

Plan d'action régional et communautaire intégré

Préparé par la Direction du programme de santé mentale
et dépendance
Juin 2022

Le Plan d'action régional et communautaire intégré est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) :

363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2
Téléphone : 418 386-3363

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante : www.ciasss-ca.gouv.qc.ca.

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

ISBN (Version imprimée)
ISBN (Version électronique)

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ACRONYMES	6
1. Contexte et réalités régionales de l'itinérance	7
1.1. Éléments contextuels	7
1.2. Réalités de l'itinérance sur le territoire	8
1.3. Les grands apprentissages	13
2. Élaboration du plan intégré	16
2.1. Structure de gouvernance.....	16
2.2. Consultations	17
2.3. Actions à mener pour lutter contre l'itinérance	17
2.4 Priorités communautaires et plan d'investissement dans le cadre de Vers un chez-soi	29
2.5. Accès coordonné	33
2.6. Résultats régionaux	37
Annexe 1 – Tous pour toit	40
Annexe 2 – Composition des instances consultées	55
Annexe 2.1 – Composition du comité de sélection de projets.....	57
Annexe 3 – Consultation régionale dans le cadre de l'élaboration du plan d'action interministérielle en itinérance 2020-2025	58
Annexe 4 – Bilan de l'accueil inconditionnel de Saint-Georges de Beauce	77

LISTE DES ACRONYMES

APPR	Agent de Planification, de Programmation et de Recherche
CD	Collectivité Désignée
CISSS	Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux
CLSC	Centre Local de Services Communautaires
CRD	Centre de Réadaptation en Dépendance
DI-DP-TSA	Déficience Intellectuelle, Déficience Physique et Trouble du Spectre de l'Autisme
DPJ	Direction de la Protection de la Jeunesse
DPSMD	Direction du programme Santé Mentale et Dépendance
ICRÉ	Itinérance dans les Communautés Rurales et Éloignées
IRIS	Interface Intégrée de Réservation des Systèmes
ITSS	Infections Transmissibles Sexuellement et par le Sang
MSSS	Ministère de la Santé et des services Sociaux
OMH	Office Municipal d'Habitation
PAII	Plan d'Action Interministériel en Itinérance
PSL	Programme Supplément au Loyer
SAPA	Soutien à l'Autonomie des Personnes Âgées
SI	Soutien Intensif
SRA	Stabilité Résidentielle avec accompagnement
VCS	Vers un Chez-Soi

1. CONTEXTE ET RÉALITÉS RÉGIONALES DE L'ITINÉRANCE

1.1 ÉLÉMENTS CONTEXTUELS

En 2014, le Québec a publié sa Politique nationale de lutte à l'itinérance « *Ensemble pour éviter la rue et en sortir* ». Sa vision s'appuie sur l'affirmation de la dignité et des capacités et sur la reconnaissance des droits de chaque personne. Cette politique nous invite à refuser de baisser les bras et affirme la nécessité de développer de nouvelles formes de soutien et de solidarité sociale, de participation et d'inclusion à l'égard des personnes et des familles en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

Cette politique a pour but premier de prévenir et de contrer l'itinérance. Elle indique aussi clairement qu'il est de la responsabilité de l'État et de tous les acteurs de la société de se montrer solidaires à l'égard de ceux et celles qui se retrouvent dans cette situation et de leur offrir leur soutien et leur accompagnement, à la fois pour les protéger et pour les amener à s'en sortir, une solidarité qui va bien au-delà de la stricte réponse à des situations d'urgence. Une solidarité envers les plus vulnérables qui ne peut que profiter au plus grand nombre et nous enrichir collectivement d'apports humains, sociaux et économiques.

Le gouvernement entend lutter contre les préjugés, la stigmatisation et l'exclusion à l'égard de ces personnes. Il entend soutenir le droit de cité et la cohabitation harmonieuse entre tous les groupes de notre société, dont les plus vulnérables et les plus démunis. Le gouvernement veut non seulement combattre un certain sentiment d'impuissance quant aux problèmes que vivent les personnes en situation d'itinérance, mais d'abord et avant tout promouvoir et travailler sans relâche à la fois à l'inclusion et à la participation sociale de tous.

En 2014, une entente Canada-Québec concernant la stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI 2014-2019) a été mise en place.

En 2015, le Québec a déposé son Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 « Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance ».

En 2018, afin de mettre en œuvre ces actions et d'intensifier l'offre de service en itinérance, le MSSS a élaboré 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* ». Cette stratégie se veut spécifique aux enjeux liés à la santé et aux services sociaux. Elle s'inscrit en complémentarité des autres mesures du plan d'action qui identifient les enjeux de nature intersectorielle.

En 2019, l'entente Canada-Québec concernant la stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance a été reconduite (Vers un chez-soi 2019-2024). Les activités qui étaient admissibles dans l'entente antérieure le demeurent. Cette entente se divise en trois parties : l'approche communautaire, l'accès coordonné et l'approche communautaire axée sur les résultats. À partir d'avril 2021, le CISSS de Chaudière-Appalaches administre le financement reçu en fonction des priorités communautaires identifiées.

En 2021, le Québec déposait son Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 « *S'allier devant l'itinérance* » afin de s'unir pour lutter efficacement contre l'itinérance. Les actions s'inscrivent en réponse aux orientations identifiées dans chacun des axes d'intervention prioritaires de la politique.

Ce faisant, le présent plan d'action régional et communautaire intégré de lutte contre l'itinérance de la région Chaudière-Appalaches, prend en compte les diverses mesures indiquées dans le document « *S'allier devant l'itinérance* » et poursuit ainsi les objectifs et priorités d'interventions du ministère de la Santé et des Services sociaux en matière d'itinérance. Il représente un levier intéressant pour mieux connaître la réalité de Chaudière-

Appalaches en matière d'itinérance, tant en ce qui concerne la clientèle que les ressources du milieu qui offrent de l'aide et de l'accompagnement. Ce plan s'avère donc un incontournable pour une prise en compte globale des besoins particuliers de ces personnes.

La population visée par ce plan est celle qui vit une situation d'itinérance situationnelle, cyclique ou chronique, tel que défini dans les orientations provinciales et fédérales. En plus de rejoindre ces personnes, les mesures de soutien rejoindront des personnes à risque de s'engager dans un processus de désaffiliation sociale et d'itinérance.

1.2 RÉALITÉ DE L'ITINÉRANCE SUR LE TERRITOIRE

Les constats qui ressortent de l'exercice de dénombrement de 2018 nous démontrent clairement que l'itinérance chronique ne transpire qu'à travers des ressources d'hébergement. Cette réalité quasi absente d'une « itinérance de rue » sur notre territoire induit, auprès de la population et des élus, une fausse perception d'absence du phénomène en Chaudière-Appalaches.

Pourtant, l'itinérance cachée y est réellement présente. Celle-ci est d'autant plus insidieuse qu'elle est difficilement détectable pour un œil non avisé. Souvent, les personnes en itinérance cachée, et ce, afin d'éviter le jugement, se fondent dans la masse.

Le dénombrement ponctuel réalisé en 2018 avait deux objectifs principaux :

- Estimer le nombre de personnes en situation d'itinérance visible dans la nuit du 24 au 25 avril 2018.
- Décrire le profil des personnes en situation d'itinérance visible ou cachée, quelques données sociodémographiques, leur histoire d'itinérance, leur utilisation récente de services et leurs perceptions en matière de besoins de services.

Un questionnaire a été soumis aux personnes en situation d'itinérance, à l'extérieur, dans les foyers d'hébergement, les centres de crise, les ressources de transition, etc.

Voici quelques tableaux et histogrammes qui expliquent le portrait de l'itinérance en Chaudière-Appalaches :

Ce tableau illustre la répartition des questionnaires, selon le lieu où le questionnaire a été obtenu et celui où la nuit a été passée.

Lieu où la personne a passé la nuit						
Source du questionnaire		Ressource de transition	Itinérance cachée	Centre de thérapie	Donnée manquante	Total
	Lieu extérieur	1	1	-	4	6
	Ressource de transition	72	7	-	2	81
	Organisme mixte	13	-	-	1	14
	Centre de thérapie	29	1	4	-	34
	Centre de jour	-	3	-	-	3
	Travailleurs de rue	-	-	-	4	4
	Autres	-	9	-	1	10
	Total	115	21	4	12	152

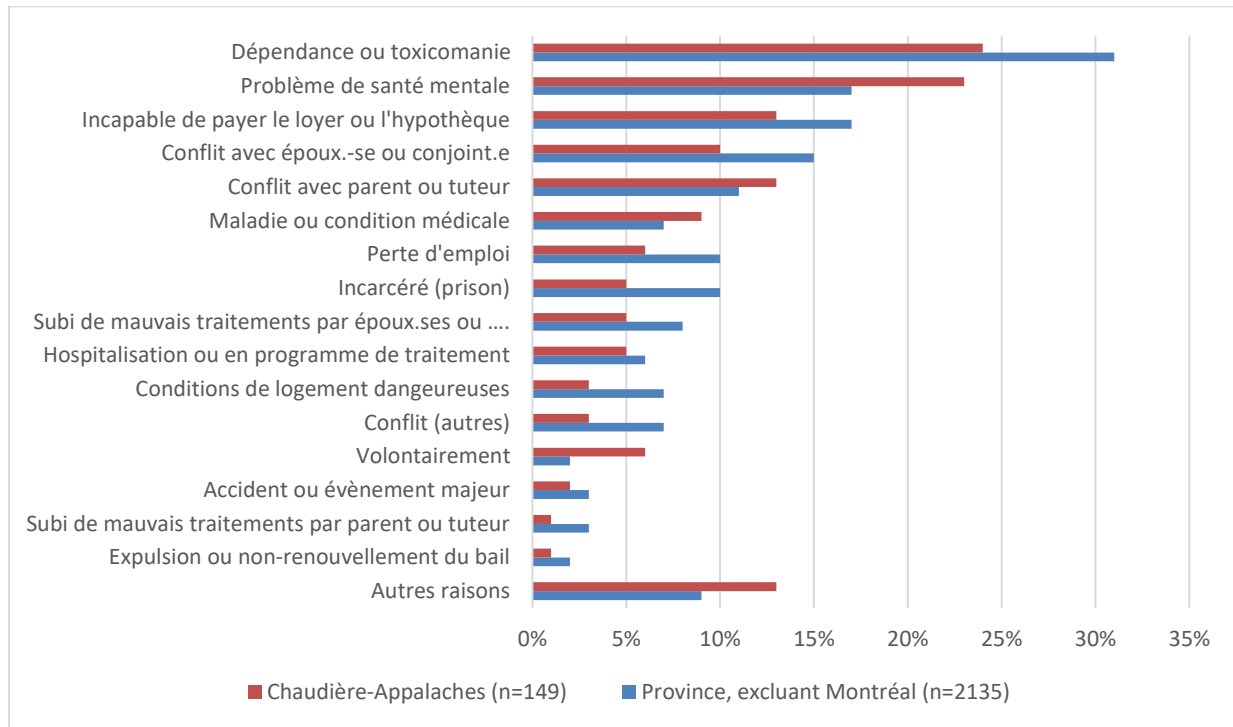
Données sociodémographiques, selon le type de lieu où les répondants ont passé la nuit

Genre	Ressources de transition (n=115)	Itinérance cachée (n=21)	Total (n=152)
Femme	39,1%	52,4%	39,5%
Homme	60,0%	47,6%	59,9%
Autre identité de genre	0,9%	0,0%	0,7%
Âge	Ressources de transition (n=115)	Itinérance cachée (n=21)	Total (n=152)
Moins de 18 ans	2,6%	0,0%	3,3%
18 à 29 ans	42,6%	14,3%	38,2%
30 à 49 ans	29,6%	47,6%	33,6%
50 à 64 ans	23,5%	33,3%	22,4%
65 ans et plus	1,7%	4,8%	2,6%
Identité autochtone	Ressources de transition (n=113)	Itinérance cachée (n=20)	Total (n=149)
Non	95,6%	95,0%	94,6%
Oui, Première Nation	2,7%	0,0%	2,7%
Oui, Inuit	0,0%	0,0%	0,0%
Oui, Métis	0,0%	0,0%	0,7%
Oui, ascendance autochtone	1,8%	5,0%	2,0%
Orientation sexuelle	Ressources de transition (n=113)	Itinérance cachée (n=21)	Total (n=149)
Hétérosexuelle	90,3%	95,2%	91,3%
Homosexuelle	4,4%	4,8%	4,0%
Bisexuelle	4,4%	0,0%	4,0%
Autre	0,9%	0,0%	0,7%
Statut d'immigration au moment de l'arrivée au Canada	Ressources de transition (n=114)	Itinérance cachée (n=19)	Total (n=149)
Non	95,6%	100,0%	96,6%
Oui, immigrant(e)	4,4%	0,0%	3,4%

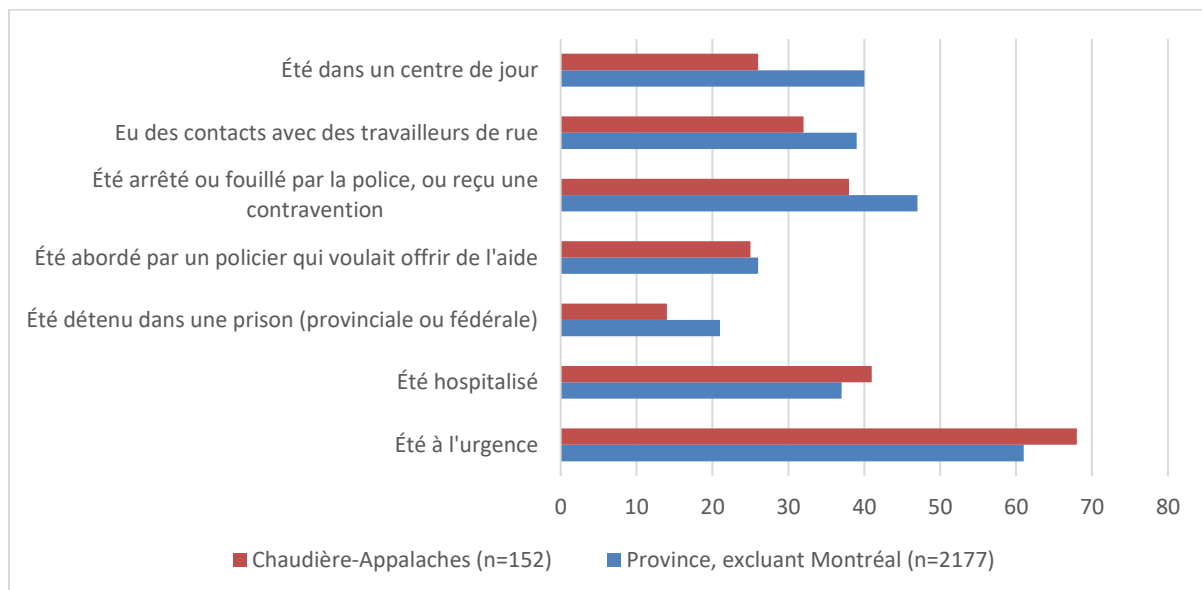
Parmi 147 répondants, 12 (tous de sexe féminin) ont indiqué avoir passé la nuit du 24 avril avec un ou des enfants. Parmi les 12 femmes, 11 se trouvaient dans une ressource de transition et une en itinérance cachée.

Parmi 149 répondants, 5 personnes (toutes de sexe masculin) ont indiqué avoir servi dans les Forces armées canadiennes. 4 se trouvaient dans une ressource de transition et une n'a pas révélé où elle avait passé la nuit. De plus, une personne dit avoir servi dans la GRC auparavant.

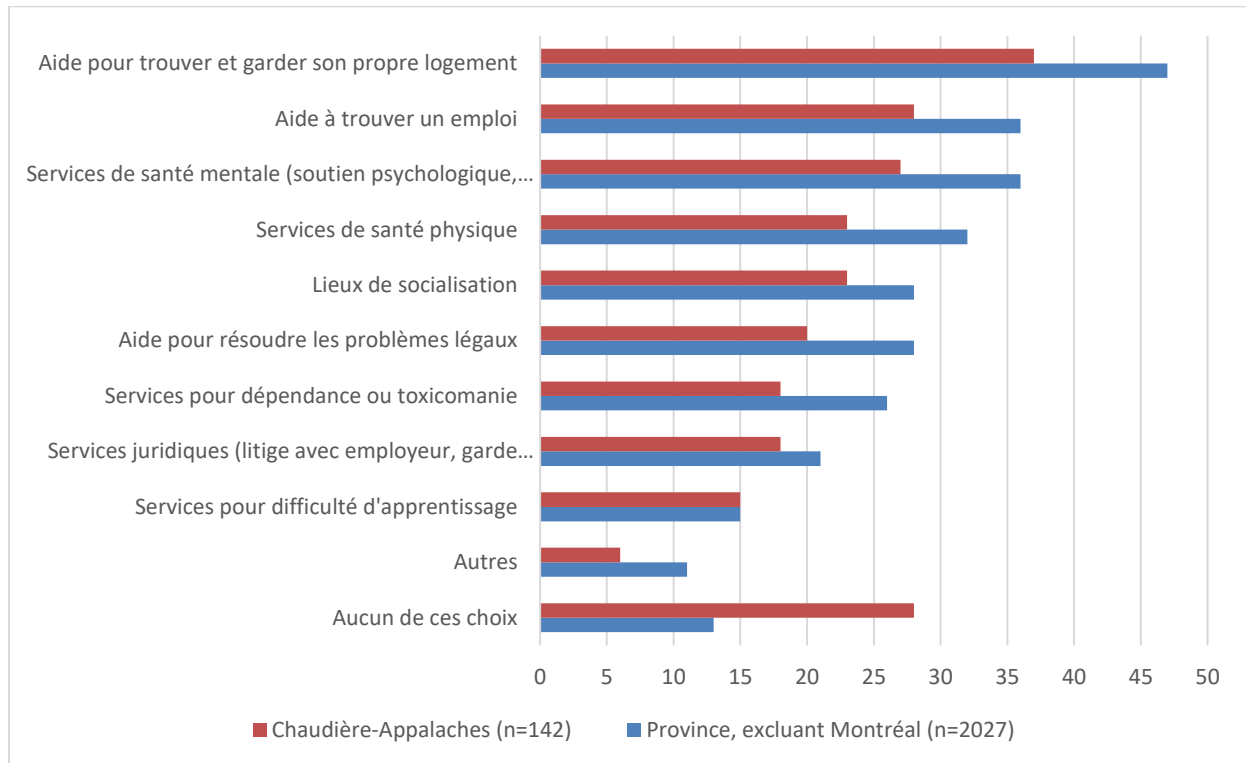
Raisons évoquées de la perte de logement



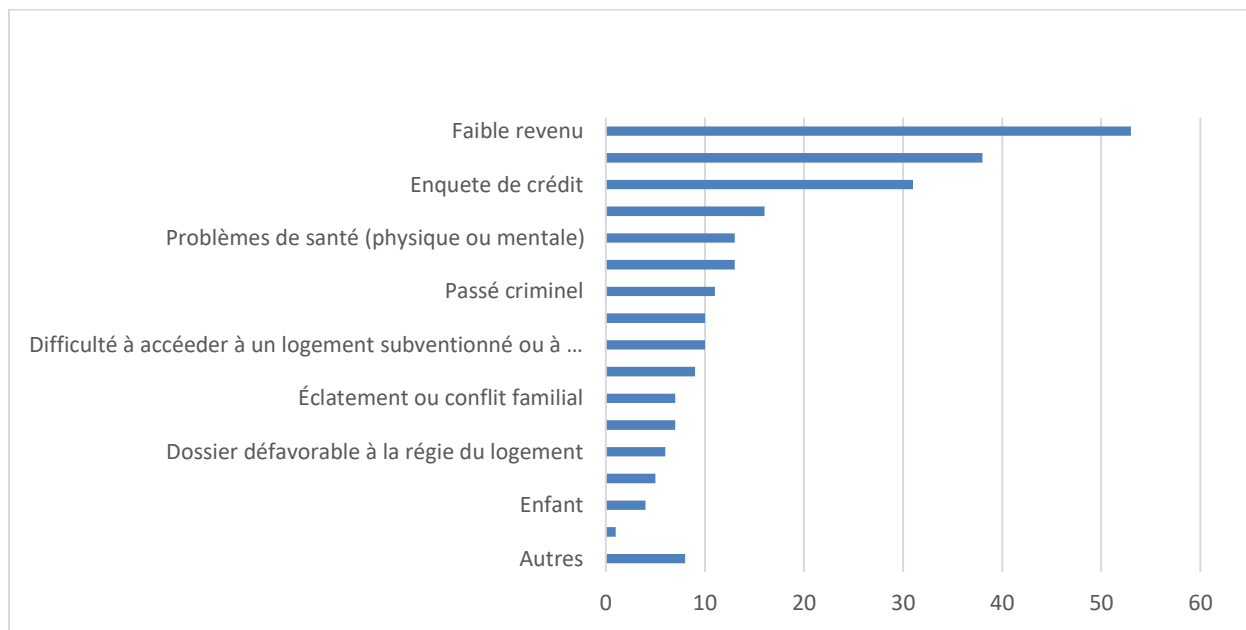
Services utilisés au cours des 12 derniers mois :



Services souhaités :



Défis ou problèmes rencontrés par les répondants dans leur recherche de logement stable :



Dans le rapport final du Deuxième portrait de l'itinérance au Québec : regards croisés et approfondissement des connaissances, la section portant sur Chaudière-Appalaches rapporte les éléments suivants :

Particularités géographiques, sociales et économiques du territoire :

- ◆ L'isolement géographique de plusieurs secteurs de la région rend difficile pour les personnes en situation de vulnérabilité l'accès aux ressources, aux épiceries, aux hôpitaux et, parfois même, au voisinage et à leur famille.
- ◆ En raison de la densité plus faible de population que dans les grands centres urbains, les ressources d'hébergement et d'aide aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir sont peu nombreuses (p. ex. : une ressource d'hébergement d'urgence à Lévis, peu de ressources d'hébergement pour femmes en situation d'itinérance autres que celles liées à la violence conjugale).
- ◆ On constate l'arrivée de nouvelles personnes en situation d'itinérance en provenance de Montréal et de Québec pour :
 - Trouver des espaces calmes à l'écart des routes où installer leur tente durant quelques semaines.
 - Se tourner vers les organismes d'hébergement de ces secteurs excentrés lorsque ceux des plus grands centres urbains sont complets.

Visages de l'itinérance dans la région :

- ◆ Plusieurs situations d'itinérance dans Chaudière-Appalaches découleraient davantage d'enjeux associés à la pauvreté sociale qu'à la pauvreté matérielle.
- ◆ L'itinérance est peu visible, les personnes dorment davantage dans les bois et derrière certains bâtiments publics, mais très peu d'entre elles dorment dans les lieux publics, par exemple sur les bancs de parc.
- ◆ Les personnes immigrantes et les travailleurs étrangers engagés par des entreprises en pénurie d'employés représentent une nouvelle réalité dans la région. Puisqu'elles ne reçoivent pas le soutien nécessaire, plusieurs se retrouvent dans des situations d'isolement et de grande précarité.

Points de bascule particuliers :

- ◆ Les ressources de Lévis soulignent le nombre important de délocalisations/relocalisations de personnes en situation d'itinérance faites par le service de police de Lévis vers Québec, principalement lors de la saison hivernale (p. ex. : les travailleuses du sexe seraient transportées au Projet L.U.N.E. à Québec).
- ◆ Les difficultés d'accès au logement :
 - Le coût des loyers est en hausse (atteignant presque les coûts du centre-ville de Québec), ce qui s'explique notamment par la pénurie grandissante de logements.
 - Cette pénurie des logements s'explique par l'accès difficile aux ressources qui pousse plusieurs personnes à se déplacer vers le centre-ville de Lévis. Les inondations survenues au cours des dernières années ont entraîné un effet de domino sur le marché locatif alors que plusieurs logements occupés par des personnes moins favorisées ont été repris par d'autres individus qui ont perdu leur maison ou leur logement.

Aussi, nous croyons important de soulever l'impact que laissent les inondations survenues au cours des dernières années dans les secteurs qui longent la vallée Beauceronne de Beauceville à Sainte-Marie. Celles-ci ont entraîné un effet domino sur le marché locatif alors que plusieurs logements occupés par des personnes moins favorisées ont été repris par d'autres qui ont perdu leur maison ou leur logement. Catastrophe naturelle à risque de se répéter.

1.3 LES GRANDS APPRENTISSAGES

L'itinérance demeure un phénomène complexe. Les parcours de vie des personnes qui se retrouvent en itinérance sont tous singuliers. La capacité de résilience est ce phénomène psychologique qui, devant les nombreuses épreuves d'une vie, prend acte de la situation et pousse la personne à se reconstruire de façon à ne plus vivre dans le malheur et se reconstruire de façon socialement acceptable. Cette capacité est différente d'une personne à l'autre, mais aussi d'une période de la vie à une autre. L'accumulation d'épreuves est aussi un facteur à considérer sur la capacité de résilience. L'expérience nous démontre que nous devons œuvrer sur tous les fronts en même temps.

Suite aux constats que nous avons faits par rapport à la réalité de l'itinérance dans notre région, suite aux actions qui ont été mises en place par le passé pour freiner le processus, nous avons tiré quelques apprentissages.

Les apprentissages liés au logement

L'accès au logement abordable est un incontournable. La région doit continuer de travailler, en concertation avec les partenaires du milieu pour augmenter l'offre de logements abordables. Il serait intéressant d'inviter à nos tables régionales des propriétaires privés afin qu'ils apportent leur vécu et leur aide à la réflexion.

L'implantation d'un parc de logements de transition, de dépannage, de crise avec soutien communautaire est sans contredit l'une des mesures les plus structurantes dont pourrait bénéficier l'ensemble de notre région.

Au cours des dernières années, la réalité du logement s'est beaucoup transformée en Chaudière-Appalaches, particulièrement, en termes de logements abordables et d'accessibilité. Des quartiers complets se sont restaurés, et ce, au détriment des personnes à faible revenu.

Le projet « Ma chambre, mon milieu de vie ! » vise à créer les conditions favorables au maintien, à la consolidation et à la revalorisation des maisons de chambres, dans les vieux quartiers de Lévis. Six rencontres ont eu lieu entre juin et novembre 2021. La concertation Logement Lévis s'est réunie en juin 2021 et en novembre 2021.

La mise en place du programme de stabilité résidentielle avec accompagnement s'avère une mesure incontournable pour le placement et le maintien en logement des personnes en situation d'itinérance chronique et épisodique. Le programme SRA a été implanté afin de placer en logement permanent des personnes volontaires qui sont en situation d'itinérance chronique et épisodique et les aider à s'y maintenir. Advenant un manque de demandes reliées à l'itinérance chronique et épisodique, du placement en logement de personnes en itinérance situationnelle peut y être admissible.

**Voir annexe 1 – Programme de stabilité résidentielle avec accompagnement*

Les apprentissages liés à la concertation

La contribution et l'engagement des partenaires du milieu ainsi que la diversification des moyens d'action déployés sont des conditions incontournables pour le développement et la consolidation des soins et services en itinérance.

Les tables de concertations ont donc la responsabilité de réfléchir collectivement sur des pistes de solutions adaptées aux besoins. Elles ont pour mandat de :

- Répertoire par région les organismes œuvrant en itinérance;

- Concerter l'ensemble des acteurs œuvrant en itinérance et pauvreté;
- Sensibiliser la population, les partenaires, ainsi que les élus aux réalités et conséquences de l'itinérance;
- Mise en place d'un plan d'action local qui répondra aux besoins en itinérance;
- Consolider l'offre de service en itinérance dans les régions de Thetford et Montmagny L'Islet.

Il est à noter que, outre les concertations visant le programme VCS, diverses concertations locales travaillent directement en lien avec le phénomène de l'itinérance sur le territoire de Chaudière-Appalaches et identifient des constats similaires quant aux enjeux et objectifs soulevés dans le plan communautaire actuel.

