


A hand holding a magnifying glass over a city street scene. The background is a stylized, low-angle view of a city street with buildings and a streetcar. The image is overlaid with a grid of diagonal lines in shades of blue and purple. The magnifying glass is positioned over the street, and the hand is visible on the right side.

UN ACCÈS COORDONNÉ POUR MONTRÉAL

Balises régionales pour la mise en place d'un mécanisme d'accès coordonné

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal

Québec 

Un accès coordonné pour Montréal : Balises régionales pour la mise en place d'un mécanisme d'accès coordonné est une production de la Direction des services généraux et des partenariats urbains (DSGPU) du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

1311, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2L 2M3
514 528-2500
ciuss-centresudmtl.gouv.qc.ca

Coordination des travaux

Véronique Denis, conseillère cadre en itinérance | Programme Vers un chez-soi

Rédaction

Benoit Morissette, agent de planification, de programmation et de recherche
Alexandre Champagne, agent de planification, de programmation et de recherche

Relecture stratégique

Catherine Giroux, cheffe du Service régional de l'itinérance

Membres du comité de pilotage de l'accès coordonné et grands collaborateurs à la rédaction

Alexandra Pontbriand, Spectre de rue
Annie Savage, Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal
Antony Santiago, Ville de Montréal
Carolane Larocque, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
Cécile Arbaud, Dans la rue
Julie Grenier, MMFIM
Marjolaine Despars, Ville de Montréal (membre jusqu'en juillet 2023)
Sonia Côté, Le Chaînon
Vincent Brossard, Office municipal d'habitation de Montréal

REMERCIEMENT

Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal tient à remercier les partenaires qui ont participé aux consultations en lien avec la réalisation de la cartographie des services d'hébergement et de logement en itinérance à Montréal. La cartographie a servi de base aux discussions et aux travaux du comité de pilotage et à l'élaboration des balises régionales du présent document.

TABLE DES MATIÈRES

	Pages
_Toc146891683LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	4
INTRODUCTION	5
1. L'OFFRE DE SERVICE D'HÉBERGEMENT ET DE LOGEMENT EN ITINÉRANCE	8
1.1. LES TYPES D'HEBERGEMENT ET DE LOGEMENT POUR LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE	8
1.2. ENJEUX D'ACCES AUX SERVICES D'HEBERGEMENT ET DE LOGEMENT OFFERTS A MONTREAL	9
1.3. BESOINS PRIORITAIRES EN MATIERE D'OFFRE DE SERVICES	11
2. L'ACCÈS COORDONNÉ A MONTRÉAL : OBJECTIF, PRINCIPES ET ORIENTATIONS RÉGIONALES	11
2.1. OBJECTIF DE L'ACCES COORDONNE	11
2.2. PRINCIPES DIRECTEURS.....	12
2.3. LES ETAPES D'UN MECANISME D'ACCES COORDONNE.....	12
2.4. LES COMPOSANTES DE L'ACCES COORDONNE.....	13
<i>Une structure de gouvernance.....</i>	<i>13</i>
<i>Un inventaire centralisé de ressources</i>	<i>14</i>
<i>Des points d'accès clairement définis</i>	<i>15</i>
<i>Des outils d'admission et d'évaluation communs.....</i>	<i>16</i>
<i>Des ressources dédiées</i>	<i>16</i>
<i>Un système de gestion de l'information sur l'itinérance.....</i>	<i>17</i>
2.5. SUIVI ET AMELIORATION CONTINUE DE L'ACCES COORDONNE A MONTREAL.....	18
CONCLUSION	18
BIBLIOGRAPHIE.....	19
Figure 1: Les types de services offerts à Montréal.....	9
FIGURE 2 : SCHEMA DES PARCOURS ET BARRIERES D'ACCES ET DE FREQUENTATION DES RESSOURCES.....	10

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

CCSMTL :	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.
ERL :	Entrée rapide en logement
OMHM :	Office municipal d'habitation de Montréal
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PCMI :	Plan concerté montréalais en itinérance 2021-2026
PAII :	Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026
PRAIDA :	Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile
PSL :	Programme de suppléments au loyer
RSSS :	Réseau de la santé et des services sociaux
SCLSC :	Soutien communautaire en logement social et communautaire
SDIS :	Service de la diversité et de l'inclusion sociale
SHUT :	Services d'hébergement d'urgence et transitoire
SGII :	Système de gestion de l'information sur l'itinérance
SRA :	Stabilité résidentielle avec accompagnement
SRI :	Service régional de l'itinérance
VCS :	Vers un chez-soi

INTRODUCTION

Pour permettre aux personnes en situation d'itinérance d'avoir un toit, la région montréalaise compte sur une diversité de ressources offrant de l'hébergement et du logement. Certaines ressources proposent de l'hébergement temporaire pour un séjour d'une durée d'une nuit à quelques mois. D'autres offrent des programmes de logement où les personnes en situation d'itinérance peuvent s'établir pour une longue durée, voire de manière permanente. Ces ressources desservent différentes populations. Elles peuvent s'adresser à l'ensemble des personnes en situation d'itinérance ou intervenir de manière plus ciblée, auprès de sous-groupes spécifiques comme les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les membres des Premières nations et des Inuit, les personnes vivant avec un problème de santé mentale ou de toxicomanie, etc. Collectivement, ces ressources offrent des services correspondant à une pluralité de besoins, lesquels varient selon l'identité et le parcours de vie des personnes.

