

The background features a stylized illustration of a hand holding a magnifying glass, focusing on a building facade. The scene is overlaid with diagonal stripes in shades of blue and purple. The text is centered in a bold, blue, sans-serif font with a slight drop shadow.

**SUIVI ANNUEL DE L'AVANCÉE DES TRAVAUX
MONTRÉLAIS SUR LA MISE EN PLACE D'UN
MÉCANISME D'ACCÈS COORDONNÉ
ANNÉE 2022-2023**

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

Québec 

SUIVI ANNUEL DE L'AVANCÉE DES TRAVAUX MONTRÉLAIS SUR LA MISE EN PLACE D'UN MÉCANISME D'ACCÈS COORDONNÉ ANNÉE 2022-2023

Le Service régional de l'itinérance (SRI) de la Direction des services généraux et des partenariats urbains du CIUSSS-du Centre-Sud de l'Île-de-Montréal (CCSMTL) pilote les travaux entourant la mise en place d'un mécanisme d'accès coordonné à Montréal depuis 2021. Ces travaux se sont intensifiés en 2022-2023. Ainsi, la vision, les principes inhérents et les grandes orientations de l'accès coordonné montréalais se sont précisés. Par ailleurs, sans compter le « Projet Logement Montréal » (PLM) qui regroupe quatre organismes communautaires fonctionnant de manière coordonnée depuis plusieurs années, trois nouvelles initiatives ont été déployées. Ces initiatives sont les suivantes :

- Stratégie concertée de répartition des suppléments au loyer (PSL) entre le CCSMTL, l'Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM), les regroupements communautaires et la Ville de Montréal
- Mécanisme de référencement jeunesse
- Diffusion des places disponibles en temps réel dans les services d'hébergement d'urgence de Montréal

1. Gouvernance et partenaires participant aux travaux sur l'accès coordonné

Le modèle de gouvernance de l'accès coordonné montréalais est toujours provisoire. Le SRI a la responsabilité de planifier, financer et coordonner l'accès coordonné à Montréal, et ce, en fonction des orientations ministérielles et en tenant compte de la réalité montréalaise.

Pour travailler de concert avec les partenaires en itinérance et encadrer les travaux de planification de l'accès coordonné, un comité de pilotage a été mis en place par le SRI. Le mandat du comité est le suivant :

- Déterminer les orientations régionales de l'accès coordonné ;
- S'assurer du bon déroulement et de la mise en œuvre de l'accès coordonné en partenariat ;
- Fournir des pistes de réflexion et d'analyse qui contribuent à la qualité du projet et des stratégies d'action pour surmonter les enjeux ;
- Discuter des préoccupations des partenaires et favoriser leur engagement et leur mobilisation ;
- Faire le suivi et l'évaluation de l'implantation et la mise en œuvre de l'accès coordonné et formuler des recommandations pour la suite.

Le comité de pilotage de l'accès coordonné regroupe des partenaires issus des milieux communautaires et institutionnels et est composé des représentations suivantes :

- CIUSSS-du-Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
 - Service régional de l'itinérance
 - Direction adjointe qualité, risque et éthique

- Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal (MMFIM)
- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)
- Organisme communautaire en hébergement pour femmes
- Organisme communautaire jeunesse
- Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue (ROCQTR)
- Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM)
- Ville de Montréal
 - Service de la diversité et de l'inclusion sociale
 - Service de l'habitation

Parallèlement aux travaux du comité de pilotage, les trois initiatives énumérées précédemment ont été déployées pour répondre à des besoins précis en matière de coordination de services. Ces initiatives ont vu le jour à travers leur propre instance de gouvernance.

