

Suivi annuel de l'avancée des travaux de l'accès coordonné

CD DE GATINEAU 2023-2024

CISSS de l'Outaouais

DIRECTION DES PROGRAMMES SANTÉ MENTALE ET DÉPENDANCE | AOÛT 2024

1 TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE.....	4
L'ACCÈS COORDONNÉ	5
1. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS 2023-2024	6
Priorités 2023-2024	6
Réalizations 2023-2024 en bref.....	9
2. GOUVERNANCE ET PARTENAIRES	11
Structure de gouverne du continuum de services en itinérance	11
L'accès coordonné : un sous-comité de la Table Régionale Itinérance.....	13
Modalités de collaboration et de partage de l'information.....	16
3. CARTOGRAPHIE DU CONTINUUM DE LOGEMENT ET D'HÉBERGEMENT EN ITINÉRANCE DE LA CD DE GATINEAU – PRINCIPAUX CONSTATS	17
Huit (8) principaux goulots d'étranglement	17
Cinq (5) principaux trous de services	18
L'enjeu d'accès : l'absence de centralisation	19
Améliorer l'offre de services au sein du continuum d'hébergement et de logement en itinérance : Sept (7) priorités d'action!	20
Un appel de projets PARCII pour répondre aux enjeux identifiés.....	21
Ajout de nouvelles places d'hébergement.....	22
Un modèle d'accès coordonné déjà existant en Outaouais.....	22
4. OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'ACCÈS COORDONNÉ DE LA CD DE GATINEAU	23
La portée de l'accès coordonné	24
La portée géographique	24
Divers profils des usagers.....	24
Organismes impliqués	24
Type de ressources visées	24
5. LES POINTS D'ACCÈS.....	26
Point d'accès pour les situations complexes.....	26
Points d'accès pour les PSL-PAII	27
Vers un accès mieux coordonné!	27
6. TRIAGE ET ÉVALUATION	28
PRIORITÉS D' ACTIONS : Gestion des situations complexes et attribution des PSL-PAII.....	28
Gestion des situations complexes	28

Admissibilité aux PSL-PAII.....	29
7. AIGUILLAGE ET RÉFÉRENCE	31
Autodétermination de la personne.....	31
L'aiguillage vers des services complémentaires.....	31
8. SYSTÈME DE GESTION DE L'INFORMATION (SGI).....	32
Recensement des outils de gestion de l'information.....	32
Besoins de la CD de Gatineau en matière de SGI.....	33
9. SUIVI ET AMÉLIORATION CONTINUE.....	33
Priorités d'avancement 2024-2025	33
Indicateurs 2023-2024.....	34
Résultats communautaires.....	34
Mécanismes de suivi et d'amélioration continue	34
Annexe A - Processus d'accès et d'attribution des PSL-PAII	36
Annexe B – Formulaire de référence PSL-PAII - JNE à l'équipe PQJ.....	39
Annexe C– Formulaire de référence PSL-PAII - ITI à l'équipe IMAGES.....	42
Annexe D – Protocole Comité gestion de cas de proximité	46
Annexe E – Fiche de présentation au Comité de gestion de cas.....	48
Annexe F – Gabarit des fiches de « modalités d'accès aux services » (document de travail)	49

CONTEXTE¹

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

Le *Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026* (PAII) est venu réitérer, via la mesure 11.1, l'importance d'améliorer l'accès au continuum des programmes et des services en logement pour les personnes en situation d'itinérance : « Dans le cadre des travaux associés à l'Entente visant la mise en œuvre du volet *Capacité communautaire et innovation* dans le cadre de *Vers un chez-soi*, certains établissements visés réaliseront un exercice de cartographie du système d'hébergement et de logement de leur région et identifieront les lacunes et les améliorations à y apporter. Cet exercice aidera les établissements à poser des diagnostics sur les requis de services et leur permettra d'élaborer et de mettre en œuvre des mécanismes de concertation communautaire favorisant l'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance. Par souci de cohérence, il importe que le MSSS, en partenariat avec la Société d'habitation du Québec (SHQ), se dote d'une vision nationale entourant ledit système d'accès coordonné. Ce système viendra assurer un meilleur maillage entre les organismes communautaires et le réseau public. En outre, il guidera les organisations, par exemple, dans l'attribution des suppléments au loyer annoncés dans ce plan d'action. »

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

¹ MSSS (2024). *Guide de rédaction pour le portrait de l'accès coordonné 2023-2024*, p. 2-3.

Comme précisé dans le document d'orientation pour la réalisation des *Plans d'action régionaux et communautaires intégrés* (PARCI), la mise en œuvre de l'accès coordonné se voulait progressive au cours des exercices 2021-2022, 2022-2023 et 2023-2024.

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

Vous trouverez ici le rapport 2022-2023 : [Suivi annuel de l'avancée des travaux de l'accès coordonné \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/rapports/annuels/2022-2023/le-suivi-annuel-de-l-avancee-des-travaux-de-l-access-coordonne)

L'ACCÈS COORDONNÉ

L'accès coordonné² est un moyen pour les communautés d'assurer l'uniformité du processus par lequel les personnes et les familles en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance ont accès à un logement et à des services connexes dans la communauté désignée (CD) de Gatineau. Ce logement est convenable et accessible financièrement selon la capacité de payer de la personne ou du ménage et est situé près des services.

Les composantes de base d'un solide système d'accès coordonné incluent dans la mesure du possible:

- une approche de Soutien résidentiel avec accompagnement (SRA);
- des données en temps réel sur l'offre et la demande de ressources en matière d'hébergement et de logement;
- une approche simplifiée de prestation de services comportant des points d'accès aux services et un flux de travail normalisé pour le triage et l'évaluation;
- la priorisation;
- le jumelage, le cas échéant, et l'aiguillage vers les logements disponibles.

Le Système d'accès coordonné indique la marche à suivre lors d'impasses tant au niveau clinique qu'au niveau administratif des services en itinérance liés à l'hébergement et le logement de la CD de Gatineau.

Tout en plaçant le citoyen au centre des actions, le Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau coordonne les actions et les efforts de tous les partenaires pour prévenir de nouvelles entrées dans l'itinérance, éviter les retours à l'itinérance et réduire les situations d'itinérance chronique en maximisant l'utilisation des ressources existantes au sein de l'offre de services en

² La définition est largement inspirée de : GOUVERNEMENT DU CANADA (2019). *Guide sur l'accès coordonné de Vers un Chez-soi*, p. 18.

itinérance liée à l'hébergement et le logement de la CD de Gatineau par le respect des protocoles et des processus formels convenus et mis en place.

Le Système d'accès coordonné vise à sortir le plus rapidement possible les personnes et les familles de leur situation sans logis en leur donnant accès au parc d'hébergement et de logements de la CD de Gatineau.

Le Système d'accès coordonné assure une vigie pour l'implantation et le respect d'une approche uniforme et transparente de prestation de services connue et utilisée par tous.

Le Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau permet de ***convenir ensemble des solutions lors de situations complexes dans le but de répondre aux besoins spécifiques à court terme et à long terme de la personne ou de la famille en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans la CD de Gatineau. L'accès coordonné est basé sur l'engagement de tous les partenaires et sur le partage de toutes informations utiles et pertinentes nécessaires à la fluidité de la trajectoire et permet la collecte et la diffusion d'informations objectives permettant d'améliorer l'accès aux services en itinérance liés à l'hébergement et le logement de la CD de Gatineau.***

1. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS 2023-2024

La présente section détaille brièvement les sept (7) priorités d'actions prévues pour l'année 2023-2024 dans le cadre de l'implantation du Système d'accès coordonné pour la CD de Gatineau ainsi que les démarches et les résultats qui en découlent. De plus, sans avoir été identifiés comme étant prioritaires, certains travaux pour l'amélioration de l'accès coordonné ont été réalisés au cours de cette même période : ceux-ci sont également énumérés à la fin de cette section « Réalisation 2023-2024 en bref ».