Malgré cela, les personnes en situation d'itinérance éprouvent néanmoins des difficultés d'accès aux services d'hébergement et de logement (Gaudet, Elissalde et Décoret 2022). L'insuffisance de places en hébergement et la pénurie de logements abordables observées présentement à Montréal entravent l'obtention de tels services. D'autres obstacles contribuent aussi à limiter leur accessibilité. Par exemple, les ressources d'hébergement ne diffusent pas à large échelle les places disponibles dans leur service. Ainsi, il est difficile, tant pour les personnes en situation d'itinérance que pour les intervenants du milieu, de savoir où aller cogner pour obtenir une place rapidement, et sans multiplier les démarches. Par ailleurs, chaque ressource possède ses propres critères et mécanismes d'admission, de sorte qu'il devient difficile de s'y retrouver. Concernant l'accès à un logement, les personnes en situation d'itinérance se heurtent à de longues démarches administratives. Elles doivent encore une fois multiplier les demandes d'admission, et donc remplir une panoplie de formulaires, avant de se soumettre à plusieurs entrevues de sélection. Cette situation exige également qu'elles répètent leur histoire de vie à plusieurs reprises, alors que leur expérience implique souvent des épisodes traumatisants.

En somme, le parcours des personnes en situation d'itinérance vers la sortie de la rue se trouve jalonné de nombreuses embûches et portes tournantes. Au fil de leurs démarches, elles sont amenées à se déplacer d'une ressource à l'autre avant de trouver celle qui conviendra finalement à leurs besoins ou, à tout le moins, celle qui leur proposera une place. Pareilles circonstances limitent ainsi l'accès des personnes en situation d'itinérance à des services pourtant essentiels à leur affiliation sociale. Elles complexifient aussi le travail des équipes d'intervention chargées de les accompagner à travers ce processus.

Un mécanisme d'accès coordonné : une partie de la solution

Au cours de la dernière décennie, plusieurs villes nord-américaines ont ajouté à leur stratégie de lutte à l'itinérance des mécanismes d'accès coordonné. De manière générale, l'accès coordonné consiste en **un processus intégré** visant à **simplifier l'accès** des personnes en situation d'itinérance **aux services** d'hébergement et de logement **offerts dans une communauté**. Un processus d'accès coordonné se présente sous la forme de protocoles facilitant la collaboration entre les prestataires de services en itinérance afin d'en assurer la complémentarité.

Pour atteindre leur objectif, les mécanismes d'accès coordonné doivent disposer de **points d'accès communautaires clairement identifiés**, où les personnes en situation d'itinérance peuvent soumettre une demande pour une place en hébergement ou en logement. Aussi, des protocoles établissent des **mécanismes d'évaluation des demandes** présentées par les personnes en situation d'itinérance en vue de les **référer vers les ressources** offrant des services correspondant à leur profil. En retour, les ressources sollicitées par l'entremise de ces protocoles proposent d'accueillir ou non une personne en situation d'itinérance, en fonction de leur mission respective ou de la disponibilité des places. Le déploiement d'un accès coordonné nécessite des **outils partagés**. Il s'agit entre autres de formulaires uniques, d'outils d'évaluation communs ainsi qu'un **répertoire de services centralisés**. Le fonctionnement d'un accès coordonné vient donc simplifier l'accès des personnes en situation d'itinérance à un hébergement ou un logement, en réduisant le nombre de démarches qu'elles doivent entreprendre à cette fin. Ce processus permet simultanément de les aiguiller vers les ressources offrant les services dont elles souhaitent se prévaloir.

Comme le stipule la définition québécoise (MSSS, 2014), la situation d'itinérance découle d'un processus de désaffiliation et de rupture sociale qui se manifestent notamment *par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable et de s'y maintenir*. L'accès coordonné peut contribuer à la lutte contre l'itinérance en facilitant la référence d'une personne vers des services d'hébergement et des logements disponibles, en simplifiant la démarche et la rendant plus rapide et fluide. Ainsi, l'implantation de ce processus ne vise pas à pallier l'insuffisance des places en hébergement ou à la pénurie de logements abordables. Elle propose plus tôt d'abaisser certaines des barrières d'accès résultant de l'organisation des services, indépendamment de l'ampleur de l'offre régionale.

Par surcroît, la définition québécoise de l'itinérance suggère qu'elle se concrétise aussi par une difficulté à maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. Pour favoriser le maintien de tels rapports, les personnes en situation d'itinérance doivent donc bénéficier d'un accès aux soins de santé, aux services sociaux, à l'éducation, à divers programmes d'aide financière ainsi qu'à des opportunités d'emploi ou d'implication communautaire. La portée de la plupart des accès coordonnés établis au Canada et aux États-Unis se restreint pour l'instant à l'hébergement et au logement. C'est d'ailleurs en vue d'abaisser les barrières limitant l'accessibilité à ces services que le Gouvernement du Québec et le Gouvernement du Canada favorisent leur implantation. Dans cette perspective, le développement d'un accès coordonné à Montréal veillera d'abord à améliorer l'accessibilité à l'hébergement et au logement.