Ainsi, les travaux entourant la répartition des PSL sont chapeautés par un groupe de travail composé des membres suivants :

- CIUSSS-du-Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Service régional de l'itinérance (SRI)
- Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal (MMFIM)
- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)
- Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM)
- Ville de Montréal – Service de l'habitation

Le mécanisme de référencement jeunesse est le fruit d'une collaboration entre les Centres jeunesse de Montréal et deux organismes communautaires jeunesse, avec l'accompagnement du SRI. Quant au projet « Trello », il émane du groupe de travail sur les services d'hébergement d'urgence (GT SHU), sous la gouverne du Comité continuum hébergement-logement. Le mandat du GT-SHU est d'animer la concertation des partenaires impliqués dans l'offre de services en hébergement d'urgence à l'échelle régionale pour alimenter un processus d'amélioration continue et ainsi assurer une réponse adéquate aux besoins des personnes en situation d'itinérance. Il est composé des membres suivants :

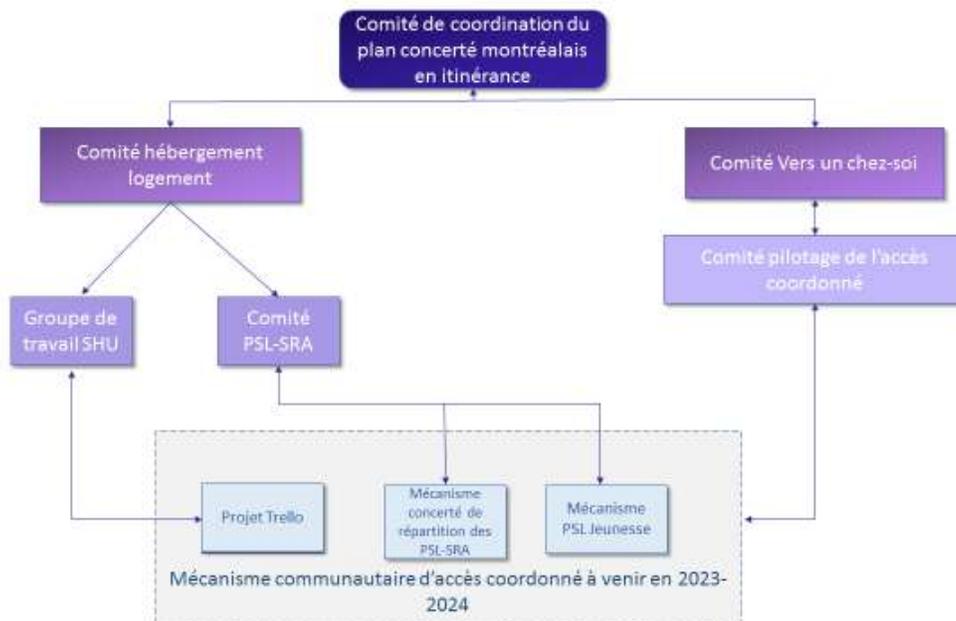
- CIUSSS-du-Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal :
 - Service régional de l'itinérance
 - Direction régionale de santé publique
 - Coordination régionale des mesures d'urgence, sécurité civile et accès réseau
 - Direction santé mentale et dépendance

- CIUSSS-de l'Est-de-l'Île-de-Montréal – Direction santé mentale et dépendance

- Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal (MMFIM)
- Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM)
- Représentants de 13 SHU :
- Ville de Montréal :
 - Service de la diversité et de l'inclusion sociale
 - Service de police de la ville de Montréal
 - Centre de sécurité civile

En somme, comme le montre la figure 1 ci-dessous, la gouvernance relative à l'accès coordonné est, à ce stade-ci du développement du mécanisme, décentralisée. L'année 2023-2024 permettra de mailler les différentes initiatives en place et de les intégrer à un mécanisme d'accès coordonné plus global. Aussi, des groupes de travail pourront être, au besoin, constitués afin de réfléchir à des thématiques particulières en fonction de l'avancement des travaux.