PRIORITÉS 2023-2024

PRIORITÉ 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
1. Implanter la nouvelle structure de gouverne en itinérance en Outaouais	Réalisé³ <ul style="list-style-type: none">Depuis septembre 2023, la nouvelle structure inclus maintenant le Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau

³ Pour de plus amples détails, veuillez consulter la section 2 du présent document : *Gouvernance et partenaires – Structure de gouverne du continuum de services en itinérance*

<p>2. S’assurer du bon fonctionnement du Comité d’implantation et de suivi de l’accès coordonné (volet administratif)</p>	<p>Réalisé⁴</p> <ul style="list-style-type: none"> • Octobre 2023 : début des travaux du Comité d’implantation de l’accès coordonné • Décembre 2023 : mise en place des comités de travail <ul style="list-style-type: none"> - Comité « Promoteurs » - Comité « Protocoles et outils communs »
<p>3. S’assurer du bon fonctionnement du Comité de gestion de cas de proximité</p>	<p>Réalisé⁵</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juin 2023 : Mise sur pied du Comité de gestion de cas de proximité • Juin 2023 : Élaboration du <i>Protocole pour discuter d’une situation au comité de gestion de cas de proximité découlant de l’accès coordonné de la CD de Gatineau (PRO 2324-02)</i> et la <i>Fiche de présentation de cas de proximité</i> • Juin à décembre 2023 : 26 cas discutés, 15 rencontres • Décembre 2023 : modification et amélioration du mode de fonctionnement et mise en place d’un moyen alternatif pour discuter des situations complexes entre les partenaires
<p>4. Obtenir les Entente de collaboration intersectorielle du Système d’accès coordonné de la CD de Gatineau signées par tous les organismes voulant contribuer activement à l’accès coordonné</p>	<p>Réalisé⁶</p> <ul style="list-style-type: none"> • Octobre 2023 à mars 2024 : Tournée auprès des organismes pour expliquer les principes de l’accès coordonné aux

⁴ Pour de plus amples détails, veuillez consulter la section 6 du présent document : *Triage et évaluation – Priorités d’actions : Gestion des situations complexes et attribution des PSL*

⁵ Pour de plus amples détails, veuillez consulter la section 3 du présent document : *Cartographie – Un modèle d’accès coordonné déjà existant en Outaouais*

⁶ Pour de plus amples détails, veuillez consulter la section 2 du présent document : *Gouvernance et partenaires – Modalités de collaboration et de partage de l’information*

	<p>partenaires visés et présenter l'entente de collaboration</p> <ul style="list-style-type: none"> • 31 mars 2024 : 14 partenaires visités et engagés à signer
<p>5. Élaborer et mettre en œuvre le calendrier annuel de formation offert par et pour les organismes membres de l'accès coordonné</p>	<p>Reporté à l'année 2024-2025⁷</p>
<p>6. Mettre à jour l'offre de services en itinérance, incluant les critères d'admissibilité et de priorisation, et le rendre public</p>	<p>En cours de réalisation⁸</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décembre 2023 : mise sur pied du Comité de travail « Protocoles et outils communs » • Janvier à mars 2024 : <ul style="list-style-type: none"> - Priorisation des étapes de travail - Élaboration du gabarit des fiches « Modalités d'accès aux services » - Rédaction des fiches pour les ressources ciblées de manière prioritaire : hébergement d'urgence et de transition 0-5 ans pour les personnes en situation d'itinérance • Validation des fiches auprès des organismes prestataires des services ciblés
<p>7. Élaborer les protocoles d'accès coordonné selon les priorités identifiées par les membres du Comité d'implantation et de suivis</p>	<p>En cours de réalisation</p> <p>Il a été convenu que la rédaction des fiches de « Modalité d'accès aux services » d'hébergement 0-5 ans pour les personnes en situation d'itinérance est la priorité et les protocoles prévus en découleront</p>

⁷ Pour de plus amples détails, veuillez consulter la section 2 du présent document : *Gouvernance et partenaires – L'Accès coordonné : un sous-comité de la Table Régionale Itinérance*

⁸ Pour de plus amples détails, veuillez consulter la section 3 du présent document : *Cartographie – L'Enjeu d'accès : l'absence de centralisation*

RÉALISATIONS 2023-2024 EN BREF

Voici un survol des réalisations 2023-2024 dans le cadre des travaux de l'accès coordonné ; celles-ci sont organisées selon les sections du document et sont détaillées dans les prochaines parties de ce rapport.

Section 2. Gouvernance et partenaires

- Implantation de la nouvelle structure de gouvernance en itinérance en Outaouais incluant les sous-comités composant le Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau :
 - Implantation du Comité de gestion de cas de proximité
 - Implantation du Comité d'implantation et de suivi de l'accès coordonné incluant la mise sur pied des comités de travail :
 - Comité de travail « Protocoles et outils communs »
 - Comité de travail « Promoteurs »
 - Comité de travail « Cycle annuel de formation » (à venir)
- Transmission de quatre (4) demandes formelles de la part du Comité d'implantation et de suivi de l'accès coordonné
- Tournée auprès de 14 partenaires de l'accès coordonné par l'équipe DSMD itinérance du CISSS de l'Outaouais pour la signature de l'*Entente de collaboration intersectorielle du Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau*

Section 3. Cartographie du continuum de logement et d'hébergement en itinérance de la CD de Gatineau – Principaux constats

- Bonification de certains services au sein du continuum de services en itinérance suite à l'appel de projets PARCII 2023-2024 :
 - soutien résidentiel avec accompagnement (SRA)
 - plateaux disponibles dans le cadre du projet TAPAJ (travail alternatif payé à la journée)
 - accompagnement pour la recherche de logement
 - fiducie volontaire
 - ajout de 2 places d'hébergement de transition pour les jeunes en transition vers la vie adulte
 - offre adaptée de repas pour les personnes en situation d'itinérance chronique
- 40-CISSS : création de 40 nouvelles places d'hébergement d'urgence et de transition 0-5 ans grâce à l'obtention du financement dans le cadre de l'appel à projets provincial (23-MS-03572).

- Les 20 Studios : en collaboration avec l'Office d'habitation de l'Outaouais (OHO), création de 20 studios financés par les PSL offrant de l'hébergement de transition avec accompagnement 0-5 ans pour les personnes en situation d'itinérance chronique.
- Travaux du Comité de travail « Promoteurs » de l'accès coordonné :
 - Prioriser le rythme de rédaction des fiches « Modalités d'accès aux services » pour les personnes en situation d'itinérance
 - Identifier les informations requises sur les fiches (création du gabarit)
 - Rédaction et validation des fiches « Modalités d'accès aux services » pour les ressources d'hébergement 0-5 ans pour les personnes en situation d'itinérance

Section 4. Objectifs et portée de l'accès coordonné

- Attribution et accompagnement de la totalité des PSL-ITI attribués au CISSS de l'Outaouais dans le cadre des mesures 1.1, 5.2 et 5.3 du PAII 2021-2026

Section 5. Les points d'accès

- Optimisation de l'utilisation de la halte-chaleur du vieux-Hull transformée en un centre d'accueil d'évaluation et d'orientation vers les ressources appropriées répondant aux besoins spécifiques de l'individu : ouverture du Centre de services de proximité Guertin

Section 6. Triage et évaluation

- Implantation du Comité de gestion de cas de proximité et création d'outils de suivis

Section 7. Aiguillage et référence

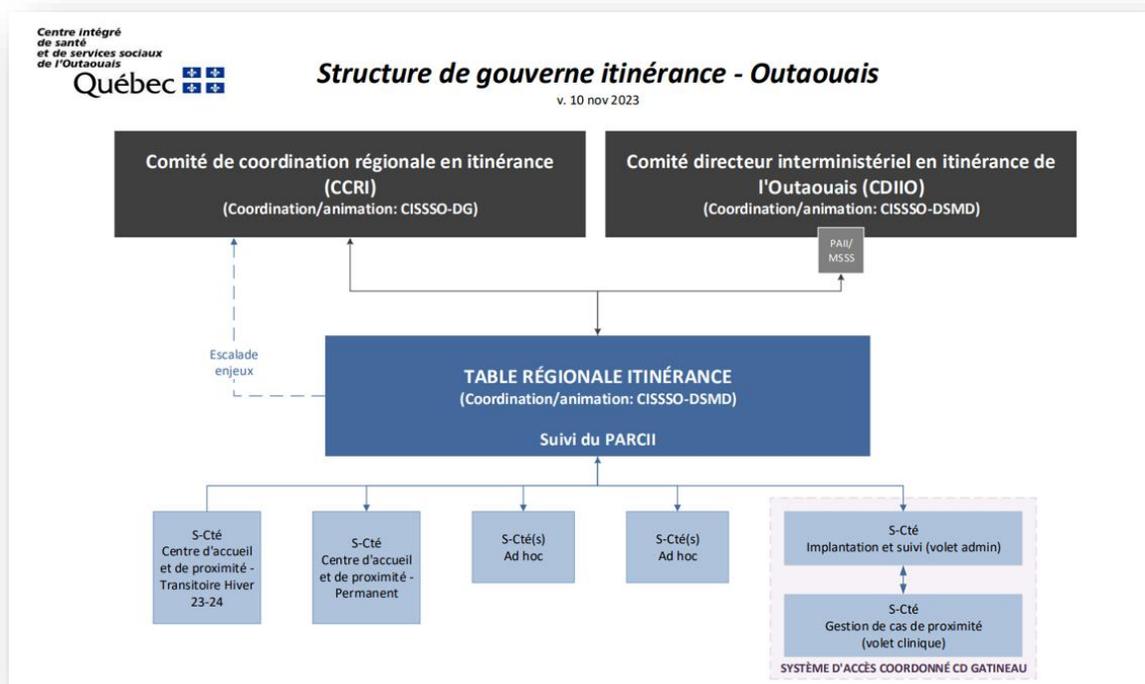
- Mise en place d'un mécanisme de suivi du taux d'occupation des ressources suivantes :
 - Centre de service de proximité Guertin
 - Halte-chaleur Sanscartier
 - 40-CISSS