En somme, la mise en place d'un accès coordonné à Montréal peut et doit être envisagée comme une partie de la solution au problème de l'itinérance. Cette mesure vise certains facteurs contribuant aux difficultés d'accès à l'hébergement et au logement qu'éprouvent présentement les personnes en situation d'itinérance. Elle peut être considérée comme une action ciblée qui s'ajoute à l'ensemble des efforts déployés pour permettre aux personnes en situation d'itinérance d'accéder à un domicile stable, de s'y maintenir et de s'intégrer à la communauté.

Des balises régionales

Le *Plan concerté montréalais en itinérance* (PCMI) du CIUSSS-du-Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) (2022) propose une vision concertée et intégrée de la lutte à l'itinérance à Montréal. Cette vision s'inscrit dans le prolongement de la *Politique nationale de lutte à l'itinérance* (2014) et des plans d'action nationaux subséquents. Elle convie l'ensemble des partenaires à travailler de concert, de manière à adapter leurs pratiques à la réalité des personnes en situation d'itinérance, dans la perspective d'un continuum global de soins et de services. La collaboration entre les partenaires doit conduire à la réalisation d'actions posées par le *bon porteur, au bon endroit, au bon moment*.

La vision formulée dans le PCMI sert de cadre à la mise en œuvre régionale des orientations nationales en matière de lutte à l'itinérance ainsi qu'à l'utilisation des financements dédiés à cette fin. Elle se concrétise à travers les actions proposées, parmi lesquelles figure l'instauration d'un mécanisme d'accès coordonné¹. Cet objectif constitue un engagement pris par le gouvernement du Québec dans le cadre de l'Entente Canada-Québec concernant le programme Vers un chez-soi 2019-2024. En cohérence avec la vision du PCMI, le développement d'un accès coordonné pour Montréal doit considérer les dynamiques propres à ce territoire, afin d'adapter ce processus aux besoins des personnes en situation d'itinérance qui l'habitent.

Pour soutenir les travaux de réflexion sur la mise en place d'un accès coordonné à Montréal, le Service régional de l'itinérance (SRI) du CCSMTL a créé un comité de pilotage regroupant différents partenaires clés du milieu de l'itinérance montréalais. Ce comité avait le mandat d'émettre des recommandations, en accord avec les orientations ministérielles, sur les principes et les orientations devant guider le mécanisme d'accès coordonné à privilégier pour la région de Montréal. Il est à noter que les réflexions du comité se sont entre autres basées sur un portrait et une analyse de l'offre de services d'hébergement et logement disponibles à Montréal et des difficultés d'accès vécues par les personnes en situation d'itinérance qui cherchent à s'en prévaloir (Gaudet, Elissalde et Décoret 2022), réalisés en vue des travaux du comité.

¹ Consulter les sections suivantes : 4.4 Système d'accès coordonné à Montréal (Entente VCS-CCI); 4.5 Axe transversal – Conditions de réussite (Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal 2022).

1. L'OFFRE DE SERVICE D'HÉBERGEMENT ET DE LOGEMENT EN ITINÉRANCE

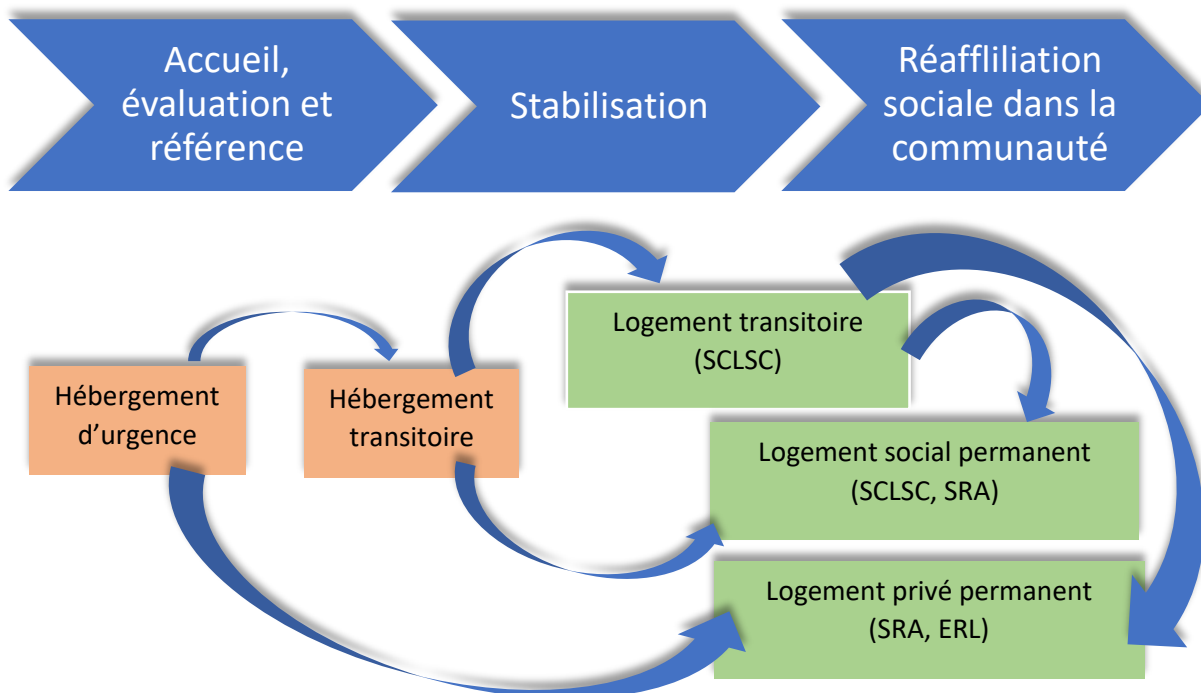
À Montréal, selon le *Portrait des ressources d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance à Montréal et analyse des barrières d'accès* (ci-après « Cartographie ») (Gaudet, Elissalde et Décoret 2022), plus d'une centaine de ressources offrent des services d'hébergement et de logement aux personnes en situation d'itinérance.