Figure 1. Illustration de la gouvernance actuelle de l'accès coordonné



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

Les principaux constats du *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 ») sont résumés à travers l'illustration qui suit :

Figure 2. Barrières rencontrées tout au long des parcours d'accès et de fréquentation des ressources



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

Des goulots d'étranglement s'observent à tous les niveaux du continuum hébergement-logement en itinérance. 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 :

- les places en SHU sont le plus souvent occupées
- le nombre de places disponibles n'est pas suffisant
- il est difficile de savoir où des places sont disponibles en temps réel pour cibler les références
- les critères et les mécanismes d'accès sont différents pour chaque ressource multipliant les démarches à réaliser.

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,
- les programmes d'accès à des logements transitoires et permanents destinés et adaptés aux personnes en situation d'itinérance sont soit contraignants (logement social avec soutien communautaire, programme de PSL) ou pas assez nombreux (projets SRA et ERL).

2.1. Enjeux d'accès aux services du continuum hébergement-logement en itinérance à Montréal

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

Ainsi, un des enjeux d'accès identifiés par la cartographie concerne les mécanismes et les critères d'accès aux ressources qui sont nombreux et variables. Bien que des barrières soient présentes pour accéder aux SHU (manque de place, obligation de se séparer de son animal de compagnie, ne pas être trop intoxiqué par l'alcool ou la drogue), 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 encadré par des mécanismes de sélection et des critères nombreux et contraignants. Les hébergements d'urgence sont plus faciles d'accès, car le fait de s'y présenter (autoréférence) est suffisant pour y être admis (si des places sont disponibles). Concernant les ressources d'hébergement à court ou moyen terme (dites ressources d'hébergement transitoire), elles peuvent accepter l'autoréférence, mais une entrevue d'admission peut s'ajouter pour s'assurer du respect de certains critères d'admission. À l'autre bout du continuum, 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 ».

2.2. Besoins prioritaires en matière d'offre de services

Malgré l'ampleur de l'offre de services d'hébergement et de logement en itinérance à Montréal, certaines lacunes, voire des trous de service, sont tout de même observables en lien avec certains sous-groupes de personnes en situation d'itinérance. La cartographie a permis de ressortir les besoins suivants :

- Offrir une plus grande diversité de ressources d'hébergement et de logements sur le territoire montréalais pour répondre à l'ensemble des besoins, notamment ceux des groupes suivants :
 - ✚ personnes issues des Premières Nations et des Inuits
 - ✚ 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 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.

2.3. Initiatives existantes à Montréal avec des composantes d'accès coordonné

Projets montréalais avec composantes d'accès coordonné déjà existants à Montréal			
Projet	Répertoire des ressources en hébergement communautaire et en logement social avec soutien communautaire http://rapsim.org/wp-content/uploads/2022/06/repertoire-2022-final-web.pdf	Plateforme 100 logements pour sans-abri https://www.100logements.com/	Projet Logement Montréal http://projetlogementmontreal.org/accueil
Portée	Hébergement et logement social avec soutien communautaire	Logement social avec soutien communautaire	Logements privés (projets SRA VCS et SRA-PSL) et logement social
Composante de l'accès coordonné	Inventaire centralisé de ressources	Inventaire centralisé de ressources Outil d'admission commun Ressources dédiées	Guichet d'accès centralisé Outil d'admission/d'évaluation commun Ressources dédiées Système de gestion des informations

3. Objectifs et portée de l'accès coordonné

3.1. 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 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).

Bien que les principes et les orientations de l'accès montréalais soient discutés en comité de pilotage, trois initiatives relativement indépendantes les unes des autres ont été déployées en 2022-2023. D'abord, une stratégie concertée de répartition et d'octroi des PSL a été mise en place en collaboration avec le CCSMTL, l'OMHM, la Ville de Montréal, le MMFIM et le RAPSIM. Le but de cette stratégie était de déterminer les populations prioritaires à viser pour l'octroi des PSL et d'assurer un arrimage et un processus de référencement avec, notamment, les organismes offrant de l'hébergement d'urgence ou transitoire.