2. GOUVERNANCE ET PARTENAIRES

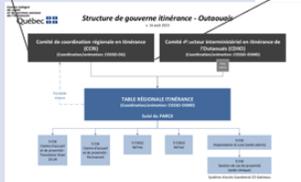
STRUCTURE DE GOUVERNE DU CONTINUUM DE SERVICES EN ITINÉRANCE

Au cours de l'année 2022-2023, à la demande des partenaires œuvrant au sein du continuum de services en itinérance, le modèle de gouvernance a été redéfini pour mieux répondre aux priorités d'actions, à la réalité des partenaires communautaires et aux phénomènes émergents.

L'année 2023-2024 marque donc l'implantation de la nouvelle structure de gouverne régionale en itinérance pour l'Outaouais depuis le mois de **septembre 2023**. Cette structure de gouverne inclus maintenant le Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau comme un sous-comité de la Table Régionale Itinérance. Sous la coordination de la direction des programmes santé mentale et dépendance (DSMD) du CISSS de l'Outaouais.



COMITÉ DE COORDINATION RÉGIONALE EN ITINÉRANCE (CCRI)



Fréquence des rencontres:
aux 4 semaines

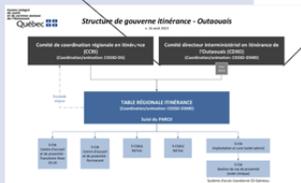
MANDAT

- Statue sur les situations litigieuses identifiées par la Table régionale itinérance et ses sous-comités, notamment le Système d'accès coordonné
- Facilite la mise en place des solutions identifiées.

COMPOSITION

1. Présidé par le **Président-directeur général adjoint du CISSS de l'Outaouais**
2. La directrice des programmes santé mentale et dépendance (DSMD) du CISSS de l'Outaouais;
3. Le directeur de l'Office d'habitation de l'Outaouais (OHO)
4. Le Directeur général adjoint de la Ville de Gatineau
5. Un élu de la ville de Gatineau
6. Le Ministre responsable de la région de l'Outaouais
7. La Députée provinciale de Hull
8. La coordination du Collectif régional de lutte à l'itinérance en Outaouais (CRIO)
9. La Directrice générale de la Fédération des OSBL d'habitation de l'Outaouais (FOHO)
10. La Directrice exécutive de l'organisme communautaire le Gîte ami

COMITÉ DIRECTEUR INTERMINISTÉRIEL EN ITINÉRANCE DE L'OUTAOUAIS (CDIIO)



Fréquence des rencontres:
4 fois par année

MANDAT

- Instance de concertation régionale qui assure la vigie du déploiement du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII) dans la région de l'Outaouais en prenant en compte les priorités d'actions identifiées par les instances locales des différents territoires.
- Responsable d'assurer une représentation régionale des enjeux liés aux personnes et aux familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

COMPOSITION

1. Présidé par la Directrice-adjointe des programmes DSMD du CISSSO

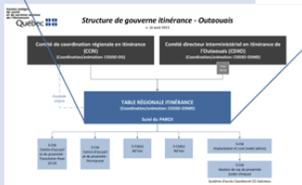
RESPONSABLES DE MESURES DU PAII 2021-2026

- Représentation régionale du MSSS:
2. CISSSO-DSMD
 3. CISSSO-DSMD
 4. CISSSO-DJ
 5. CISSSO-DSADDR
 6. CISSSO-Directions RLS
 7. Représentation régionale du MSP
 8. Représentation régionale du MESS
 9. Représentation régionale de la SHQ
 10. Représentation régionale du MIQ

COLLABORATEURS ESSENTIELS

11. CISSSO-DSPu
12. Ville de Gatineau: Direction – Loisirs, sports et développement des communautés
13. Office d'habitation de l'Outaouais (OHO)
14. Trois (3) organismes communautaires membres du Collectif régional de lutte à l'itinérance (CRIO)

TABLE RÉGIONALE ITINÉRANCE (Table)



MANDAT

- Instance de **concertation régionale** qui assure la vigie du déploiement du **Plan d'action régional communautaire et interministériel en itinérance (PARCII)** en favorisant la communication, la concertation et l'arrimage entre les acteurs terrain impliqués dans l'organisation des services en itinérance dans la région de l'Outaouais. Elle est une plateforme permettant la mise à jour du PARCII et du cycle annuel d'appel de projets.
- La Table capte les besoins et les enjeux émergents des différents milieux grâce aux **représentant(e)s des tables de développement social (ou son équivalent selon les milieux)** de la région de l'Outaouais qui présentent leurs projets concertés (résultats des concertations locales) ainsi que leur plan d'action local en matière d'itinérance **permettant ainsi le partage d'expériences et d'initiatives selon les réalités terrain des différents territoires**. Des sous-comités de travail sont mis en place pour trouver des solutions et les mettre en œuvre selon les livrables spécifiques identifiés.
- Identifie les situations litigieuses et en informe le Comité de coordination régionale en itinérance (CCRI) selon les modalités établies.

COMPOSITION

1. Présidé par la Coordonnatrice clinico-administrative des programmes DSMD du CISSSO
2. La direction générale des organismes communautaires œuvrant dans l'offre de services en itinérance dans la région de l'Outaouais
3. Un(e) représentant(e) de chaque table de développement social dans la région de l'Outaouais
4. Un(e) représentant(e) de la ville de Gatineau : Direction – Loisirs, sports et développement des communautés
5. La coordination du Collectif régional de lutte à l'itinérance en Outaouais (CRIO)
6. CISSSO-DSPu : Organismes communautaires œuvrant en itinérance
7. CISSSO-DSPu : Chef des services en inégalité sociale, développement social et des communautés
8. CISSSO-DSMD : Chef des programmes itinérance et intervention dans le milieu
9. CISSSO-DJ : Coordination
10. CISSSO-DSADDR : Coordination
11. CISSSO-DSMC : Coordination

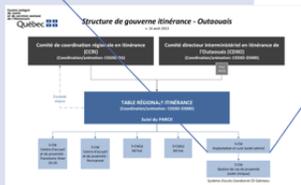
Fréquence des rencontres:
4 fois par année
(sept, déc, mars, juin)

L'ACCÈS COORDONNÉ : UN SOUS-COMITÉ DE LA TABLE RÉGIONALE ITINÉRANCE

Le système d'accès coordonné de la CD de Gatineau est un sous-comité de la Table Régionale Itinérance. Sous la coordination de la direction des programmes santé mentale et dépendance (DSMD) du CISSS de l'Outaouais, le Système d'accès coordonné est composé de deux comités :

1. Le Comité d'implantation et de suivi de l'accès coordonné (volet administratif)
2. Le Comité de gestion de cas de proximité (volet clinique)

COMITÉ D'IMPLANTATION ET DE SUIVI DE L'ACCÈS COORDONNÉ (volet administratif)



Fréquence des rencontres:
Aux 4 semaines

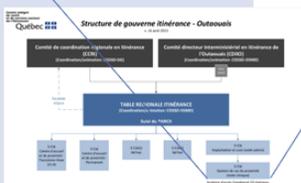
MANDAT

- Évalue le respect des protocoles et l'accès à la trajectoire itinérance, propose des pistes d'amélioration du système d'accès coordonné, les met en place et en assure le suivi.
- Recueille, centralise et rend disponible en temps opportun toute l'information nécessaire au bon fonctionnement de l'offre de services en itinérance liée à l'hébergement et au logement de la communauté désignée de Gatineau.
- Identifie les enjeux intersectoriels, les escalade au Comité de coordination régionale en itinérance (CCRI) et en assure le suivi.