1.1. Les types d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance

Les services d'hébergement et de logement s'adressant aux personnes en situation d'itinérance et offerts par les organismes communautaires de Montréal se déclinent en cinq types distincts :

- H
É
B
E
R
G
E
M
E
N
T**
- Hébergement d'urgence : hébergement d'une nuit ou de courte durée qui offre une réponse aux besoins de base des personnes en situation d'itinérance. Des équipes d'interventions sont présentes sur place pour soutenir et orienter les personnes vers des services susceptibles de répondre à leurs autres besoins.
 - Hébergement à court ou moyen terme (hébergement transitoire) : Hébergement pouvant s'étendre de quelques jours à plusieurs mois (généralement maximum 6 à 9 mois) qui offre des services répondant aux besoins de base des personnes en situation d'itinérance tout en favorisant leur réinsertion sociale.
- L
O
G
E
M
E
N
T**
- Logement transitoire : Logement temporaire habité par une personne seule ou un ménage (couple ou famille) pour une durée déterminée pouvant aller de quelques mois à quelques années. Ce type de logement permet habituellement au locataire de payer une contribution financière de type « loyer modique » et de recevoir un accompagnement pour soutenir son insertion sociale. Les unités de logement transitoire sont souvent gérées par des organismes à but non lucratif.
 - Logement social permanent avec soutien communautaire : Consiste en un logement subventionné où le locataire (personne seule, couple ou famille) alloue environ 25 % du revenu du ménage au paiement du loyer. Un accompagnement de type « soutien communautaire en logement social et communautaire » est offert aux personnes pour favoriser leur maintien en logement et leur insertion sociale. Le logement est habité sans durée déterminée et est géré par un organisme à but non lucratif.
 - Logement privé permanent avec soutien communautaire : Consiste en un logement sur le marché privé qui peut être habité de façon stable et sécuritaire, sans durée prédéterminée (avec bail). Les programmes de logement offerts aux personnes en situation d'itinérance par les organismes communautaires sont notamment les suivants :
 - Programme d'entrée rapide en logement (ERL) : Subvention offerte au locataire pour le paiement de quelques mois de loyer et accompagnement à court terme offert aux personnes pour favoriser leur maintien en logement.
 - Programme de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) : Consiste en un logement subventionné privé où la personne en situation d'itinérance paie environ 25 % de son revenu pour le loyer (grâce à un PSL ou une subvention locative provenant du programme VCS) et reçoit un soutien individuel sur une base régulière d'un organisme communautaire et adapté à ses besoins, dans le but de favoriser le maintien en logement à long terme et la réinsertion sociale.

Figure 1: Les types de services offerts à Montréal



1.2. Enjeux d'accès aux services d'hébergement et de logement offerts à Montréal

Selon la cartographie, en se positionnant dans la perspective des personnes en situation d'itinérance, l'accès aux services d'hébergement et de logement à Montréal se décrit comme suit :

- parcours du combattant
- portes tournantes
- avoir à répondre à de nombreux critères
- multiplier les démarches administratives
- devoir répéter son histoire à de nombreuses reprises

Des barrières d'accès sont présentes à tous les niveaux du continuum hébergement-logement. Ainsi, quand une personne se retrouve en situation d'itinérance, l'accès à un service d'hébergement d'urgence (SHU) ou transitoire n'est pas simple :

- manque de places dans les hébergements d'urgence ou transitoires ;
- difficulté à savoir, en temps réel, où des places sont disponibles (lorsqu'il y en a) pour cibler les références ;
- critères et mécanismes d'accès différents pour chaque ressource.

Ensuite, quand une personne est dans la rue ou dans un SHU, accéder à un logement plus stable est aussi difficile et compliqué :

- peu de logements transitoires ou permanents acceptent des personnes en situation d'itinérance;
- critères contraignants des programmes d'accès à des logements transitoires et permanents destinés et adaptés aux personnes en situation d'itinérance
- beaucoup de documents sont à fournir;
- longs délais de traitement des demandes.

Il ressort de l'analyse que plus une personne en situation d'itinérance souhaite accéder à un milieu de vie stable, plus cet accès est difficile, contraignant et restreint. Le logement social transitoire ou permanent est celui dont l'accès est le plus difficile (exige généralement d'être référé par un intervenant, de remplir un formulaire ou un dossier de candidature et de passer une entrevue d'admission) et dont les critères d'admission sont plus nombreux et donc, par définition, exclusifs.

À ces enjeux liés à l'organisation interne des ressources du continuum hébergement-logement, s'ajoutent des enjeux structurels affectant la prestation des services offerts par les partenaires communautaires. Les principaux éléments relevés sont les suivants : pénurie de logements, manque de financement permettant d'embaucher du personnel qualifié, épuisement professionnel du personnel, fort taux de roulement dans les équipes de travail. En raison de ces problèmes, plusieurs ressources doivent offrir leurs services en situation de sous-effectif et, conséquemment, parviennent difficilement à offrir aux personnes en situation d'itinérance : « le bon service, au bon moment avec la bonne intensité et durée ».