Ensuite, un mécanisme de référencement pour les PSL jeunes a été mis en place à l'automne 2022 (projet « Logement Jeunesse Montréal ») en collaboration avec le CCSMTL. Le but du mécanisme est de favoriser le référencement de jeunes vulnérables, d'assurer un arrimage avec les Centres Jeunesse et de centraliser le processus d'admission aux PSL des jeunes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Enfin, une application de diffusion des places disponibles dans les services d'hébergement d'urgence (SHU) en temps réel a été implantée à l'hiver 2023 (provisoirement intitulée « Projet Trello »). L'objectif de l'outil est de rendre le référencement vers les SHU plus efficace et fluide, tant pour les personnes référentes que référées.

3.2. Portée de l'accès coordonné

La portée de l'accès coordonné de Montréal se veut régionale. Les initiatives actuellement en place couvrent l'ensemble du territoire montréalais. Ainsi, la stratégie concertée de répartition et d'octroi des PSL regroupe 11¹ organismes porteurs de PSL adultes. Celle-ci vise à assurer aux personnes en situation d'itinérance de profils diversifiés (hommes, femmes, jeunes, autochtones, personnes sortant de prison, etc.) l'accès à un logement abordable avec accompagnement et à

¹ Les organismes porteurs de PSL adultes sont : Accueil Bonneau, Association d'entraide le Chaînon, Diogène suivi communautaire, GEIPSI, La Fondation du refuge pour femmes Chez Doris, La Société John Howard du Québec, Logis Rose Virginie, Maison Marguerite, Mission Old Brewery, Projet Logement Montréal et Résilience.

identifier le logement et le service psychosocial répondant aux besoins spécifiques de chaque personne.

Le projet « Logement Jeunesse Montréal (LJM) » est porté par deux organismes jeunesse, soit *Dans la Rue* et *Foyer pour jeunes travailleurs et travailleuses de Montréal*, et regroupe six (6) organismes jeunesse partenaires², en collaboration avec des services ou équipes de trois (3) CIUSSS, dont les Centres jeunesse de Montréal (CCSMTL) et les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw (COMTL). Le projet assure aux jeunes l'accès à un continuum de services allant de l'hébergement d'urgence, à l'hébergement transitoire, jusqu'à la réadaptation en logement permanent avec accompagnement).

Le « Projet Trello » vise à diffuser en temps réel les places disponibles dans les 22 sites d'hébergement d'urgence de Montréal. Une fois le déploiement terminé, l'outil permettra à tous les intervenants du territoire (comme la police, les travailleurs de rue, les services d'hébergement d'urgence) d'orienter les personnes vers les places disponibles, incluant un service de transport. Cela évitera aux personnes de faire « la tournée » des organismes ou de multiples appels afin de trouver un service.

3.3. Prise en considération des différents profils de personnes en situation d'itinérance dans l'accès coordonné

La diversité des organismes impliqués dans chaque initiative permet d'assurer l'obtention de service par des personnes en situation d'itinérance aux profils diversifiés. Dans le cadre de la stratégie concertée pour la répartition des PSL, ils ont été octroyés en fonction d'une priorisation de la clientèle (jeunesse, femmes, autochtones, adultes utilisant les services d'hébergement d'urgence et transitoire, etc.).

La diffusion des places disponibles en temps réel dans les SHU par le biais de l'application Trello se veut une stratégie visant à rejoindre un maximum d'intervenants et de professionnels pour ainsi faciliter la référence des personnes en situation d'itinérance vers le service correspondant à son besoin, incluant les personnes éloignées des services et celles en situation d'itinérance cachée. Les organismes participant au projet Trello déploient des services adaptés pour les femmes, les jeunes, les couples, les personnes avec des animaux, de la sécurisation culturelle, de la sécurisation LGBTQ2S+, les personnes intoxiquées, les personnes âgées, etc.