COMPOSITION

1. Présidé par la Coordonnatrice clinico-administrative des programmes DSMD du CISSSO
2. Organismes communautaires œuvrant dans l'offre de services en itinérance dans la région de l'Outaouais
3. Office d'habitation de l'Outaouais (OHO)
4. Ville de Gatineau : Direction – Loisirs, sports et développement des communautés
5. La coordination du Collectif régional de lutte à l'itinérance en Outaouais (CRIO)
6. Des partenaires communautaires pourront être invités de manière ad hoc

COMITÉ GESTION DE CAS DE PROXIMITÉ (volet clinique)



Fréquence des rencontres:
à toutes les semaines (peut être modulé au besoin)

MANDAT

- Permet les échanges respectueux d'informations et les discussions cliniques entre les partenaires afin de maximiser l'expertise de chacun et l'accès à la gamme de services offerts par tous les partenaires, en respect de leur mission, pour trouver ensemble des solutions d'accompagnement auprès des personnes et des familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans la recherche, l'intégration et le maintien en logement.
- Il identifie les situations problématiques nécessitant une analyse et/ou une intervention du Comité de suivi et d'implantation de l'accès coordonné.

COMPOSITION

1. Présidé par l'Agente de planification, programmation et recherche – volet itinérance à la DSMD du CISSSO
2. Organismes communautaires situés sur le territoire de la communauté désignée de Gatineau offrant des services d'hébergement et/ou des services connexes (accompagnement pour la stabilité résidentielle, fiducie volontaire, etc.) aux personnes et aux familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir
3. L'Équipe SARL de l'Office d'habitation de l'Outaouais (OHO)
4. L'Équipe IMAGES du CISSSO-DSMD
5. Chef du programme itinérance, CISSSO-DSMD (ad hoc)

RÉALISATION DU COMITÉ D'IMPLANTATION ET DE SUIVI DE L'ACCÈS COORDONNÉ

Les travaux du Comité d'implantation et de suivi de l'accès coordonné ont débuté en **octobre 2023**. Le mode de fonctionnement et le plan de de travail ont été déterminés par les membres du comité. Des comités de travail découlant du Comité d'implantation et de suivi de l'accès coordonné ont été mis en place pour déployer les axes de travail identifiés dans le plan d'action annuel. Ainsi, les comités suivants sont actifs **depuis l'automne 2023** :

1. Comité « Promoteurs »

Actions réalisées :

- Mise en commun et échange au sujet des projets immobiliers communautaires en cours de réalisation et planifiés dans la CD de Gatineau pour les personnes en situation d'itinérance
- Exploration et partage de connaissances sur les différents leviers financiers disponibles
- Intégration du secteur privé dans la vision de développement de place d'hébergement
- Création de partenariats entre différents promoteurs

2. Comité « Protocoles et outils communs »

Actions réalisées :

- Priorisation le rythme de rédaction des fiches « Modalités d'accès aux services » pour les personnes en situation d'itinérance
- Identification les informations requises sur les fiches (création du gabarit)
- Rédaction et validation des fiches « Modalités d'accès aux services » pour les ressources d'hébergement 0-5 ans pour les personnes en situation d'itinérance

Un troisième Comité devait être mis en place afin d'élaborer et de mettre en place une offre de formation aux membres de l'accès coordonné. Ainsi, plusieurs membres du Comité d'implantation et de suivi de l'accès coordonné souhaitent contribuer aux travaux du Comité de travail « Cycle annuel de formation » sans toutefois en assumer le leadership. Conséquemment, la personne identifiée au sein de la DSMD du CISSS de l'Outaouais pour animer et coordonner les travaux de ce comité de travail n'en avait pas la capacité puisqu'elle a été affectée à la coordination d'une nouvelle ressource d'hébergement d'urgence et de transition depuis le mois de novembre 2023. L'élaboration et la mise en place du cycle annuel de formation ont donc été repoussés à l'année 2024-2025.

Puisque le rôle du Comité d'implantation et de suivi de l'accès coordonné est, entre autres, d'évaluer l'accès à la trajectoire itinérance et proposer des pistes d'amélioration, ce dernier peut transmettre des demandes formelles aux instances concernées. De ce fait, quatre (4) demandes formelles ont été transmises au cours de l'année 2023-2024. La transmission de ces demandes formelles et les réponses obtenues ont permis d'approfondir les discussions entourant certains

enjeux et les travaux d'amélioration seront actualisés par les partenaires responsables aux cours de l'année 2024-2025.

MODALITÉS DE COLLABORATION ET DE PARTAGE DE L'INFORMATION

Il est à noter qu'au cours de l'année **2023-2024**, les organisations souhaitant participer à l'accès coordonné devaient devenir signataires de l'*Entente de collaboration intersectorielle pour le Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau*. Cette entente suscite l'engagement des différents partenaires au bon fonctionnement de l'accès coordonné par divers moyens, dont la communication des informations en temps opportun.

L'équipe DSMD itinérance du CISSS de l'Outaouais, à titre de responsable de la coordination de l'accès coordonné a effectué une tournée auprès des partenaires visés par le Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau. **Entre le mois de novembre 2023 et le mois de mars 2024**, l'équipe DSMD a donc visité, en personne et sur place, 14 (sur un total de 17) partenaires pour expliquer en détails les principes de l'accès coordonné, les attentes envers les partenaires et répondre aux nombreuses questions liées à l'accès coordonné. Cette démarche avait pour objectif la signature de l'*Entente de collaboration intersectorielle du Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau* par ces derniers. Ce fut des rencontres très enrichissantes et il est important de préciser que tous les partenaires rencontrés sont engagés et motivés à contribuer activement et positivement à l'accès coordonné! La tournée des organismes se poursuivra au printemps et à l'été 2024.

3. CARTOGRAPHIE DU CONTINUUM DE LOGEMENT ET D'HÉBERGEMENT EN ITINÉRANCE DE LA CD DE GATINEAU – PRINCIPAUX CONSTATS

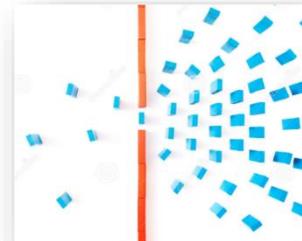
Selon les orientations Vers un Chez-soi, au cours de l'année 2021-2022, la CD de Gatineau devait réaliser une cartographie des processus des services en hébergement et en logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. La cartographie avait pour objectif de mieux comprendre les interrelations et les processus qui ont un impact sur la trajectoire des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Ces travaux ont permis d'identifier l'offre de logement et d'hébergement sur le territoire de la CD de Gatineau et guider la priorisation des actions grâce à l'analyse des goulots d'étranglement et des trous de services. Cet exercice a également alimenté les réflexions menant à l'élaboration d'un modèle d'accès coordonné pour notre CD.

La *Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance* (CISSS de l'Outaouais, mars 2022) a donc fait ressortir les éléments présentés dans la section suivante :

- **Les principaux goulots d'étranglement**
- **Les principaux trous de service**
- **L'enjeu principal freinant l'accès**
- **Les actions prioritaires**

HUIT (8) PRINCIPAUX GOULOTS D'ÉTRANGLEMENT

Lors des consultations pour l'élaboration de la *Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance*, les partenaires ont identifié des difficultés et des obstacles à l'obtention d'une place en ressource d'hébergement ou un logement au sein du continuum de la CD de Gatineau. Ainsi, huit principaux goulots d'étranglement ont été nommés.



1-Recherche et obtention d'un logement: chacun pour soi

- Difficile d'obtenir et de maintenir une liste des logements disponibles
- Les logements disponibles ne sont pas abordables

2-Multiplication des démarches pour l'obtention d'un logement

- Chaque organisme a son propre formulaire à remplir
- Chaque situation doit être analysée par le comité de sélection de l'organisme
- Pour un logement subventionné:
- Beaucoup de documents demandés pour l'inscription au registre de l'OHO
- Temps d'attente avant l'analyse de la demande par le comité d'admissibilité

3-Liste d'attente importante

- L'OHO a sa liste d'attente et chaque organisme a aussi la sienne

- La gestion de la liste d'attente demande beaucoup de temps pour tous
- La même personne peut se retrouver sur plusieurs listes d'attente et il est difficile de la joindre par tous

4-Difficulté à comprendre le fonctionnement des Programmes de supplément au loyer (PSL)

- Critères d'admissibilité
- Différents types de PSL (urgence, privé, pour population particulière, etc.)

