentes.

Besoins prioritaires en matière d'offre de service

Lors du processus de cartographie, des besoins prioritaires ont été identifiés :

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. Malgré les améliorations apportées, cette façon de transmettre l'information s'est avérée peu efficace et peu utilisée.
4. Rendre plus accessible l'hébergement d'urgence dans les communautés rurales et éloignées.

La mise en place de façon permanente d'un refuge d'urgence pour la clientèle en situation d'itinérance dans la communauté désignée a été identifiée, priorisée et en août 2023, plus de 20 places ont été officialisées.

Recommandations

Le rapport de cartographie a permis de mettre en lumière des pistes d'amélioration importante pour notre région afin d'aider les personnes vulnérables qui se retrouvent en situation d'instabilité résidentielle ou qui est en situation d'itinérance. Voici les aspects à améliorer :

1. Améliorer l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance lorsqu'elles sont placées en logement. Nous devons être en mesure de suivre la personne à 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.
2. Simplifier l'accessibilité aux habitations à loyer modique (HLM) pour les personnes en situation d'itinérance. 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 souvent l'inverse qui se produit. Nous attribuons des subventions au logement aux personnes ayant le plus grand potentiel de maintien en logement. À l'été 2022, des mesures de souplesse ont été adoptées par la SHQ afin de permettre aux OMH de répondre plus facilement à la clientèle en itinérance.
3. 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 régional 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 et dépendance. Des travaux sont donc à prévoir. Dans les derniers mois, des discussions se sont amorcées à la Table de lutte à la pauvreté.
4. Obtenir un meilleur système de gestion de l'information sur l'itinérance (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.

3. Objectifs et portée de l'accès coordonné

Objectifs visés par l'accès coordonné

L'objectif général est de pouvoir aider les plus vulnérables à se sortir de l'itinérance et, pour ce faire, l'accès coordonné vise à :

- Harmoniser et améliorer les pratiques SRA entre les différents prestataires de services.
- Distribuer de façon optimale les PSL et maintenir une vigie sur cette distribution.
- Gérer le fonds d'urgence.
- Optimiser les liens entre les partenaires.
- Gestion des listes d'attente.

La portée de votre accès coordonné

L'accès coordonné a une portée régionale sur les 3 objectifs. Par contre, la grande majorité des PSL sont dans la communauté désignée, plus précisément à la Ville de Saguenay, étant donné la densité de population et la plus forte proportion de la clientèle en situation d'itinérance. Elle mobilise dans ces actions plusieurs OMH et organismes communautaires.

Nous avons élaboré des critères de priorisation pour l'attribution des PSL qui viennent cibler les personnes les plus désaffiliées socialement et celles étant ciblées comme faisant partie d'un groupe minoritaire.

La décision a été prise de ne pas ouvrir l'accès à la population en général en raison du nombre limité de PSL disponibles dans notre région. Nous souhaitons prioriser les références de personnes connues du réseau de la santé et des services sociaux. Par « connues », nous voulons inclure autant la clientèle déjà en suivi que celle pour laquelle nous débutons la prise de contact avec l'approche de Outreach et visons à réaffilier les personnes avec les services.

4. Points d'accès

Dans le cadre de la mesure 5.3 du PAII, les points d'accès pour le Programme de supplément au loyer sont tous les organismes partenaires financés en itinérance ainsi que les équipes de santé mentale, dépendance et soutien à domicile du CIUSSS. Lorsqu'une subvention est disponible dans un secteur donné, la professionnelle répondante en itinérance du CIUSSS et responsable de l'accès coordonné, avise par courriel les coordonnateurs des organismes partenaires et des programmes du CIUSSS afin de lancer un appel de candidatures. Chaque candidature est accompagnée d'une feuille d'identification, d'une feuille de consentement à l'échange d'informations et de l'outil d'aide à l'exploration de l'instabilité résidentielle développé par le CRÉMIS. C'est donc avec toutes ces informations que nous pouvons faire une sélection en nous basant sur nos critères de priorisation.