4. Points d'accès

En 2022-2023, différents points d'accès existaient en fonction des différentes initiatives en cours. Ainsi, le mécanisme de référencement du projet Logement jeunesse Montréal fonctionne selon le principe du « no wrong door », c'est-à-dire qu'une référence reçue par un des organismes partenaires sera redirigée vers l'organisme responsable de la réception des références. Les références sont traitées de façon centralisée afin de simplifier le processus d'admission. La responsable des admissions est joignable par courriel et par téléphone.

² Les organismes jeunesse partenaires sont : AJOI, En-Marge 12-17, Ressources jeunesse de St-Laurent, Maison Tangente, RAP jeunesse et PACT de rue.

Quant à l'accès aux PSL adultes répartis à travers les autres organismes communautaires, une connaissance fine de l'ensemble des projets SRA et des clientèles visées permet de rediriger une référence non admissible d'un projet vers un autre projet. À noter que d'autres moyens et mécanismes seront mis en place en 2023-2024 pour faciliter la diffusion des projets SRA-PSL auprès des intervenant.e.s en itinérance et l'accès aux personnes en situation d'itinérance.

Le traitement des références et les entrevues de sélection liées aux initiatives PSL ont lieu en journée et habituellement en semaine. Concernant l'accès aux hébergements d'urgence, l'initiative Trello est prévue pour permettre un accès aux SHU 24-7, grâce à des mises à jour des places disponibles dans les ressources à des moments précis. Cette initiative est en période de rodage.

4.2. Outils de communication et de diffusion des points d'accès

Projet logement jeunesse a fait l'objet d'une diffusion globale auprès des partenaires jeunesse et des collaborateurs susceptibles de référer des jeunes vulnérables potentiellement admissibles à un PSL. Les modalités de diffusion entourant les autres initiatives mises en place seront développées en 2023-2024.

5. Triage et évaluation

5.1. Procédure de triage et d'admission dans l'accès coordonné

Les critères d'admission diffèrent selon les initiatives. Concernant les octrois de PSL, les critères de base relèvent des critères habituels pour l'obtention d'un PSL. À ceux-ci s'ajoutent les critères liés au genre et au profil ciblé par les différents organismes porteurs (jeunes, femmes, hommes, autochtones, etc.). Le projet Trello est, quant à lui, à haut seuil d'accessibilité et vise à offrir une place en hébergement d'urgence à toutes personnes en situation d'itinérance, peu importe son profil.

Par ailleurs, le mécanisme jeunesse comporte une fiche de référence commune à l'ensemble des organismes partenaires et collaborateurs. Cette fiche collige les renseignements considérés comme strictement nécessaires à ce stade-ci du processus (soit le nom et date de naissance). Toutes les personnes référées seront invitées à passer une entrevue de sélection (sauf exception). La mise en place d'une telle fiche de référence commune auprès des organismes porteurs de PSL adultes sera envisagée en 2023-2024.

5.2. Outils d'évaluation utilisés

Dans le respect de l'autonomie des organismes communautaires, chaque organisation ou projet concerté a mis en place ses outils d'évaluation. Des discussions avec les organismes sont toujours en cours afin d'évaluer la pertinence de mettre plus d'outils communs. Pour le moment les outils communs répertoriés sont :

- L'outil d'évaluation pour l'admission de Projet jeunesse Montréal
- L'outil d'évaluation pour l'admission de Projet logement Montréal
- Le formulaire de demande de logement pour la plateforme *100 logements pour sans-abri* (présentement non fonctionnelle)
- L'outil Trello sur la disponibilité en temps réel des places en SHU

5.3. Mécanismes et outils de priorisation utilisés

La priorisation systématique et formalisée de certaines personnes en situation d'itinérance en fonction de critères prédéterminés ne fait pas consensus parmi les partenaires en itinérance. Les organismes veulent préserver leur autonomie dans le choix des mécanismes et des critères d'admission propres à leur organisme, mission, voire à leurs obligations légales (pour les OBNL d'habitation).