5-Outil pour l'évaluation-orientation non standardisé

6-Accompagnement de trop courte durée

- L'accompagnement cesse une fois la personne déménagée en logement
- Un accompagnement à plus long terme serait souhaitable

7-Accès aux services du CISSSO

- Délais dans l'obtention de services (soutien à domicile) retarde l'accès au logement
- Pour les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale

8-Dédoublage des démarches entre les partenaires

- Production d'une liste de logements disponibles
- Recherche de logement et accompagnement
- Mission première: le Service d'aide à la recherche de logement (SARL) coordonné par l'OHO, le service externe de l'organisme communautaire les Œuvres Isidore-Ostiguy (OIO) et l'équipe mobile en itinérance (EMI)
- Gestion de sa propre liste d'attente

CINQ (5) PRINCIPAUX TROUS DE SERVICES



Le portrait de l'offre de logement et d'hébergement sur le territoire de la CD de Gatineau effectué dans le cadre des travaux et des consultations menant à *Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance*, a permis d'identifier des services inexistantes ou insuffisants. En effet, cinq principaux trous de services ont été ciblés.

1- Hébergement et logement pour les personnes :

- Ayant des enjeux concomitants de dépendance et de santé mentale
- Vulnérables en perte d'autonomie physique et/ou cognitive

2- Hébergement à haut seuil de tolérance ayant une approche de réduction des méfaits et permettant la consommation

3 -Hébergement de transition pour les jeunes en transition vers la vie adulte (18-25 ans)

4- Logements supervisés pour les jeunes en transition vers la vie adulte (18-25 ans)

5- Ressources ayant des approches d'intervention diverses pour permettre aux personnes en situation d'itinérance d'aller vers des ressources qui répondent à leurs besoins spécifiques

L'ENJEU D'ACCÈS : L'ABSENCE DE CENTRALISATION

Les partenaires consultés dans le cadre de l'élaboration de la *Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance*, ont ciblé l'absence de centralisation de l'accès aux différents services de la CD de Gatineau. Ainsi, aucun mécanisme d'accès formel n'était en place pour accéder simplement à **l'ensemble** des initiatives disponibles dans l'offre de services en itinérance, et ce, autant virtuellement que physiquement. Il est donc très complexe pour le citoyen de connaître tous les services disponibles et la manière d'y avoir accès. Par contre, il est impératif de souligner le travail des partenaires communautaires à titre d'acteurs-clés dans l'accompagnement des personnes et des familles vers les différents services. Leur contribution est majeure et essentielle!

ENJEU #1 - Présentement, l'information au sujet des critères d'accès, d'admissibilité et de priorisation aux différents services n'est pas centralisée. Par conséquent, il est difficile de la diffuser en temps réel. De plus, il peut être difficile d'obtenir la confirmation de ces informations par écrit – réduisant ainsi la facilité d'accès aux personnes et aux familles en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

ENJEU #2 - Il n'existe aucune base de données commune permettant de connaître en temps réel l'inventaire des places d'hébergement temporaire et de logements abordables ainsi que leur disponibilité. L'absence d'un tel registre ralentit l'accès à l'hébergement et aux logements abordables.

Réponse 2023-2024 à l'ENJEU #1

Les travaux de la mise à jour de l'offre de services en itinérance pour la CD de Gatineau sont sous la responsabilité du Comité de travail « Protocoles et outils communs » relevant du Comité d'implantation et de suivi de l'accès coordonné. Ce comité de travail, animé et coordonné par la DSMD du CISSS de l'Outaouais, a été mis sur pied en décembre 2023 et a tenu des rencontres afin de prioriser le rythme de rédaction des fiches "Modalités d'accès aux services" (protocoles) pour les personnes en situation d'itinérance et identifier les informations requises sur ces fiches (création du gabarit). Ainsi, la priorité des travaux 2023-2024 pour le comité de travail est la rédaction des modalités d'accès aux services d'hébergement 0-5 ans pour les personnes en situation d'itinérance.

Ces fiches comportent différentes sections afin de bien identifier, de manière uniforme à l'aide de pictogrammes et d'algorithmes, les informations suivantes (le gabarit du modèle proposé se trouve à l'annexe F) :

1. Type de service
2. Description des services

3. Critères d'admissibilité et d'exclusion
4. Documents requis pour accéder aux services
5. Marche à suivre pour accéder aux services
6. Critères de priorisation

L'objectif est de rassembler ces informations à un même endroit afin que tous les intervenants du milieu aient accès à la même information, de manière complète et à jour en tout temps. Il est prévu de déposer ces informations sur un site internet qui reste à être identifié.

En mars 2024, les fiches étaient encore en rédaction et en validation auprès des organismes prestataires des services ciblés. Évidemment, les travaux se poursuivront au cours de l'année 2024-2025.

Présentation des nouvelles initiatives à la Table Régionale Itinérance

Dans un autre ordre d'idée, depuis la mise en place de Table régionale itinérance en **septembre 2023**, les partenaires sont invités à présenter les nouveaux services disponibles au sein du continuum de services en itinérance dans la région de l'Outaouais. Les partenaires peuvent donc recevoir la mise à jour officielle de l'offre de services en itinérance à tous les trois mois.

Réponse 2023-2024 à l'ENJEU #2

Depuis la période hivernale 2023-2024, le CISSS de l'Outaouais, en collaboration avec les partenaires visés, ont mis un mécanisme en place pour connaître le taux d'occupation de la ressource d'hébergement d'urgence et de transition le 40-CISSS ainsi que celui de la halte-chaleur Sanscartier (secteur Gatineau) et du Centre de service de proximité Guertin. Ces informations sont partagées aux équipes de ces ressources pour améliorer le processus d'aiguillage.

AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICES AU SEIN DU CONTINUUM D'HÉBERGEMENT ET DE LOGEMENT EN ITINÉRANCE : SEPT (7) PRIORITÉS D'ACTION!

L'analyse des goulots d'étranglement et des trous de services au sein du continuum d'hébergement et de logement en itinérance a fait ressortir les actions à mettre en place de manière prioritaire au sein de la CD de Gatineau. On retrouve donc sept priorités d'action dans le document *Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance*.

1- Clarifier les concepts et les définitions

- Par exemple : type d'hébergement et de logement, accompagnement, PSL

2- Créer un portrait de la disponibilité de logements privés, sociaux et communautaires :

- Développer un guichet unique d'inscription pour un logement subventionné (OHO, organismes, COOP)
- Développer une plateforme indiquant tous les logements subventionnés disponibles

- Avoir une liste centralisée des logements privés disponibles et mise à jour quotidiennement en donnant l'accès aux propriétaires pour qu'ils puissent y inscrire leurs logements disponibles

3- Statuer sur l'utilisation d'un outil d'évaluation commun

4- Mettre en place une clinique spécialisée pour la recherche de logement pour permettre aux autres intervenants de se concentrer sur le soutien résidentiel avec accompagnement (SRA)

5- Augmenter le nombre d'intervenants pour offrir du soutien résidentiel avec accompagnement (SRA)

6- Protéger les locataires des propriétaires abusifs et/ou victimes de « rénovictions »

7- Clarifier le mandat du Mécanisme de coordination intersectorielle pour l'intégration et le maintien en logement des personnes et familles en situation d'itinérance

UN APPEL DE PROJETS PARCII POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX IDENTIFIÉS

Afin de répondre aux trous de services identifiés lors des travaux et des consultations menant à la *Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance* et considérant les investissements attribués à la région de l'Outaouais afin de réduire le phénomène de l'itinérance via le PAII 2021-2026 et l'Entente Canada-Québec Vers un chez-soi 2019-2024, deux appels de projets régionaux ont été lancés respectivement en mai 2022 et en juin 2023. Ces appels de projets ont permis de financer des projets répondant aux objectifs du Plan d'action régional communautaire intégré et interministériel (PARCII) en itinérance pour la région de l'Outaouais :

1. Assurer la stabilité résidentielle aux personnes à risque d'itinérance par de l'accompagnement et du soutien en logement
2. Augmenter l'offre d'hébergement et de logements
3. Développer des ressources et des services divers ayant des approches d'intervention probantes tenant compte des besoins, du rythme et des aspirations des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir

En parallèle, il est entendu que la mise sur pied d'un accès coordonné favorisera les travaux pour réduire les goulots d'étranglement et permettra d'agir sur les priorités d'actions identifiées par les partenaires.