Régionalement, il a été décidé de ne pas publiciser à la population générale l'accès coordonné et les PSL en raison du nombre peu élevé de PSL attribués à notre région. Par contre, si notre

accès coordonné prend de l'ampleur et que nous avons davantage de PSL, nous envisagerons d'informer davantage la population.

Le choix a été fait de ne pas développer de site Internet spécifique à l'accès coordonné pour l'instant, mais plutôt utiliser celui du CIUSSS.

La plupart des organismes partenaires de l'accès coordonné sont disponibles en tout temps.

Les équipes cliniques des services psychosociaux généraux et du 811 sont disponibles sur des horaires variables.

Chaque organisme qui œuvre en itinérance a un site Internet avec des informations sur leurs services. Les gens peuvent donc s'y référer. Pour la diffusion inhérente aux obligations prescrites par l'entente Vers un chez-soi et donc aussi pour l'accès coordonné, elle se fera à partir du site du CIUSSS sur la page dédiée à l'itinérance.

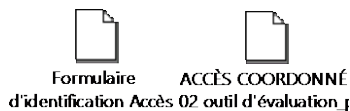
5. Triage et évaluation

Dans le cadre de notre accès coordonné, nous avons mis en place un comité de sélection qui se réunit lorsque vient le temps de faire le triage des demandes et l'analyse de celles-ci. Le comité est composé de la responsable de l'accès coordonné (qui reçoit les candidatures).

Des outils d'identification et de consentement à remplir avec la personne en situation d'instabilité résidentielle afin de pouvoir analyser le dossier en toute légitimité ont été fournis aux partenaires.

Nous avons adapté l'outil d'exploration de l'instabilité résidentielle créé par le CRÉMIS. Cet outil doit être rempli ainsi qu'un formulaire d'identification et de consentement. Le tout doit être acheminé à la professionnelle répondante en itinérance.

Outils d'évaluation communs utilisés



Voici les critères pour la clientèle adulte :

- Historique d'instabilité résidentielle
- Absence de réseau de soutien
- Personnes judiciairisées
- Expérience traumatisante
- Fait partie d'un groupe surreprésenté, en itinérance (inuit, LGBTQ+, autochtone)

Voici les critères pour la clientèle provenant des ressources d'hébergement en protection de la jeunesse :

- Absence d'un réseau de soutien
- Fait partie du peuple des Premières Nations
- Expérience traumatisante
- Consommation de substances

- Âge du jeune

6. Aiguillage et référence

Dès le début du processus, nous explorons avec la personne ce qu'elle souhaite obtenir comme type d'hébergement. Une évaluation complète de la personne est réalisée rapidement afin d'établir les prochaines étapes pour la réalisation de son projet. Cette évaluation permet de faire ressortir les forces et les faiblesses de la personne. Nous pouvons ensuite ajuster nos interventions, ajouter des acteurs qui aideraient la personne à réaliser son objectif de vivre en appartement par exemple. Nous ne perdons jamais de vue l'objectif de la personne, mais parfois, il est nécessaire d'offrir des niveaux de services différents à des étapes différentes de son rétablissement.

En ce qui a trait principalement à la gestion des PSL, l'OMH avise la professionnelle répondante en charge de l'accès coordonné d'une place vacante pour un PSL en itinérance, celle-ci avise tous les organismes œuvrant en itinérance qui sont en contact direct avec la clientèle en itinérance. Nous les informons d'une disponibilité d'un PSL et nous demandons de nous acheminer une évaluation du dossier avec l'outil que nous avons adapté pour notre région ainsi que les formulaires de consentement et d'information. Par la suite, un comité de sélection se rassemble pour discuter de chaque dossier. Un pointage sera donné à chaque personne en se basant sur nos critères de priorisation mentionnés plus haut.

Pour chaque PSL donné, nous y jumelons un intervenant SRA afin d'augmenter les chances de réussite au niveau du maintien au logement. La professionnelle répondante de l'accès coordonné est en charge de mettre les personnes en contact avec l'un des neuf organismes qui sont le mieux placés pour l'accompagnement. La rédaction d'un plan d'intervention pour chacune des personnes est un objectif à consolider durant la prochaine année.