Malgré tout, la concertation manque encore avec certains partenaires comme les policiers, les municipalités, les institutions, les établissements. Nous devons travailler sur ce sujet afin que tous les partenaires aillent dans la même direction.

Nous pourrions puiser nos idées de collaboration dans les belles initiatives déjà en place sur le territoire comme par exemple « Agir collectivement dans Bellechasse » et « Eco-réussite dans Montmagny-L'Islet ».

Les apprentissages liés à l'accompagnement résidentiel

Malgré les efforts déployés par les organismes communautaires dans l'accompagnement des personnes en instabilité résidentielle, force est de constater que les besoins sont grandissants.

L'importance de l'accompagnement des personnes vivant de l'instabilité résidentielle doit être la prémisse entourant la réflexion sur les actions prioritaires qui doivent être mises en place sur le territoire de Chaudière-Appalaches.

Force est de constater que les personnes vivant de l'instabilité résidentielle n'ont pas toujours accès à un accompagnement adapté à leurs besoins. Les trajectoires d'accompagnements sont méconnues, les actions pour aider la personne sont limitées par le manque de ressources ou d'hébergement.

Nous constatons l'importance que nos équipes développent une expertise et deviennent des partenaires dans l'accompagnement des gens qui vivent de l'instabilité résidentielle.

Les apprentissages liés à l'accompagnement vers les services de santé et les services sociaux

L'isolement géographique de plusieurs secteurs de la région rend souvent difficile, pour les personnes vulnérables, l'accès aux hôpitaux, aux ressources communautaires, etc. La transition entre les institutions et la sortie est difficile, en raison du manque de préparation et du manque d'accompagnement suivant la sortie (centres de détention, jeunesse, désintoxication, thérapie, réadaptation).

La concomitance de diagnostics ou de problématiques de consommation créait un frein à l'obtention de services spécialisés.

La façon de procéder lorsque l'on demande un service n'est pas adaptée aux situations des personnes itinérantes (besoin d'un téléphone, d'internet, d'un médecin).

Les lits de dégrisement sont sous-utilisés en raison de la trajectoire d'accessibilité. Pour y avoir accès, un médecin doit obligatoirement donner son accord afin d'éviter des complications de santé qui peuvent subvenir suite à un sevrage. Les médecins font donc le choix de garder la personne sur civière à l'urgence pour la durée du dégrisement.

Les exemples sont très nombreux. Il y a aussi les problématiques concernant les femmes victimes de violences, les aînés, les membres de la communauté LBGTQ2S+, etc.

Des projets ont été mis en place et rapportent de bons résultats. Parmi ceux-là, voici quelques exemples :

- Une infirmière du CISSS passe quelques heures par semaine dans un organisme afin de répondre à des besoins de santé physique et de prévention.
- Une clinique mobile permet la prévention, le suivi et traitement des ITSS avec une infirmière et des travailleurs de rue.
- Les centres jeunesse ont mis en place des liens entre les jeunes et des intervenants pour les aider à démarrer dans la vie, seuls.
- Le programme « Tous pour toi » a une entente avec l'Urgence-Détresse pour faciliter, au besoin, la prise en charge de l'utilisateur.

Le soutien des organismes en périphérie (sécurité alimentaire, implication citoyenne, consultation budgétaire, etc.) est également une mesure qui permet de briser l'isolement et d'atténuer les effets de la pauvreté.

Malgré toutes les actions qui sont déployées, nous nous rendons compte qu'il y a un manque d'accompagnement criant. Il y a de belles initiatives en place, mais ce n'est pas suffisant.

Les apprentissages de la crise sanitaire entourant la Covid-19

Les investissements massifs reliés à la crise sanitaire entourant la Covid-19 ont permis à plusieurs organisations d'aménager les services en fonction des mesures visant la distanciation et la désinfection. Ils ont aussi permis d'isoler temporairement dans des motels ou autres lieux des personnes en quarantaine ou en attente de résultats de test COVID. On doit cependant souligner que les contraintes de temps pour l'affectation de sommes considérables n'ont pas permis d'entamer une réflexion collective sur les mesures les plus porteuses et la pérennité de celles-ci.

Les enjeux suivants ont été soulevés :

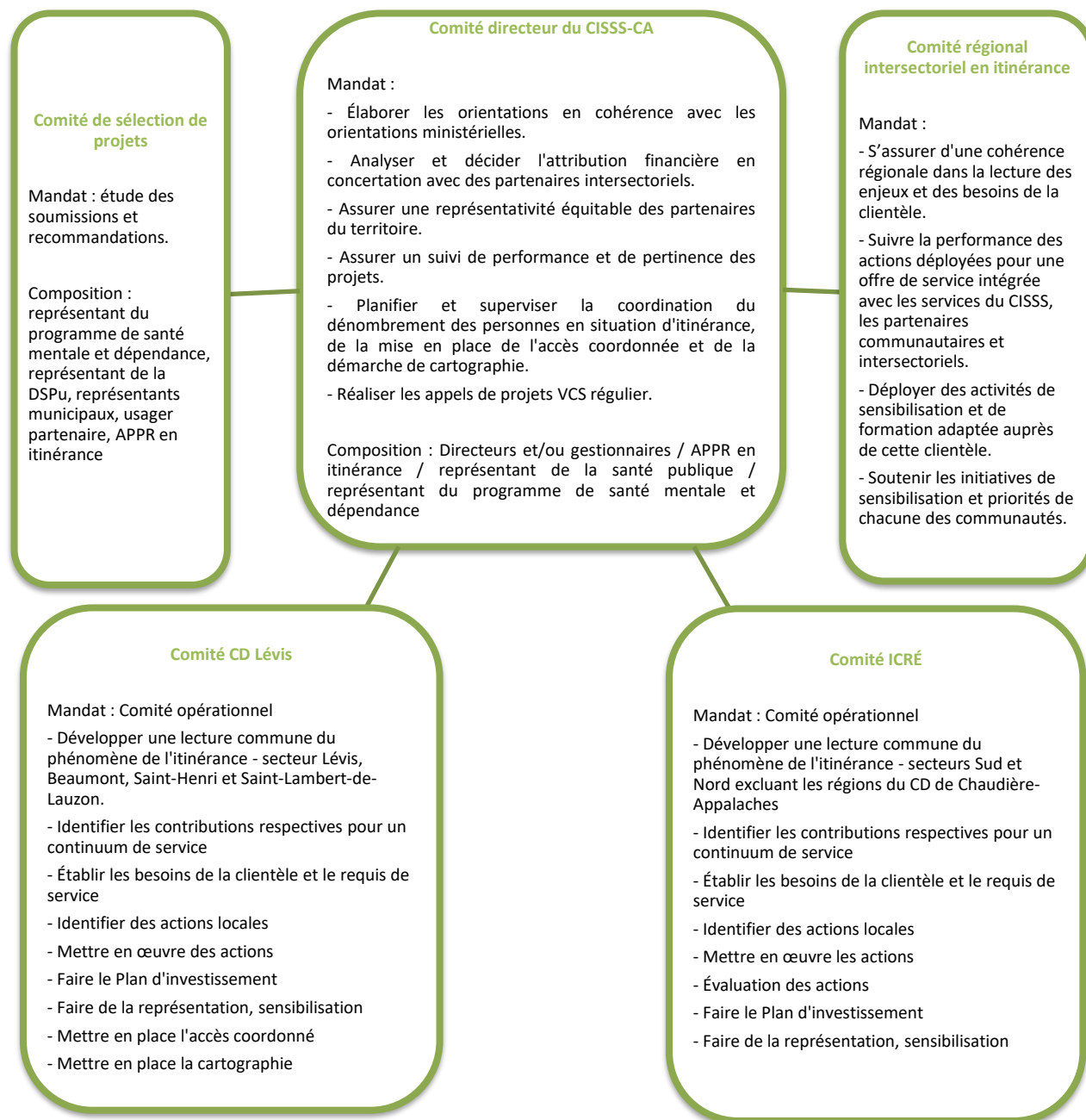
- Précarité de la main-d'œuvre
- Augmentation de l'anxiété dans la clientèle
- Augmentation de la demande d'aide alimentaire
- Santé mentale des personnes déjà fragilisées
- Perte d'emploi
- Diminution des places d'hébergement
- Stress avec les éclosions
- Éviter les ruptures de service
- Différentes zones dans les accueils
- Désaffiliation des adolescents, isolement, anxiété, coupure relationnelle
- Aide PCU qui a des impacts sur l'admissibilité en HLM – pénalité de 3 ans (travailleurs à faibles revenus)

2 ÉLABORATION DU PLAN INTÉGRÉ

2.1 STRUCTURE DE GOUVERNANCE

La structure de gouvernance se décline en trois instances : le comité directeur, le comité régional intersectoriel en itinérance et deux instances locales, soit le comité collectivité désignée (CD) Alphonse-Desjardins et le comité ICRÉ.

**Voir annexe 2 et 2.1 – Composition des instances*



2.2 CONSULTATIONS

Débutée à l'automne 2018, la consultation communautaire s'est poursuivie jusqu'à l'automne 2021. Bien qu'il y eut un certain ralentissement dû à la pandémie, le travail s'est poursuivi. La consultation s'est réalisée principalement auprès des partenaires mobilisés autour de l'instance de concertation régionale en itinérance. Au-delà des partenaires réguliers de l'instance, des consultations ponctuelles ont eu lieu auprès d'autres instances ainsi qu'auprès d'experts de vécu. Cette consultation nous permet d'établir les priorités d'intervention à considérer pour la région Chaudière-Appalaches. Des consultations sont également planifiées au cours des prochains mois.

Qui	Quand	La forme
Table de concertation régionale en itinérance (Partenaires en Chaudière-Appalaches + CISSS de Chaudière-Appalaches)	Février 2019, mai 2019, novembre 2019, Rencontres VCS Covid-19 : 14 novembre 2019, février 2020, février 2021, 31 janvier 2022, 26 avril 2022	Table ronde
Comité local itinérance CD de Lévis (Partenaires de Lévis + CISSS de Chaudière-Appalaches)	Septembre 2018, janvier 2019, 8 février 2019, mars 2019, mai 2019, 25 octobre 2021 (présentation de la version préliminaire complète du plan communautaire et validation auprès des partenaires), 28 février 2022, 15 mars 2022, 11 avril 2022 et mai 2022	Table ronde
Comité local itinérance ICRÉ (Partenaires ruraux + CISSS de Chaudière-Appalaches)	7 novembre 2018, 6 février 2019, 9 mai 2019, 5 février 2020, 6 mai 2020, février 2022, mars 2022, mai 2022	Table ronde
Sous-comité local itinérance CD de Lévis ad hoc (sous-comité formé afin de définir les priorités, les objectifs et les balises de financement)	Octobre 2018, novembre 2018, automne 2019, octobre 2021, 22 avril 2022, 04 mai 2022, 10 mai 2022	Groupe de travail

De plus, dans le cadre des travaux d'élaboration du plan d'action interministériel en itinérance (plan national), le CISSS de Chaudière-Appalaches avait rempli en mars 2020, juste avant la pandémie, une fiche de consultation.

**Voir annexe 3 – Consultation régionale dans le cadre de l'élaboration du plan d'action interministérielle en itinérance 2020-2025*

Veille stratégique sur la situation de la COVID-19 : durant la période qui a fait face à la pandémie de la Covid-19, le CISSS de Chaudière-Appalaches a tenu une veille stratégique hebdomadaire. Des plans d'action ont été mis en place pour contrer les situations compliquées.

2.3 ACTIONS A MENER POUR LUTTER CONTRE L'ITINERANCE

Les actions que nous avons ciblées s'inscrivent en cohérence avec les orientations du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026.

Il y a certaines mesures qui sont financées par le ministère (en orange) et d'autres qui ne le sont pas. Cependant, nous souhaitons quand même les mettre en place dans la mesure où elles font partie d'un ensemble et qu'elles sont importantes pour tenter de mener à bien notre lutte contre le phénomène de l'itinérance en Chaudière-Appalaches.

Mesures 3.1 - 6.1 et 6.3 : Accueils inconditionnels

Nous avons souhaité additionner les sommes de la mesure 3.1 et de la mesure 6.3 afin d'offrir un service avec une approche adaptée à une clientèle désaffiliée. Ce service sera bien maillé avec l'ensemble des autres mesures en itinérance, particulièrement en ce qui concerne les ressources d'hébergement d'urgence (mesure 6.1).

Contexte :

Les actions pour lutter contre l'itinérance en Chaudière-Appalaches reposent sur la force du partenariat entre le réseau de la santé et des services sociaux et les partenaires communautaires et intersectoriels. La région dispose actuellement d'une large gamme de services destinés à la clientèle en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ainsi qu'à la clientèle avec des problématiques de dépendance ; seulement, ces services sont parfois enchevêtrés, mal compris, isolés, etc.

Par exemple, les policiers qui appréhendent des personnes intoxiquées, qui font de l'errance dans un centre d'achat, dans les rues la nuit, peuvent les conduire aux urgences hospitalières, aux établissements de détention ou encore dans un service d'hébergement d'urgence qui n'est pas nécessairement outillé pour composer avec une telle situation. Pour mettre un terme à ce phénomène de porte tournante, il est proposé de ne plus chercher à adapter les trajectoires des utilisateurs de services en situation d'itinérance au système, mais de chercher plutôt à adapter les services pour rejoindre directement les personnes, au moment le plus approprié, et leur offrir les services dont elles ont besoin, en particulier par la pratique d'*outreach*.

Pour ce faire, il est nécessaire de consolider notre offre de services de proximité en itinérance et en dépendance. Fort de l'expérience de l'accueil inconditionnel à Saint-Georges de Beauce (mis en place en 2011), le CISSS de Chaudière-Appalaches, avec l'appui des organismes communautaires impliqués en itinérance, nous privilégions le déploiement de ce type de service dans les trois autres secteurs de notre région, soit Montmagny-l'Islet, Alphonse-Desjardins et les Appalaches, compte-tenu de l'étendue de notre territoire.

Intention :

Notre intention est de proposer à la clientèle à haut seuil le soutien d'intervenants formés, à travers l'accès à un lieu névralgique. Nous avons la volonté d'offrir, dans un même endroit, les services nécessaires aux différents besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir qui ne consultent pas dans notre structure actuelle. Nous souhaitons également offrir l'accompagnement nécessaire qui leur permettra une stabilité économique et résidentielle. Ce sera l'endroit où la clientèle peut s'identifier, recevoir son courrier, briser l'isolement, avoir accès à un téléphone, internet, se réchauffer, recevoir les soins physiques de base, etc.

Les sommes investies (mesures 3.1 et 6.3) serviront à l'embauche d'intervenants communautaires dans chacun des quatre lieux d'intégration des services que sont les accueils inconditionnels. Il est important de préciser que ces intervenants assureront également un lien avec le RSSS.

Sur place, la personne désaffiliée sera reçue par des intervenants formés à l'approche auprès des personnes en situation d'itinérance, en dépendance et en santé mentale. La mesure 12.1 nous permet de réaliser cet objectif. Notre programme de formation a été développé en collaboration avec une intervenante experte en itinérance, un intervenant en santé mentale du CISSS et une intervenante du CRD.

Les intervenants dédiés à l'accueil inconditionnel vont, en plus d'offrir un accueil chaleureux et inconditionnel, pouvoir cerner les besoins de la personne et l'accompagner à travers les différents services. Ils animeront également des activités avec le SARL (Service d'aide à la recherche de logement - aide à la recherche de logements, aide au déménagement, entreposage, etc.). L'intention n'est pas de mettre en place des centres de jour ou de créer des mini CLSC, mais bien de profiter de ce milieu moins institutionnel pour les accompagner vers les services réguliers.

Les intervenants feront aussi du reaching out pour aller chercher, dans les rues, des personnes qui n'auraient pas osé se présenter.

Comme l'expérience en Beauce est concluante, le CISSS de Chaudière-Appalaches prévoit dédier du temps infirmier pour une évaluation de la condition physique et psychologique et offrir des soins de base. Lorsque requis, les intervenants en santé mentale et en dépendance pourront offrir une aide ponctuelle à la clientèle et verront à orienter – avec un accompagnement individualisé - la personne à d'autres services de soins physiques, psychiatriques ou des services des partenaires interministériels (aide sociale, etc).

Actuellement, au Bercail, à Saint-Georges, des intervenants SI-SIV sont présents tous les mardis matin de 8h à 12h. L'infirmière est présente le jeudi matin. De façon ponctuelle, chaque intervenant du CISSS et/ou du réseau local de services qui a besoin peut profiter des locaux pour rencontrer un usager. Notez bien que le modèle de Saint-Georges tend à évoluer afin d'intégrer des intervenants en dépendance.

Pour sa part, Le CISSS consacrera du temps intervenants (infirmière, intervenants en santé mentale et dépendance) dans chacun des accueils inconditionnels à même les effectifs de la direction.

Les accueils inconditionnels seront localisés dans des locaux déjà existants ou adjacents à des services en itinérance ou en dépendance. Géographiquement, les accueils conditionnels sont à proximité des différents services offerts par des organismes communautaires. Les organismes promoteurs offrent déjà l'hébergement de crise ou d'urgence en itinérance, le service alimentaire ou l'aide vestimentaire. Autrement, la personne sera accompagnée afin de recevoir le service dont elle a besoin.

Plan de travail :

L'orientation de développer ces services dans nos accueils inconditionnels a fait l'objet de discussions et de réflexions avec les partenaires communautaires sur le comité de la collectivité désignée et celui des communautés rurales et éloignées.

Ayant obtenu l'aval des partenaires, un appel d'intention (version préliminaire) a été diffusé avec un canevas dans lequel nous pouvions retrouver une description du projet d'accueil inconditionnel du secteur, une approche intégrée en itinérance avec les partenaires (accès, trajectoire, complémentarité des services, etc.) et un montage financier avec un échéancier réaliste. La concertation s'est animée dans les deux comités (CD et ICRE) ; un promoteur par secteur s'est manifesté avec l'appui des autres membres des comités.

Suite à l'analyse et demandes de précisions du comité directeur de la direction responsable de l'itinérance, la direction Santé mentale, dépendance et itinérance a présenté aux responsables du ministère l'orientation souhaitée et cooptée par l'ensemble des organismes communautaires et partenaires intersectoriels.

Suite à cette validation reçue par le ministère, nous avons procédé à l'appel de projets selon les modalités attendues dans le cadre de cette démarche.

D'ici la fin juin 2022, les projets seront reçus et analysés par le comité directeur qui rendra sa décision finale pour un déploiement prévu en automne 2022. Il est prévu des ententes formelles en lien avec le financement mais également des ententes de collaboration entre les partenaires impliqués.

Évaluation de l'implantation de ces projets :

Une approche est actuellement en cours auprès de nos chercheurs en dépendance pour une évaluation de l'implantation des accueils inconditionnels.

Mesures 1.1 et 5.3 – PSL jeunes, adultes et accompagnement

Concernant la mesure 1.1 du PAII « dédier des unités de supplément au loyer avec accompagnement à des jeunes vulnérables », la somme de 26 800 \$ a été remise à la direction du programme jeunesse du CISSS.

Il a été convenu avec le programme jeunesse prendra sous sa responsabilité le volet accompagnement et que les modalités d'accompagnement seront convenues en lien avec les besoins des jeunes et l'ensemble des intervenants seront habilités à répondre à ces besoins tant au niveau de l'autonomie aux activités de la vie domestique qu'aux activités de la vie quotidienne.

Concernant la mesure 5.3 du PAII « augmenter l'offre de services d'accompagnement en logement transitoire et permanent », le CAPJ « tous pour toit » à Lévis et le Bercaïl de Saint-Georges se chargeront d'offrir l'accompagnement aux personnes qui bénéficieront des PSL puisque les PSL d'urgence seront répartis sur ces 2 secteurs.

Mesure 12.1

La somme de 34 300 \$ de la mesure 12.1 du PAII « soutenir la mise en œuvre de bonnes pratiques en dépendance et en itinérance » a été offerte au Bercaïl de Saint-Georges.

Le Bercaïl de Saint-Georges est actuellement en train de préparer un programme de formation d'une durée de 6 heures qui s'adressera au personnel intervenants des organismes communautaires de la région de Chaudière-Appalaches.

Il portera sur les meilleures pratiques en dépendance et en itinérance. Le service d'Accueil inconditionnel fera partie des exemples d'initiative provenant du milieu qui favorise le travail de proximité. Madame Émilie Vachon travaille actuellement sur la planification de cette formation.

La formation sera offerte en modèle hybride, soit en présentiel ou à distance.

		Moyens/actions à poser	Responsables et collaborateurs	Échéancier	Suivi	Indicateurs et cibles	Résultats	commentaires
JEUNES VULNÉRABLES								
1.1	Dédier des unités de supplément au loyer avec accompagnement aux jeunes hébergés en centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation		DPJ et OMH avec la DPSMD			Nombre de jeunes ayant bénéficié d'un PSL Nombre de jeunes accompagnés	●	
		Définir les localités où seront situés les PSL (direction jeunesse et DPJ).		31 mars 2022	Complété	Cible : 4 (8 à partir de 2022) PSL secteur Lévis		Les unités seront dans le secteur de Lévis
		Déterminer les critères de priorisation pour l'octroi des PSL.		31 mars 2022				
		Acheter 2 500 \$ de cartes cadeaux par PSL		Décembre 2021	Complété	Cible : 2 500 \$ par PSL	Cible atteinte	
		Déterminer les modalités d'accompagnement en logement avec les partenaires concernés.						À définir par le programme jeunesse.
		Convenir d'ententes formelles avec les OMH/OH.				Cible : Ententes signées.		
		Accompagner les jeunes afin de trouver des logements et signer des ententes avec les propriétaires (Direction jeunesse).			En continu			
		Cibler les jeunes hébergés en CRJDA ou en FA admissibles (Intervenants jeunesse).		Juin 2022	En cours			
		Attribuer les premières unités de supplément au loyer à des jeunes.		Juin 2022	En cours			
		Assurer le suivi.		Juin 2022				
1.2	Rejoindre plus de jeunes en rehaussant le Programme Qualification des jeunes					Nombre de jeunes qui participent au PQJ	●	
		Rehausser le nombre de postes au PQJ et modifier les critères d'accessibilité (50 à 88 places).						
1.3	Assister les jeunes les plus vulnérables dans la gestion de leurs avoirs					Nombre de jeunes à risque de connaître un épisode d'itinérance qui ont été stabilisés grâce aux nouvelles mesures prévues lors de l'entrée en vigueur de la loi	●	
		Intégrer les participants PSL jeunesse à la fiducie volontaire.						

SORTIES D'ÉTABLISSEMENT								
2.1	Accompagner les personnes vulnérables		CISSS avec les organismes partenaires de la CD et de l'ICRE			Trajectoire à mettre en place	•	
		Mettre en place des moyens qui vont permettre une transition sécuritaire (accompagnement, communication lors d'un point de transition). Faire des liens avec les travailleurs sociaux des 4 unités psychiatriques et les urgences hospitalières, des services de policiers, des CRJDA et du CRD.		Juin 2022	En cours	Cible : 100 % des gens qui quittent un milieu de transition seront référés		Unités psychiatriques (travailleurs sociaux) Urgences hospitalières (liaison dépendance-SAPA et psychosociaux) Police (moi) CRDJA (jeunesse) CRD (Carl Poulin) SI (Lévis et Saint Georges) PEP (quelle est la traj de référencement sur chaque territoire)
		Déployer l'outil IRIS. Mettre en place un repérage systématique des critères.		Juin 2022	En cours			Les psychosociaux dépendent du SAPA à Lévis – voir avec Catherine ruel.
2.2	Explorer de nouvelles avenues pour améliorer les sorties d'établissement carcéral		CISSS et urgences			Nombre de personnes qui quittent les établissements carcéraux	•	
		Prendre contact avec l'agent de liaison du centre de détention pour améliorer les sorties.		Juin 2022	En cours	Cible : 0% des personnes qui sortent des milieux carcéraux se retrouveront à l'urgence		Demander à V.Veilleux qui est l'agent de liaison de détention Se rapprocher de la capitale nationale
		Mettre à contribution les experts judiciaires de l'équipe SI en santé mentale du CISSS.		Juin 2022	En cours			Voir avec Marielle
PRÉVENTION DE LA COMPLEXIFICATION DES PROBLÉMATIQUES								
3.1	Rehausser le continuum de services en dépendance pour les personnes en situation d'itinérance		DPSMD avec les organismes partenaires de la CD et de l'ICRE			Nombre de ressources bénéficiant d'un rehaussement financier	•	● Bercaïl – Domrémy ● Lévis - Montmagny
		Déterminer en collaboration avec les partenaires, les priorités régionales	- Au Bercaïl pour Beauce Etchemins - Centre Domrémy des Appalaches pour Thetford - Maison la Frontière pour Montmagny l'Islet - CAPJ pour Lévis	printemps 2022	Complété	Cible : Avoir des ententes de services signées avant le 31 mars 2023 avec les 4 organismes communautaires ciblés par le financement + l'entre-temps		
		Lancer un appel de projet aux organismes communautaires pour 2022-2026		Juin 2022	Complété			
		Sélectionner les organismes financés		Juin 2022	Complété			
		Débuter le déploiement de l'offre de service		Automne 2022				
		Déterminer les intervenants du CISSS qui assureront le suivi (des activités		Automne				

		de reaching out seront mises en place)	- Entre-temps pour Lévis	2022		Les 4 urgences hospitalières disposent actuellement d'un TES spécialisé en dépendance.		
		Cibler les partenaires pour offrir un hébergement pour de la détox légère et signer une entente pour déployer le service		Septembre 2022	En cours			
3.2	Développer une approche de soins et services de longue durée adaptée aux personnes hébergées					Dépôt des recommandations issues de la journée de réflexion sur la réalité des personnes hébergées qui ont vécu une situation d'itinérance		
		Mettre en place l'accès coordonné	APPR avec les organismes partenaires de la CD	Automne 2022		100 % des gens qui ont vécu une situation d'itinérance maintiendront un hébergement à long terme		
		Intensifier l'accompagnement auprès des personnes qui sont aux prises avec des problèmes concomitants	Organismes partenaires de la CD				●	Voir avec Michel
		Impliquer la direction SAPA, jeunesse, DI-DP-TSA	CISSS	En cours			●	Le CISSS a mis en place un comité inter-direction sur l'accès aux services pour s'assurer d'une prise en charge des situations complexes et sur l'universalité des services. Toutes les directions cliniques sont représentées (mission hospitalière, CR et CLSC) Responsable : Michel
SENSIBILISATION								
4.1	Réaliser des activités d'éducation populaire et de conscientisation					Nombre de campagnes	●	
		Divulguer le bilan du dénombrement 2022/2023	CISSS avec le Bercaill et le CAPJ	Hiver 2022		Cible : 100 % des partenaires rencontrés seront sensibilisés		
		Sensibiliser les élus. S'assurer d'avoir une représentativité des membres de la ville sur nos tables.	Organismes partenaires de la CD et de l'ICRÉ	Juin 2022	Intégrer le sujet de l'itinérance à la table de santé mentale			
		Faire des activités de sensibilisation pour informer la population (dont la nuit des sans-abri)		Novembre 2022				
		Sensibiliser les partenaires policiers sur la problématique de l'itinérance		Mai 2022				