Les barrières à franchir en fonction des étapes de ce parcours sont synthétisées dans la figure 2.







Figure 2 : Schéma des parcours et barrières d'accès et de fréquentation des ressources



*Crédit image : Judith Gaudet, Jérôme Ellisalde et Ludovic Décoret, 2022

1.3. Besoins prioritaires en matière d'offre de services

La cartographie a permis de ressortir les besoins prioritaires suivants :

- Offrir une plus grande quantité et diversité de ressources d'hébergement et de logements sur l'ensemble du territoire montréalais pour répondre à l'ensemble des besoins, et notamment ceux des groupes suivants :
 -  personnes issues des Premières nations et Inuit
 -  femmes et des couples avec enfants
 -  personnes en situation d'itinérance qui ne s'expriment ni en français ni en anglais
 -  personnes en situation d'itinérance âgées ou en situation de perte d'autonomie ou de handicap
 -  personnes en situation d'itinérance chronique ou consommatrices d'alcool ou de drogues
 -  personnes issues de la communauté LGBTQ2+
- Assouplir certains critères d'admission (notamment par rapport à la consommation de drogues ou d'alcool) et processus d'admission
- Diminuer la lourdeur administrative associée à l'accès à un logement
- Diffuser les informations sur ressources disponibles, et particulièrement des places disponibles en temps réel

2. L'ACCÈS COORDONNÉ A MONTRÉAL : OBJECTIF, PRINCIPES ET ORIENTATIONS RÉGIONALES

Cette section met en lumière les grands paramètres devant structurer l'accès coordonné en respect de la vision montréalaise. L'objectif, les principes et les orientations de l'accès coordonné, établis en comité de pilotage, sont détaillés dans les prochaines pages. Ils constituent le cadre commun auquel tous les partenaires sont invités à se référer à toutes les étapes du développement et de la mise en œuvre de l'accès coordonné.

2.1. Objectif de l'accès coordonné

À Montréal, l'objectif de l'accès coordonné est de favoriser la stabilité résidentielle des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être en leur facilitant l'accès aux divers services permettant l'obtention d'une place en hébergement ou en logement, le maintien en logement et la prévention de la perte de logement.

Il est ainsi souhaité que l'accès coordonné inclut l'ensemble du continuum hébergement-logement, c'est-à-dire les services d'hébergement d'urgence, les hébergements de transition, le logement social transitoire et permanent de même que les programmes d'accès à du logement privé de types « Soutien résidentiel avec accompagnement » (SRA) et « Entrée rapide en logement » (ERL).

En outre, à plus long terme, l'accès coordonné devrait permettre aux personnes en situation d'itinérance de pouvoir répondre à l'ensemble de leurs besoins d'hébergement ou de logement, mais aussi aux besoins liés à leur bien-être et leur santé physique et mentale.

2.2. Principes directeurs

À Montréal, l'accès coordonné est envisagé comme un projet communautaire collectif. Son développement et sa mise en œuvre seront pris en charge par le milieu communautaire, avec le soutien du Service régional de l'itinérance du CCSMTL et de la Ville de Montréal.

Les principes suivants doivent guider la conception, le déploiement et le fonctionnement de l'accès coordonné montréalais :

- Respect de la confidentialité et des droits des personnes en situation d'itinérance
- Reconnaissance de la relation privilégiée entre les personnes en situation d'itinérance et les intervenants qui les accompagnent
- Respect de l'autonomie et de la mission des organismes communautaires dans toutes les étapes de l'accès coordonné
- Implication volontaire des organismes communautaires dans les mécanismes d'accès coordonné
- La collaboration et la mise en commun des forces des organisations pour offrir une gamme de services adaptés aux besoins des personnes
- Mise en œuvre graduelle de l'accès coordonné, afin de susciter l'adhésion des partenaires

Obligation régionale concernant l'accès coordonné

Un mécanisme de collaboration doit obligatoirement être établi entre les organismes communautaires porteurs de suppléments au loyer (PSL) de l'OMHM, dans le cadre de la mesure 5,3 du plan d'action interministériel en itinérance (PAII) 2021-2016.

2.3. Les étapes d'un mécanisme d'accès coordonné

Un accès coordonné consiste en un **processus** dont le fonctionnement se déroule en quatre étapes. Chaque étape implique une **collaboration** entre divers **partenaires** offrant des services aux personnes en situation d'itinérance. Le but est la mise en commun de plusieurs programmes ou services pour offrir une plus grande gamme de solutions aux personnes en situation d'itinérance.

1. L'accès ou la demande

Un accès coordonné exige qu'un ou plusieurs points d'accès soient clairement identifiés afin que les personnes en situation d'itinérance puissent savoir où présenter une demande pour de l'hébergement ou un logement (ou qu'elles puissent y être référées). Ces points d'accès sont les portes d'entrée (virtuel ou en personne) vers les services accessibles par l'entremise de l'accès coordonné. Les informations au sujet des points d'accès doivent être largement diffusées dans les milieux fréquentés par les personnes en situation d'itinérance ou les personnes à risque d'itinérance et connues des équipes d'intervention et du personnel soignant qui leur offre des services.