L'idée de prévoir une attribution de services en fonction de l'appartenance à certains sous-groupes de personnes en situation d'itinérance est considérée comme plus acceptable. Par exemple, dans le cadre de la stratégie concertée de répartition et d'octroi des PSL, les partenaires ont réparti les PSL en fonction d'assurer une réponse à un portrait diversifié de personnes dans une optique ADS+ : femmes, hommes, personnes autochtones, personnes avec le VIH, hommes sortant de détention, jeunes, etc.

Les discussions entourant l'accès équitable aux services d'hébergement-logement se poursuivront en 2023-2024. Des critères d'équité seront établis afin d'assurer l'accès aux services d'hébergement et de logement à toutes les personnes en situation d'itinérance, et notamment aux plus vulnérables.

6. Aiguillage et référence

6.1. Processus de jumelage/aiguillage vers les services

Trois principes soutiennent le processus de jumelage vers l'organisme qui deviendra responsable de l'accompagnement en logement:

- la disponibilité
- le fait de ne pas déraciner la personne et de maintenir le lien de confiance
- le choix de la personne*

Pour soutenir le processus de jumelage et d'aiguillage, il existe actuellement une base de données regroupant l'ensemble des services d'hébergement-logement en itinérance à Montréal. Celle-ci a été constituée lors de la réalisation de la cartographie. Par ailleurs, un inventaire centralisé des places disponibles dans les SHU en temps réel a tenté d'être implanté en 2022-2023. Cette initiative voulait répondre à un besoin du milieu soulevé depuis quelques années. Sous forme d'une application téléchargeable directement sur un téléphone intelligent, l'application Trello diffuse les places disponibles dans les SHU participants. Cependant, l'implantation de l'initiative a souffert d'un manque d'adhésion de la part des partenaires. Ce projet sera peaufiné en 2023-2024.

*L'autodétermination est la base du processus de stabilité résidentielle. Ainsi, c'est la personne qui choisit l'organisme lui offrant les services (dans la mesure des disponibilités). Le secteur géographique du logement souhaité par la personne est le plus possible respecté (dans la mesure de la disponibilité). C'est la personne qui signe son bail et qui détermine « ses règles » de vie dans son propre logement. Une personne ne peut perdre son PSL avec l'OMHM si elle refuse les services d'accompagnement.

Dans le contexte actuel de pénurie de logements, il est plus difficile de considérer le choix des personnes. Les logements sont pour le moment offerts en fonction de la disponibilité.

6.2. Aiguillage vers des services complémentaires

Chaque organisme a la responsabilité de mettre en place des services complémentaires destinés aux personnes qu'elles prennent en charge. Ainsi, les partenaires intersectoriels en itinérance ont déployé des services sur chaque territoire de CIUSSS et sont en mesure de recevoir des demandes de services de la part des intervenants communautaires. Par exemple, les agents pivots en itinérance assurent la liaison entre les personnes en situation d'itinérance ou les organismes vers les services du RSSS lorsqu'il y a des enjeux d'accès. Par ailleurs tous les SHU montréalais (22 sites) ont accès aux équipes de proximité en itinérance de leur territoire respectif.

Plus spécifiquement pour les PSL, les organismes ne refusent pas une demande d'admission sans référence vers un autre service. « Aucune référence à la rue », tel est le principe qui guide le fonctionnement de l'octroi des PSL. Les personnes dont la candidature est refusée pour un PSL sont dirigées vers leur intervenant et d'autres solutions seront évaluées pour répondre à leurs besoins.

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

7.1. Outils de gestion de l'information recensés dans le cadre des travaux qui pourraient être mis à profit dans un modèle d'accès coordonné

Un sondage sur l'utilisation d'un système de gestion de l'information par les organismes en itinérance a été réalisé dans le cadre de la cartographie des services d'hébergement logement en itinérance. Selon les résultats obtenus³, la majorité des organismes colligent des données sur leurs usagers.ères et sont dotés d'outils maison pour le faire. Trois outils de collecte et de traitement de l'information ont été recensés par le biais du sondage. Il s'agit du logiciel Cumulo utilisé par les organismes en travail de rue, d'un outil Salesforce et du logiciel SISA. Ces outils sont utilisés par une minorité d'organismes.