LOGEMENTS								
5.2	Augmenter le nombre de logements pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir		OMH avec la DPSMD			Nombre de personnes en situation d'itinérance ayant bénéficié d'un supplément au loyer	•	• Lévis • Saint Georges
		Répartir les unités de supplément au loyer par territoire d'OMH. Rencontrer chacun des territoires pour évaluer le besoin en PSL.		Décembre 2021		Cible : 18 adultes		
5.3	Augmenter l'offre de services d'accompagnement en logement transitoire et permanent		OMH avec la DPSMD et les organismes partenaires			Nombre de personnes accompagnées en logement transitoire et permanent		
		Déterminer les mécanismes d'accès et les critères de priorisation pour l'octroi des PSL ainsi que les modalités d'accompagnement qui seront offertes		Décembre 2021 à juin 2022	Complété	Cible : 41 adultes dont 18 PSL		Lettres de financement envoyées – juillet 2022 Ententes envoyées aux partenaires pour validation – retour attendu au 15 août 2022
		Déterminer les organismes qui offriront l'accompagnement		Juin 2022	Complété			Le Bercail et le CAPJ sont les organismes ciblés pour offrir l'accompagnement.
		Sélectionner les usagers qui pourront bénéficier de ce type d'hébergement		Juin 2022	En cours			
		Accompagner chaque personne dans une recherche d'appartement		Juin 2022	En cours			
		Assurer un suivi annuel			À venir			12 PSL pour Lévis 6 PSL pour Saint Georges
SOINS ET SERVICES SOCIAUX								
6.1	Soutenir et consolider le continuum d'hébergement d'urgence et de transition		DPSMD avec les 4 organismes partenaires (centre Yvon Mercier, le Bercail, Centre Domrémy et la SRIC)			Nombre de ressources bénéficiant d'un rehaussement financier		
		Les partenaires offrant de l'hébergement de crise devront en fonction des sommes versées, offrir de l'hébergement d'urgence (Refuge) et de transition		Décembre 2021 à juin 2022	Complété	Cible : Entente de service signées d'ici le 30 juin 2022 avec les 4 organismes communautaires ciblés par le financement		Lettres de financement envoyées – juillet 2022
		Signer les ententes avec les partenaires concernés		Aout 2022				Ententes envoyées aux partenaires pour validation – retour attendu au 15 août 2022
		Attribuer le financement					•	Reddition de compte Lit mis en place ? Si oui, modalités d'accès

6.2	Consolider les services d'hébergement d'urgence et de transition pour les femmes		Espace Méliot			Nombre de ressources bénéficiant d'un rehaussement financier	●	Espace Méliot a reçu une somme d'argent leur permettant de réfléchir à un modèle.
		Évaluer les besoins pour l'hébergement d'urgence et de transition pour femmes		Mai 2022	Complété		●	Lit d'urgence ? Si oui, modalités d'accès
		Inclure le sujet dans nos rencontres de consultation avec nos partenaires de crise et d'urgence		Mai 2022	Complété			
		Les partenaires offrant de l'hébergement de crise devront avec les sommes versées, offrir de l'hébergement d'urgence et de transition pour les femmes						
6.3	Consolider les services de proximité en itinérance		DPSMD avec les organismes partenaires de la CD et de l'ICRE			Nombre d'ETC ajoutés qui vont transigés dans le modèle d'accueil inconditionnel	●	● Bercail – Domrémy ● Lévis - Montmagny
		Déterminer en collaboration avec les partenaires, les priorités régionales	- Au Bercail pour Beauce Etchemins - Centre Domrémy des Appalaches pour Thetford - Maison la Frontière pour Montmagny l'Islet - CAPJ pour Lévis	Printemps 2022	Complété	Cible : 1.5 ETC (travailleurs de rue)		
		Lancer un appel de projet aux organismes communautaires pour 2022-2026		Mai 2022	Complété	Personnel du CISSS (non rémunérés par la mesure) Infirmières : 2 x ½ journée TES SI-SIV : 2 jours		
		Sélectionner les organismes financés		Juin 2022	Complété			
		Débuter le déploiement de l'offre de service		Automne 2022				
		Déterminer les intervenants du CISSS qui assureront le suivi		Automne 2022				
6.4	Réduire les barrières d'accès à un médecin de famille, à la carte d'assurance maladie et aux médicaments		Accueils inconditionnels avec le CISSS	Automne 2022		Nombre de personnes en situation d'itinérance qui ont fait une demande de carte d'assurance maladie, qui ont eu accès à un médecin de famille et qui sont inscrites au RPAM.	●	GAP voir avec Nathalie Larochelle
		Convenir avec la DSP d'un corridor d'évaluation par le GAP pour un accès à un médecin.				Cible : 100% des personnes présentées au GAP rencontrent un médecin dans les délais prescrits par le GAP.		
		Maintenir le processus simplifié d'obtention de la carte d'assurance maladie				Cible : 100% des gens qui ont des besoins (carte RAMQ, consultations pour soins) recevront un accompagnement		
		Développer un service de proximité soins de plaie, accéder à un médecin pour renouvellement de prescriptions.						
		Évaluer la possibilité de mettre en place une trajectoire de collaboration avec l'IPSSM				Cible : 100% des personnes ont accès lorsque requis à une évaluation ou un suivi par un IPSSM		

ÉDUCATION, (RÉ) INTÉGRATION SOCIALE ET SOCIOPROFESSIONNELLE								
8.2	Développer une offre de programmes adaptés		DPSMD avec les organismes partenaires de la CD et de l'ICRÉ et les carrefours jeunesse emploi	Automne 2022		Nombre de personnes désaffiliées qui ont bénéficié des programmes	●	En collaboration avec les chefs de programme et le partenaire communautaire concerné + jeunesse
		Déterminer en collaboration avec les partenaires concernés les besoins d'hébergement en matière d'accompagnement pour les nouveaux arrivants à risque de devenir itinérant				Cible : 100% des nouveaux arrivants à risque de devenir itinérant recevront un service d'accompagnement		
		Mettre en place un service d'accompagnement						
INTERVENTIONS POLICIÈRES ET JUDICIAIRES								
9.2	Assurer un suivi annuel de la mise en place du Programme d'accompagnement justice et intervention communautaire		REHAB CISSS Cour de Québec Cour municipale de Lévis			Faire un suivi annuel pour évaluer les services actuels du PAJ-SM – projet Tandem pour la clientèle en situation d'itinérance	●	
		Rester informé de l'évolution du PAJIC (cour municipale de Lévis)						Voir avec Michel l'évolution des travaux
COORDINATION								
11.1	Améliorer l'accès au continuum de programmes et de services en logement		CISSS avec les organismes partenaires de la CD	Automne / hiver 2022		Date de mise en place de l'accès coordonné	●	
		Mise en place la cartographie et de l'accès coordonné						
11.2	Actualiser 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		CISSS avec les organismes partenaires de la CD	Été / Automne 2022		Date de déploiement de la stratégie	●	
		Offrir la formation de l'outil IRIS	CISSS Organismes partenaires de la CD et de l'ICRÉ		Complété			
		Impliquer les chefs de programmes de la santé mentale et dépendance	CISSS					
COMPÉTENCES								

12.1	Soutenir la mise en œuvre des bonnes pratiques en dépendance et en itinérance ainsi que la formation des intervenants et intervenantes.		Au Bercail	mars, avril, mai, juin 2022		Dépôt du plan d'action régional et communautaire intégré en itinérance		
		Déterminer les priorités de formation pour le RSSS et le milieu communautaire dans le cadre de l'élaboration du plan d'action			complété	Cible : Les formations devront être réalisées à l'automne et l'hiver prochain	●	
		Mettre en place un plan de formation		Été 2022	En cours		●	
		Convenir avec les chefs de la DPSMD et les partenaires un calendrier de formations		Septembre 2022	À venir		●	Voir avec Michel
		Entamer une démarche avec la DRH afin de planifier les formations (PDRH)		Septembre 2022	À venir			
		Donner la formation		Automne 2022	À venir			

CONNAISSANCES

13.1	Surveiller en continu le phénomène de l'itinérance		CISSS	Hiver 2022-2023		Date du dépôt du bilan du dénombrement	●	
		Réaliser le dénombrement et diffuser le bilan						
13.2	Développer de nouvelles avenues de recherche et évaluer les pratiques existantes		CISSS	Automne 2022		Date du dépôt des résultats de recherche	●	
		Mettre en place une recherche en lien à la mesure 6.3 qui permettra d'évaluer les bienfaits de la mise en place d'accueil inconditionnel.						
		Planifier une rencontre avec les chercheurs en dépendance		Juin 2022				

Plan de financement des mesures pour 2021-2026

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Mesure 1.1					
Direction jeunesse du CISSS	21 167 \$	26 800 \$	26 800 \$	26 800 \$	26 800 \$
Mesure 3.1					
Au bercail de Saint Georges	66 500 \$	44 100 \$	35 280 \$	35 280 \$	35 280 \$
Centre Domrémy des Appalaches		45 570 \$	45 570 \$	45 570 \$	45 570 \$
Maison la Frontière		95 550 \$	95 550 \$	95 550 \$	95 550 \$
Centre aide et prévention jeunesse - Lévis		108 780 \$	117 600 \$	117 600 \$	117 600 \$
Mesure 5.3					
Les nouveaux sentiers de la MRC de l'Islet	20 000 \$				
Centre aide et prévention jeunesse - Lévis		165 380 \$	165 380 \$	165 380 \$	165 380 \$
Au bercail de Saint Georges		109 320 \$	109 320 \$	109 320 \$	109 320 \$
Mesure 6.1					
Au bercail de Saint Georges	42 572 \$	42 572 \$	42 572 \$	42 572 \$	42 572 \$
Centre Domrémy des Appalaches	24 061 \$	24 061 \$	24 061 \$	24 061 \$	24 061 \$
Société de réadaptation et d'intégration communautaire - Lévis	102 567 \$	102 567 \$	102 567 \$	102 567 \$	102 567 \$
Centre Yvon Mercier	24 000 \$	24 000 \$	24 000 \$	24 000 \$	24 000 \$
Mesure 6.3					
Au bercail de Saint Georges		22 159 \$	19 955 \$	19 955 \$	19 955 \$
Centre Domrémy des Appalaches		23 144 \$	23 144 \$	23 144 \$	23 144 \$
Maison la Frontière		49 218 \$	49 218 \$	49 218 \$	49 218 \$
Centre aide et prévention jeunesse - Lévis		56 279 \$	58 483 \$	58 483 \$	58 483 \$
Mesure 12.1					
Au bercail de Saint Georges	34 300 \$				

2.4 PRIORITÉS COMMUNAUTAIRES ET PLAN D'INVESTISSEMENT DANS LE CADRE DE VERS UN CHEZ-SOI

La collectivité désignée de Lévis a encore de nombreux défis à relever pour mettre en place les conditions optimales qui permettront d'endiguer le phénomène de l'itinérance. Nous nous devons d'être proactifs afin d'éviter que nos concitoyens, vivant des difficultés pouvant conduire à l'instabilité résidentielle, s'exilent dans d'autres communautés afin d'y trouver les services et la tolérance que requièrent leurs besoins. La nouvelle mouture du programme *Vers un chez-soi* commande un déploiement d'actions centrées sur l'atteinte de résultats.

Notons qu'à travers notre vision, nous souhaitons avant tout répondre à l'exigence gouvernementale de réduire l'itinérance chronique de 50 % sur le territoire de la Lévis.

Un rappel des principaux enjeux identifiés précédemment par le comité itinérance de Lévis s'avère un bon indicateur pour préciser nos priorités et objectifs.

Voici les enjeux regroupés sous quatre grandes thématiques :

Bonification de l'adaptabilité des services de soutien dédiés, en complément au placement en logement et l'aide au maintien. Par exemple : de l'aide au déménagement, des activités d'inclusion et des lieux d'accueil tolérant, de l'aide à la relocalisation, une formule de prise en charge temporaire des animaux de compagnie, accès à une fiducie volontaire incluant la conservation des documents, l'entreposage de meubles et biens, accès aux technologies de l'information et des communications, accès facilité aux loisirs et à la culture, clinique mobile de soins de santé primaire, etc.

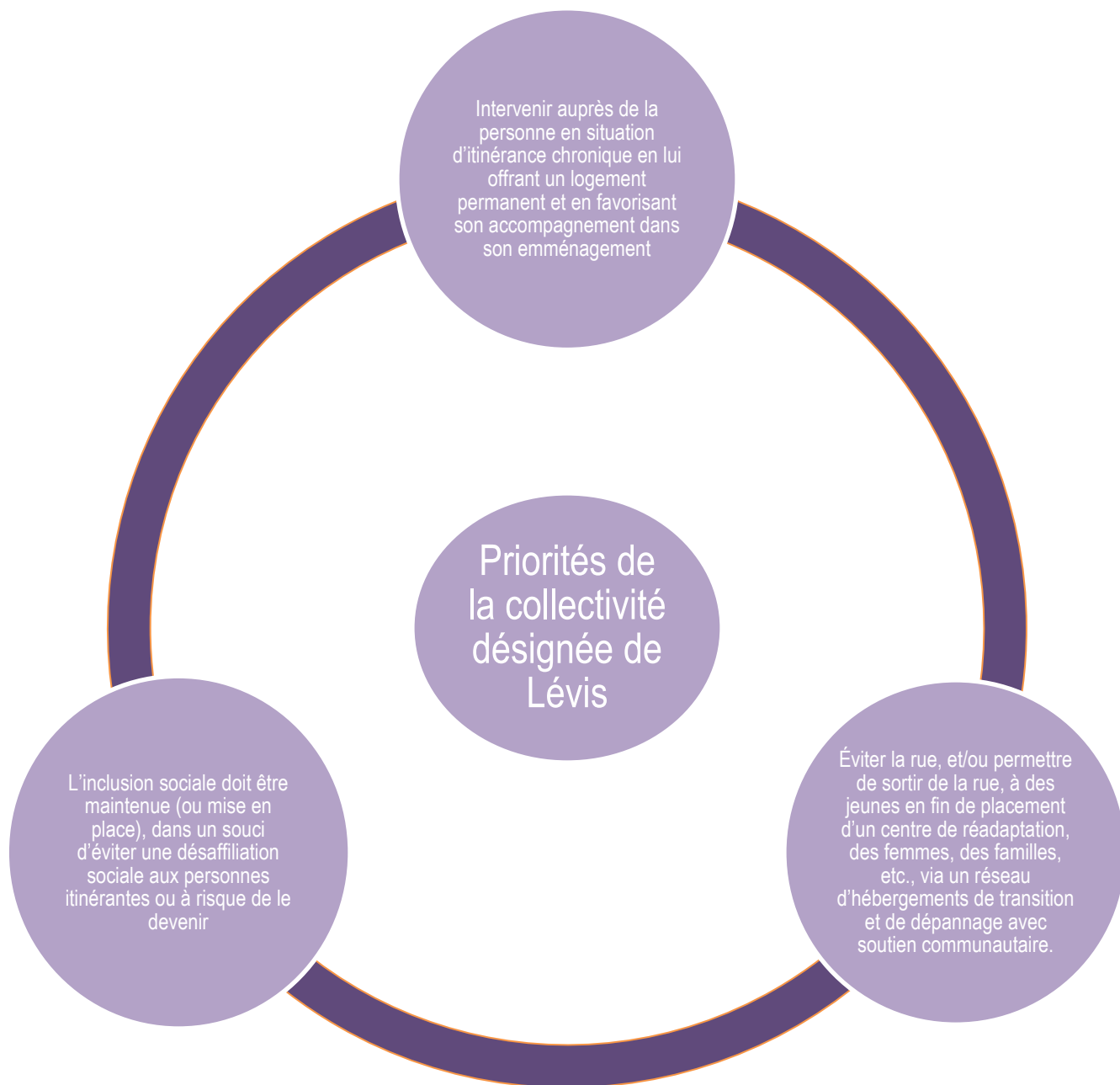
Des actions tant en amont qu'en aval qui complète le continuum de services la SRA (Stabilité Résidentielle avec Accompagnement).

Consolidation et développement de lieux d'accueil inconditionnel (sans critères restrictifs liés à la consommation, à des épisodes de crise, etc.) tant par un centre de jour qu'un espace soir pour se rencontrer, décompresser et dormir un peu.

Disponibilité d'un réseau d'hébergement permanent abordable dont particulièrement des studios, des 2 ½, etc., pour personnes seules, et ce, sans exclure les maisons de chambres dont particulièrement celles pour femmes. Tel qu'annoncé dans le cadre du déploiement du Plan interministériel de lutte à l'itinérance 2021-2026. Notre région bénéficiera de 12 PSL supplémentaires afin de répondre à ce besoin dont 4 unités sont destinées à des unités de supplément au loyer avec accompagnement pour les jeunes hébergés en centre de réadaptation et 8 unités aux personnes adultes vivant avec une problématique de santé mentale.

La complexité des problématiques. Il est observé une complexification des problématiques vécues par la clientèle en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Notamment des personnes aux prises avec des problèmes de dépendance plus sévère et des troubles mentaux sans suivi ou diagnostic. À la sortie d'établissements tels que les milieux carcéraux, il est observé par les intervenants que ces personnes sont en grande situation d'instabilité souvent sans-papiers et sans moyens. Au sein des services d'hébergement, notons également la présence d'ainés ayant des difficultés d'accès à des services adaptés abordables. L'un des défis observés est alors de répondre aux besoins multiples de cette clientèle. Des conséquences sociales de la pauvreté et de l'exclusion sont davantage perçues auprès de cette clientèle marginalisée.

Voici les priorités communautaires que la collectivité désignée souhaite travailler pour les années 2022-2024, suite aux dernières concertations qui ont eu lieu en octobre 2021, avril et mai 2022.



Nos priorités communautaires se déclinent en trois actions collectives inter-reliées. Celles-ci permettent de répondre adéquatement aux différents besoins dont la prise en charge, le soutien et l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance chronique et épisodique, l'orientation des personnes à risque d'itinérance vers des services offerts à l'extérieur des refuges et finalement, la prévention de l'instabilité résidentielle.

Les organismes souhaitent :

- Intervenir sur l'instabilité résidentielle : Que toutes personnes/familles à Lévis, qui présentent des difficultés reliées à la stabilité résidentielle (à risque d'itinérance ou encore en situation d'itinérance) et qui volontairement manifestent un désir d'être aidés, puissent compter sur un réseau élargi et cohérent d'organismes communautaires et de services publics qui permet l'application rapide de solutions évolutives et adaptées à la réalité de la personne/famille.
- Unir nos forces, allier l'ensemble des partenaires communautaires impliqués dans la lutte à l'itinérance de notre collectivité selon leur mission respective afin de renforcer les impacts de nos interventions auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Cette perspective permettrait aux organismes d'être plus outillés à offrir une réponse positive aux besoins de la clientèle marginalisée notamment dans le contexte de situation d'urgence et de grande précarité. S'unir dans nos compétences et nos missions permettrait également de favoriser la mise en place de bonnes pratiques et offrirait un support aux intervenants sur qui repose l'intensité de ces interventions. Et espérons-le, développer une plus grande tolérance face à la réponse à donner.
- Concerner le réseau communautaire ainsi que les partenaires des réseaux de services publics actifs sur le territoire afin de faciliter l'accès aux services (diriger, aiguiller au bon endroit).
- Offrir des services de base, ponctuels et/ou récurrents aux personnes/familles en situation d'itinérance, adaptés à leur réalité et respectueux de leur choix.
- Aiguiller les personnes/familles volontaires vers les points d'accès identifiés du futur système d'accès coordonné de la CD de Lévis.
- Être une communauté attentive à la détresse de personnes/familles en situation d'itinérance (qui ne manifestent aucun besoin ou, pour quelques raisons que ce soit, refusent l'aide offerte) et s'assurer que celles-ci reçoivent l'information relative aux services offerts. S'assurer que les bons services soient offerts par le bon organisme, à la bonne personne, au bon moment et en temps opportun, le tout dans un souci d'efficacité (la philosophie des soins en étapes).
- Mettre en place le soutien nécessaire afin de permettre aux équipes de prendre le temps de créer un lien significatif.

PLAN D'INVESTISSEMENT DANS LE CADRE DE VERS UN CHEZ-SOI

Financement total pour l'ensemble des activités		
	2022-2023	2023-2024
Total	1 328 137 \$	1 318 447 \$
Financement alloué par secteur d'activité (%)		
	2022-2023	2023-2024
A) Services de logement - Placement en logement (logements de transition, supervisés permanents) - Aide d'urgence au paiement du loyer - Aménagement de logement	40 %	40 %
B) Prévention et orientation vers des services offerts à l'extérieur des refuges - Planification de sorties des établissements - Aide, obtention et maintien au logement (accompagnement) - Liaison avec propriétaires (liens de collaboration, ententes) - Soutien aux frais de déménagement - Conseils sur la budgétisation / fiducie volontaire - Aide d'urgence pour éviter l'expulsion (nourriture, vêtements, réparations de dommages, etc.) - Aide financière pour prévenir l'expulsion ou la perte de logement	40 %	40 %
C) Services de soutien à la clientèle - Satisfaction des besoins essentiels (ex. nourriture, lits, chaussures, couvertures, soins dentaires, lunettes) - Acquisition d'aptitudes à la vie quotidienne et domestique - Orientation vers des mesures de soutien (soutien à nos immigrants) - Mesures visant l'insertion sociale et professionnelle	20 %	20 %
D) Investissement en immobilisation - Construction - Rénovation de l'installation existante ou achat de propriété - Installation de logements de transition supervisés permanents - Ameublement, équipement, véhicules	0 %	0 %
E) Coordination des ressources et collectes de données - Identification, intégration, amélioration de l'offre de service - Accès coordonné	0 %	0 %
Total	100 %	100 %

L'Entente Canada-Québec stipule qu'aux fins du volet de la collectivité désignée, la contribution du Canada peut constituer jusqu'à 50 % du financement disponible dans une communauté désignée. Les contributions d'autres sources peuvent consister en des contributions en espèce ou en nature provenant d'un partenaire ou de plusieurs partenaires des secteurs public, sans but lucratif ou privé.

Voici donc quelques bailleurs de fonds ou programmes, autre que le programme VCS du gouvernement du Canada, impliqués dans la lutte à l'itinérance sur le territoire dont les organismes peuvent bénéficier. L'ensemble de ces autres financements représentent un montant supérieur à 50 % du financement en itinérance sur le territoire.

- CISSS de Chaudière-Appalaches (PSOC et divers autres financements)

- Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII)
- Centraide
- Fondation Québec Philanthrope
- Fondation Dufresne Gauthier
- Ville de Lévis
- OMH de Lévis
- Fondation Home dépôt
- Moisson Beauce
- Programme emploi été du gouvernement du Canada
- Organismes de lutte à l'itinérance de Lévis

Tous ces bailleurs de fonds offrent un support aux organismes communautaires dédiant un éventail de services, d'activités et d'aide aux citoyens, dont des organismes qui participent à la lutte à l'itinérance.

Communication et offre de service

Actuellement, l'information concernant les services en itinérance se partage par les intervenants des milieux communautaires et des établissements.

Les mesures déjà en place ou que nous souhaitons prendre afin d'améliorer la communication sont les suivantes :

- S'assurer que la clientèle ait accès à la possibilité de communiquer dans sa langue et de recevoir des services.
- S'assurer, au sein des ressources, d'avoir des outils pour la compréhension.
(Cartes 1-866 APPELLE traduites, collaboration avec les ressources en immigration sur le territoire, service de traduction à Québec au besoin)
- Faire de la publicité dans les endroits que la clientèle fréquente (soupes populaires, comptoirs alimentaires, services d'entraide, organismes communautaires)

La concertation des partenaires autour de la mise en place de l'accès coordonné sera un levier pour coordonner l'offre de services. Un partage de l'information en temps réel est également à mettre en place au sein de nos organisations et de notre réseau de services.

La réalité autochtone n'est pas la même partout au Québec. Dans notre région de Chaudière-Appalaches, nous sommes très peu touchés par l'itinérance autochtone.

En revanche, nous sommes inquiets quant à la réalité de l'itinérance par rapport aux immigrants. Notre région réclame beaucoup de main-d'œuvre et les travailleurs étrangers temporaires qui arrivent ne trouvent pas toujours d'aide pour le logement et l'inclusion sociale. Nous nous engageons d'ailleurs, par le biais de notre mesure 8.2 (voir page 22 du présent document) à travailler en collaboration avec nos carrefours jeunesse emplois pour déterminer les besoins d'hébergement et accompagner toutes les personnes immigrantes qui en manifesteront le besoin.

2.5 ACCÈS COORDONNÉ

Au sein de l'Entente Canada-Québec concernant le Vers un chez-soi 2019-2024, l'accès coordonné s'entend d'un processus systémique concerté et transparent visant 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 aux services et mesures de soutien a pour objectif de mieux accompagner les personnes desservies et de les aider à éviter la rue ou à s'en sortir.

Les objectifs de l'accès coordonné sont les suivants :

- Améliorer l'accès aux services (notamment par l'obtention d'un hébergement)
- S'assurer que l'utilisateur reçoive efficacement le bon service par le bon partenaire au moment opportun
- Avoir une bonne connaissance des besoins des personnes en situation d'instabilité résidentielle
- Instaurer entre les différents partenaires une culture de coresponsabilité en terme d'hébergement

Afin de mettre en place ce processus sur le territoire, nous avons longuement échangé avec nos partenaires. Ce qui est décrit dans ce document est donc le résultat d'échanges et d'un partage pour une vision commune et optimale.

Voici un calendrier des grandes étapes, de la création de la cartographie jusqu'à la mise en place et le suivi de l'accès coordonné :

Automne 2021	Travail préliminaire de l'organisme désigné
Mars 2022	Cartographie : réalisation et distribution des sondages sur le continuum de logement et les services d'accompagnement en itinérance
Avril 2022	Cartographie : Présentation des données recueillies aux organismes (le 25) et échange sur l'accès coordonné Ateliers de travail visant à faire ressortir les goulots d'étranglement, les trous de services, les obstacles, les enjeux ...
Mai 2022	Accès coordonné : échanges avec les partenaires Création d'une structure de gouvernance
Automne 2022	Accès coordonné : création d'un groupe de travail
Hiver 2022	Accès coordonné : échanges avec les partenaires sur la conception d'un modèle adéquat
Printemps 2023	Mise à jour de la cartographie Accès coordonné : Mise en place du modèle

La cartographie :

En mars 2022, nous avons amorcé les travaux afin de réaliser la cartographie du territoire de la collectivité désignée.

Deux sondages ont été conçus puis envoyés à tous les partenaires (un basé sur le continuum du logement en itinérance et un deuxième basé sur les services d'accompagnement qu'offrent les partenaires).

Ces travaux d'analyse et de consultation vont nous permettre de :

- S'approprier les concepts de base de l'accès coordonné
- Documenter le continuum de logement en itinérance dans la collectivité désignée
- Recenser les initiatives communautaires existantes qui ont des composantes de l'accès coordonné
- Documenter les systèmes de gestion de l'information en itinérance
- Analyser les considérations techniques, organisationnelles, technologiques, éthiques, de portée territoriale ainsi que financières

Dans le cadre de ces travaux, nous souhaitons également suivre le parcours de plusieurs personnes itinérantes. Des intervenants de rue recueilleront le parcours de plusieurs personnes afin d'avoir également le point de vue de l'utilisateur, de se rendre compte de la réalité de leur cheminement au travers de tous les services offerts.

La structure de gouvernance spécifique à l'accès coordonné

La structure de gouvernance sera formée d'un comité composé de tous les groupes communautaires qui œuvrent en itinérance, en hébergement, en défense des droits, en sécurité alimentaire, en santé mentale, etc., de l'organisatrice communautaire, de l'APPR en itinérance, d'un représentant du programme de santé mentale et dépendance du CISSS-CA ainsi que d'un représentant de l'OMH, un expert de vécu, les services de police et la Ville de Lévis.

La structure de gouvernance a pour mandat de :

- Identifier des fournisseurs de services participants dont particulièrement ceux offrant de logement
- Élaborer un cadre de référence
- Définir les protocoles d'obtention de consentement des personnes
- Préparer des ententes qui portent sur la gestion de la protection des renseignements personnels, le partage de données et le consentement des personnes
- Définir les niveaux de priorité des situations d'itinérance
- Définir une procédure d'admission pour l'entrée des personnes et des familles dans le système
- Définir les procédures d'aiguillage
- Mettre en place des méthodes pour régler les problèmes, les préoccupations ou les désaccords liés à l'aiguillage, comme le refus des personnes aiguillées
- Former un comité de gestion des situations complexes représentatif des principaux acteurs en itinérance
- Fournir les outils de repérage et d'évaluation
- S'assurer d'une saisie de données complètes.

