

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

Québec 

PORTRAIT RÉGIONAL DE L'ACCÈS COORDONNÉ DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

SUIVI ANNUEL DE L'AVANCÉE DES TRAVAUX

2023-2024

PAR LA DIRECTION DES PROGRAMMES SANTÉ MENTALE ET DÉPENDANCE ET ITINÉRANCE (DSMDI)

Contexte

L'Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024 (Entente VCS) prévoit « la mise en œuvre de l'accès coordonné, conformément aux activités admissibles » et « en tenant compte des travaux réalisés dans le cadre de l'Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet Capacité communautaire et innovation » (Entente CCI) pour les communautés désignées au Québec. L'accès coordonné est défini comme étant un « processus systémique concerté et transparent qui vise à répondre aux besoins des personnes et des familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir de façon équitable, en les orientant vers des services et mesures de soutien offerts par la communauté. L'accès coordonné aux services et mesures de soutien a pour objectif de mieux accompagner les personnes desservies et les aider à éviter la rue ou à en sortir. Par le biais de l'accès coordonné, les personnes à risque ou en situation d'itinérance se retrouvent au centre de l'organisation des services. L'Entente VCS stipule que « la mise en œuvre doit s'inscrire dans le respect des compétences du Québec en matière de santé et de services sociaux, des orientations, des priorités et des structures d'organisation des services du Québec en cohérence avec les orientations et priorités du Canada dans le cadre de VCS. »

Le Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII) est venu réitérer par la mesure 11.1, l'importance d'améliorer l'accès au continuum des programmes et des services en logement pour les personnes en situation d'itinérance : « Dans le cadre des travaux associés à l'Entente visant la mise en œuvre du volet Capacité communautaire et innovation en lien avec Vers un chez-soi, notre établissement a réalisé un exercice de cartographie du système d'hébergement et de logement. Il a identifié les lacunes et les améliorations à y apporter. Cet exercice aide les communautés de la région à poser des diagnostics sur les requis de services et permet d'élaborer et de mettre en œuvre des mécanismes de concertation communautaire favorisant l'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance. Par souci de cohérence, le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean en partenariat avec les OMH de son territoire et les autres partenaires communautaires, se sont dotés d'une vision entourant ledit système d'accès coordonné et les mécanismes de distributions des suppléments au loyer dédié à l'itinérance. Ce système vient assurer un meilleur maillage entre les organismes communautaires et le réseau public. En outre, il guide les organisations, par exemple, dans l'attribution des suppléments au loyer annoncés dans ce plan d'action. »

La mesure 11.2 du PAII quant à elle, précise que la *Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir* « favorisera la mobilisation de l'ensemble des actrices et acteurs du réseau et assurera ainsi des services accessibles, de qualité et en continu aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, et ce, en respectant la cohérence des actions gouvernementales et communautaires. ». Enfin, les orientations concernant le déploiement des mesures 1.1, 5.2 et 5.3 du PAII apportaient des précisions concernant la mise en œuvre d'un accès coordonné pour les PSL avec accompagnement.

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 au cours des exercices 2021-2022, 2022-2023 et 2023-2024.

L'entente VCS prévoit également qu'à compter de la fin de l'exercice 2022-2023, les CISSS/CIUSSS rendent public, à chaque fin d'exercice, le suivi des résultats communautaires et des travaux réalisés dans la mise en œuvre de l'accès coordonné. Les premiers rapports furent publiés à l'automne 2023 afin de rendre compte de l'avancée des travaux entourant la mise en œuvre de l'accès coordonné, et ce, dans les onze régions sociosanitaires recevant du financement du volet *Communautés désignées* (CD). Ce second rapport vise à résumer la poursuite du travail d'implantation de l'accès coordonné au Québec au niveau régional.

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.

Vous trouverez ici https://santesaglac.gouv.qc.ca/medias/2023/09/Rapport-avances-des-travaux-acces-coordonne_2022-2023-VF.pdf le rapport 2022-2023.