Pour l'année 2023-2024, l'appel de projets PARCII 2023-2024 a permis de bonifier les services de Soutien résidentiel avec accompagnement (SRA), d'augmenter le nombre de plateaux disponibles dans le cadre du projet TAPAJ (travail alternatif payé à la journée), d'améliorer l'offre de services d'accompagnement pour la recherche de logements, d'ajouter de la capacité pour offrir la fiducie volontaire et de créer deux (2) places supplémentaires pour les jeunes en transition vers la vie

adulte. Ces bonifications permettent de réduire les goulots d'étranglement identifiés lors des travaux de la *Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance* et d'agir sur les priorités d'actions identifiées par les partenaires.

AJOUT DE NOUVELLES PLACES D'HÉBERGEMENT

Suite à l'appel à projets lancé par le MSSS à l'été 2023 (23-MS-03572), la région de l'Outaouais a obtenu un financement sur cinq (5) ans (2023 à 2028) pour l'ouverture et l'opérationnalisation de 40 places d'hébergement d'urgence et de transition 0-5 ans dans le secteur Gatineau de la ville de Gatineau. *Le 40-CISSS* a donc ouvert ses portes en **novembre 2023**.

De plus, en collaboration avec l'OHO, 20 studios, financés par des PSL, offrant de l'hébergement de transition 0-5 ans avec accompagnement pour les personnes en situation d'itinérance chronique ont été créés. *Les 20 Studios* ont donc ouvert leurs portes en **février 2024**.

Puisque les partenaires communautaires étaient déjà au bout de leurs ressources humaines et avaient atteint le maximum de leur capacité et qu'aucun d'entre eux ne s'étaient engagés à en assumer la coordination, le CISSS de l'Outaouais a pris la responsabilité de coordonner et d'offrir les services liés à ces deux initiatives. Un appel de projets est planifié à l'été 2024 afin de transférer les responsabilités de coordination et d'offre de services le plus rapidement possible aux partenaires à l'automne 2024.

UN MODÈLE D'ACCÈS COORDONNÉ DÉJÀ EXISTANT EN OUTAOUAIS

Au printemps 2020, la CD de Gatineau a mis sur pied un **Mécanisme de coordination intersectorielle pour l'intégration et le maintien en logement des personnes et familles en situation d'itinérance** (mécanisme). Son mandat était de coordonner les actions des partenaires afin de réduire l'itinérance en soutenant la démarche d'accompagnement des personnes et des familles en situation d'itinérance dans la recherche, l'intégration et le maintien en logement permettant la mise à contribution et l'expertise de tout un chacun au profit de personnes et des familles visées par le mécanisme. Les objectifs spécifiques de ce mécanisme étaient de/d' :

1. Évaluer et analyser les dossiers des personnes admissibles au mécanisme afin de bien identifier les besoins et le soutien requis.
2. Assurer le bon fonctionnement et la liaison entre les partenaires permettant d'améliorer la réponse aux besoins diversifiés des personnes et familles en situation d'itinérance.
3. Soutenir l'élaboration d'un plan des services individualisés visant la recherche, l'intégration et le maintien en logement et afin d'assurer un meilleur suivi de la clientèle entre les différentes ressources.
4. Intervenir dans les situations problématiques nécessitant une intervention rapide des gestionnaires afin de surmonter des obstacles.
5. Coordonner les ressources disponibles pour le mécanisme dans la démarche de soutien pour l'intégration en logement.
6. Soutenir le jumelage et aiguillage vers les logements vacants et vers les ressources communautaires et d'habitation.

7. Identifier des solutions/moyens temporaires et permanents pour stabiliser la situation des ménages en situation d'itinérance.
8. Établir des critères de priorisation pour la relocalisation des personnes et familles sans chez soi.
9. Développer des outils de suivi communs.

Considérant les insatisfactions des partenaires en lien avec les résultats du mécanisme et considérant la création de l'accès coordonné, ce mécanisme a été dissous en février 2023. Le mandat et les objectifs du mécanisme ont été répartis en deux comités composant l'accès coordonné dans la nouvelle structure de gouverne itinérance.

4. OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'ACCÈS COORDONNÉ DE LA CD DE GATINEAU

Le Système d'accès coordonné maximise la mission de chaque partenaire en reconnaissant son expertise, son autonomie, ses rôles, ses responsabilités et ses leviers d'influence.

Plus spécifiquement, le Système d'accès coordonné permet :

1. L'identification de tous les mécanismes d'accès aux différentes ressources de l'offre de services en itinérance liée à l'hébergement et le logement de la CD de Gatineau;
2. L'identification des critères d'admission et de priorisation des ressources de l'offre de services en itinérance liée à l'hébergement et le logement de la CD de Gatineau;
3. La création et l'utilisation uniforme des outils communs d'évaluation et de priorisation;
4. La mise en place de processus intersectoriels clairs et diffusés pour favoriser l'accès et la fluidité au sein de l'offre de services en itinérance liée à l'hébergement et le logement de la CD de Gatineau;
5. La collecte de données objectives rendant possible l'évaluation de la fluidité des services en itinérance liée à l'hébergement et le logement de la CD de Gatineau et l'identification des besoins des personnes desservies;
6. Un engagement des partenaires à partager les informations justes et à jour de manière transparente;
7. Un engagement des partenaires à respecter les processus et les protocoles établis;
8. De maximiser la complémentarité de l'offre de services de tous les partenaires grâce aux rétroactions obtenues lors de l'évaluation de l'application des protocoles établis;

9. Aux partenaires d'assumer leurs rôles et leurs responsabilités respectifs et à s'engager à respecter la mission et les mandats de chaque acteur et ce, tout en gardant une certaine flexibilité et ouverture;
10. De préciser les engagements des partenaires signataires ainsi que des personnes répondantes aux termes de cette entente;
11. D'évaluer la satisfaction générale de la mise en place et du fonctionnement du Système d'accès coordonné.

LA PORTÉE DE L'ACCÈS COORDONNÉ

LA PORTÉE GÉOGRAPHIQUE

La portée géographique de la CD de Gatineau est le territoire de la ville de Gatineau.

DIVERS PROFILS DES USAGERS

Puisque le Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau vise à identifier des solutions collectives pour répondre aux besoins spécifiques des personnes et des familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, les divers profils des usagers sont indubitablement pris en compte. L'apport des travailleurs de rue et des intervenants de proximité est essentiel à l'atteinte de cet objectif tout comme l'ensemble des organisations contribuant à l'offre de services en itinérance.

ORGANISMES IMPLIQUÉS

- Tous les organismes communautaires offrant un service au sein de l'offre en itinérance sur le territoire de la CD de Gatineau
- l'Office d'habitation de l'Outaouais (OHO)
- la ville de Gatineau
- CISSS de l'Outaouais

TYPE DE RESSOURCES VISÉES

À long terme, le Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau vise à couvrir les ressources existantes au sein de l'offre de services en itinérance liée à l'hébergement et le logement abordable de la CD de Gatineau. Il s'agit des types de ressources suivantes :

- Mesures d'urgence (Programme d'hébergement temporaire et d'aide à la recherche de logement)
- Hébergement d'urgence
- Hébergement de transition
- Hébergement temporaire
- Logement abordable (accès)
- Logement privé avec PSL-PAII avec accompagnement
- Logement privé avec les autres types de PSL
- Autres services : fiducie volontaire, soutien résidentiel avec accompagnement (SRA), etc.

Au cours de l'année 2022-2023, le déploiement de l'accès coordonné visait la centralisation de l'accès aux PSL-PAII (type de ressource). Ainsi, suite à la signature de l'*Entente de collaboration entre l'office d'habitation de l'Outaouais (OHO) et le CISSS de l'Outaouais* en février 2023, l'attribution des PSL-PAII a pu être amorcée.