En septembre 2022, un comité provisoire sera composé de l'APPR du programme de santé mentale et dépendance chargé du dossier itinérance du CISSS-CA, de l'organisatrice communautaire affectée au dossier, des organismes communautaires travaillant en itinérance. Ils verront à identifier et contacter les potentiels membres qui formeront le comité consultatif. Lorsqu'il sera formé, celui-ci verra à établir un calendrier de travail afin de s'assurer d'une mise en place fonctionnelle du processus d'accès coordonné à l'automne 2022.

Suite à la mise en place de l'accès coordonné qui se fera à l'automne 2022, nous veillerons au maintien de notre modèle qui évoluera sûrement au fur et à mesure de ce que nous observerons.

Mécanismes de concertation communautaire

Le comité itinérance Lévis verra à transmettre de l'information en continu et à faire le lien avec l'ensemble des acteurs interpellés par la réalité de l'itinérance en participant à des instances de concertation. On fait référence ici aux élus, aux services municipaux (sécurité publique, vie communautaire, etc.), à tous les organismes communautaires terrain, aux intervenants du réseau santé et services sociaux, aux cliniques médicales, aux pharmacies, aux hôpitaux, etc. La thématique de lutte à l'itinérance et particulièrement les travaux de l'instance de gouvernance du processus d'accès coordonné feront partie des sujets à aborder lors des différentes rencontres des tables et instance de concertation du milieu. S'assurer d'une compréhension commune de la démarche, être sensible aux inquiétudes possibles et recueillir les commentaires et suggestions seront au cœur des rencontres de concertation.

Outils et processus

Dans un premier temps, il faut tenir compte de la configuration et de l'étendue géographique de la collectivité désignée de Lévis, de ses trois arrondissements et des trois municipalités en périphérie, soit Beaumont (avec Desjardins), Saint-Henri (avec Chutes-Chaudière Est) et Saint-Lambert-de-Lauzon (avec Chutes-Chaudière Ouest).

Afin d'être le plus efficace possible dans le repérage et l'aiguillage des personnes (volontaires) en situation d'instabilité résidentielle ou à risque de l'être, nous proposons de mobiliser et d'outiller tous les types d'organismes d'accueil et d'intervention terrain (services d'entraide, Saint-Vincent-de-Paul, groupes d'entraide, travail de proximité, centre d'action bénévole, Chevaliers de Colomb, Lions, etc.), le 811, le 211, députés, etc. Ces organisations et services pourraient diriger/référer les personnes familles en demande d'aide vers des points d'accès identifiés selon le secteur de provenance de la personne/famille.

Ces organisations et services pourraient communiquer aux points d'accès des inquiétudes et informations (ex. : un campement dans un boisé, une personne qui vit dans sa voiture, etc.) au sujet de personnes/familles à risque qui déclinent l'offre de soutien ou avec lesquelles ils n'ont pas de contact.

Les points d'accès pourraient être confiés à des organismes œuvrant auprès d'une clientèle itinérante soit via l'hébergement, le soutien intensif ou la crise. Il serait pertinent que ces points d'accès soient mobiles (intervenants qui se déplacent). Ceux-ci seraient chargés de procéder à l'évaluation et à « l'inscription » des personnes/familles qui vivent une crise du logement ou sont à risque imminent d'en vivre une.

Dans un premier temps, dans la mesure du possible et selon les ressources disponibles, l'objectif serait de répondre aux besoins ponctuels en vue d'éviter la dégradation de la situation. L'évaluation se ferait à l'aide d'un outil commun (à venir). Les demandes seraient traitées à partir de critères déterminés de priorisation par la CD, procéderaient rapidement au jumelage avec le ou les services appropriés.

Il faut réfléchir à un moyen de coordonner l'ensemble des actions dans l'objectif :

- De recevoir les demandes des personnes volontaires dont le ou les besoins (par exemple le placement en logement permanent, l'aide à la relocalisation, etc.) n'ont pu être répondus directement auprès des organismes s'inscrivant comme point d'accès.
- Procéder à une évaluation approfondie, prioriser les demandes et jumeler le ou les bons services avec la personne; ce qui implique un réseau d'organismes participants qui soit disposé à répondre promptement à des besoins ciblés.
- Soutenir et accompagner les organismes d'accueil terrain dans le repérage et l'aiguillage des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.
- S'assurer d'une vigie auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque élevé de l'être qui refusent l'aide.
- Convoquer promptement le comité de gestion des situations complexes pour lesquelles aucun service ne semble convenir.
- Maintenir et bonifier une banque de logements potentiellement disponibles pour les personnes en situation d'itinérance.
- Faciliter l'accès à des PSL pour la clientèle itinérante.

2.6 RÉSULTATS RÉGIONAUX

Suite aux priorités que les organismes de la collectivité désignée ont définies, voici les résultats, les indicateurs et les cibles qu'ils ont choisi de suivre.

Il convient de préciser que la collectivité désignée à l'obligation de suivre, de façon systématique, en cohérence avec l'entente Canada-Québec, les données de son territoire en matière d'itinérance chronique.

Rappelons que, d'après la définition du gouvernement canadien, l'itinérance chronique désigne les personnes qui sont actuellement en situation d'itinérance ET qui rencontrent l'un des critères suivants :

- ont été en situation d'itinérance pendant six mois (180 jours) ou plus au cours de la dernière année.

OU

- ont été en situation d'itinérance pendant 18 mois (546 jours) ou plus au cours des trois dernières années.

L'itinérance chronique inclut le temps passé dans les situations suivantes :

- Passer la nuit dans des lieux extérieurs, incluant les endroits publics ou privés sans autorisation ni contrat, ou les endroits non conçus pour l'habitation humaine permanente.
- Passer la nuit dans un refuge d'urgence, incluant les refuges d'urgence de nuit pour les personnes en situation d'itinérance (incluant les refuges pour des populations spécifiques, par exemple les refuges pour les jeunes, les familles et les nouveaux arrivants), les refuges pour femmes victimes de violence et les refuges d'urgence pour personnes fuyant un désastre naturel ou la destruction de leur hébergement.
- Demeurer temporairement chez quelqu'un, mais sans garantie de résidence soutenue ou de possibilité immédiate d'accès à un logement permanent, ou vivant dans les logements de location temporaires et à court terme (p. ex. les motels) sans droit au maintien dans les lieux.

Ce phénomène sera suivi, entre autres, par le biais du ou des dénombrements qui seront faits jusqu'en 2026.

Priorité 1 : Intervenir auprès de la personne en situation d'itinérance chronique en lui offrant un logement permanent et en favorisant son accompagnement dans son emménagement (SRA)

Résultats	Indicateurs	Cibles
Augmenter le nombre de personnes qui pourraient accéder à un logement permanent	- Nombre de personnes en situation d'itinérance chronique placées en logement permanent - Nombre de personnes en situation d'itinérance épisodique placées en logement permanent - Nombre de personnes qui retournent en itinérance (Données annuelles)	Tous les PSL vont être occupés
Augmenter le soutien personnalisé et intensif destiné à faciliter le maintien en logement	Pour chaque personne placée en logement permanent : - suivi sur la salubrité du logement - suivi sur la relation avec le voisinage - suivi sur la relation avec le propriétaire - suivi sur le paiement du loyer - Suivi santé, dentaires et lunettes - Suivi alimentaire (Données fournies par les organismes communautaires)	100 % des personnes qui sont dans un logement vont garder ce logement permanent

Renforcer l'accès aux services périphériques répondant aux besoins de base	Pour chaque personne placée en logement, s'assurer de l'accès aux services périphériques (sécurité alimentaire, sécurité matérielle, consultation budgétaire, fiducie volontaire, accès aux soins de santé, dentaires et lunettes, ainsi que des milieux de vie permettant l'affiliation). (Données fournies par les organismes communautaires)	100 % des personnes qui le demandent recevront un accompagnement pour leurs besoins de base
---	---	---

Priorité 2 : Éviter la rue, et/ou permettre de sortir de la rue, à des jeunes en fin de placement d'un centre de réadaptation, des femmes, des familles, etc., via un réseau d'hébergements de transition et de dépannage avec soutien communautaire.

Résultats	Indicateurs	Cibles
Renforcer une offre diversifiée de services communautaires d'hébergements temporaires des places réparties sur le territoire.	- Nombre de jeunes à risque d'itinérance placés en logements transitoires - Nombre de jeunes placés en hébergements de dépannage - Nombre de personnes placées en logements transitoires - Nombre de femmes placées en logements transitoires - Nombre de personnes placées en hébergements de crise/dépannage - Nombre de familles placées en hébergements de dépannage (Données annuelles fournies par les organismes communautaires)	100 % des gens reçoivent un service d'accompagnement
Diminuer le nombre de personnes qui retournent dans la rue	- Nombre de personnes qui arrivent / nombre de personnes qui repartent dans la rue - Garder le contact et Suivi 6 mois, 1 an, 2ans (Données fournies par les organismes)	100 % des personnes qui arrivent en logement transitoire accéderont à un logement permanent
Renforcer le réseau d'accueil communautaire de jours de type inconditionnel et mixte	Nombre de lieux d'accueil disponible	100 % des personnes pourront avoir accès à lieux de son choix plusieurs fois par semaine, sans contraintes

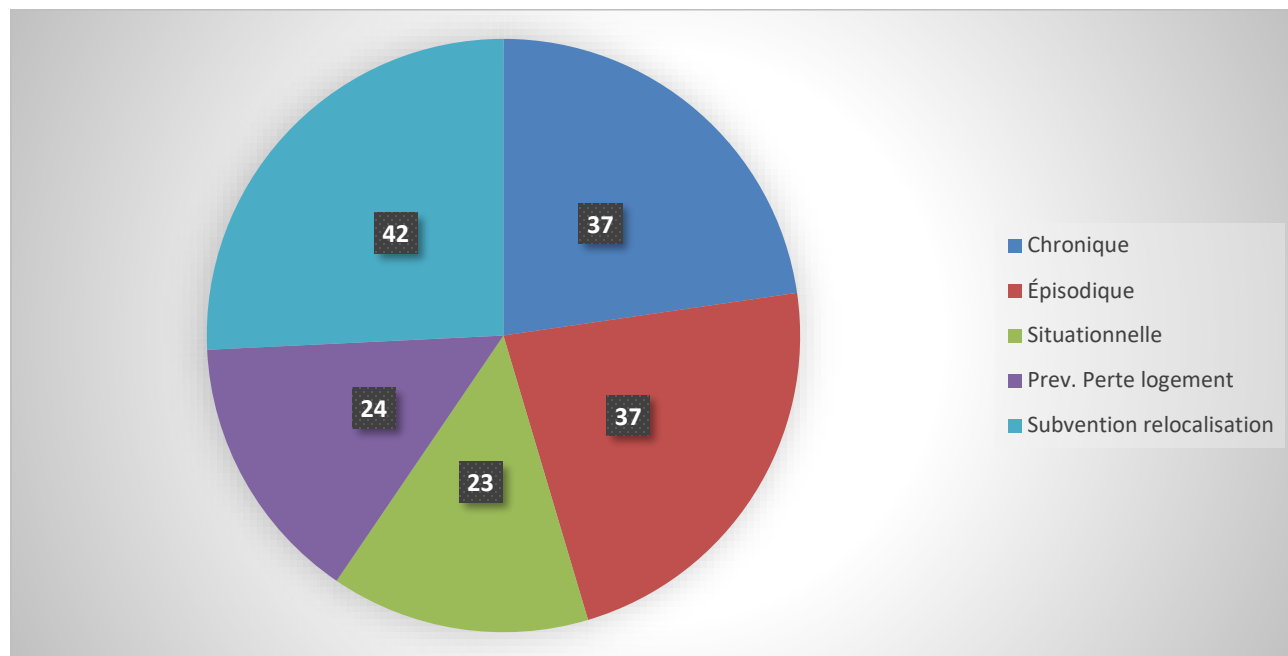
Priorité 3 : L'inclusion sociale doit être maintenue (ou mise en place), dans un souci d'éviter une désaffiliation sociale aux personnes itinérantes ou à risque de le devenir (activités, offres de services)

Résultats	Indicateurs	Cibles
Augmenter les services de soutien à la clientèle	- Nombre d'offres de services des organismes - Lieux d'accueil mixte socio-économique sans conditions spécifiques (clientélisme) et de type "inconditionnel" de jour, où ils seront en contact avec une offre de service volontaire et non engageante.	100 % des personnes se verront offrir des ateliers (cuisine, budget, etc.)

TOUS POUR TOIT
Programme de Stabilité Résidentielle avec Accompagnement
de la collectivité désignée de Lévis - SRA
Statistiques portant sur les demandes, les admissions, les références
ainsi que sur le maintien en logement
Période du 1er mars 2017 au 31 octobre 2021 (55 mois)

Tableau 1

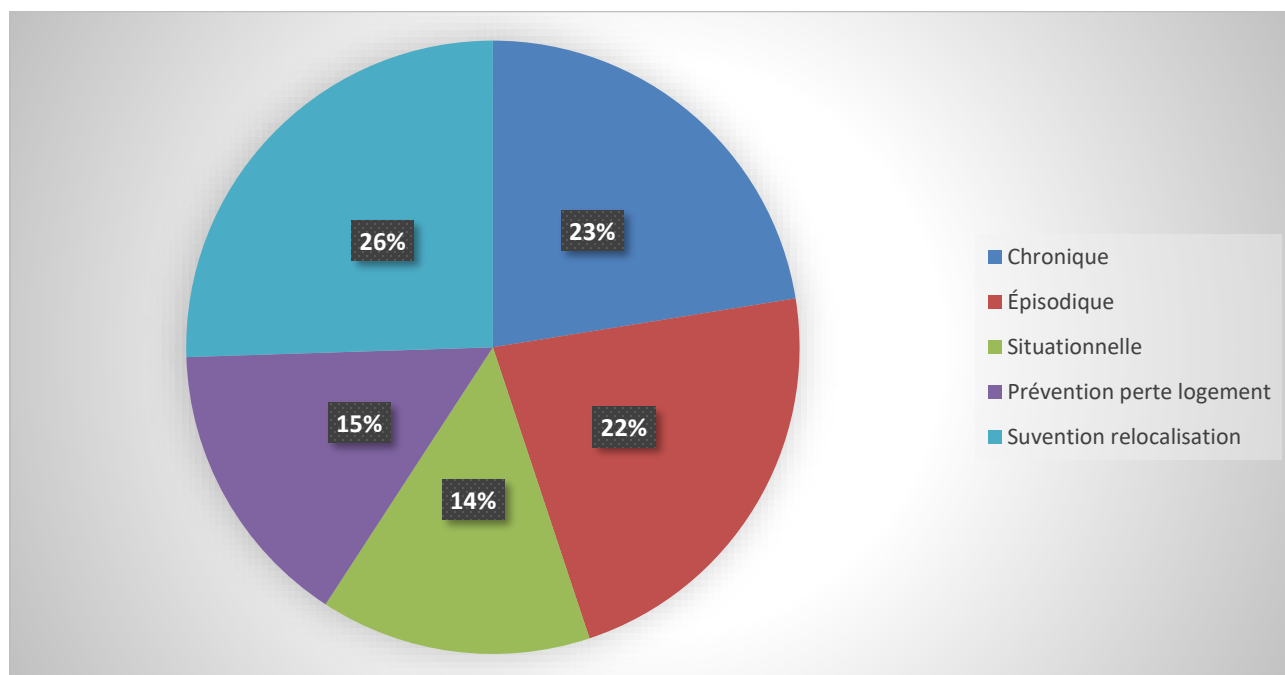
Nombre de demandes relatives à des personnes/familles* en situation d'itinérance, à risque imminent de l'être ou à potentiel d'instabilité résidentielle, reçues par la coordination du programme pour la période visée.



*Bien que les demandes provenant de familles soient moins nombreuses, nous constatons un nombre significatif de familles potentielles (personnes n'ayant pas les enfants à charge) dans le programme. Durant la période couverte, nous avons reçu 7 demandes de familles (monoparentales) ayant les enfants à charge. De ces demandes, 4 familles ont été admises. De plus, nous avons reçu 19 demandes de familles « potentielles » (ayant des enfants non à charge). De ces demandes, 16 de ces familles potentielles ont été admises sur le programme.

Tableau 2

Pourcentage des demandes par type de situation d'itinérance, de prévention de la perte du logement ainsi que de relocalisation et subvention locative.



Demande selon le sexe

Itinérance chronique =	26 hommes versus 11 femmes ont déposé une demande
Itinérance épisodique =	27 hommes versus 10 femmes ont déposé une demande
Itinérance situationnelle =	15 hommes versus 8 femmes ont déposé une demande
Prévention perte de logement =	20 hommes versus 4 femmes ont déposé une demande
Subvention relocalisation =	20 hommes versus 22 femmes ont déposé une demande

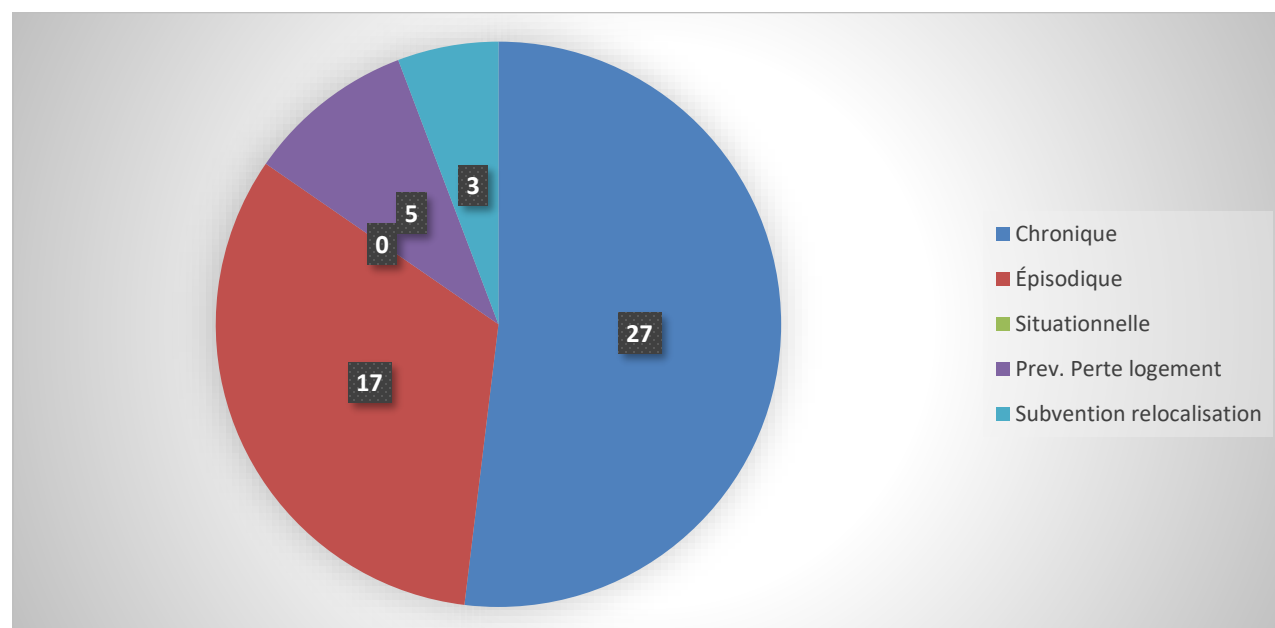
La coordination du programme reçoit beaucoup de demandes liées à la prévention de la perte du logement ainsi que des demandes pour des subventions locatives et de la relocalisation.

Des hypothèses :

- Les objectifs poursuivis par le programme SRA sont méconnus par les partenaires et les personnes.
- Le milieu n'a pas assez de ressources pour répondre à ces besoins plus spécifiques.
- Les ressources du milieu n'ont pas les outils ni le personnel pour répondre à ces besoins spécifiques.

Tableau 3

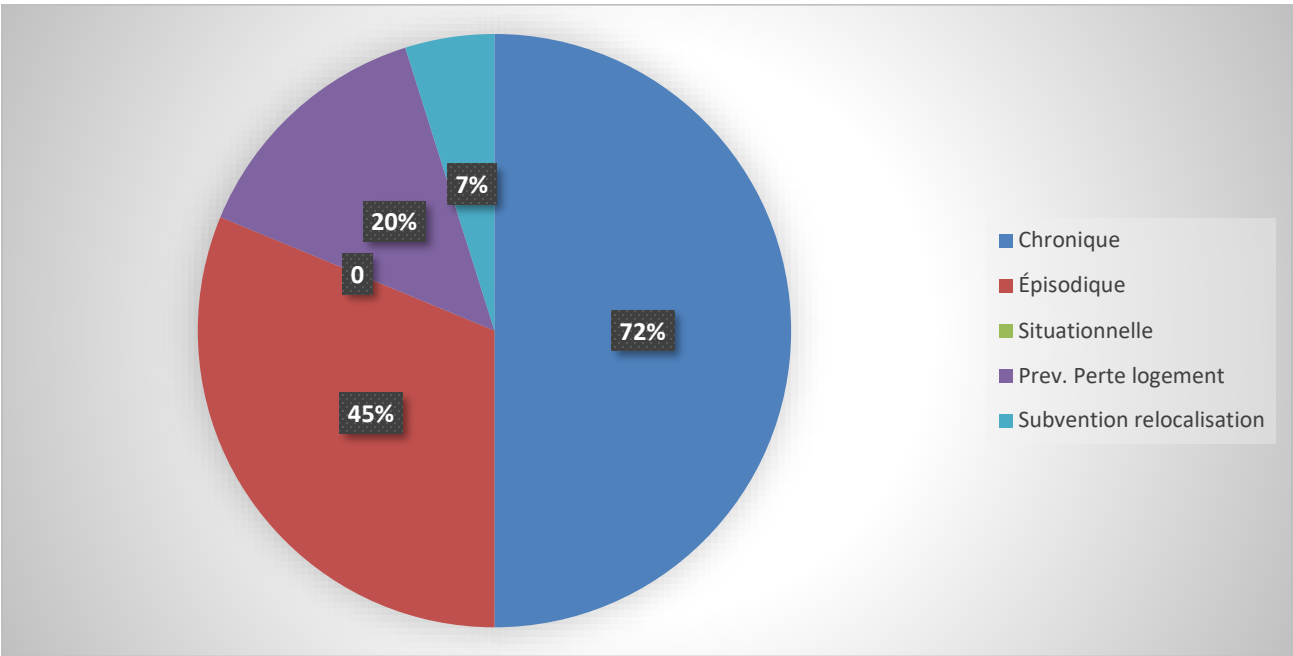
Nombre de personnes/familles admises au programme selon la situation vécue et présentée.



Admission selon le sexe

Itinérance chronique = 18 hommes versus 9 femmes ont été admis
 Itinérance épisodique = 11 hommes versus 6 femmes ont été admis
 Itinérance situationnelle = 0
 Prév. perte logement = 2 hommes versus 3 femmes ont été admis
 Subv. relocalisation = 2 hommes versus 1 femme ont été admis

Tableau 4
 Pourcentage des admissions en lien avec le type de demandes.

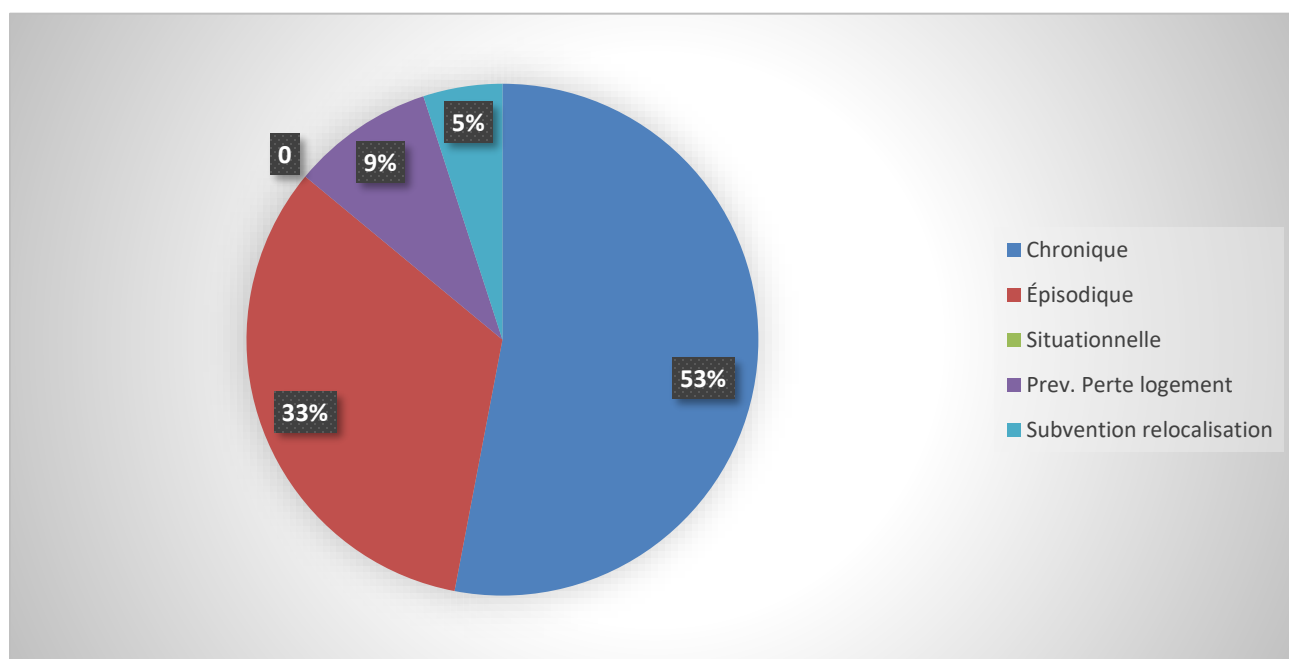


Le tableau 4 met en lumière que le programme démontre son efficacité particulièrement auprès de la clientèle en itinérance chronique ainsi que celle en itinérance épisodique. Ce sont d'ailleurs les cibles prioritaires identifiées lors de l'implantation en 2015 et elles le demeurent encore à ce jour.

Bien que la prévention de la perte du logement ainsi que la relocalisation ne soient pas les cibles principales du programme, l'entrevue réalisée avec certaines personnes/familles a démontré une fragilité et un risque imminent de bascule dans l'itinérance. C'est ce qui explique que des personnes / familles ont été admises dans le programme.