Changements à la gouvernance

L'année 2023-2024 a été sous le signe de la consolidation, il y a peu, voire pas de changement majeur apporté à l'accès coordonné si ce n'est d'affirmer plus clairement les critères de priorisation, d'aboutir dans les mécanismes d'accès, de parfaire la disponibilité et la distribution du fond d'urgence. Un effort a été apporté à uniformiser l'intervention du soutien résidentielle avec accompagnement (SRA) afin qu'il soit plus collé à l'approche logement. De plus, les acteurs investis dans l'accès coordonné ont participé aux autres grands chantiers, comme l'ouverture de refuges de nuit et de haltes climatiques de jour dans trois secteurs du Lac-Saint-Jean, et ont élaboré des scénarios d'intégration de ces nouveaux services au sein de l'accès coordonné. Ces scénarios vont être finalisés et présentés aux partenaires au cours de l'année 2024-2025.

De plus, nous avons augmenté de façon significative notre nombre de PSL géré par l'accès coordonné. Ceux-ci passant de 22 à 31. Nous avons aussi abandonné la mise en place d'une plateforme Web sur One Drive dont l'objectif était de rendre accessible en temps réel les places disponibles dans les hébergements financés en itinérance de la région. La lourdeur de la tâche imposée aux organismes par ce type de plateforme était trop grande compte tenu des effectifs disponibles dans chaque ressource.

Gouvernance et partenaires

Description du modèle de gouvernance

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 :

- *Coordonnatrice en santé mentale jeune – dépendance et itinérance*
- *Agent de planification de programmation et de recherche en itinérance*
- *Professionnelle répondante*

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 comptes.*

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 comptes.*

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

La cartographie produite en 2021 reste notre outil premier pour poser un diagnostic sur le continuum de logement et d'hébergement en itinérance. Nous avons à cœur de mettre à jours cette cartographie mais l'année 2023-2024 a été une année de changement majeur. Nous parlons ici du déménagement de la Maison pour Sans Abris de Chicoutimi, de la mise sur pied de refuges dans le secteur d'Alma et dans celui de Roberval. Ces changements apparaîtront dans la révision 2024-2025. De plus, le Centre Mamik a fait, pour la population autochtone, un exercice similaire. Considérant cet exercice, l'intégration de celle-ci dans la cartographie en 2024-2025, une pose sur la mise à jour de la cartographie a été décidée afin d'attendre ces nouvelles données.

Difficultés d'accès

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

Portes d'entrée vers les services

- Il a été constaté que les portes d'entrée précisent pour la clientèle en situation d'itinérance sont absentes. 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.

Des formations ont eu lieu sur l'outil d'exploration de l'instabilité résidentielle. Cette formation devra se donner sur une base régulière considérant le roulement du personnel. Le but de ceux-ci est de réduire l'absence d'uniformité dans l'évaluation de la clientèle entre les organismes et dans la prestation des services SRA. De plus, une formation sur l'approche logement d'abord a aussi eu lieu visant le même objectif.

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.
- Nous avons constaté que les ressources d'hébergement étaient moins nombreuses dans les secteurs couverts par l'ICRÉ. Mais depuis, trois refuges de nuit et deux haltes climatiques de jour ont été mis en place. Toutes ces ressources sont ouvertes sur 12 mois à l'exception d'un refuge de nuit, mais des travaux de consolidation seront faits dans la prochaine année.
- La consommation, les comportements violents ou agressifs peuvent être un frein pour être accepté en hébergement, et du coup, alimentent 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'occupation dans l'ensemble de la région.
- 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.
- De plus en plus de propriétaires refusent de signer les ententes reliées aux PSL compte tenu des exigences demandées.

Appartements supervisés

- On remarque un manque d'appartements supervisés pour la clientèle avec une déficience intellectuelle légère ou avec mobilité réduite, mais également pour le reste de la clientèle en situation d'itinérance.

Objectifs et portée de l'accès coordonné

Décrire les objectifs et la portée de l'accès coordonné en 2023-2024

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.*
- *Maintenir la distribution optimale des PSL et maintenir une vigie sur cette distribution.*
- *Gérer le fonds d'urgence.*
- *Optimiser les liens entre les partenaires.*
- *Gérer les listes d'attente.*

Pour ce faire, nous pouvons compter sur 11 PSL historiquement dédiés à la clientèle en situation d'itinérante. 4 accordés en 2019, 22 liés au PAII 2021-2026 et 8 transferts interrégionaux.