Les différents outils énumérés ci-dessus recueillent des informations de façon informatique. Ils permettent de tenir des listes de noms et de coordonnées, des listes d'attentes, des dossiers cliniques de gestion de cas, etc. Dans le cadre de l'initiative jeunesse en cours, la liste d'attente est constituée dans un dossier électronique, en fonction de l'ordre d'arrivée des références. Cette liste est mise à jour mensuellement.

7.2. Besoins de la région de Montréal en matière de gestion de l'information, incluant l'angle clinique

Les avis sont partagés au sujet de l'utilisation d'un système de gestion de l'information à Montréal. Les résultats du sondage montrent que 56% des répondants se disaient non intéressés à utiliser un tel outil. Une chose est certaine, les systèmes tels que SISA sont en réalité peu connus. Des séances d'information à ce sujet devraient être organisées afin de mieux comprendre leur fonctionnement, leurs avantages et leurs désavantages.

³ 57 organismes ont participé au sondage en ligne au printemps 2022.

8. Suivi et amélioration continue

8.1 Indicateurs pour évaluer l'atteinte des objectifs visés par l'accès coordonné

Les indicateurs de suivi se rapportant au mécanisme d'accès coordonné global seront déterminés ultérieurement. Les indicateurs de suivi des initiatives actuelles sont :

- Nombre d'organisations impliquées dans l'accès coordonné
- Nombre de personnes en logement
- Nombre de nouvelles personnes ayant obtenu un PSL
- Nombre de personnes ayant perdu leur logement au cours de la période et les raisons associées à chaque perte de logement (non-paiement de loyer, conflit, insalubrité, perte d'autonomie, départ volontaire, relocalisation, autre)

Projet Trello :

- Nombre d'organismes qui adhèrent à la plateforme de diffusion en temps réel (qui fournissent et mettent à jour bi quotidiennement ses places disponibles)
- Nombre de personnes utilisatrices de la plateforme
- Nombre de personnes ayant obtenu une place grâce à la plateforme

8.2. Utilisation des résultats communautaires dans le cadre de l'accès coordonné

Les résultats communautaires seront intégrés au mécanisme d'accès coordonné en 2023-2024.

8.3. Mécanismes de suivi et d'amélioration continue

Un mécanisme de suivi et d'amélioration continue sera mis en place en 2023-2024.

8.4. Priorités 2023-2024 pour l'avancement de l'accès coordonné

Les priorités pour l'avancement du dossier de l'accès coordonné en 2023-2024 sont les suivantes.

Tout d'abord, le comité de pilotage doit terminer ses travaux d'élaboration des principes et orientations guidant l'accès coordonné à Montréal. De ces travaux de réflexion et de concertation découlera un guide d'orientation sur l'accès coordonné à Montréal.

Par la suite, un appel de projets sera lancé auprès du milieu communautaire pour le financement de l'accès coordonné. Le Guide d'orientation viendra baliser les attentes et les exigences minimales en lien avec le financement d'un projet d'accès coordonné. À la suite de cet appel de projets, il est attendu qu'un mécanisme d'accès coordonné englobant les différentes composantes essentielles soit en œuvre à Montréal.

Aussi, l'opérationnalisation de l'application Trello permettant la diffusion des places disponibles en temps réel dans les SHU devra se terminer en 2023-2024. L'adhésion des partenaires envers ce projet sera renforcée. À terme, la diffusion en temps réel des places en SHU pourrait aussi être disponible dans une plateforme unique d'accès coordonné.

Enfin, pour que l'accès coordonné montréalais soit équitable et intègre les personnes les plus éloignées des services et réfractaires à les utiliser, des réflexions sur les meilleures pratiques d'intervention à mettre en place auront lieu



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 