2. Le triage et l'évaluation

Une fois une demande reçue, des informations minimales sont recueillies afin de pouvoir diriger les personnes vers les services les plus appropriés pour répondre à leurs besoins en matière de logement, à court terme (p. ex. sécurité, logement, nourriture) et à long terme (p. ex. logement permanent). Ensuite, une évaluation des services requis (hébergement,

logement ou autres) est réalisée pour orienter la personne vers le ou les services identifiés en respectant le plus possible les préférences en matière de service ou de logement.

3. La priorisation

La priorisation des demandes vise à assurer aux personnes en situation d'itinérance un accès équitable et universel aux services. Ainsi, les demandes admissibles aux services offerts dans l'accès coordonné sont traitées et orientées en fonction de critères d'équité établis par les parties prenantes. La priorisation est basée sur un exercice périodique de concertation entre les parties prenantes de l'accès coordonné qui implique l'identification de sous-groupes parmi la population itinérante qui sont moins bien rejoints par les services (en raison par exemple d'un cumul de facteurs d'exclusion aux services). Cette étape est nécessaire pour favoriser un accès aux services à toutes les personnes en situation d'itinérance.

4. Jumelage et aiguillage

Une fois l'évaluation des services requis et la priorisation déterminée, les demandes de services sont transférées et les personnes sont ainsi orientées vers les services disponibles correspondant à leurs besoins et leurs préférences. Cette étape se réalise dans le respect de l'autonomie, de la mission et des processus d'admission des organismes.

2.4. Les composantes de l'accès coordonné

Le fonctionnement de l'accès coordonné requiert six composantes essentielles à la collaboration entre les partenaires impliqués. Ces composantes sont :

- ✚ Une structure de gouvernance
- ✚ Un inventaire centralisé de ressources/services/programmes
- ✚ Des points d'accès clairement définis
- ✚ Des outils d'admission et d'évaluation communs
- ✚ Des ressources dédiées
- ✚ Un système de gestion des informations

Le rôle de chacune de ces composantes de l'accès coordonné est défini dans les sections suivantes. De même, l'exigence minimale à respecter pour chacune d'elles pour le développement et la mise en œuvre d'un mécanisme à Montréal y est clairement énoncée dans un encadré.

Une structure de gouvernance

La structure de gouvernance de l'accès coordonné permet la collaboration entre les partenaires du milieu de l'itinérance montréalais à l'instauration de l'accès coordonné. Ses responsabilités principales consistent en :

- Veiller à la réalisation des objectifs et des principes de l'accès coordonné montréalais dans le cadre de son développement et de sa mise en œuvre ;
- Susciter l'adhésion et la concertation des partenaires ;
- Soutenir la gestion du changement ;
- Surveiller les opérations courantes de l'accès coordonné et s'assurer de l'acquiescement des rôles et responsabilités des partenaires impliqués ;
- Favoriser l'amélioration continue du processus.

Exigences minimales pour la région de Montréal

La structure de gouvernance de l'accès coordonné devra être proposée par les organismes soumissionnaires de l'accès coordonné pour Montréal et devra obligatoirement comprendre les éléments suivants :

- L'implication de plusieurs organismes communautaires impliqués dans le continuum de services hébergement-logement, dont des organismes offrant des suppléments au loyer (PSL) de l'OMHM
- L'implication du Service régional de l'itinérance du CCSMTL
- L'implication du Service de la diversité et de l'inclusion de la Ville de Montréal
- Une entente de collaboration signée entre les parties prenantes impliquées dans le mécanisme d'accès coordonné ;
- Des rencontres annuelles planifiées pour s'assurer du suivi de l'entente de collaboration

Un inventaire centralisé de ressources

Un inventaire centralisé des ressources permet de colliger et de diffuser les informations importantes pour l'accès aux services d'hébergement ou des logements participant au mécanisme d'accès coordonné. Pour garantir la pertinence et l'efficacité de l'inventaire, ce dernier doit procurer une description détaillée des services offerts et des critères d'inclusion et d'exclusion afin d'assurer une bonne référence. L'inventaire doit également permettre de connaître la disponibilité des places. Cela implique donc des mises à jour régulières de l'inventaire.

Considérant les caractéristiques propres aux types de services, l'inventaire centralisé de ressources peut être divisé en deux volets, soit un volet hébergement et un volet logement. :

Volet hébergement

- Diffusion à large échelle et en temps réel des informations au sujet des places disponibles en hébergement d'urgence ou transitoire
- Diffusion à large échelle des critères d'inclusion et d'exclusion aux services d'hébergement

Volet logement

Diffusion aux partenaires impliqués dans l'accès coordonné :

- Répertoire des organismes offrant des services de logement et de la disponibilité de logement en temps réel
- Description des critères d'inclusion ou d'exclusion

Inclusion obligatoire des organismes porteurs de suppléments au loyer (PSL) de l'OMHM (mesure 5,3 du PAII) et de projets de Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) financés par le programme Vers un chez-soi.

Des points d'accès clairement définis

Les points d'accès sont les endroits où les personnes en situation d'itinérance entrent en contact avec le mécanisme d'accès coordonné afin d'y présenter une demande pour des services d'hébergement ou un logement. Ces points d'accès doivent être clairement identifiés et facilement repérables par les personnes en situation d'itinérance et les intervenants qui les accompagnent.

Deux modèles d'accès suivants peuvent être considérés pour l'accès coordonné montréalais².