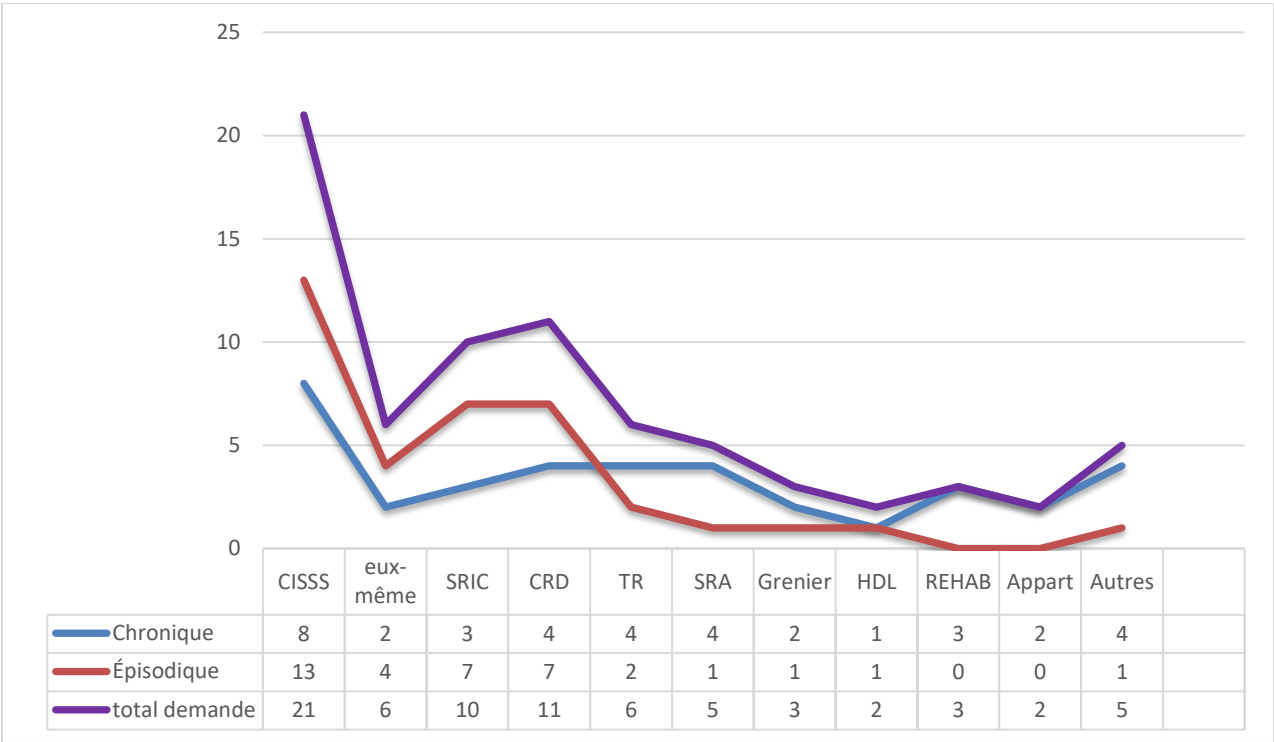
Chronique -	37 demandes = 27 admissions =72 % des demandes
Épisodique -	37 demandes = 17 admissions = 45 % des demandes
Situationnelle -	23 demandes = 0 admission = 0 % des demandes
Prévention perte logement -	24 demandes = 5 admissions = 20 % des demandes
Subvention relocalisation -	42 demandes = 3 admissions = 7 % des demandes

Tableau 5
Pourcentage par catégorie sur le nombre total d'admissions



Les personnes/familles en situation d'itinérance chronique et épisodique représentent 86 % des admissions sur le programme SRA.

Tableau 6
Provenance des demandes reliées à l'itinérance chronique et épisodique



La majorité des demandes concernant ces deux types d’itinérances proviennent du CISSS de Chaudière-Appalaches, du CRD et de la SRIC. Dans la catégorie « autres », nous retrouvons des organismes communautaires de base (c’est-à-dire des organismes qui sont en contact direct avec des clientèles vulnérables).

Tableau 7
 Pourcentage des personnes/familles admises en fonction du référent. Reliés à l'itinérance chronique et épisodique.

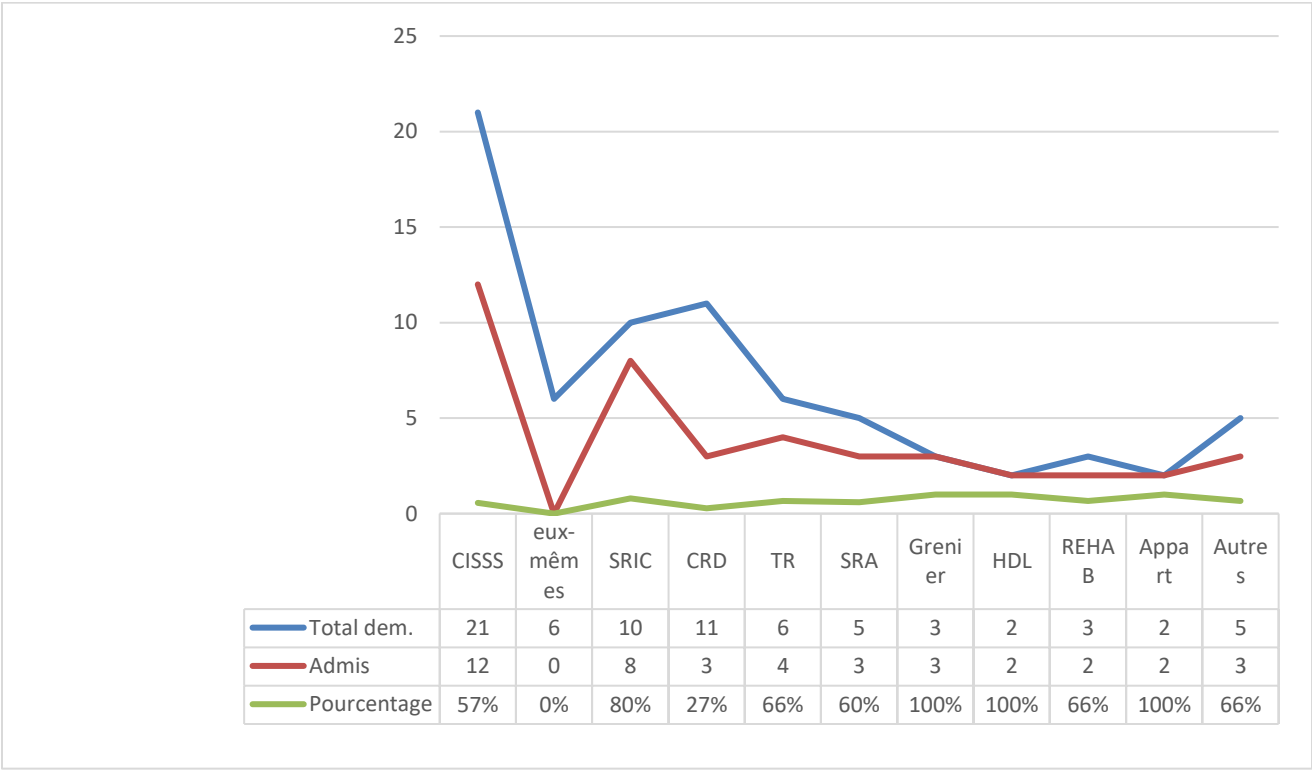
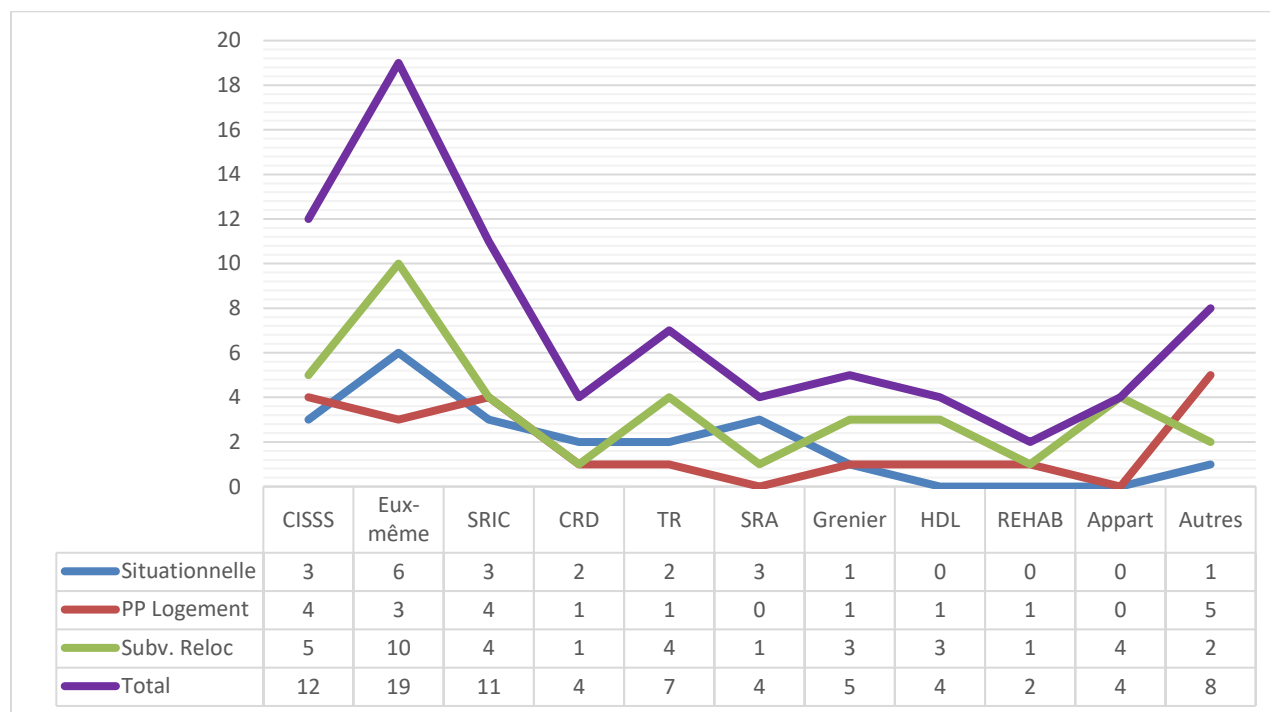


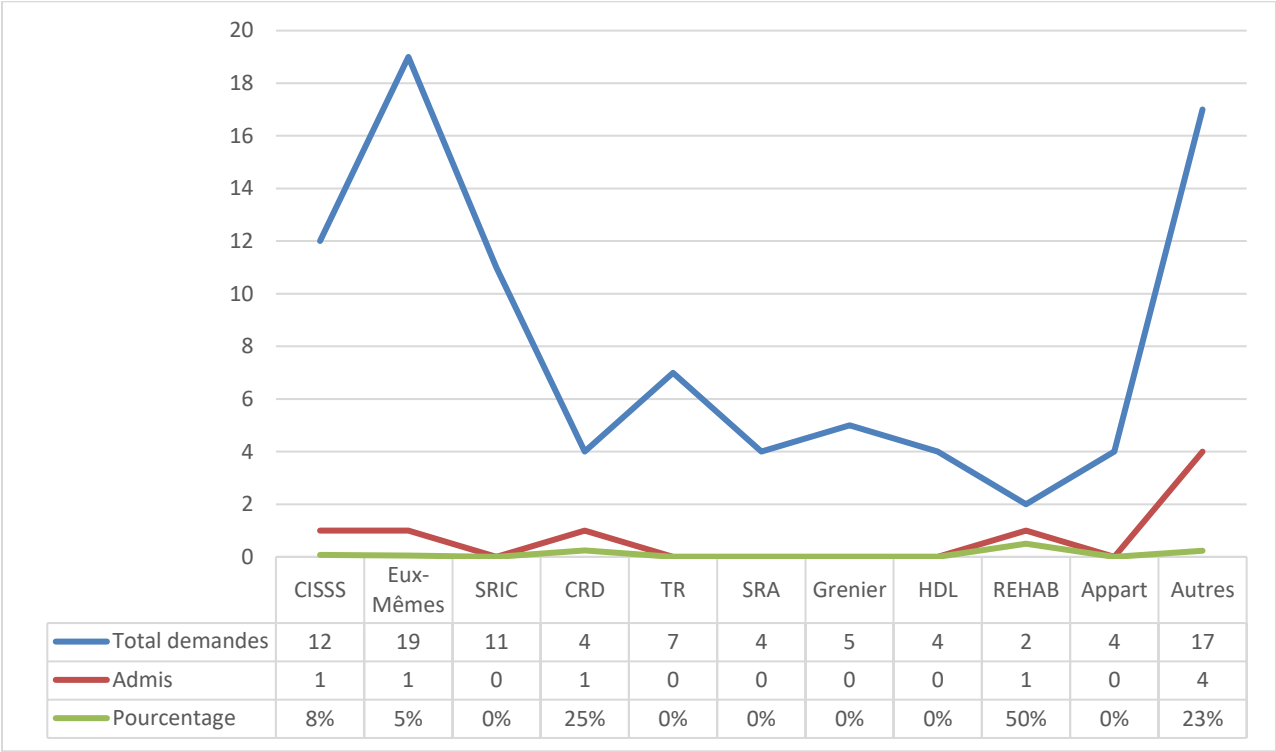
Tableau 8

Provenance des demandes liées à l'itinérance situationnelle, la prévention de la perte du logement, la subvention locative et la relocalisation



Nous remarquons que les catégories « Eux-mêmes et TR » sont les plus actives au niveau des références liées à la subvention au logement et la relocalisation.

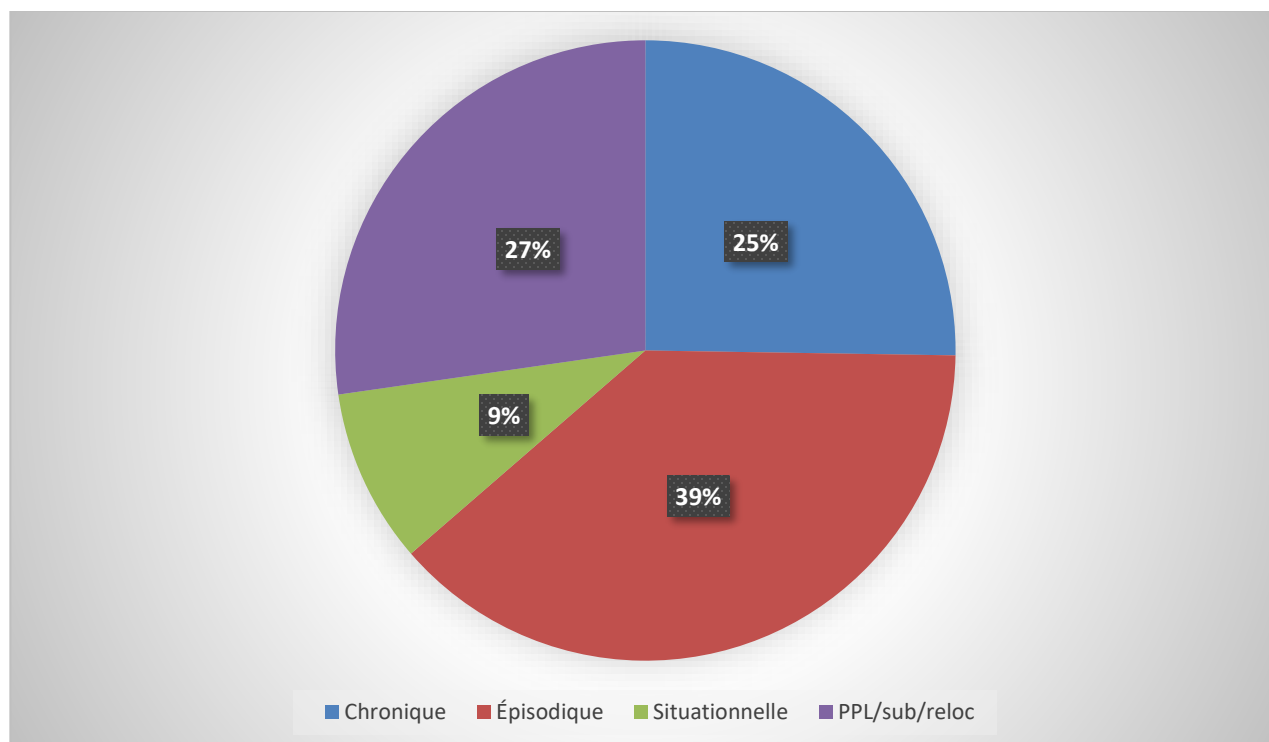
Tableau 9
 Pourcentage des personnes/familles admises en fonction du référent. Reliées à l’itinérance situationnelle, la prévention de la perte du logement, la subvention locative et la relocalisation



Sans grande surprise, il y a peu de demandes qui ont été retenues par la coordination du programme SRA. Celles-ci ne correspondant pas aux objectifs poursuivis. Dans la mesure du possible, ces demandes ont été référées à des organisations du milieu. Il semble y avoir un trou de services en lien avec ces demandes.

Tableau 10

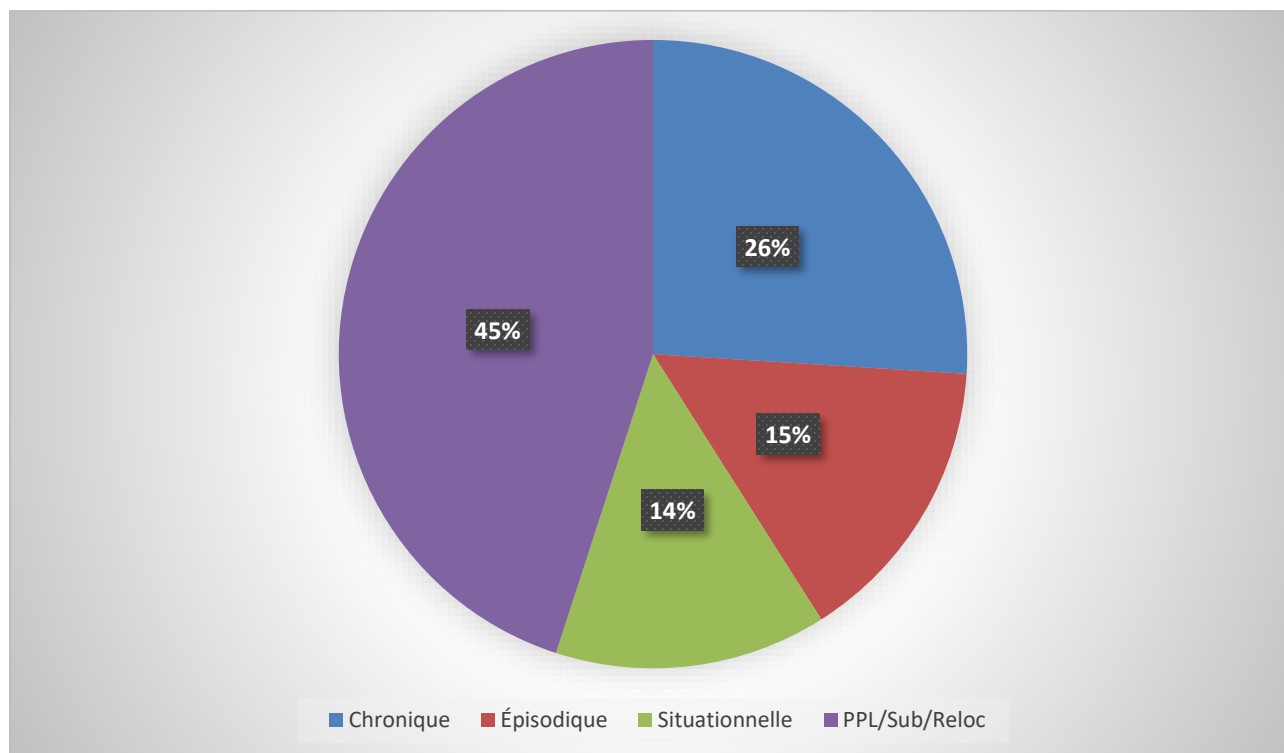
Pour chacune des thématiques, pourcentage des références provenant du réseau de la santé et des services sociaux.



Les principaux référents sont le CLSC (équipe santé mentale et 811), le Centre de Réadaptation en Dépendance et l'Hôtel-Dieu de Lévis.

Tableau 11

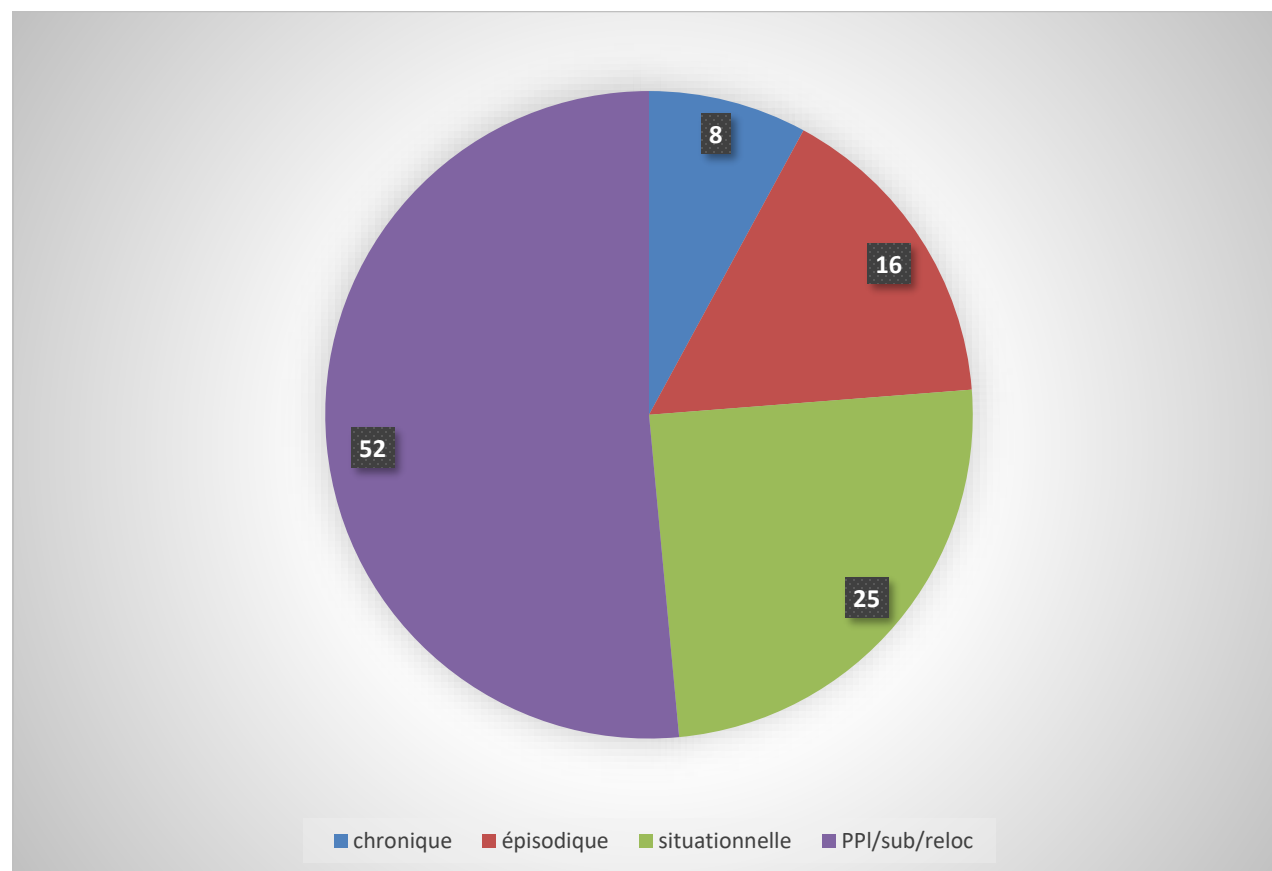
Pour chacune des thématiques, pourcentage des références provenant du milieu communautaire



Les principaux référents sont la SRIC, Réhabilitation de Beauce, Alliance Jeunesse, Centre aide et prévention jeunesse et Aux quatre Vents.

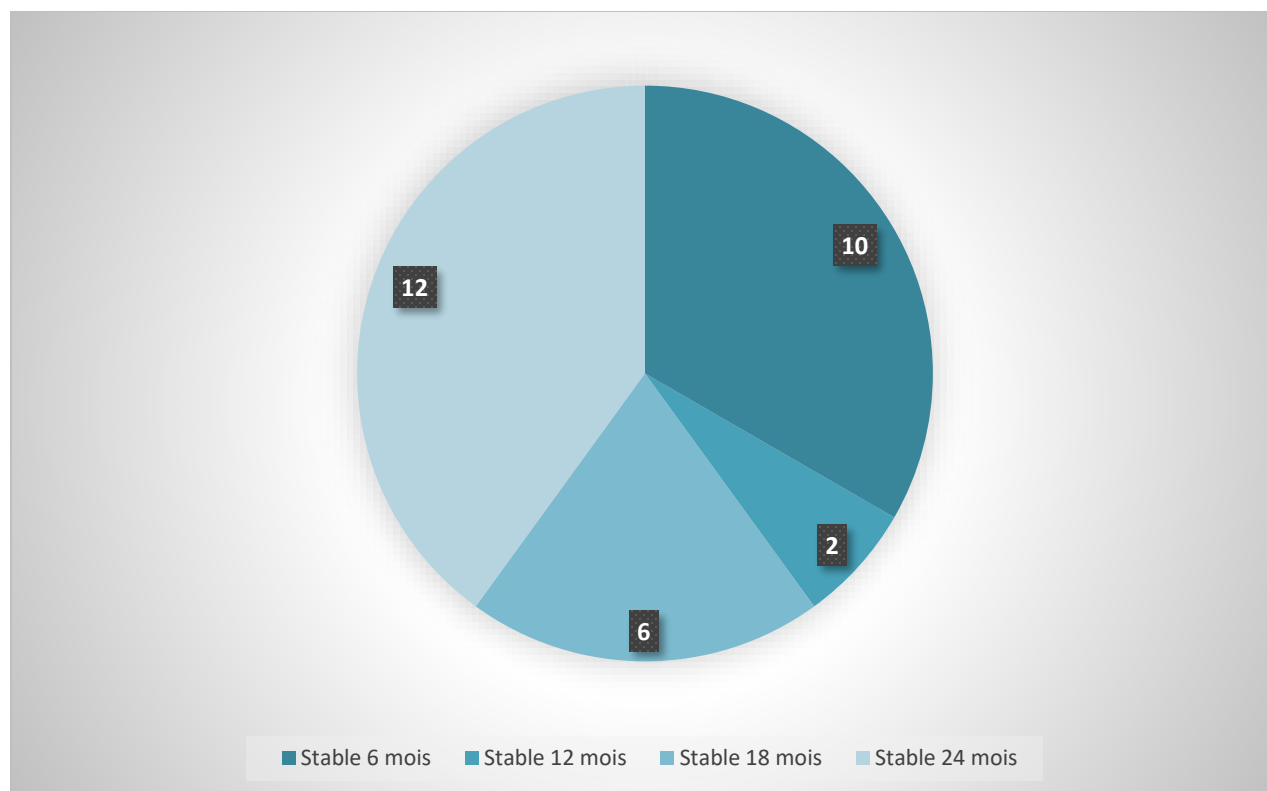
Tableau 12

Pour chacune des thématiques, pourcentage des demandes, selon la catégorie, des personnes qui se sont directement adressées à la coordination



On constate que les demandes reliées à la relocalisation et le soutien au loyer sont très importants.

Tableau 13
Stabilité en logement des participants pour les étapes de 6, 12, 18 et 24 mois

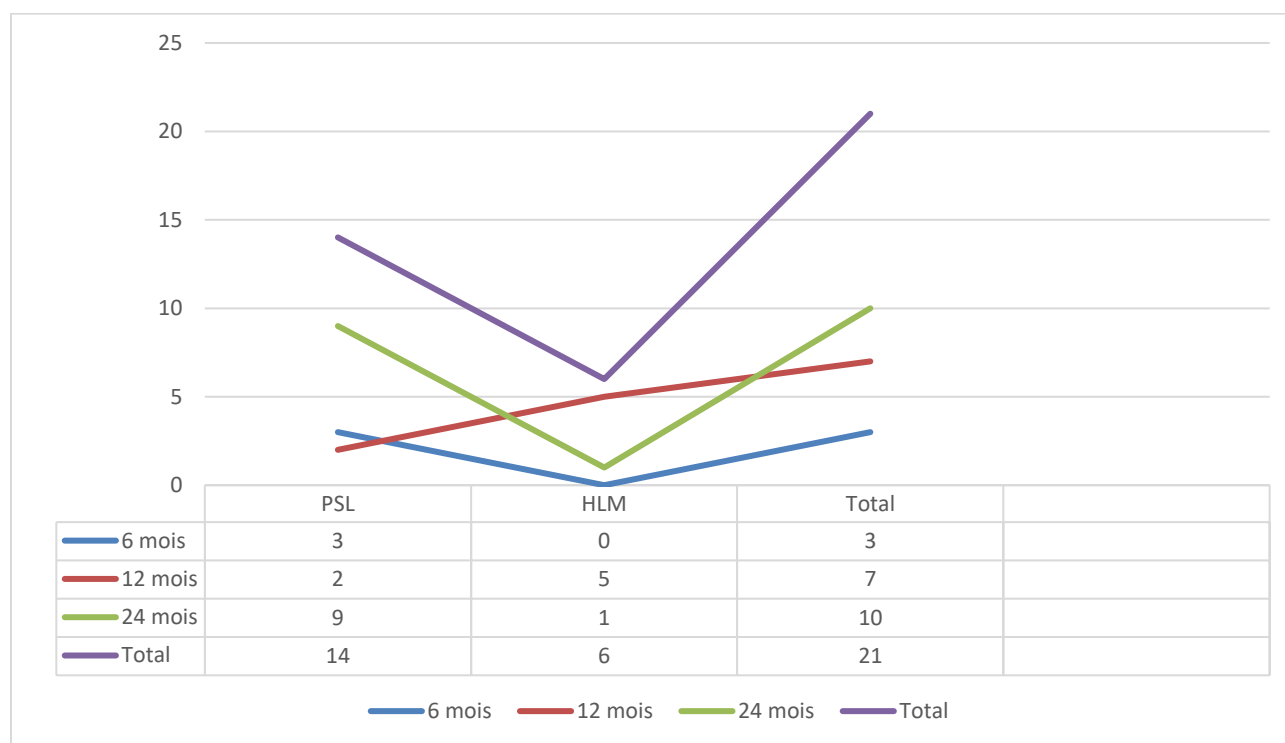


Sur les 52 participants admis dans le projet et toujours actifs, 48 ont été placés en logement permanent. De ces 48 participants, 30 ont franchi les étapes des 6 mois et plus. Six participants sont actuellement en logement permanent et auront bientôt atteint l'étape des 6 mois. En considérant ces 6 participants, cela représente la stabilité en logement pour 75 % des personnes/familles admises sur le programme.