Les PSL-PAII comportent deux volets :

1. PSL-PAII volet Protection de la jeunesse (JNE)

Le volet *Protection de la jeunesse* (JNE) du PSL-PAII s'adresse aux jeunes sans logement ou qui le seront incessamment à la sortie d'un centre de réadaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation (CRJDA). C'est l'équipe Programme de qualification des jeunes (PQJ) de la direction des programmes jeunesse (DJ) du CISSS de l'Outaouais qui coordonne l'évaluation, la priorisation, l'attribution et l'accompagnement de ces PSL. Lorsque la personne ne peut plus être accompagnée par l'équipe PQJ, l'équipe IMAGES prend le relais. Ils doivent également être inscrits ou accepter d'être inscrits au registre des demandes de locations de l'OHO.

Le CISSS de l'Outaouais s'est vu attribué un total de 8 PSL-PAII volet JNE :

2021-2022 : 4 PSL-PAII volet JNE

2022-2023 : 4 PSL-PAII volet JNE

Au 31 mars 2024, 1 PSL-JNE sur 8 était attribué.

2. PSL-PAII volet Ménages en situation d'itinérance (ITI)

Le volet *Ménages en situation d'itinérance* (ITI) du PSL-PAII s'adresse aux ménages ou aux personnes seules qui sont sans logement stable, sécuritaire, adéquat et salubre. C'est l'équipe IMAGES (Interventions pour mieux agir en exclusion sociale) de la direction des programmes santé mentale et dépendance (DSMD) du CISSS de l'Outaouais qui effectue l'évaluation, la priorisation, l'attribution et l'accompagnement de ces PSL. Ils doivent également être inscrits ou accepter d'être inscrits au registre des demandes de locations de l'OHO.

Le CISSS de l'Outaouais s'est vu attribué un total de 29 PSL-PAII volet ITI :

2021-2022 : 12 PSL-PAII volet ITI

2022-2023 : 17 PSL-PAII volet ITI

Au 31 mars 2024, 29 PSL-ITI sur 29 étaient attribués.

Effectivement, les équipes de la CD de Gatineau ont attribué et offrent l'accompagnement pour la totalité des PSL-ITI dédiés au CISSS de l'Outaouais dans le cadre des mesures 1.1, 5.2 et 5.3 du PAII 2021-2026. Des démarches seront entreprises afin d'obtenir des PSL-ITI supplémentaires au cours de l'année 2024-2025 pour la région de l'Outaouais.

L'accès et l'attribution des PSL-PAII sont détaillés dans les prochaines sections. Un résumé de ces informations se retrouve à l'annexe A.

5. LES POINTS D'ACCÈS

Selon le *Guide sur l'accès coordonné Vers un Chez-soi* (Infrastructure Canada, 2019, p. 49), « Les points d'accès relient les personnes aux ressources communautaires générales et aux ressources de logement particulières dans le Répertoire des ressources de l'accès coordonné. Lorsqu'ils auront été mis en œuvre avec succès, les personnes et les familles aux prises avec des problèmes de logement sauront comment établir des liens avec les organismes qui leur fournissent les ressources appropriées. Ils constituent le point de départ de l'accès coordonné ». La CD de Gatineau privilégie pour l'instant le modèle décentralisé de points d'accès où plusieurs emplacements physiques et téléphoniques seront identifiés. L'utilisation d'outils communs viendra uniformiser les méthodes d'accueil et d'orientation.

Entre temps, une personne ou un ménage à la recherche d'hébergement ou d'un logement doit communiquer directement avec une organisation responsable de la coordination des services recherchés. Pour l'instant, il n'existe pas de lieu physique où obtenir un service d'aiguillage, mais on peut trouver les coordonnées des organisations pouvant

répondre aux besoins ciblés en téléphonant le 311 (ville de Gatineau), le 811 option 2 (info-social) ou encore consulter la plateforme web du 211 (<https://www.211qc.ca/repertoire/outaouais>). Ces ressources téléphoniques et web sont disponibles en tout temps, soit 24h/24.

La personne ou le ménage en situation d'itinérance ou à risque de le devenir peut téléphoner aux différentes organisations offrant du soutien à la recherche d'un logement ou bien se présenter en personne directement à leurs locaux, et ce, en fonction de leurs heures d'ouverture généralement pendant la journée du lundi au vendredi.

En parallèle, il est important de souligner que les travailleurs de rue et les travailleurs de proximité dirigent les citoyens vers les ressources qui pourront répondre à leurs besoins, dont les nombreux organismes offrant de l'accompagnement pour la recherche d'hébergement et de logement au sein de la CD de Gatineau. Ce service de proximité est offert à horaires variables selon l'offre de services de l'organisation.

Depuis la période hivernale 2023-2024, une opération d'optimisation de l'utilisation de la halte-chaleur du vieux-Hull a permis la création du Centre de services de proximité Guertin. En plus d'offrir un endroit de répit, cette ressource sert de centre d'accueil d'évaluation et d'orientation vers les ressources appropriées répondant aux besoins spécifiques de l'individu. Il s'agit donc d'un nouveau point d'accès au sein du Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau.

POINT D'ACCÈS POUR LES SITUATIONS COMPLEXES

Depuis le mois de décembre 2023, il a été convenu avec les partenaires que si un organisme faisait face à une situation complexe, tous les partenaires se rendent disponibles pour discuter de solutions possibles. De plus, la situation peut être communiquée à l'Équipe DSMD itinérance via l'adresse courriel 07.dsmd_itinerance@ssss.gouv.qc.ca pour s'assurer d'un suivi rapide.

POINTS D'ACCÈS POUR LES PSL-PAII

En Outaouais, deux équipes du CISSS de l'Outaouais sont responsables de l'accompagnement des personnes bénéficiaires des PSL-PAII.

PROTECTION DE LA JEUNESSE (PSL-PAII - JNE)	MÉNAGE EN SITUATION D'ITINÉRANCE (PSL-PAII - ITI)
À QUI FAIRE UNE DEMANDE DE PSL-PAII?	
<ul style="list-style-type: none">Équipe Programme qualification des jeunes (PQJ) de la direction des programmes jeunesse (DJ) du CISSS de l'OutaouaisEn présentant une situation au Comité de gestion de cas de proximité	<ul style="list-style-type: none">Équipe IMAGES de la direction des programmes santé mentale et dépendance (DSMD) du CISSS de l'OutaouaisEn présentant une situation au Comité de gestion de cas de proximité
HEURES D'OUVERTURE	
lundi au vendredi de 8h à 16h	lundi au vendredi de 8h à 16h
ADRESSE	
non applicable	HUB au CLSC St-Rédempteur 85, rue St-Rédempteur Gatineau (secteur Hull) J8X 4E6
COORDONNÉES	
Agente de liaison PQJ Élise Berthiaume elise_berthiaume@ssss.gouv.qc.ca 819-218-0554	Agente de liaison IMAGES Mélanie Lafontaine melanie.lafontaine@ssss.gouv.qc.ca 819-208-7081

VERS UN ACCÈS MIEUX COORDONNÉ!

Tel que mentionné précédemment, la centralisation de l'information au sujet des critères d'accès, d'admissibilité et de priorisation des différents services au sein du continuum en itinérance via les fiches de « Modalités d'accès aux services » et leur publication sur un site internet public permettra d'établir des liens avec les organismes qui fournissent des services et les personnes qui en ont besoin. Les travaux se poursuivront en ce sens au cours de l'année 2024-2025.

6. TRIAGE ET ÉVALUATION

Le triage signifie de recueillir des informations sur la personne ou le ménage en situation d'itinérance ou à risque de le devenir pour identifier adéquatement leurs besoins et les relier au service le plus approprié pour résoudre leur problème de logement. L'évaluation précise la situation de la personne par l'utilisation d'outils communs.⁹

PRIORITÉS D' ACTIONS :

GESTION DES SITUATIONS COMPLEXES ET ATTRIBUTION DES PSL-PAII

Le triage et l'évaluation sont présentement effectués par l'organisation qui accueille la personne ou la famille en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. L'intervenant la soutient ainsi à la recherche d'un logement ou d'une place en hébergement. Advenant une situation complexe, l'intervenant peut faire appel à l'accès coordonné.

GESTION DES SITUATIONS COMPLEXES

L'accès coordonné se concentre à l'heure actuelle sur la gestion des situations complexes où la collaboration entre les partenaires est essentielle.