Caractéristiques	Modèle d'accès : Centralisé	Modèle d'accès : Décentralisé
Point de contact avec les ressources	<ul style="list-style-type: none">• Un seul organisme ou une ligne téléphonique centrale	<ul style="list-style-type: none">• Plusieurs emplacements coordonnés. (Par ex. : ressources communautaires, ligne téléphonique, portail web, etc.)
Nombre de points d'accès	<ul style="list-style-type: none">• Un seul	<ul style="list-style-type: none">• Plusieurs
Avantages	<ul style="list-style-type: none">• Garantir l'uniformité du processus• Réduire les risques de dédoublement	<ul style="list-style-type: none">• Possibilité de combiner plusieurs modes d'accès• Possibilité d'ouvrir des points d'accès conçus en fonction des besoins propres à divers sous-groupes de personnes en situation d'itinérance• Couverture territoriale élargie
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none">• Moins sensible à la diversité des besoins donc moins efficace• Moins accessible (par exemple, longues distances à parcourir pour y accéder ; accès limité au téléphone ou à l'Internet).	<ul style="list-style-type: none">• Incohérences possibles entre les points d'accès• Dédoublements possibles entre les points d'accès

L'implantation et le fonctionnement d'un accès coordonné exigent l'adoption d'une approche *sans mauvaise porte* (« no wrong door »). Cette approche signifie que toute personne en situation d'itinérance se présentant dans un organisme peut obtenir des informations sur la façon d'accéder à un service d'hébergement-logement à travers le mécanisme d'accès coordonné et y être référé. La référence peut être faite vers les partenaires impliqués dans l'accès coordonné ou vers tout autre service correspondant aux besoins et désirs de la personne évaluée. Cette approche suppose donc que l'ensemble de la communauté soit bien au fait de l'existence d'un mécanisme d'accès coordonné, de son fonctionnement et de la façon d'y accéder.

² Pour une description détaillée des modèles d'accès, consultez le [Guide sur l'accès coordonné de Vers un chez-soi](#) (Emploi et développement social Canada 2019, section 6).

Exigences minimales pour la région de Montréal

- Respect du principe *sans mauvaise porte* (« *no wrong door* »)
- Prise en compte de la diversité des profils de la population itinérante dans la planification des projets
- Mettre en place une stratégie pour l'inclusion des personnes en situation d'itinérance chronique et des personnes les plus vulnérables et éloignées des services.

Des outils d'admission et d'évaluation communs

L'admission et l'évaluation des personnes en situation d'itinérance se présentant dans un point de contact d'accès coordonné sont des étapes névralgiques du mécanisme d'accès coordonné. Ces étapes nécessitent de développer une compréhension commune de la population desservie par le mécanisme d'accès coordonné. En ce sens, il importe que le mécanisme s'appuie sur une définition opérationnelle des personnes en situation d'itinérance desservie, incluant une définition de l'itinérance chronique. Dans un même ordre d'idées, il est important de déterminer des critères d'inclusion et d'exclusion pour être admis dans le mécanisme d'accès coordonné, et ce, en vue d'assurer la complémentarité des trajectoires de services en fonction du profil des personnes.

À cet effet, l'utilisation d'outils d'admission et d'évaluation permet de dresser un portrait de la situation vécue par la personne et de la référer vers la solution d'hébergement ou de logement la mieux adaptée ou de la référer vers d'autres services d'hébergement ou de logement extérieurs à l'accès coordonné, par exemple vers le réseau de la santé, vers le programme PRAIDA, etc. Ainsi, le processus d'admission et l'évaluation des demandes doivent s'appuyer sur un certain nombre d'informations sur la personne (âge, genre, histoire d'itinérance, genre, état de santé, etc.). Ces informations doivent permettre d'identifier facilement les personnes en situation d'itinérance admissibles aux services offerts par le biais de l'accès coordonné. De plus, ces informations sont nécessaires pour assurer le meilleur jumelage possible entre la personne et les services auxquels elle est référée, en fonction de leurs critères d'inclusion et d'exclusion respectifs.

Exigences minimales pour la région de Montréal

- Définition de la population en situation d'itinérance visée par le mécanisme d'accès coordonné, incluant une définition de l'itinérance chronique
- Détermination de critères d'exclusion pour l'accès au mécanisme d'accès coordonné
- Utilisation d'un outil permettant de décrire la situation de la personne en fonction des critères d'inclusion et d'exclusion du mécanisme afin d'assurer la complémentarité des trajectoires
- Procédure de demande uniformisée au mécanisme d'accès coordonné pour simplifier l'accès aux services de logement.
- Formation complète en continu des acteurs du milieu sur l'utilisation des outils et mécanismes de rétroaction

Des ressources dédiées

Pour maximiser les chances de réussite de l'accès coordonné, il est primordial d'y dédier des ressources financières et humaines. Celles-ci peuvent être consacrées à la planification, à l'organisation, à la direction et au contrôle des balises de l'accès coordonné.

Exemples de tâches réalisées par des ressources dédiées à l'accès coordonné par l'organisme porteur :

- Soutenir la structure de gouvernance (planification des rencontres de suivi, suivi de l'entente, etc.)
- Accueil des participants, selon la planification des points d'accès
- Stratégie de mobilisation des partenaires
- Soutien et formation continue des partenaires
- Plan de communication visant à informer le milieu du fonctionnement, des règles et des actualités du projet
- Stratégie de diffusion des informations au sujet de la disponibilité des services
- Plan de développement et de mise à jour des outils informatiques (s'il y a lieu).