L'accès coordonné a une portée régionale sur les 3 objectifs. Cependant, 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.

Points d'accès

Description des points d'accès en 2023-2024

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.

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 fait à partir du site du CIUSSS sur la page dédiée à l’itinérance. De plus, une adresse courriel existe et les demandes peuvent être envoyées à accescoordonne02@outlook.com.

Triage et évaluation

Description du processus de triage en 2023-2024

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.

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.*

Aiguillage et référence

Dès le début du processus d’aiguillage et référence, 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 défis 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, surtout parce que les ressources demandées sont indisponibles.

En ce qui a trait principalement à la gestion des PSL, l'OMH avise la professionnelle répondante responsable 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 responsable 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 maintenir 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. Quelques organismes communautaires ont démontré de l'ouverture à intégrer quelques places dans l'accès coordonné. Même si l'on parle de 4 à 5 places, c'est à partir d'histoire gagnante que nous allons être en mesure de persuader de plus en plus des ressources d'hébergement d'intégrer notre accès.

Système de gestion de l'information (SGI)

Description du SGI dans votre région en 2023-2024

Dans notre région, aucun système de gestion de l'information n'a été recensé au cours de l'exercice de cartographie. De plus, plusieurs organismes changent leur perception face à un SGI et voient l'intérêt de le mettre en place. Donc, 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.

Dans un angle clinique, un système de gestion de l'information nous permettrait d'accéder aux évaluations de la personne (outils d'exploration de l'instabilité résidentielle par exemple), aux priorités de la personne face à l'hébergement et d'avoir des plans d'intervention pertinents. L'accès coordonné détient un registre des PSL attribués qui peut être consulté sur demande par chacun des partenaires. Par contre, un registre disponible sur un One Drive sera disponible en 2024-2025 et permettra de faire compiler les demandes d'aide au fond d'urgence, l'octroi des PSL accordés et des placements en logement lié à VCS.

Suivi et amélioration continue en 2024-2025

La région avait comme priorités dans l'avancement de l'accès coordonné pour l'exercice financier 2023-2024, la création et l'utilisation des indicateurs et des résultats communautaires. Nous avons produit un tableau de bord à ce sujet et avons testé nos indicateurs. Plusieurs cibles liées à ceux-ci ont été largement dépassées comme l'attribution des PSL.

Résultat : Dédier des unités de supplément au loyer avec accompagnement à des jeunes vulnérables.			
	Cibles	Résultats pour 2022-2023	Résultats pour 2023-2024
Nombre de jeunes accompagnés en logement et qui ont reçu un PSL	8 jeunes vulnérables qui quittent les centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation seront maintenus en logement. 8 PSL d'urgence seront alloués.	6 jeunes vulnérables ont reçu et été maintenus en logement au 31 mars 2023.	14 jeunes étaient accompagnés sur les 15 PSL disponibles au 31 mars 2024,
Résultat : Dédier des unités de supplément au loyer avec accompagnement à des personnes en situation d'itinérance			
Nombre de personnes ayant reçu un PSL-I	14 PSL d'urgence seront alloués.	10 PSL d'urgence ont été alloués au 31 mars 2023.	15 PSL d'urgence ont été alloués au 31 mars 2024 sur une possibilité de 16.

Nous aimerions inclure les demandes SRA dans l'accès coordonné 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.

À travers notre PARCI, nous avons des mesures et des objectifs qui ont un lien direct avec notre accès coordonné.

- *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.*

Les indicateurs de réussite de nos résultats communautaires vont nous permettre d'évaluer les points à améliorer de notre accès coordonné. 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.

Donc, les priorités pour 2024-2025 sont :

- *Réviser et diffuser le cadre de référence;*
- *Continuer à former les intervenants à l'approche logement d'abord;*
- *Déterminer les indicateurs et les cibles de performance à suivre;*

- *Produire un One Drive afin de compiler :*
 - *les demandes d'aide au fond d'urgence;*
 - *l'octroi des PSL accordés;*
 - *les placements en logement lié à VCS;*
- *Intégrer les places en hébergement de transition.*