Ce tableau présente le maintien en logement des participants au programme « Tous pour toit » selon la date de leur placement en logement permanent. Comme on peut le visualiser sur le graphique nous avons 12 participants qui se maintiennent en logement permanent depuis 24 mois (2 ans) et +, 6 participants entre 18 et 24 mois, 2 participants entre 12 et 18 mois et 10 participants entre 6 et 12 mois.

Tableau 14

Obtention de PSL et de HLM par les participants* et maintien de ceux-ci aux étapes de 6-12 et 24 mois.



Sur les 14 PSL octroyés à des participants, 9 sont stables à l'étape des 24 mois, 2 à l'étape des 12 mois et 3 à l'étape des 6 mois.

Sur les 7 HLM octroyés à des participants, 1 est stable à l'étape des 24 mois et 5 sont stables à l'étape des 12 mois. Un HLM a été perdu par un participant.

HLM = Habitation à Loyer Modique (Office municipal d'habitation de Lévis)

PSL = Programme de Supplément au Loyer dans le parc de logements privés

*Fait référence à tous les participants depuis le début du projet en décembre 2015

Les forces du projet « Tous pour TOIT »
Stabilité Résidentielle avec Accompagnement
Programme de placement en logement permanent avec soutien intensif

Programme dédié spécifiquement à une clientèle actuellement en situation d'itinérance et ayant vécu des épisodes d'itinérance (itinérance chronique et épisodique)

Les forces du programme

- Constitution d'une banque de propriétaires du secteur privé prêts à louer à la clientèle soutenue par le programme
- Relations soutenues avec les propriétaires et disponibilité d'un fonds pour bris de logements dû au participant
- Une équipe d'accompagnateurs dédiés au soutien de chacun des participants
- Démarche personnalisée de placement en logement permanent avec chacun des participants en tenant compte de ses intérêts et du secteur de résidence désiré
- Soutien adapté au rythme du participant visant le maintien en logement permanent (présent dans le quotidien des participants dans le respect de leur intimité)
- Multiplier les occasions de participer à des activités de type normalisant (inclusion sociale et participation citoyenne)
- Travail en partenariat avec les intervenants des réseaux communautaires et institutionnels
- L'accès à un réseau d'organismes communautaires, type milieu de vie, impliquée et disponible pour favoriser l'inclusion sociale
- Faire le pont avec des services spécialisés (juridique, santé, etc.)
- Un accompagnement flexible qui tient compte du parcours différencié de la personne, une tolérance à la marginalité et à des comportements singuliers
- Des outils financiers favorisant le placement et le maintien en logement (allocation locative temporaire, ameublement de base, première épicerie, frais d'activités d'inclusion, relocalisation si nécessaire)
- Une approche responsabilisante
- À l'affût des recherches et innovations en lien avec l'itinérance

Composition des instances consultées

Le Comité intersectoriel de concertation régional en itinérance :

Les représentants du CISSS-CA :

- La direction du programme santé mentale dépendance
- La direction de la santé publique
- La direction du programme jeunesse

Les représentants des groupes communautaires :

- ACEF Rive-Sud (aide aux locataires et consultation budgétaire)
- L'ADOberge (hébergement dépannage jeunesse 12-17 ans)
- Alliance Jeunesse (travail de rue et hébergement transitoire jeunesse)
- Au bercail (hébergement dépannage, accueil inconditionnel)
- Aux Quatre Vents (groupe d'entraide santé mentale, plateau de travail)
- Café La Mosaïque (plateau d'insertion)
- Carrefour Employabilité – travail de rue Bellechasse
- Centre aide prévention jeunesse (travail de rue et hébergement transitoire)
- Centre Domrémy des Appalaches (hébergement dépendance)
- Comptoir le Grenier (sécurité alimentaire et soutien clientèle)
- Connexion emploi ressources femmes (hébergement transitoire femmes)
- Le Filon (sécurité alimentaire et implication citoyenne)
- MDJ l'Utopie (travail de rue)
- La SRIC (hébergement crise/urgence, hébergement transitoire)

Le Comité local itinérance de la Collectivité Désignée de Lévis (CD) :

Les représentants du CISSS-CA :

- La direction du programme santé mentale dépendance
- La direction de la santé publique

Les représentants des groupes communautaires :

- ACEF Rive-Sud (aide aux locataires et consultation budgétaire)
- L'ADOberge (hébergement dépannage jeunesse 12-17 ans)
- Alliance Jeunesse (travail de rue et hébergement transitoire jeunesse)
- Aux Quatre Vents (groupe d'entraide santé mentale, plateau de travail)
- Café La Mosaïque (plateau d'insertion)
- Centre Aide et Prévention Jeunesse (travail de rue et hébergement transitoire)
- Comptoir le Grenier (sécurité alimentaire et soutien clientèle)
- Connexion emploi ressources femmes (hébergement transitoire femmes)
- Corporation de développement communautaire (regroupement OC)
- Le Filon (sécurité alimentaire et implication citoyenne)
- La SRIC (hébergement crise/urgence, hébergement transitoire)

Les représentants du milieu de l'habitation :

- Office Municipal d'Habitation de Lévis

Les représentants du milieu municipal :

- Ville de Lévis (service du développement social et communautaire)

Le Comité local itinérance des communautés rurales éloignées (ICRÉ) :

Les représentants du CISSS-CA :

- La direction du programme santé mentale dépendance
- La direction de la santé publique

Les représentants des groupes communautaires :

- L'ADOberge (hébergement dépannage jeunesse 12-17 ans)
- Au bercail (hébergements dépannage, accueil inconditionnel)
- Centre Domrémy des Appalaches (hébergement dépendance)
- Entraide au masculin
- MDJ l'Utopie (travail de rue)
- La SRIC (hébergement crise/urgence, hébergement transitoire)
- Travail de rue Bellechasse

Le sous-comité local itinérance CD Lévis (comité de travail ad hoc) :

Les représentants du CISSS-CA :

- La direction de la santé publique

Les représentants des groupes communautaires

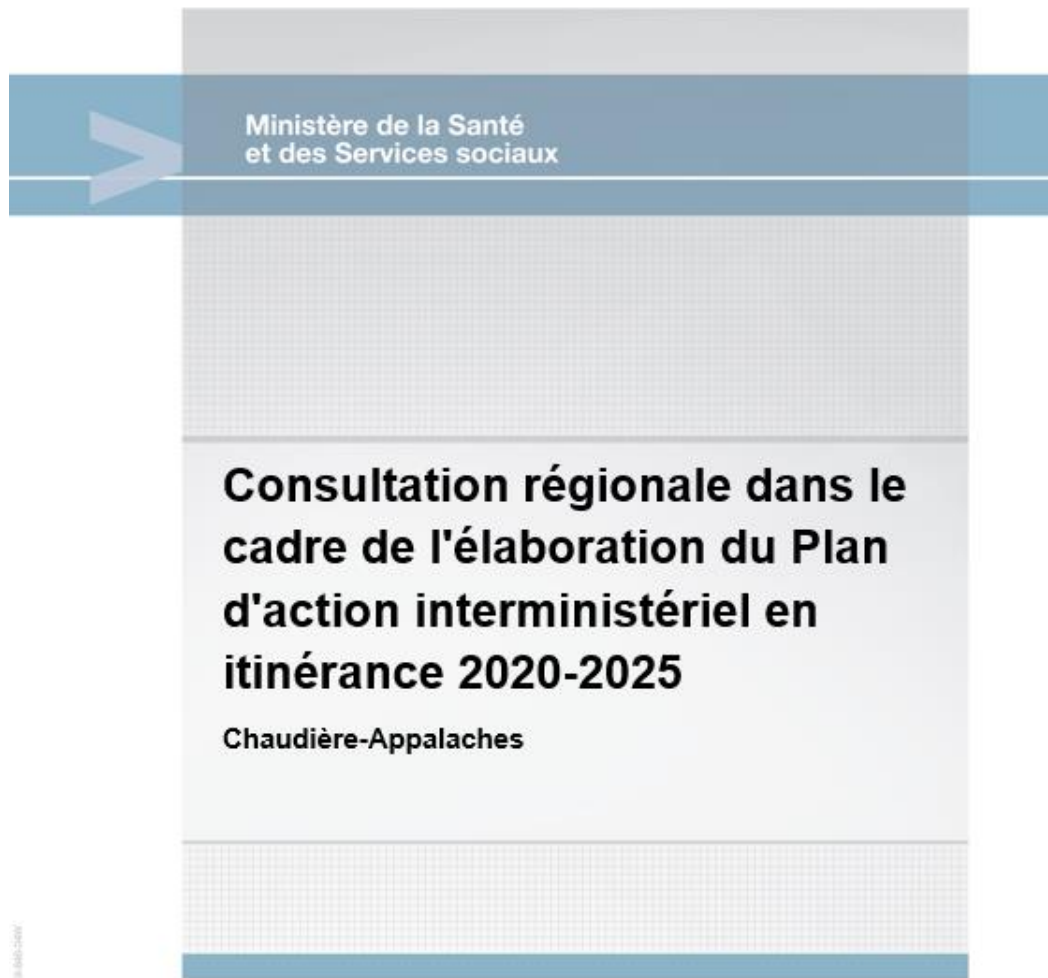
- L'ADOberge (hébergement dépannage jeunesse 12-17 ans)
- Centre aide prévention jeunesse (travail de rue et hébergement transitoire)
- Comptoir le Grenier (sécurité alimentaire et soutien clientèle)
- Corporation de développement communautaire (regroupement OC)
- Le Filon (sécurité alimentaire et implication citoyenne)

Composition du comité de sélection de projets

Ce comité aura pour responsabilité de faire l'étude des projets et d'en faire des recommandations :

Il sera composé de :

- Représentants municipaux
- Utilisateurs de service (usager partenaire);
- Direction du programme de santé mentale et dépendance
- Direction du programme de santé publique



ÉDITION

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2020

1. Mise en contexte

Depuis le mois d'octobre 2019, les travaux entourant l'élaboration du prochain plan d'action interministériel en itinérance 2020-2025 (PAII) ont été amorcés. Ce PAII s'appuiera sur la Politique nationale de lutte à l'itinérance — Ensemble pour éviter la rue et en sortir (Politique), en plus de tenir compte de plusieurs autres travaux, dont le plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 (en cours d'implantation) et le *Deuxième portrait de l'itinérance au Québec*. Selon l'échéancier actuel, il est prévu que le prochain PAII soit diffusé au mois de décembre 2020.

1.1. Structure de gouvernance

L'élaboration du prochain PAII est sous le leadership du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), avec la collaboration de la Table interministérielle en itinérance (Table), qui regroupe près de 15 ministères et organismes gouvernementaux.

Par ailleurs, un comité consultatif, composé d'experts en matière d'itinérance, a été mis sur pied. Ces experts représentent une diversité de points de vue (scientifique, clinique, expérientiel et organisationnel). Ils ont été sélectionnés à la suite d'un appel de candidatures. Les membres ne siègent pas à ce comité à titre de représentants de leur organisation, mais bien pour leur expertise dans le domaine.

Pour la période de novembre 2019 à décembre 2020, le mandat du comité consultatif consiste à guider les travaux de la Table, laquelle soutient le MSSS dans l'élaboration du PAII.

1.2. Mécanismes de consultation prévus

Différents mécanismes de consultation sont prévus tout au long de l'élaboration du PAII, dont la présente consultation régionale et la tenue d'un colloque national, comportant un volet consultatif, au printemps 2020. À cela s'ajouteront également des mécanismes de consultation auprès de différents organismes autochtones.

Plus de précisions vous seront communiquées ultérieurement concernant la consultation auprès des organisations autochtones et le colloque.

2. Modalités des consultations régionales

2.1. Objectifs visés

Le MSSS mène cette consultation régionale afin d'alimenter le comité consultatif et la Table interministérielle en itinérance dans l'élaboration du prochain PAII. Cette consultation nous permettra d'avoir une lecture globale des enjeux de l'itinérance au Québec et des actions à prioriser.

2.2. Présentation de l'outil de consultation

Les consultations seront réalisées à partir d'un outil commun. Cet outil a été conçu à partir des cinq axes d'intervention prioritaire de la Politique et des conditions essentielles à la réussite de celle-ci. L'outil inclut donc six fiches qui se déclinent comme suit :

- Fiche 1 : axe sur le logement;
- Fiche 2 : axe sur les services de santé et les services sociaux;
- Fiche 3 : axe sur le revenu;
- Fiche 4 : axe sur l'éducation, l'insertion sociale et l'insertion socioprofessionnelle;
- Fiche 5 : axe sur la cohabitation sociale et les enjeux liés à la judiciarisation;
- Fiche 6 : les conditions essentielles, soit la coordination et la concertation, la formation, la recherche et l'implantation, le suivi et l'évaluation.

Les fiches sont divisées en trois parties.

- La première partie expose les orientations actuelles de la Politique. Cette section est présentée à titre indicatif seulement afin de soutenir vos réflexions pour les parties suivantes du formulaire. Aucune information complémentaire de votre part n'y est attendue.
- Dans la deuxième partie des fiches, vous êtes invités à exposer les enjeux présents sur votre territoire en lien avec chacun des axes de la Politique. Le cas échéant, nous vous invitons à souligner les réalités de certaines populations particulières, dont les jeunes, les hommes, les femmes, les personnes âgées, les membres de la communauté LGBTQ+, les Premières Nations et les Inuits.
- Dans la troisième section des fiches, nous souhaitons connaître les actions que vous jugez prioritaires à déployer pour chacun des axes. Nous cherchons plus précisément à connaître les lacunes prioritaires à combler ainsi que les actions prioritaires à mettre en place sur le plan national à la lumière des enjeux vécus dans votre région. En annexe, vous pouvez d'ailleurs ajouter des exemples de pratiques mises en œuvre sur le plan local ou régional qui montrent des résultats probants et qui mériteraient d'être déployés plus largement.

Le présent formulaire de consultation est spécifique à votre région. En effet, à titre indicatif, la deuxième partie des fiches a été préremplie (lorsque des informations étaient disponibles) par le MSSS à partir des informations collectées au sein de votre territoire dans le cadre du volet 4 du *Deuxième portrait de l'itinérance au Québec* par une équipe de recherche composée des membres suivants : Sue-Ann Macdonald (chercheuse principale, Université de Montréal), Philippe-Benoit Côté (UQAM), Annie Fontaine (Université Laval), Élisabeth Greissler (Université de Montréal) et Stéphanie Houde (coordinatrice de recherche). Ces travaux consistaient à approfondir les connaissances à l'égard des personnes en situation d'itinérance. Considérant la forte mobilisation du milieu dans le cadre de cet exercice, la richesse des informations collectées et la qualité du travail réalisé par l'équipe de chercheurs, il s'est avéré incontournable pour le MSSS de tirer profit de ces données. Le travail à réaliser par les CISSS de Chaudières-Appalaches et les CIUSSS ainsi que leurs partenaires consiste maintenant à s'assurer que les informations présentées dans le présent formulaire reflètent bien leur réalité régionale puis à y ajouter les informations jugées pertinentes et utiles pour l'élaboration du prochain PAII.

2.3. Personnes à consulter

Le présent exercice, effectué sous le leadership des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, vise à consulter les comités directeurs intersectoriels en itinérance, lorsqu'une telle instance est

présente sur leur territoire, et toute autre instance, organisation ou personne jugée pertinente en lien avec l'itinérance. À la toute dernière page du formulaire, nous vous invitons à préciser les personnes et organisations ayant participé au processus de consultation au sein de votre région. Parmi les organisations à consulter, notons celles du réseau communautaire ainsi que des milieux de l'habitation, de la sécurité publique, de la justice, de l'éducation, de l'emploi et de la solidarité sociale, et des affaires municipales.

2.4. Durée de la consultation et livrable

Les CISSS de Chaudière-Appalaches et CIUSSS disposent d'une période de six semaines, soit du 3 février au 13 mars 2020, pour consulter leurs partenaires et remettre au MSSS un document synthèse qui regroupe les six fiches. Un seul document synthèse par région est attendu.

3. Outil à remplir

3.1. Fiche thématique : Le logement

PARTIE 1 – RAPPEL DES ORIENTATIONS EXISTANTES

POLITIQUE NATIONALE DE LUTTE À L'ITINÉRANCE - Orientations à privilégier concernant le logement :

Accroître la capacité des personnes à se loger :

- Assurer le maintien des logements abordables existants, qu'ils soient sociaux, communautaires ou privés;
- Augmenter le nombre de logements abordables, sécuritaires et salubres;
- Développer des formules de logement et d'hébergement répondant à la situation, aux besoins et à la capacité de payer des personnes;
- Offrir des mesures de soutien financier aux personnes pour qu'elles puissent accéder au logement et se maintenir en logement;
- S'assurer d'un continuum dans l'offre de logement qui tienne compte des besoins spécifiques de certaines personnes, notamment les femmes, les personnes âgées ou celles présentant un trouble mental.

Soutenir l'accompagnement des personnes :

- Assurer une approche d'accompagnement des personnes qui prend en considération les besoins de celles-ci et des enjeux présents dans leur milieu de vie;
- Travailler localement à l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité afin d'agir en amont de l'hébergement d'urgence pour les personnes en situation d'itinérance;
- Assurer la stabilité des équipes d'accompagnement afin de favoriser une relation de confiance entre les personnes en situation d'itinérance et les intervenants;
- Actualiser les différentes formes de soutien possibles au logement de façon intégrée, cohérente et en continuité, et ce, en tenant compte des responsabilités des acteurs concernés.

PARTIE 2 – ÉTAT DE LA SITUATION

PRINCIPAUX CONSTATS ET ENJEUX ENTOURANT LE LOGEMENT

- Le coût des loyers est à la hausse (atteignant presque les coûts du centre-ville de Québec), ce qui s'explique notamment par la pénurie grandissante de logements.
- À la suite des importantes inondations survenues dans certains secteurs du territoire, le parc locatif accessible aux personnes et familles à faible revenu se rétrécit, ce qui a pour effet de laisser à la rue les personnes moins nanties,

plus isolées et marginalisées.

- Avoir un « mauvais nom » à la Régie du logement se fait très rapidement, tandis qu'il est très difficile de faire valoir des changements dans sa capacité à payer ou à s'occuper « convenablement » de son logement.
- Les difficultés d'accès aux services seraient, dans le cas des HLM (habitations à loyer modique de l'Office municipal d'habitation), directement liés à l'enjeu du logement et de la bascule vers la rue. Les acteurs soulignent notamment l'impossibilité, pour une personne n'ayant pas habité au minimum un an sur le territoire, d'avoir accès à un logement subventionné.
- Il manque un endroit pour l'accueil d'urgence/hébergement pour la sécurité des personnes plus dans le secteur de la communauté désignée qui est à Lévis.
- Comment redonner du pouvoir aux locataires par rapport à leurs droits et obligations. Cela est un élément essentiel.
- Manque de logements pour les 18-50 ans partout sur le territoire de Chaudière-Appalaches.
- La salubrité des logements à prix abordable n'est pas bonne. Les gens vont y vivre par manque d'offre alternative et adéquate.
- Il serait intéressant et pertinent de faire payer des amendes aux propriétaires afin qu'ils améliorent l'état de leurs logements avec l'adoption d'un code du logement par les municipalités.

LE CAS ÉCHÉANT, SOULIGNER LES RÉALITÉS DE CERTAINES POPULATIONS PARTICULIÈRES : JEUNES, HOMMES, FEMMES, MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ LGBTQ+, PERSONNES ÂGÉES, PERSONNES AUTOCHTONES.

Les personnes seules qu'elles soient jeunes, adultes ou âgées ont souvent plus de difficulté à se trouver un logement pouvant convenir à leur besoin et à leur budget (souvent, les logements sont très dispendieux).

Les aînés à faible revenu ont souvent de la difficulté à se loger, car plusieurs ressources d'hébergement sont très dispendieuses.

PARTIE 3 – ACTIONS À PRIVILÉGIER

Mieux soutenir les jeunes qui sortent du centre jeunesse, car ils n'ont pas de nom en terme financier ni d'endosseur pour se réserver un logement.

Développer plus de logements pour les personnes seules, mais cela nécessite de changer les normes de construction.

S'assurer de mieux encadrer les maisons de chambres en ayant un code de logement plus inclusif.

L'hébergement transitoire est essentiel dans le parcours des gens, mais il manque d'argent et de personnel pour arriver à offrir le service souhaité.

Il est suggéré d'augmenter le nombre de PSL (programme de soutien au logement), car cela offre vraiment une possibilité de logements non stigmatisant entre autres pour la clientèle itinérante.

De plus, il serait intéressant de revoir les critères d'admissibilité qui exigent que la personne vive depuis un an sur le territoire pour avoir au programme accès-logis.

Se rapprocher des propriétaires privés afin de mieux les soutenir avec une clientèle plus difficile.

Soutenir financièrement et techniquement les municipalités pour augmenter le logement abordable, social et

communautaire.

Prévenir la perte de logement par de l'accompagnement des personnes.

Soutien et accompagnement pour le maintien en logement.

Avoir une offre de logement supervisée permanente.

Pour éviter la désaffiliation, soutenir et développer le logement dans les milieux ruraux.

Invitation de propriétaires privés lors des rencontres du comité régional en itinérance afin qu'ils apportent leur vécu, et ainsi aide à la réflexion.

ANNEXE – EXEMPLES DE PRATIQUES MISES EN PLACE SUR LE PLAN LOCAL OU RÉGIONAL QUI MONTRENT DES RÉSULTATS PROBANTS

Le placement en logement permanent et l'aide au maintien via le programme "Stabilité résidentielle avec accompagnement".

Depuis décembre 2015, 77 personnes (répondant aux critères d'admissions) ont été placées en logement et ont été accompagnées dans le quotidien de leurs stabilités résidentielles; 60% de ceux-ci ont maintenu leur stabilité.

Le programme SPLI a permis de travailler en collaboration et de réaliser des interventions avec les propriétaires privés.

Reconnaissance du travail de proximité pour le soutien et la stabilité de logement.

3.2. Fiche thématique : Les services de santé et les services sociaux

PARTIE 1 – RAPPEL DES ORIENTATIONS EXISTANTES

POLITIQUE NATIONALE DE LUTTE À L'ITINÉRANCE - Orientations à privilégier concernant les services de santé et les services sociaux :

Agir en amont des situations d'itinérance :

- Sensibiliser la population et les différents intervenants au phénomène de l'itinérance;
- Assurer et intensifier la détection précoce des problématiques associées à l'itinérance, telles que la toxicomanie et les troubles mentaux;
- Améliorer et intensifier les programmes et services d'intervention préventive auprès des familles vulnérables afin de mieux prévenir les abus et la négligence envers les enfants et les troubles de comportement chez les jeunes;
- Maintenir et renforcer les interventions destinées à prévenir la violence faite aux femmes;

- Intensifier les interventions préventives et précoces pour éviter la dégradation de l'état de santé des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir;
- Assurer une offre de services au moment de la sortie d'un établissement ou après un séjour en hébergement;
- Accroître la capacité des personnes à faire des choix en matière de santé pour améliorer leurs conditions de vie.

Améliorer, adapter et intégrer les interventions et les services :

- Mettre en place des mécanismes permettant à tous les établissements d'accueillir les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir et de leur offrir les services requis;
- Renforcer ou développer, selon le cas, une approche globale, interdisciplinaire et une collaboration entre les établissements ainsi qu'avec les organismes communautaires;
- Offrir des services généraux ou spécifiques qui prennent en compte le profil des personnes en situation d'itinérance, les types d'itinérance et la nature des services requis;
- Assurer la continuité et l'harmonisation des services;
- Améliorer l'accès aux services et favoriser les services de proximité afin de répondre aux besoins des groupes spécifiques, notamment selon le sexe;
- Développer, maintenir et renforcer des services psychosociaux spécialisés lorsque les besoins relatifs à la complexité et à la gravité de la problématique l'exigent.

PARTIE 2 – ÉTAT DE LA SITUATION

PRINCIPAUX CONSTATS ET ENJEUX ENTOURANT LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

- En raison de la plus faible densité de population que dans les grands centres urbains, les ressources d'hébergement et d'aide aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être sont peu nombreuses.
- L'isolement géographique de plusieurs secteurs de la région rend difficile pour les personnes en situation de vulnérabilité l'accès aux ressources, aux épiceries, aux hôpitaux et, parfois même, au voisinage et à leur famille.
- La pénurie de logements s'expliquerait, quant à elle, par l'accès difficile aux ressources ce qui pousse plusieurs personnes à se déplacer vers le centre-ville.
- Pour les personnes sortant de séjours prolongés en centres hospitaliers, les appartements sont souvent restés impayés durant plusieurs mois, puisqu'aucun suivi n'est fait en ce sens. Les personnes se retrouvent donc sans appartement à leur sortie.
- La sortie des Centres jeunesse à 18 ans représente un point de bascule majeur vers l'itinérance. Du jour au lendemain, plusieurs jeunes se retrouvent sans ancrage, sans enracinement, sans cadre, n'ayant jamais vraiment appris à « vivre en société ». C'est alors que des difficultés (des plus banales aux plus importantes) font surface, passant de l'incapacité à se faire à manger, à faire son lavage ou à gérer sa médication, jusqu'à celle de se trouver un endroit propice où travailler ou habiter.
- Transitions entre les institutions et le logement qui sont difficiles, cela en raison du manque de préparation, de même

que du manque d'accompagnement suivant la sortie.

- Dans l'ensemble, les situations d'itinérance se « développeraient » en réponse à l'impossibilité (ou à l'impression de l'impossibilité) de trouver une solution à ses difficultés personnelles. Ces difficultés personnelles sont souvent rattachées à des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, les deux allant souvent de pairs.
- L'effritement du réseau social (principalement la famille) est un point tournant majeur pour plusieurs personnes.
- La concomitance de diagnostics ou de problématiques liées, principalement, à la consommation et à la santé mentale créerait un frein à l'obtention de services spécialisés. Il serait difficile de voir leurs problèmes comme reflétant la globalité de leur réalité de vie. Inversement, l'absence de diagnostics aurait le même effet négatif quant à l'obtention de services.
- Dans plusieurs cas, les personnes qui sortent d'un centre de détention n'ont pas été (suffisamment) accompagnées vers l'établissement d'un plan « sûr » d'habitation.
- La façon de procéder lors d'une demande de service n'est pas adaptée aux situations des personnes itinérantes vulnérables/en crise (porte d'entrée 811, prendre rendez-vous par téléphone pour un médecin, etc.). Personne itinérante ou à risque, souvent n'a pas de téléphone ou internet). On demande aux gens de s'adapter, on tient peu compte de leur situation.