Pour les personnes qui n'ont pas été sélectionnées pour une subvention, nous tentons de leur offrir une alternative à leur demande. Celles-ci peuvent être orientées vers d'autres services du réseau de la santé et des services sociaux et du communautaire.

Pour tout ce qui touche l'hébergement en dehors des PSL, les ressources d'hébergement sont autonomes dans la gestion de leurs places. Ils ne font pas partie de notre accès coordonné. De plus, il n'existe pas d'inventaire centralisé des services de logement et d'hébergement pour notre région.

7. Système de gestion de l'information (SGI)

Dans notre région, aucun système de gestion de l'information n'a été recensé au cours de l'exercice de cartographie. De plus, nous avons constaté que ce n'est pas une volonté des acteurs du milieu communautaire de notre région d'obtenir un système de gestion de l'information. Plusieurs réticences ont été soulevées de leur part, par exemple la confidentialité des personnes.

Toutefois, il serait intéressant d'avoir un système de gestion de l'information qui permettrait d'avoir un suivi des demandes qu'elles soient pour une subvention au logement ou pour un suivi d'accompagnement résidentiel.

<p>Dans un angle clinique, un système de gestion de l'information qui nous permettrait d'avoir accès aux évaluations de la personne (outils d'exploration de l'instabilité résidentielle par exemple), aux priorités de la personne face à l'hébergement, les plans d'intervention seraient pertinents.</p>
<p>Gestion des informations recueillies</p> <p>Actuellement, il a été décidé de ne pas gérer de liste d'attente via notre accès coordonné. Nous estimons que la gestion d'une liste d'attente serait trop complexe pour le roulement envisagé des PSL. Par contre, si nous avons une augmentation de PSL attribué à notre région, nous devons envisager de faire une gestion d'une liste d'attente.</p> <p>Lorsque nous souhaitons offrir un PSL à une personne en situation d'itinérance, nous la rencontrons avec son intervenant et nous lui présentons le projet. La personne doit signer une autorisation de communiquer des renseignements et un consentement à participer au projet logement Saguenay–Lac-Saint-Jean. Ces documents sont gardés dans un classeur barré. Pour ce qui est des informations personnelles, nous gardons les informations dans un dossier informatisé barré par un mot de passe sur le bureau de travail de la coordonnatrice clinique en charge de l'accès coordonné.</p>
<p>8. Suivi et amélioration continue</p>
<p>Indicateurs pour évaluer l'atteinte des objectifs visés par notre accès coordonné</p> <p>Les indicateurs qui vont permettre d'évaluer l'atteinte des objectifs sont la prochaine étape dans la mise en place de l'accès qui se déroulera cet automne.</p> <p>À travers notre PARCI, nous avons des mesures et des objectifs qui ont un lien direct avec notre accès coordonné.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prioriser le placement en logement. - Consolider le continuum d'hébergement sur le territoire. - Dédier des unités de supplément au loyer avec accompagnement à des jeunes vulnérables qui quittent les centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation. <p>Les indicateurs de réussites de nos résultats communautaires vont nous permettre d'évaluer les points à améliorer de notre accès coordonné.</p>
<p>Mécanisme de suivi et d'amélioration continue</p> <p>En ce qui concerne la gestion des PSL en itinérance, des rencontres mensuelles sont planifiées avec l'Office municipal d'habitation de ville de Saguenay afin de faire les suivis des dossiers et des demandes. Nous souhaitons avoir un suivi serré des PSL afin d'éviter de nous retrouver avec des PSL non attribués. De plus, avoir un accès mieux coordonné aux services SRA avec l'ensemble des organismes dispensateurs et permettre un partage plus équitable des demandes seraient notre objectif pour l'année 2023-2024.</p>
<p>Priorités dans l'avancement de l'accès coordonné pour le prochain exercice financier (2023-2024)</p>

La création et l'utilisation des indicateurs et des résultats communautaires ainsi que l'utilisation optimale des PSL en itinérance. Nous aimerions y inclure les demandes SRA afin d'avoir un accès mieux coordonné aux services avec l'ensemble des organismes dispensateurs et permettre un partage plus équitable des demandes. Mais, pour l'instant, nous avons de la résistance de la part de quelques partenaires. Il est question ici de l'autonomie des organismes.