Un système de gestion de l'information sur l'itinérance

Un système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII) consiste en un outil informatisé permettant de recueillir des renseignements sur les personnes en situation d'itinérance d'une communauté et leurs besoins en matière d'hébergement et de logement.

Grâce à de tels outils, les communautés peuvent entre autres colliger des informations en temps réel sur le nombre de personnes qui se retrouvent en situation d'itinérance et le nombre de personnes sorties de la rue. Les fonctionnalités des SGII permettent aussi de constituer des dossiers pour chaque personne en situation d'itinérance, afin d'y inscrire des notes cliniques, des plans d'intervention, les références vers les services, etc. Avec le consentement de la personne et dans le respect des lois et des normes protégeant les renseignements personnels, certaines informations contenues aux dossiers peuvent être partagées entre divers organismes impliqués dans la prise en charge d'une personne. L'utilisation d'un SGII peut ainsi éviter aux personnes en situation d'itinérance d'avoir à répéter à de nombreuses reprises leur histoire de vie dans leur recherche d'une place en hébergement ou en logement. Elle simplifie également les démarches administratives que doivent réaliser les personnes en situation d'itinérance et les équipes d'intervention qui les accompagnent afin d'obtenir de tels services.

Conditions de réussite

- Le recours à un SGII commun à l'ensemble des organismes participants à l'accès coordonné n'est pas obligatoire, mais est possible pour faciliter l'opérationnalisation du mécanisme d'accès coordonné.
- Considérant qu'un tel système vise à recueillir des renseignements personnels auprès des personnes en situation d'itinérance et à les partager avec des tiers, son utilisation est assujettie aux lois et aux règlements sur la protection des renseignements personnels.
 - Le cas échéant, le porteur du projet doit se doter et fournir une politique sur la gestion et l'utilisation des renseignements personnels, définissant explicitement les droits des personnes en situation d'itinérance participantes, notamment les modalités d'accès à leur dossier, ainsi que les obligations de l'ensemble des partenaires impliqués.

2.5. Suivi et amélioration continue de l'accès coordonné à Montréal

Pour assurer le suivi et l'amélioration continue du mécanisme d'accès coordonné mis en place à Montréal, il est important de déterminer des indicateurs.

L'organisme porteur devra proposer des indicateurs de suivi³, en intégrant minimalement ceux décrits ci-dessous :

Exigences minimales pour la région de Montréal

Les indicateurs de suivi ci-dessous se rapportant au mécanisme d'accès coordonné devront obligatoirement être documentés :

- Nombre d'organismes faisant partie de l'accès coordonné
- Nombre de demandes d'admission
 - Nombre de demandes d'admission où la personne a pu recevoir le service demandé
 - Nombre de demandes d'admission refusées et raison du refus

Autres exemples d'indicateurs possibles :

- Nombre de personnes ayant obtenu un logement
- Nombre de personnes ayant perdu leur logement et raisons de la perte de logement
- Etc.

CONCLUSION

Le présent document sur les balises régionales d'un mécanisme d'accès coordonné à Montréal constitue le cadre commun guidant le développement et la mise en œuvre de l'accès coordonné. Dès maintenant, les partenaires communautaires sont invités à travailler en étroite collaboration pour améliorer l'accessibilité des services d'hébergement et de logement aux personnes en situation d'itinérance et de grande vulnérabilité. Bien que de nouvelles initiatives soient déployées prochainement, il est important d'envisager l'accès coordonné comme un processus continu qui nécessitera un engagement constant et qui sera appelé à se bonifier au fil du temps afin de toujours mieux répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

³ À noter que les exigences ici énoncées en matière d'indicateurs à documenter ne concernent que le mécanisme d'accès coordonné et non pas les données à fournir au CCSMTL dans le cadre de redditions de comptes associées à des financements particuliers.

BIBLIOGRAPHIE

CIUSSS CENTRE-SUD-DE-L'ILE-DE-MONTREAL. (2022). *Plan concerté montréalais en itinérance 2021-2026 : S'unir dans l'action.* 64 pages. Repéré à :

santemontreal.qc.ca/fileadmin/fichiers/professionnels/outils-services/Itinerance/23-06-13_Plan_PCMI_21-26.pdf

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL DU CANADA (2016). *Guide sur l'accès coordonné de Vers un chez-soi.* 93 pages. Repéré à : https://publications.gc.ca/collections/collection_2019/edsc-esdc/Em12-66-2019-fra.pdf

GAUDET, Judith, ELLISALDE, Jérôme et DÉCORET, L. (2022). *Portrait des ressources d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance à Montréal et analyse des barrières d'accès.* Version abrégée. 20 pages.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Programme Vers un chez-soi.* Gouvernement du Québec. Repéré à : <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/itinérance/programme-vers-un-chez-soi/a-propos/>

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. (2014). *Politique nationale de lutte à l'itinérance. Ensemble pour éviter la rue et en sortir.* Gouvernement du Québec, 74 pages. Repéré à : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2013/13-846-03F.pdf>

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. (2021). *Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026. S'allier devant l'itinérance.* Gouvernement du Québec, 69 pages. Repéré à : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2021/21-846-01W.pdf>



Santé Montréal / Service régional de l'itinérance

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal

Québec 