LE CAS ÉCHÉANT, SOULIGNER LES RÉALITÉS DE CERTAINES POPULATIONS PARTICULIÈRES : JEUNES, HOMMES, FEMMES, MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ LGBTQ+, PERSONNES ÂGÉES, PERSONNES AUTOCHTONES.

- Améliorer les services de soutien à domicile, les personnes âgées en perte d'autonomie n'ont pas les moyens d'aller en résidence privée.
- Être plus inclusif, que ce soit pour les personnes vivant en contexte de violence conjugale, familiale, les minorités visibles (couleur orientation sexuelle, etc.).
- Pauvreté sociale, la personne peut basculer, car pas de soutien de son réseau ou pas de réseau.

PARTIE 3 – ACTIONS À PRIVILÉGIER

- Diminuer les délais d'accès aux services, car présentement c'est trop long, besoins d'une prise en charge rapide pour ces gens, la situation peu se détériorer rapidement. Une prise en charge immédiate est gagnante.
- Adapter et faciliter le référencement entre partenaires communautaires et institutionnels.
- Améliorer l'accessibilité aux services de santé physique, car difficulté d'avoir accès à des soins physiques (GMF ou autres). Développer une meilleure collaboration entre intervenants.
- Renforcer le rôle d'accueil première ligne. Prise en charge plus rapide psychosociale, médicale et développer des services de proximité.
- Pouvoir obtenir les moyens (l'argent et les effectifs) pour offrir de l'accompagnement préventif. Ce qui pourrait éviter détérioration et retour à la rue.
- Agir sur la stigmatisation, préjugée. Il est parfois observable que cette clientèle n'a pas droit à un même accueil qu'une autre.
- Bonification de l'offre de services « outreach » pour les services de 1^{ère} ligne en santé physique pour les gens

désaffiliés et très réticents à se déplacer

ANNEXE – EXEMPLES DE PRATIQUES MISES EN PLACE SUR LE PLAN LOCAL OU RÉGIONAL QUI MONTRENT DES RÉSULTATS PROBANTS

- Une infirmière du CISSS de Chaudière-Appalaches passe quelques heures (semaine) dans un organisme communautaire (bercail) pour répondre à des besoins de santé physique et de la prévention.
- Clinique mobile la zone et le Monarque pour repérage, promotion, prévention et traitement des ITSS avec infirmière et travailleur de rue
- Mécanisme d'accès communautaire, références personnalisées
- À la sortie des centres jeunesse à 18 ans, certains intervenants de la DPJ mettent le client en lien avec le travailleur de rue du coin ciblé.

Pour les participants du programme Tous pour Toit une entente a été convenue avec la centrale Urgence-détresse afin que les intervenants complètent une fiche UD pour aider si un participant se désorganise le soir ou la fin de semaine. Sur cette fiche il est inscrit la situation du participant et comment il est préférable de l'aborder lors d'une intervention.

3.3. Fiche thématique : Le revenu

PARTIE 1 – RAPPEL DES ORIENTATIONS EXISTANTES

POLITIQUE NATIONALE DE LUTTE À L'ITINÉRANCE - Orientations à privilégier concernant le revenu :

Rehausser le revenu :

- Poursuivre le rehaussement progressif de l'aide financière destinée aux personnes vivant seules;
- Adopter des mesures financières spécifiques pour soutenir l'accès et le maintien au logement.

Faciliter l'accès au revenu :

- Porter une attention particulière et offrir un accompagnement soutenu aux personnes avant et lors de leur sortie d'un établissement, notamment dans leurs efforts de formation, d'insertion à l'emploi ou de recherche et d'installation en logement;
- Maintenir le soutien financier d'urgence pour les personnes dont les besoins de base sont menacés;
- S'assurer que les personnes sont informées des modalités possibles de soutien à la gestion du revenu, et les rendre plus accessibles et plus efficaces.

Assurer et soutenir l'accompagnement des personnes :

- Faciliter les démarches des personnes en situation d'itinérance pour l'accès au revenu et les accompagner adéquatement afin qu'elles obtiennent l'aide financière à laquelle elles ont droit;
- Faire connaître les différentes formes de soutien possibles associées au revenu et les rendre disponibles de façon intégrée, cohérente et continue, et ce, en tenant compte des responsabilités des acteurs concernés.

PARTIE 2 – ÉTAT DE LA SITUATION

PRINCIPAUX CONSTATS ET ENJEUX ENTOURANT LE REVENU

Deux raisons principales placent l'aide sociale comme un point de bascule important vers l'itinérance :

- 1) Le processus d'adhésion est si complexe qu'il pousse plusieurs personnes à abandonner les démarches, se retrouvant alors sans revenu fixe.
- 2) Pour les personnes réussissant à traverser le long processus d'adhésion, les montants qui leur sont alloués sont nettement insuffisants. Le statut « contrainte sévère à l'emploi » peut être rapidement retiré à une personne.

Nous nous questionnons à savoir pourquoi le gouvernement peut aller chercher chez un prestataire sécurité du revenu ce qu'il appelle une compensation (saisie sur le revenu), quand il semble que la population, comme les propriétaires privés, ne peuvent pas faire de saisie sur le revenu d'une personne qui reçoit la sécurité du revenu?

Nous constatons et déplorons aussi une pratique où une personne qui est aux études, exemple d'un jeune qui sort de la DPJ, doit se désinscrire de l'école pour avoir droit à la sécurité du revenu.

LE CAS ÉCHÉANT, SOULIGNER LES RÉALITÉS DE CERTAINES POPULATIONS PARTICULIÈRES : JEUNES, HOMMES, FEMMES, MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ LGBTQ+, PERSONNES ÂGÉES, PERSONNES AUTOCHTONES.

Les personnes immigrantes et les travailleurs étrangers engagés par des entreprises en pénurie d'employés représentent une nouvelle réalité dans la région. Puisqu'elles ne reçoivent pas le soutien nécessaire, plusieurs se retrouvent dans des situations d'isolement et de grande précarité.

PARTIE 3 – ACTIONS À PRIVILÉGIER

- Faciliter l'accès à la sécurité du revenu, et ce même si la personne n'a pas fait ses impôts. Il serait aussi facilitant que seul le dernier rapport soit pris en compte et non ceux de plusieurs années antérieures.
- Retour des chèques de dépannage sécurité du revenu, prestation d'urgence.
- Avoir des cliniques d'impôt et des bénévoles à l'année et de systématiser celles-ci.
- Soutenir la mise en place des mesures pour le logement, c'est-à-dire aide au paiement de loyer, PSL, etc.
- Développer un partenariat avec les agents à la sécurité du revenu du CLE pour faciliter les échanges d'information ou d'avoir une personne de référence pour adapter l'accès au revenu pour cette clientèle.
- Inviter le CLE à faire partie du comité régional en itinérance de Chaudière-Appalaches.
- Avoir une liste officielle des papiers qui sont nécessaires lorsque l'on fait une demande d'aide sociale. Très souvent à différents moments on redemande toutes sortes d'informations, ce qui exige aux gens de retourner plusieurs fois, ce qui n'est pas évident pour une clientèle itinérante ou à risque de le devenir.
- Sur le territoire il existe des comités en immigration. Il serait pertinent d'être en contact avec eux et de connaître leurs plans d'action respectifs.

ANNEXE – EXEMPLES DE PRATIQUES MISES EN PLACE SUR LE PLAN LOCAL OU RÉGIONAL QUI MONTRENT DES RÉSULTATS PROBANTS

- Pour le secteur de Lévis, il y a présentement un projet pilote de fiducie volontaire, pour s'assurer qu'au minimum le logement soit payé.
- La preuve de résidence temporaire permet d'obtenir l'aide sociale.

3.4. Fiche thématique : L'éducation, l'insertion sociale et l'insertion socioprofessionnelle

PARTIE 1 – RAPPEL DES ORIENTATIONS EXISTANTES

POLITIQUE NATIONALE DE LUTTE À L'ITINÉRANCE - Orientations à privilégier concernant l'éducation, l'insertion sociale et l'insertion socioprofessionnelle :

Soutenir les programmes de formation alternatifs :

- Soutenir davantage de mesures et de méthodes alternatives de formation, de raccrochage et d'insertion à l'emploi en milieu scolaire pour les jeunes et dans le secteur adulte.

Adapter les programmes d'insertion sociale aux besoins spécifiques des personnes :

- Renforcer et maintenir l'adhésion de toute la population à la poursuite de la persévérance et de la réussite scolaires, notamment dans les milieux les plus vulnérables;
- Identifier rapidement celles et ceux qui décrochent de l'école ou qui quittent un établissement après un séjour qui les aura éloignés du marché du travail et leur assurer un suivi immédiat et constant;
- Faciliter l'accès aux programmes d'insertion socioprofessionnelle et assurer un accompagnement soutenu et bienveillant aux personnes qui y sont inscrites afin de favoriser leur réussite;
- S'assurer de la concertation des organisations ou des services engagés auprès des personnes inscrites dans les programmes d'insertion sociale ou socioprofessionnelle;
- Reconnaître, valoriser et multiplier différentes formes de participation sociale, dont la participation citoyenne, afin de renforcer le sentiment d'utilité et d'accomplissement des personnes en situation d'itinérance et d'amorcer leur intégration à la communauté.

Soutenir les personnes et les communautés durant les périodes de grands changements :

- Offrir l'assistance nécessaire aux communautés qui doivent s'ajuster à un développement accéléré de leur économie et qui doivent faire face à des besoins supplémentaires et urgents en matière de logements, de services de santé, de services sociaux et de services éducatifs;
- Approfondir nos connaissances concernant les difficultés d'insertion sociale et socioprofessionnelle de certains

groupes spécifiques de la population et travailler résolument à les aplanir.

PARTIE 2 – ÉTAT DE LA SITUATION

PRINCIPAUX CONSTATS ET ENJEUX ENTOURANT L'ÉDUCATION, L'INSERTION SOCIALE ET L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

- Le milieu scolaire se désaffilie rapidement si l'étudiant trop problématique.
- Le travail en dehors des cours fait en sorte que l'appât du gain mine le désir scolaire.
- Il y a une pratique non facilitante quand l'aide sociale encourage un jeune aux études de se désinscrire temporairement afin de pouvoir demander son aide sociale. Par la suite le jeune doit se réinscrire et souvent les deux semaines de délai l'ont fait rechuter dans ses anciennes habitudes d'instabilité.
- Manque de coordination entre le CLE/SEMO/organismes communautaires.
- Pour maintenir ou favoriser un retour à l'école, est-ce que les incitatifs financiers sont suffisants, objectif emploi, prêts et bourses, salaire minimum, etc.
- Certains organismes soulèvent le fait que d'anciens clients qui ont passé par leurs services les recontactent, souhaitent les revoir et pas seulement pour des besoins, mais par sentiment d'appartenance. Même si certains parmi eux organisent à l'occasion des soirées retrouvailles. Ils disent ne pas avoir les effectifs, l'argent et les moyens de recevoir tout ce monde, pourtant ceci a un impact important, que ce soit pour les nouveaux ou les anciens.

LE CAS ÉCHÉANT, SOULIGNER LES RÉALITÉS DE CERTAINES POPULATIONS PARTICULIÈRES : JEUNES, HOMMES, FEMMES, MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ LGBTQ+, PERSONNES ÂGÉES, PERSONNES AUTOCHTONES.

Les jeunes.

PARTIE 3 – ACTIONS À PRIVILÉGIER

- Faciliter, avec du soutien, le parcours des personnes éloignées par implication sociale (bénévolat) afin de leur permettre de développer un sentiment d'appartenance.
- Développer la collaboration, trajectoire de services avec les milieux scolaires afin de permettre d'autres alternatives que de les mettre à la porte.
- Travailler avec les milieux de travail pour que la réussite scolaire soit encouragée.
- Avoir plus de souplesse en pré employabilité pour éviter la coupure du chèque.
- Augmenter les lieux d'accueil (milieux de vie) et pour ceux existants y accorder du financement.
- Faire des liens avec l'organisme Gestion-travail de Chaudière-Appalaches ainsi qu'avec la Table des partenaires en employabilité de Chaudière-Appalaches.
- Appuyer l'instance régionale de concertation pour la persévérance scolaire et la réussite éducative dans la Chaudière-Appalaches (PRÉCA).
- Soutenir financièrement des milieux de vie pour l'intégration sociale des personnes.

ANNEXE – EXEMPLES DE PRATIQUES MISES EN PLACE SUR LE PLAN LOCAL OU RÉGIONAL QUI MONTRENT DES RÉSULTATS PROBANTS

- Soirée retrouvailles pour les anciens qui ont bénéficié des services de l'ADoberge et qui souhaite revenir faire un tour, car ils ont un lien et sentiment d'appartenance.
 - Les lieux d'accueil, milieux de vie déjà existants avec condition minimale (Café mosaïque à Lévis et Accueil inconditionnel à St-Georges).
 - Accréditation travail jeunesse.
 - L'École du Milieu à Lévis et les autres organismes de ce genre en Chaudière-Appalaches qui offrent une alternative à l'école régulière pour des jeunes ayant besoin d'un soutien soutenu.
- Quelques organismes accompagnent les gens dans des activités positives et récréatives pour développer leurs sentiments d'inclusion sociale.

3.5. Fiche thématique : La cohabitation sociale et les enjeux liés à la judiciarisation

PARTIE 1 – RAPPEL DES ORIENTATIONS EXISTANTES

POLITIQUE NATIONALE DE LUTTE À L'ITINÉRANCE - Orientations à privilégier concernant la cohabitation sociale et les enjeux liés à la judiciarisation :

Combattre les préjugés et favoriser une cohabitation sociale harmonieuse :

- Sensibiliser la population au phénomène de l'itinérance;
- Sensibiliser et outiller les intervenants judiciaires et policiers au phénomène de l'itinérance;
- Favoriser les interactions entre les commerçants, les citoyens et les personnes en situation d'itinérance dans les démarches visant à définir les conditions d'un meilleur partage de l'espace public, selon une approche centrée sur la responsabilité sociale.

Déterminer et favoriser les solutions alternatives à la judiciarisation, de concert avec les acteurs du milieu de la justice :

- Promouvoir et adapter aux particularités régionales des mesures qui se sont révélées efficaces pour prévenir la judiciarisation et pour assurer la cohabitation harmonieuse et l'intégration sociale des personnes en situation d'itinérance.

PARTIE 2 – ÉTAT DE LA SITUATION

PRINCIPAUX CONSTATS ET ENJEUX ENTOURANT LA COHABITATION SOCIALE ET LES ENJEUX LIÉS À LA JUDICIARISATION

- Dans plusieurs cas, les personnes qui sortent d'un centre de détention n'ont pas été (suffisamment) accompagnées vers l'établissement d'un plan « sûr » d'habitation.
- Il y a des ententes avec les OBNL pour accueillir des gens en travaux communautaires. Par contre, les places sont limitées.
- Nous constatons le manque de préparation d'une personne à sa sortie de prison. Il serait pertinent qu'avant sa

sortie la personne puisse avoir une liste des choses à faire (ex. : achat de vêtements, transport). C'est un trou de services.

- Lorsque les patrouilleurs ont un lien avec un client ou qu'il sait que la personne a un suivi, cela améliore de beaucoup la situation. Cela prévient par leur façon d'aborder la personne une aggravation de sa situation.
- Nous avons peu de liens avec les agents de probation et cela serait pertinent de se connaître et de se parler davantage surtout lors de situations complexes.

LE CAS ÉCHÉANT, SOULIGNER LES RÉALITÉS DE CERTAINES POPULATIONS PARTICULIÈRES : JEUNES, HOMMES, FEMMES, MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ LGBTQ+, PERSONNES ÂGÉES, PERSONNES AUTOCHTONES.

La clientèle qui sort d'un centre de détention.

PARTIE 3 – ACTIONS À PRIVILÉGIER

- Améliorer la collaboration avec les agents de probation
- Améliorer la communication : avoir de l'information de la part du personnel juridique sur le profil de la personne ex : violence, pédophilie.
- Reconnaître les organismes communautaires, comme organisme d'insertion sociale.
- Rencontre des cadres du service de police et les informer/sensibiliser aux réalités des personnes en situation d'itinérance et faire connaître le rôle des intervenants qui travaillent auprès de cette clientèle.
- Bien s'arrimer avec les services d'urgence-détresse et les patrouilleurs afin de diminuer la judiciarisation.
- Mise en place de PAJESM (programme d'accompagnement justice en santé mentale) et publicisation de ce programme auprès des partenaires de la communauté.
- S'assurer de maintenir le programme parcours (améliorer les liens avec la justice). Les organismes communautaires en Beauce.

ANNEXE – EXEMPLES DE PRATIQUES MISES EN PLACE SUR LE PLAN LOCAL OU RÉGIONAL QUI MONTRENT DES RÉSULTATS PROBANTS

La cour municipale de Lévis et le procureur de la couronne en collaboration avec les différents programmes-services du CISSS de Chaudière-Appalaches travaillent présentement à la mise en place de PAJESM (programme d'accompagnement justice en santé mentale). Le but est de faire en sorte que les gens présentant des problèmes de santé qui font de petites infractions ne se retrouvent pas en prison. Ce n'est pas une déjudiciarisation, mais des alternatives à la prison par des travaux communautaires. Les intervenants du CLSC de SI et SIV accompagneront le client dans cette démarche avec le procureur de la couronne. Il y a désir d'inclure le communautaire dans cette démarche.

En Beauce, il y a déjà eu le programme PARCOURS qui était une alternative à la judiciarisation, mais le programme est présentement plus ou moins en fonction. Nous aimerions qu'il soit plus officialisé. C'était la police municipale le Bercaill et le CISSS de Chaudières-Appalaches et le procureur de la couronne.

Situation où un patrouilleur de la ville de Lévis qui connaissait le projet « Tous pour toi » a pris le temps de communiquer avec l'intervenant pour désamorcer une escalade et éviter une intervention physique.

3.6. Fiche thématique : Conditions essentielles à la réussite

PARTIE 1 – RAPPEL DES ORIENTATIONS EXISTANTES

POLITIQUE NATIONALE DE LUTTE À L'ITINÉRANCE - Orientations à privilégier concernant les conditions essentielles à la réussite :

La coordination et la concertation : un partenariat étroit de tous les instants :

- Assurer la coordination, la concertation et la mobilisation intersectorielle aux plans national, régional et local dans le respect des rôles et responsabilités des acteurs concernés;
- Confier ce rôle au ministère de la Santé et des Services sociaux au plan national et aux agences de la santé et des services sociaux au plan régional.

La formation :

- Développer, améliorer, consolider et assurer la formation ponctuelle et continue des personnes intervenant auprès des personnes en situation d'itinérance;
- Assurer le suivi constant de la qualité de ces formations et de leur pertinence;
- Offrir aux équipes mises à contribution le plus intensément des services de soutien, de rétroaction et de formation;
- Encourager et soutenir la formation de communautés de pratique pour permettre l'échange d'informations portant sur les pratiques éprouvées, innovantes et prometteuses.

La recherche :

- Soutenir et renforcer la recherche afin d'en connaître davantage sur la prévalence de l'itinérance, sur les facteurs de vulnérabilité, sur les processus particuliers pouvant mener à l'itinérance et sur les pratiques, approches ou modèles d'intervention les plus efficaces;
- Accroître les connaissances en encourageant notamment les pratiques de recherche qui associent les acteurs concernés, y compris les personnes en situation d'itinérance;
- Encourager le transfert des connaissances entre les organisations et les personnes concernées;
- Reconnaître et soutenir l'innovation en matière de prévention et de réduction de l'itinérance;
- Assurer une veille active et constante de l'évolution du phénomène de l'itinérance sur le territoire québécois et informer les structures responsables de l'application et du suivi de la politique.

PARTIE 2 – ÉTAT DE LA SITUATION

PRINCIPAUX CONSTATS ET ENJEUX ENTOURANT LES CONDITIONS ESSENTIELLES À LA RÉUSSITE

- Il arrive qu'il y ait un manque de reconnaissance de l'expertise.
- Un protocole d'entente entre les différents milieux pour l'amélioration des services (communautaires, institutionnels, éducatifs, etc.) serait nécessaire.
- Manque de clarté dans les trajectoires de services afin de bien orienter la clientèle.
- Régulièrement, les évaluations demandées sont d'ordre quantitatif et il serait bien de pouvoir ajouter un volet qualitatif.

LE CAS ÉCHÉANT, SOULIGNER LES RÉALITÉS DE CERTAINES POPULATIONS PARTICULIÈRES : JEUNES, HOMMES, FEMMES, MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ LGBTQ+, PERSONNES ÂGÉES, PERSONNES AUTOCHTONES.

PARTIE 3 – ACTIONS À PRIVILÉGIER

- Réaliser une trajectoire de services clairs et fluides en incluant le poste et le mandat de la personne responsable.
- Reconnaître l'expertise de chacun des acteurs.
- Élaborer un protocole d'entente entre les milieux pour améliorer l'accès aux services.
- Maintenir une table de concertation et la garder dynamique.
- Maintenir les liens privilégiés avec les clients,
- S'assurer de pouvoir accompagner la personne, car c'est une pratique gagnante en augmentant les intervenants dans les milieux de vie et à l'accompagnement.
- Avoir des formations communes.
- S'assurer d'avoir un expert de vécu à la concertation.
- Documenter à l'aide de recherches à l'intérieur du CISSS de Chaudière-Appalaches en s'associant avec l'UQAR (recherche-action participative) pour nos clientèles itinérantes et avec le Crémis.
- Maintenir les colloques sur le sujet de l'itinérance.

ANNEXE – EXEMPLES DE PRATIQUES MISES EN PLACE SUR LE PLAN LOCAL OU RÉGIONAL QUI MONTRENT DES RÉSULTATS PROBANTS

Recherche réalisée en collaboration avec l'UQAR sur les bienfaits de l'obtention d'un PSL.

Entente pour faciliter l'accès à une carte d'assurance -maladie avec la RAMQ touchant la dimension de l'approche de proximité.

S'inspirer des projets déjà présents dans le milieu pour d'autres clientèles comme: Agir collectivement dans Bellechasse (présence du scolaire, municipal communautaire, loisir, sûreté du Québec) et Éco-réussite dans Montmagny-L'Islet (présence du municipal, la santé, jeunes, des parents).

L'entente pour une tarification sociale du transport en commun avec la ville de Lévis.

4. Organisations ayant participé au processus de consultation

Précisez le nom des personnes consultées, leur organisation et l'instance à laquelle elles participent, s'il y a lieu (ex. : membre du comité directeur).

Comité régional en itinérance Chaudière-Appalaches

Sarah Bellemare, Au Bercail

Manon Leclerc, L'ABC des Hauts Plateaux

Ann Robitaille, Aux Quatre vents

Anne-Marie Roy, Alliance-Jeunesse

Nathalie Beaulieu : Comptoir Le Grenier

Caroline La Fontaine : Comptoir Le Grenier

Édith St-Hilaire ACEF Rive-Sud

Carolane Dubuc, DOMRÉMY

Jonathan Dussault, L'ADOberge

France Gosselin, SRIC (société intégration et de réadaptation communautaire)

Jean-Philippe Gagnon, Projet Tous pour toit

Richard Bégin, CAPJ (Centre aide et prévention jeunesse)

Robert Breton, CISSS de Chaudière-Appalaches (Centre jeunesse)

Maude Dutil, CISSS de Chaudières-Appalaches (Organisatrice communautaire)

Julie Roy, CISSS de Chaudières-Appalaches (Organisatrice communautaire)

Jocelyn Deblois, CISSS de Chaudières-Appalaches (Responsable dossier itinérance)

Document 1

AU BERCAIL

Service d'Accueil inconditionnel



BILAN DE PARCOURS

Décembre 2015

Membres du Comité aviseur du projet:

Cathy Fecteau, directrice Au Bercail
Renée Cliche, membre du CA Au Bercail
Mario Thiboutot, agent des relations communautaires SQ Beauce-Sartigan
Cary Paquet, infirmière de rue CISSS-CA
Julie Roy, organisatrice communautaire CISSS-CA
Guy Roy, responsable PSOC CISSS-CA
Marielle Beaudoin, directrice programme SM CISSS-CA
Yvan St-Hilaire, intervenant communautaire, Le Sillon
Serge Thomassin, conseiller municipal Ville St-Georges
Alain Goulet, directeur CEPS
Amélie Rodrigue, intervenante et agent de liaison Au Bercail

Origine du projet :

En janvier 2011, l'organisme Au Bercaïl de Saint-Georges présentait à des représentants d'organismes du milieu, un projet visant à répondre aux besoins particuliers de citoyens et de citoyennes en situation de pauvreté, d'exclusion sociale et d'itinérance.

Au terme de cette présentation, un consensus s'est dégagé quant à la nécessité d'améliorer l'accessibilité des services actuels, et de compléter l'offre de services.

De toute évidence, la mise en place d'un lieu pour accueillir, soutenir et accompagner des personnes très vulnérables, marginales, et à risque de désaffiliation sociale s'imposait, et un comité de travail s'est appliqué à élaborer le projet **d'Accueil inconditionnel**.

Membres initiateurs du projet :

Cathy Fecteau, directrice Au Bercaïl
Marie-Christine Martin, intervenante Carrefour Jeunesse-Emploi Beauce-Sud (CJE)
Nancy Poulin, Intervenante en chef Au Bercaïl
Julie Roy, organisatrice communautaire CSSS Beauce
Yvan St-Hilaire, chef d'équipe Le Sillon
Ginette Pouliot, directrice programme santé mentale CSSS Beauce
Renaud Fortier, directeur Centre d'écoute et de prévention du suicide (CEPS)
Jacynthe Poulin, directrice intérim Au Bercaïl
Carry Paquet, infirmière de rue CSSS Beauce
Renée Cliche, membre C.A. Au Bercaïl
Michèle Cliche, agent de liaison Au Bercaïl
Julie Roy, intervenante Au Bercaïl
Tommy Poulin, intervenant et agent de liaison Au Bercaïl
Mario Thiboutot, agent des relations communautaires, SQ Beauce-Sartigan

Résultats recherchés :

Intervenir sur le phénomène de la pauvreté et de l'exclusion sociale, spécifiquement, faciliter l'inclusion sociale des personnes fragiles et vulnérables de notre communauté.

Objectifs :

- Mieux répondre au besoin de base des personnes fragiles et vulnérables.
- Créer une relation avec ces personnes.
- Améliorer l'intervention auprès de ces personnes.
- Maximiser l'utilisation des services disponibles et faciliter leur accès.

Moyen :

En collaboration avec les services de la communauté de Saint-Georges et selon une approche de travail de proximité, aménagement d'un lieu où les personnes vulnérables et fragiles trouveront accueil, écoute, services de dépannage, d'accompagnement et de référence.

Atteinte des objectifs :

Objectifs	Résultats (voir les statistiques au tableau comparatif des services)
Mieux répondre au besoin de base des personnes fragiles et vulnérables	• Accueil sans condition ni jugement. • Démarches pour pièces d'identité, RAMQ, aide sociale. • Démarches alimentaires : dépannage, référence. • Démarches liées à la santé, logement, revenu, transport. • Création d'une cuisine collective.
Créer une relation avec ces personnes	• Augmentation constante de la fréquentation (2012 à 2015). • Demande d'information et d'aide. • Rencontre avec les intervenants du CISSS-CA et Bercail. • Socialiser avec les personnes qui fréquentent l'Accueil.
Améliorer l'intervention auprès de ces personnes	• Approches spécifiques (motivationnelle, travail de proximité, responsabilisation, réduction des méfaits). • Intégration sociale, exercice de la citoyenneté, sentiment d'appartenance à un lieu, à un groupe. • Milieu qui favorise le reaching out : Tendre la main aux personnes en marge de la société et du marché du travail. • Permet à l'équipe SI d'être en contact avec les personnes vulnérables qui ne vont pas vers les services publics. • Une équipe avec une expertise du CISSS-CA et du Bercail. • Développement du pouvoir d'agir avec la prise en charge de l'organisation et la réalisation d'activités (peinture des tuiles du plafond, ateliers d'art, rigolo thérapie...)
Maximiser l'utilisation des services disponibles et faciliter leur accès.	• Accès à un téléphone + prise de message pour faciliter les rendez-vous, les démarches et la compliance au traitement. • Référence au CRD-CA, à l'AEO, l'Assiettée, CLE, RAMQ... • Accompagnement au comptoir alimentaire. • Démarches liées à la santé, logement, revenu, transport. • Présentation et promotion des services externes.

Et plus:

Objectifs	Résultats (voir les statistiques au tableau comparatif des services)
Briser l'isolement et créer un sentiment d'appartenance.	• Augmentation constante de la fréquentation (2012 à 2015). • Socialisation avec les personnes qui fréquentent l'Accueil. • Clientèle assure une surveillance à l'heure du dîner. • Entraide et repérage des personnes qui se désorganisent.
Mieux s'intégrer à la communauté et avoir un sentiment d'utilité dans la communauté.	• Engagement au sein du comité des usagers. • Participation à des corvées pour aider des personnes démunies et référées par le CISSS-CA et le Bercail. • Participation : à la plantation d'arbres dans le parc Rotarac; à la Nuit des sans-abris; au kiosque d'emballage de cadeaux de Noël, au jardin communautaire.
Favoriser l'estime de soi.	• Nomination de l'Accueil inconditionnel au Gala reconnaissance du CSSSB et participation de personnes utilisatrices.

Briser les préjugés des citoyens à l'égard des personnes avec un trouble d'adaptation.	• Reconnaissance de l'Accueil inconditionnel par Ville St-Georges et la Sureté du Québec. • Participation : à la plantation d'arbres dans le parc Rotarac; à la Nuit des sans-abris; au kiosque d'emballage de cadeaux de Noël, au jardin communautaire.
---	---

Tableau comparatif des services de l'Accueil inconditionnel

	Services	2012-2013	2013-2014	2014-2015
1	Accompagnement à l'extérieur (CHBE, résidence adaptée) accompagnement et visite d'une résidence, déménagement	2	8	0
2	Aide au budget	1	1	1
3	Demande d'information		19	65
4	Démarches Alimentaires : Dépannage alimentaire, Référence à la Saint-Vincent de Paul, à l'Assietée, etc.	56	9	62
5	Démarches d' employabilité : Référence au CRE, Produire un c. v. CJE	7	6	5
6	Démarches gouvernementales provinciales et fédérales : Changement d'adresse, Vérification d'un dossier	2	9	12
7	Démarches judiciaires	4	8	19
8	Démarches logis : Recherche de logement, Aide à la relocation par le biais de maisons d'hébergement, Référence à Accès-logis, Intervention auprès des propriétaires des usagés, Allocation-logement, etc.	19	14	29
9	Démarches pour l'obtention de pièces d'identité : Certificat de naissance, Carte RAMQ (formulaire, authentification), Assurance sociale	10	9	10
10	Démarches auprès de la RAMQ (preuve temporaire)	12	6	0
11	Démarches liées au revenu : Aide sociale, Chômage, prêts et bourses, solidarité sociale, TPS, Impôt.	28	34	30
12	Démarches liées à la santé : Médication, Référence à l'infirmière de rue, Demande d'hébergement thérapeutique	7	13	24
13	Démarches liées à la toxicomanie : Thérapie, Dégrisement, réf. au CRD-CA	5	5	10
14	Démarches pour transport : Taxi-bus, Autobus, Transport-bénévole	4	4	8
15	Discussion de cas et échange d'informations avec les partenaires : Rencontre multidisciplinaire	5	2	0
17	Intervenants partenaires qui viennent rencontrer leurs clients, prendre leur message	113	177	398
18	Intervention de crise	6	13	15
19	Nouveau venu	0	58	38
20	Prise de messages pour les usagés	27	472	602
21	Réception de courrier pour les usagés	7	3	0
23	Résidents du Bercaill au min. de services	19	17	0
24	Services de buanderie et d'hygiène, aller à la toilette	10	16	13
25	Supervisions cliniques	2	3	18
26	Travaux compensatoires	32	1	0
27	Utilisation du local : Lecture, Socialiser , Repos, Dégrisement léger	1771	4063	5891
28	Utilisation du téléphone : Démarches, Maintenir les liens sociaux	380	803	997
29	Autres : Coordonnées d'organismes et services, télécopieur, renouvellement du passeport, don, club de marche, photocopie, etc.	39	37	117
30	Utilisation des ordinateurs	0	46	0
31	Attente de l'ouverture de l'Assietée Beauceronne	0	0	404
32	Bénévolat ou aide à l'organisme	0	0	314
	TOTAL	0	5856	9090

Fréquentation de l'Accueil Inconditionnel (personnes différentes)

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nb de personnes différentes	175	228	322
Nb hommes et de femmes	140 hommes et 35 femmes	171 hommes et 57 femmes	234 hommes et 88 femmes
Moyenne d'âge	39 ans	44 ans	47 ans

Appréciation du service

Compilation des sondages des intervenants et des partenaires

(15 répondants au 8 décembre 2015)

Selon vous, en quoi ce service est-il utile? (Vous pouvez cocher plus d'une réponse)

Il permet à des personnes qui vivent des situations difficiles à retrouver confiance et espoir	73,33% 11
–	
Il facilite l'inclusion des personnes souvent exclues à cause de leur situation (problème de santé mentale, toxicomanie, déficience intellectuelle, pauvreté, chômage,...)	100,00% 15
–	
Il facilite l'utilisation des services disponibles dans la communauté (information, référence, accompagnement...)	100,00% 15
–	
Il crée un lien, une relation avec des personnes isolées	93,33% 14
–	
Il crée un sentiment d'appartenance à un groupe et brise l'isolement	93,33% 14
–	
Il permet d'avoir un sentiment d'utilité dans la communauté	60,00% 9
–	
Il favorise l'estime de soi	66,67% 10
–	
Il contribue à diminuer l'errance dans les rues et à réduire les méfaits	93,33% 14

Êtes-vous satisfait des services de l'Accueil inconditionnel?

Très satisfait	53,33% 8
–	
Satisfait	46,67% 7

En quoi notre service vous plaît-il?

- Permet un relais pour les gens qui n'irait pas vers des ressources plus structurées.
- L'accueil sans condition des personnes.
- Un milieu où les personnes les plus vulnérables ont un sentiment d'appartenance.
- Ne présente pas de limitation ou de critère d'exclusion.
- Il est accessible à tous.
- Le rassemblement et l'encadrement.
- Son ouverture et son accessibilité.
- Lieu de rencontre avec intervenant sur place.
- Accès plus facile à la clientèle qui souvent, n'ont pas d'intervenant.
- Pour les raisons énumérées ci-haut et qu'il est bien situé.

Quelles modifications lui apporteriez-vous?

- Augmentation des d'heures d'ouverture.
- Confidentialité lors des rencontres.

- Plus grand.
- Ouverture plus longtemps ex: soir et fin de semaine.
- Bureau intervenant?
- Aucun pour le moment sauf augmentation des heures d'ouverture.



STATISTIQUES DE L'ACCUEIL INCONDITIONNEL

Encore une année en modèle hybride derrière nous. Nous avons poursuivi l'adaptation de nos services afin de poursuivre notre mission d'accompagnement. Nous avons offert des activités extérieures et intérieures. Des accompagnements pour des rendez-vous individuels lors des périodes de fermeture. Nous avons également rejoint les clients par contrats téléphoniques ou internet lors de celles-ci.

Voici en tableau les interventions effectuées pendant l'année et plus bas les détails de ces interventions. Nous avons rejoint 423 personnes différentes.

1	Présence au local avec intervention diverses *	6011
2	Intervention téléphoniques ou via les réseaux sociaux	476
3	Participations à des activités ou ateliers extérieures ou virtuelles *	458
4	Rendez-vous Clinique Acc&ciSS	83
	Remise de trousse naloxone	20
	Total des interventions effectuées dans l'année	7048

1* Briser l'isolement, sociabiliser, utilisation du téléphone ou internet, démarches en lien avec la recherche de logement, le maintien en logement, l'accès à l'alimentation, le revenu, la santé, démarches gouvernementales ou relation d'aide.

3* livraisons de trousse d'activité, de relaxation et de recette à faire à la maison, jeu-questionnaire du temps des sucres, bingo, entraînement cardio, méditation, atelier de gratitude, spectacle du Cirque du Soleil, capsules d'informations, sortie crème molle, marches aux 7 chutes et aux passerelles, pilates, sortie pour le spectacle aérien, sortie aux fraises, plusieurs ateliers et formation pour du jardinage, compostage à la maison, cours de desserts rafraîchissants à faire à la maison, Miller Zoo, cinéma, pique-niques au parc Veilleux, cueillette de fraises, cueillette de bleuets, 2 sorties marches et crème molle, 2 marches aux passerelles, 2 pique-nique au parc des 7 chutes, éco parc, atelier de confection de savons, village Beauceron.

*Nous avons aidé 62 personnes différentes à obtenir leur code QR durant l'année.



L'ACCÈS CISSS

clinique communautaire

Qu'est-ce que c'est?

Une clinique communautaire avec une approche simplifiée offrant des services près du milieu de vie des usagers, tout en leur permettant de briser l'isolement.

Pour qui?

Les usagers pour qui l'accès aux services du CLSC est plus difficile.

Services offerts

Lundi au vendredi de 8 h à 16 h

- Soutien psychosocial
- Accompagnement et référence
- Démarches diverses (santé, logement, revenu, etc.)

Jeudi de 9 h à 12 h

- Injections
- Prises de sang, de signes vitaux et de glycémie
- Promotion de la santé physique et mentale
- Soutien à la prise de médication
- Éducation
- Santé sexuelle

Québec 

Ne laisse jamais
**une mauvaise
période**

te faire croire
que tu as
**une mauvaise
vie**

Accueil inconditionnel

12220, 2^e Avenue Est
Saint-Georges
418 221-1814

Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec 


Au Bercaïl
Maison d'accueil

Document 4 – Modèle logique d'accueil inconditionnel à Lévis

Problématiques initiales	Clientèles	Enjeux / Obstacles	Stratégies d'action	Moyens d'action	INTRANTS (ressources)	Résultats proximaux	Partenaires impliqués
Personne en situation d'itinérance situationnelle, cyclique et chronique sur le territoire de la collectivité désignée de Lévis. Absence de lieux pour se « déposer » la nuit (18 h – 23 h). Absence lieux pour se « déposer » la nuit en dehors de notre hébergement de crise. Absence de lieux qui accueille de façon inconditionnelle la clientèle présentant de l'instabilité de haut niveau sur le plan psychologique et au plan de la dépendance. Sécurité de la personne compromise en période hivernale (grands froids). Accueillir les personnes en situation d'itinérance en compagnie de leurs animaux de compagnie.	Personne en situation d'itinérance situationnelle, cyclique, chronique, ou a risque d'itinérance.	- Les organismes/services communautaires sont fermés le soir donc manque de lieu d'accueils ouverts les soirs été la fin de semaine; - Absence de lieu d'accueil à haut critère d'acceptabilité social. - La pénurie de main d'œuvre pour le travail de soir et de nuit. - La transition entre le soir et la nuit (refus de quitter les lieux) lors de la fermeture du/des lieux d'accueils inconditionnels. - Non volontariat de certaine clientèle à intégrer les services. - Clientèle parfois instable et intoxiqué présentant des comportements à risques pour le personnel et les autres usagers. - Grande superficie du territoire de Lévis; - Manque de concertation entre les acteurs communautaires et du réseau (CISSS, hôpital, autres) pour assurer un continuum de services; - Manque d'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance en période de grands froids.	- Ouverture de locaux communautaires, de soir notamment en période hivernale. - Mise en place d'un/des lieux d'accueils inconditionnels. - Interventions de proximité avec approche « Outreach » pour rejoindre la clientèle désaffiliée. - Référencement vers les ressources de la communauté. - Référencement vers le réseau d'hébergement existant. - Lieu(x) d'écoute, d'accueil et d'orientation de la clientèle. - Sensibiliser le CISSSCA à un besoin au niveau de l'hébergement de crise à Lévis. - Collaboration avec les établissements. - Cartographie de l'hébergement; identification des trous de service et des enjeux; - Offre de services adaptée aux particularités de la clientèle.	- Ouverture de(s) accueil inconditionnel le soir et/ou la nuit. - Embauche de 2 intervenants, nombre de soirs à déterminer (+ou-5), pour une durée approximative de 32 semaines (mi-sept. à mi-mai). - Offre de transport (autobus et taxi) afin de permettre à la clientèle d'avoir accès au lieu(x) d'accueil inconditionnel. - Donner accès à des breuvages et à de la nourriture. - Offrir un lieu d'accueil permettant de se déposer, de se réchauffer, de se laver et de laver ses vêtements. - Accueillir les animaux dans nos locaux de façon sécuritaire (cages / bols / laisses sur place). - Permettre aux usagers d'avoir accès à internet et à un téléphone. - Offrir des services de soins de santé. - Lieu permettant le référencement vers des ressources complémentaires afin de faciliter l'autonomisation de la personne.	- Locaux communautaires; - Locaux municipaux; - Accès à des douches; - Accès à un service de buanderie; - Minimum de 2 employés en présence; - Denrées alimentaires; - Matériel destiné aux animaux (cages, laisses, nourriture, etc).	Un ou des milieux d'accueils inconditionnels offre des services spécialisés en itinérance. La clientèle vivant des situations d'itinérance cyclique, chronique et situationnelle ont accès à des services d'accompagnement. Les personnes en situation d'itinérance ont accès à un lieu sécuritaire leur permettant d'être à l'abri du froid. Les personnes à risque d'itinérance ou en situation d'itinérance sont repérés sont via l'approche « Outreach » par des intervenants de rue et de proximité. Les personnes sont guidées et référées vers des ressources de la communauté qui peuvent répondre à leurs besoins. Les personnes à risque d'itinérance ont accès à des services d'accompagnement en stabilité résidentielle. Inclusion sociale des personnes vulnérables ou exclues. Création de point(s) d'entré(s) accessible(s) offrant des services en itinérance reconnu(s) par la clientèle en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.	Direction du Centre aide et prévention jeunesse; Coordination du programme Tous pout toit; Direction Alliance-jeunesse; Coordination du travail de rue Alliance-jeunesse; Direction de Aux Quatre Vents; Direction de Espace Méliot; Direction Le Filon; Direction de ACEF Rive-Sud; Direction de la SRIC; Direction du Magasin général Rive-Sud; Direction de l'ADOberge; Intervenante du Comptoir le Grenier; Direction du Café la Mosaïque; Ville de Lévis - Service du développement social et communautaire - Service de police CISSS de Chaudière-Appalaches - Direction du programme santé-mentale; - APPR en itinérance, Programme Santé-Mentale; - Organisatrice communautaire, Direction de la Santé-Publique.
Haut taux d'occupation de l'hébergement de crise (SRIC). Non volontariat de la clientèle à intégrer un service d'hébergement. Frais actuels pour intégrer la ressource de crise lors d'un deuxième épisode d'hébergement à l'intérieur d'une période de 3 mois. Manque de places d'hébergement.	Personne en situation d'itinérance situationnelle, cyclique, chronique, ou a risque d'itinérance.	- Manque de lits d'hébergement pour les situations de crises (100 refus de la SRIC / 1 an); - Manque de logements abordables sur le territoire; - Besoin accru de logement pour la clientèle seule 18-40 ans; - Enjeux de sécurité et problématiques sociales présentes dans le réseau des maisons de chambres actuelles; - Les services d'hébergement actuels ne permettent pas l'accueil des personnes en situation d'itinérance qui possèdent des animaux de compagnie;	- Cartographie des services; travaux dirigés par les répondants en itinérance du Programme en santé-mentale du CISSSCA; - Réalisation des travaux de l'accès-coordonnée; permettant notamment de mettre en place une plateforme informatique mise à jour en temps réel pour les places disponibles à Lévis; - Sensibiliser le CISSSCA au haut taux d'occupation de l'hébergement de crise dans notre territoire; - Accéder aux statistiques du CISSSCA permettant de dénombrer les situations d'interventions auprès de la clientèle itinérante, personnes en instabilité résidentielle, recours à la location de chambre de motel, etc;	- Offrir un lieu(x) inconditionnels pour se déposer le soir et/ou la nuit; - Documenter le manque de lit de crise à Lévis; - Sensibiliser le programme en santé mentale face au besoin en hébergement de crise; - Collaborer avec l'Urgence-détresse; - Attribuer des PSL à la clientèle en itinérance; - Poursuivre les travaux du comité ma chambre; - Cartographier les trous de service du mécanisme d'accès à l'hébergement du CISSSCA.	- Organismes communautaires; - Organismes communautaires en hébergement; - CISSS Chaudière-Appalaches.	Reconnaissance et prise en charge collective de la problématique de l'itinérance à Lévis.	Direction du Centre aide et prévention jeunesse; Coordination du programme Tous pout toit; Direction Alliance-jeunesse; Coordination du travail de rue Alliance-jeunesse; Direction de Aux Quatre Vents; Direction de Espace Méliot; Direction Le Filon; Direction de ACEF Rive-Sud; Direction de la SRIC; Direction du Magasin général Rive-Sud; Direction de l'ADOberge; Intervenante du Comptoir le Grenier; Direction du Café la Mosaïque; Ville de Lévis - Service du développement social et communautaire - Service de police CISSS de Chaudière-Appalaches - Direction du programme santé-mentale; - APPR en itinérance, Programme Santé-Mentale; - Organisatrice communautaire, Direction de la Santé-Publique.

Le lieu d'hébergement immédiat/urgent proposé à la personne n'est pas adapté à son profil ou à ses besoins.		• Lit de dégrisement sous-utilisés; • Hébergement de crise ne permettant pas d'accueillir la clientèle ayant un haut taux d'intoxication; • Surveillance des symptômes de sevrages;	• Accéder aux statistiques sur le plan des interventions policières réalisées auprès de la clientèle en situation d'itinérance; • S'assurer d'optimiser les places disponibles dans les ressources d'hébergements transitoires;				
Augmentation des personnes présentant des besoins au plan de la stabilité résidentielle. Clientèle présentant des difficultés à conserver ou à maintenir un logement.	Personne en situation d'itinérance situationnelle, cyclique, chronique, ou à risque d'itinérance.	• Difficultés de paiement du loyer; • Conflits entre le propriétaire et le locateur; • Risque de perdre son logement. • Audition au tribunal administratif du logement; • Méconnaissance / non fréquentation des ressources d'aide; • Difficulté d'accès à un logement abordable; • Liste d'attente de l'OMH pour l'accès à des logements subventionnés; • Instabilité résidentielle; • Conditions de vies difficile pour la clientèle des maisons de chambres à Lévis.	• Offrir un programme de type Fiducie volontaire afin de faciliter le paiement du loyer; • Permettre la conservation des documents des personnes en situation d'instabilité; • Service d'aide au placement, à la relocalisation et au déménagement; • Favoriser l'accès à des logements abordables; • Amélioration des conditions de vie des chambreurs.	• Aller vers la clientèle sur les lieux de fréquentation naturel (OBNL, Accueil inconditionnel) suite au référencement; • Fonds de dépannage / Banque d'heures ressources spécialisées (déménageur); • Actions du Comité Ma chambre à Lévis, sécurité, prévention, réglementation; • Accès à du PSL dédié à l'itinérance; • Accès à la fiducie volontaire.	• Organismes communautaires; • CISSS Chaudière-Appalaches.		
Alourdissement de la clientèle et des situations d'itinérance ou à risque d'itinérance. Présence d'installations de fortunes et tentes dans les boisés et dans les parcs. Présence de personnes vivant dans leur voiture. Présence de personnes résident dans des « conteneurs ». Milieu d'hébergement en chambres accueillant une clientèle marginalisée et présentant des enjeux de sécurité. Consommation de drogues injectables et problématique de dépendance. Présence de personne présentant des signes d'instabilité psychologique. Situations de crises.	Personne en situation d'itinérance situationnelle, cyclique, chronique, ou à risque d'itinérance.	• Répertoire et accéder à la clientèle en situation d'itinérance; • Documenter les interventions des différents acteurs de notre communauté auprès de la clientèle afin d'établir un portrait; • Accéder aux statistiques de l'urgence détresse; • Accéder aux statistiques de l'Hôtel-Dieu de Lévis en ce qui a trait aux interventions auprès de la clientèle itinérante ou à risque de le devenir; • Intervenir auprès d'une clientèle réfractaire aux services; • Complexification des problématiques ; • Personne intoxiqué présentant un risque de sevrage; • Arrimage entre les services en santé-mentale, dépendance et itinérance; • Ville en pleine croissance; besoin identifié concernant la mise en place d'un centre de crise; • Travailler en collaboration avec la Sécurité publique;	• Planifier le prochain dénombrement afin de s'assurer de rejoindre les personnes en situation d'itinérance situationnelle, cyclique et chronique. • Documenter les situations et les interventions réalisées auprès de la clientèle itinérante ou à risque d'itinérance à Lévis. • Mettre en place des stratégies afin de rejoindre la clientèle marginalisée selon l'approche « Outreach »; • Favoriser l'accès à des logements abordables; • Amélioration des conditions de vie des chambreurs; • Améliorer les arrimages entre les programmes en santé-mentale, dépendance et itinérance; • Offrir des services et de l'accompagnement aux personnes ayant des problématiques de dépendance.	• Réaliser un dénombrement de la clientèle en situation d'itinérance à Lévis; • Intervenir avec l'approche « Outreach »; • Accéder aux statistiques concernant les interventions policières réalisées auprès de la clientèle itinérante; • Accéder aux statistiques concernant les interventions de crises de l'urgence détresse auprès de la clientèle itinérante; • Appuyer les actions du territoire favorisant l'accès à du logement abordable à Lévis; • Poursuivre les actions du comité ma chambre; • Offrir des logements de type PSL avec accompagnement; • Permettre aux intervenants des différents programmes d'intervenir dans les locaux de(s) l'accueil inconditionnel(s); • Intervenir auprès de la clientèle ayant des problématiques de dépendance selon l'approche réduction des méfaits; • Distribution de trousse de Naloxones.	• Organismes communautaires; • CISSS Chaudière-Appalaches.		

Situations requérant l'intervention des policiers.						
Les femmes vulnérables et marginalisées vivant des obstacles liés à l'hébergement Enjeux de sécurité Services sexuels en échange d'un lieu pour dormir. Enjeux de violence	Personne en situation d'itinérance situationnelle, cyclique, chronique, ou à risque d'itinérance.	- La ressource d'hébergement pour femmes de Lévis accueille exclusivement des femmes en situation de violence conjugale; - Le milieu des chambres accueil peu les femmes pour des enjeux liés à la mixité de la clientèle pour les propriétaires; - Manque d'hébergement de crise pour la clientèle féminine. - Connaissance des enjeux vécus par les femmes marginalisées à Lévis. - Accompagnement et soutien des femmes au plan de la stabilité résidentielle.	- Évaluer les besoins spécifiques des femmes marginalisées à Lévis; - Offrir un accueil sécuritaire aux femmes dans nos lieux d'accueil inconditionnels; - Offrir de l'intervention de proximité aux femmes.	- Offrir des services adaptés à la clientèle féminine marginalisée; - Offrir des milieux d'accueils sécuritaires pour les femmes; - Accompagner les femmes sur le plan de la stabilité résidentielle;	- Organismes communautaires; - CISSS Chaudière-Appalaches; - Espace-Mélot.	
Responsabilité collective Acceptabilité sociale	Personne en situation d'itinérance situationnelle, cyclique, chronique, ou à risque d'itinérance; Citoyens de Lévis; Élus politiques; Sécurité publique.	- Reconnaissance de la problématique de l'itinérance à Lévis par nos élus politiques; - Sensibiliser les acteurs hors réseau de la santé et des services sociaux à la réalité des personnes en situation d'itinérance. - Éviter la stigmatisation de la clientèle; - Caractère individuel de chaque situation d'itinérance; - Proximités des services; tendance de certains acteurs à vouloir référer la clientèle itinérante dans la région de la Capitale nationale. - Collaboration avec les services de sécurité publique.	- Responsabiliser l'ensemble des acteurs afin de favoriser la mise en place de bonnes pratiques en prévention de l'itinérance; - Mettre en place des solutions adaptées au besoin de la clientèle en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance; - Accueillir un représentant de la Ville de Lévis au sein de notre concertation en itinérance; - Accueillir un représentant de la Sécurité publique au sein de notre concertation en itinérance; - Sensibiliser les citoyens;	- Inviter un représentant de la Ville de Lévis à participer à nos concertations; - Inviter un policier communautaire à participer à nos concertations en itinérance; - Sensibiliser les citoyens vis journaux, médias, notamment en diffusant nos bons coups et en informant sur le portrait de l'itinérance à Lévis.	- Organismes communautaires de Lévis; - CISSS Chaudière-Appalaches; - Ville de Lévis; - Sécurité publique.	
Judiciarisation de la clientèle itinérante. Interventions non concertées entre les intervenants et les policiers de notre territoire. Difficulté à appliquer les bonnes pratiques en itinérance avec le service de Sécurité publique.	Personne en situation d'itinérance situationnelle, cyclique, chronique, ou à risque d'itinérance	- Difficulté pour la clientèle marginalisée de faire valoir ses droits auprès des propriétaires et au Tribunal administratif du logement. - Évincement du logement et enjeux de relocalisation de la personne. - Interventions policières non adaptée à la clientèle. Favoriser la mise en place de bonnes pratiques. - Hésitation des intervenants à demander le soutien des policiers lors de crise en raison afin d'éviter la dégradation de la situation. - Sortie des établissements difficiles pour les personnes n'ayant pas de plan de sortie et de lieu d'hébergement.	- Par le biais de(s) accueils inconditionnel(s); lieu permettant de faciliter l'intégration des personnes à la sortie des établissements; Centres de détention, réadaptions et hospitalisation. - Conscientiser la sécurité publique aux enjeux de l'itinérance et favoriser le travail collaboratif axé sur les bonnes pratiques en itinérance. - Créer des arrimages entre les services de la communauté et les établissements.	- Accompagnement à la Régie du logement; - Accompagnement à la cour municipale; - Réaliser des activités de sensibilisation et conscientisation auprès de la Sécurité publique de Lévis; - Arrimages entre les services et les établissements.	- Organismes communautaires de Lévis; - CISSS Chaudière-Appalaches; - Sécurité publique.	

Dégradation des conditions de santé des personnes en situation d'itinérance. Difficulté d'accès à un médecin pour le renouvellement des médicaments avec ordonnance. Besoins pour des soins de plaies; Dentisterie communautaire.	Personne en situation d'itinérance situationnelle, cyclique, chronique, ou a risque d'itinérance	- Il est ardu actuellement d'accompagner la clientèle marginalisée ayant des besoins médicaux; renouvellement d'ordonnance et consultation. - Besoin de la clientèle usant de drogues injectables d'avoir accès à des soins de plaies. - Les soins actuels offerts dans nos zones mobiles permettent d'offrir des services en santé sexuelle, vaccination, échange de trousses UDI, distribution de trousses de Naloxones.	- Accès à une infirmière pour des soins de plaies, clinique de santé sexualité et dépistage des ITSS, faciliter l'accès à un médecin. Prises de sangs, signes vitaux, vaccination, soutien à la prise de médicament; - Promotion de la santé physique et mentale; - Créer des points de services accessibles pour la clientèle en situation d'itinérance.	- Créer une offre de service au sein de l'accueil inconditionnel permettant d'avoir accès à une infirmière hebdomadairement. - Promouvoir la présence de cette clinique auprès de la clientèle marginalisée. - Établir un espace fixe pour accueillir l'infirmière et la clientèle afin de faciliter l'administration des soins.	- Organismes communautaires de Lévis; - CISSS Chaudière-Appalaches.		

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec



www.cisss-ca.gouv.qc.ca