Ainsi, le Comité de gestion de cas de proximité a été mis sur pied en **juin 2023** (en remplacement du *Mécanisme de coordination intersectorielle en logement pour les personnes et familles en situation d'itinérance* ayant pris fin en février 2023) et a pour mandat de permettre les échanges respectueux d'informations et les discussions cliniques entre les partenaires afin de maximiser l'expertise de chacun et l'accès à la gamme de services offerts par tous les partenaires, en respect de leur mission, pour trouver ensemble des solutions d'accompagnement des personnes et des familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans la recherche, l'intégration et le maintien en logement. Ce Comité se veut être le volet clinique du système d'accès coordonné de la CD de Gatineau. Il était animé par la direction des programmes santé mentale et dépendance du CISSS de l'Outaouais.

En juin 2023, pour assurer une animation efficace, une marche à suivre a été mise en place incluant l'outil de présentation nommé *Fiche de présentation de cas de proximité* (Annexe B) qui doit être remplie par l'organisme et acheminé 48h avant la rencontre du comité. Ainsi, l'organisme ayant pris en charge la personne ou la famille en situation d'itinérance ou à risque de le devenir et qui requiert une discussion de nature clinique avec les autres partenaires de l'accès coordonné afin de trouver une solution adaptée devait appliquer le *Protocole pour discuter d'une situation au Comité de gestion de cas de proximité découlant de l'accès coordonné de la CD de Gatineau* (PRO 2324-02) (Annexe A).

Entre juin et novembre 2023, 26 situations ont été présentées et discutées. Au terme de ces 15 rencontres, les membres du comité ont exprimé leurs insatisfactions quant à la nature de

⁹ GOUVERNEMENT DU CANADA (2019). *Guide sur l'accès coordonné de Vers un Chez-soi*, p. 33).

certaines discussions portant sur des revendications et des doléances plutôt que de recherche de solutions pour la personne en situation d’itinérance. Cette situation a menée à la modification et à l’amélioration du mode de fonctionnement et à la mise en place d’un moyen alternatif pour discuter des situations complexes entre partenaires **depuis décembre 2023**. Ainsi, il a été convenu avec les partenaires que si un organisme faisait face à une situation complexe, tous les partenaires se rendent disponibles pour discuter de solutions possibles. De plus, la situation peut être communiquée à l’Équipe DSMD itinérance via l’adresse courriel 07.dsmd_itinerance@ssss.gouv.qc.ca pour s’assurer d’un suivi rapide.

Lors de ces discussions, des pistes de solutions sont explorées en respectant les missions et les processus de triage, d’évaluation et d’admissibilité de chaque organisation. L’intervenant ayant présenté la situation effectue les suivis identifiés lors de la discussion et fait un état d’avancement aux partenaires concernés.

La conclusion des travaux du Comité de travail « Protocoles et outils communs » découlant du Comité de d’implantation et de suivi de l’accès coordonné favoriseront une compréhension commune des modalités d’accès aux ressources d’hébergement d’urgence et de transition pour les personnes en situation d’itinérance. Ces fiches « Modalités d’accès aux services » viendront préciser l’offre de service, les critères d’admissibilité/d’exclusion/de priorisation et la marche à suivre pour faire une demande de service auprès de ces ressources d’hébergement et visent une lecture uniforme des trajectoires de services en itinérance.

Dans un autre ordre d’idée, il est souhaité par les partenaires de développer un outil de triage et d’évaluation commun. Ces travaux sont prévus pour l’année 2024-2025.

ADMISSIBILITÉ AUX PSL-PAII

PROTECTION DE LA JEUNESSE (PSL-PAII - JNE)	MÉNAGE EN SITUATION D’ITINÉRANCE (PSL-PAII - ITI)
COMMENT FAIRE UNE DEMANDE PSL?	
Remplir et acheminer le Formulaire de référence à l’équipe Programme qualification des jeunes (PQJ) (annexe B) par courriel (les coordonnées sont inscrites sur le formulaire de référence).	Remplir et acheminer le Formulaire de référence à l’équipe IMAGES (annexe C), qui inclus l’outil d’évaluation IRIS, par courriel ou par télécopieur à l’équipe IMAGES (les coordonnées sont inscrites sur le formulaire de référence).
PROCESSUS D’ÉVALUATION	
L’équipe PQJ évalue si la personne : <ul style="list-style-type: none"> • a le désir de poursuivre une démarche pour un logement abordable à long terme 	Un intervenant de l’équipe IMAGES rencontrera la personne ciblée par la demande de PSL afin d’évaluer avec elle si cette option répondra adéquatement à ses besoins et ses aspirations.

<ul style="list-style-type: none"> • a besoin d'un accompagnement en logement après sa majorité (ou son émancipation) • est suivi par l'Équipe PQJ (programme régulier, 17 + et/ou Ponts) • démontre, lors de son séjour en CRJDA, une autonomie fonctionnelle en ce qui touche les activités de la vie domestique (AVD) et des activités de la vie quotidienne (AVQ) • a la volonté de retourner à l'école et/ou de travailler et/ou d'adhérer au programme d'apprentissage en réinsertion sociale • s'engage et travaille avec des actions concrètes dans le sens de ses objectifs. 	<p>La personne doit être âgée de 18 ans et plus et être inscrite ou accepter d'être inscrite au registre des demandes de location de l'OHO.</p> <p>a) Si le PSL-PAII est la solution identifiée : le processus de demande de PSL-PAII est enclenché auprès de l'Office d'habitation de l'Outaouais (OHO) selon le mode de fonctionnement identifié dans l'entente de collaboration OHO-CISSO signée en février 2023.</p> <p>b) Si le PSL-PAII n'est pas la solution identifiée : l'intervenant de l'équipe IMAGES poursuit ses démarches pour trouver une solution alternative. La situation peut également être présentée au Comité de gestion de cas de proximité afin de discuter d'autres possibilités avec les partenaires.</p>
PRIORISATION	
<ul style="list-style-type: none"> • Être ou avoir récemment quitté un Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Personne ou couple ayant passé dans le continuum d'hébergement communautaire • Personne en période d'hospitalisation de plus de 10 jours dont la raison d'hospitalisation est uniquement la recherche de logement • Personne suivant une thérapie en dépendance (séjour de plus de 3 mois) sans logement à sa sortie
FACTEURS D'EXCLUSIONS	
<ul style="list-style-type: none"> • Jeune adulte dont le dossier PQJ est fermé 	<ul style="list-style-type: none"> • Personne en mesure d'urgence sauf si suivi par IMAGES • Personnes ayant accès au PSL régulier dans un délai raisonnable • Personne n'a pas besoin d'accompagnement pour la stabilité

	<p>résidentielle à intensité variable pour une période de 5 ans</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personne souhaitant récupérer la garde de ses enfants.
--	--

7. AIGUILLAGE ET RÉFÉRENCE

Lorsque l'évaluation des besoins de la personne est terminée, il faut maintenant l'aiguiller ou la référer vers les services existants. Il n'existe pas d'inventaire centralisé des services de logement et d'hébergement au sein de la CD de Gatineau. Pour l'instant, les organismes communiquent entre eux de vive voix ou par courriel la disponibilité de certaines places, mais aucun mécanisme formel n'est établi en ce sens.

Depuis la période hivernale 2023-2024, le CISSS de l'Outaouais, en collaboration avec les partenaires visés, ont mis un mécanisme en place pour connaître le taux d'occupation de la ressource d'hébergement d'urgence et de transition le 40-CISSS ainsi que celui de la halte-chaleur Sanscartier (secteur Gatineau) et du Centre de service de proximité Guertin. Ces informations sont partagées aux équipes de ces ressources améliorer le processus d'aiguillage.

AUTODÉTERMINATION DE LA PERSONNE

Une des exigences de l'accès coordonné d'effectuer l'aiguillage en restant axé sur la personne lui permettant ainsi de faire des choix et faire preuve d'autodétermination sans répercussions ou conséquences autres que les conséquences naturelles de ses choix¹⁰. (Guide, p. 96)

Lorsque l'intervenant responsable de l'accompagnement d'une personne à la recherche d'hébergement ou d'un logement ne trouve aucune solution ou fait face un à

impasse, il peut discuter de la situation à une rencontre du Comité de gestion de cas de proximité. Pour ce faire, l'intervenant a déjà dressé le portrait des besoins et des choix avec la personne et identifié, avec cette dernière, ses souhaits quant à la réponse à ses besoins

spécifiques, son rythme et ses aspirations. De plus, la personne doit donner son autorisation écrite (et signée) pour que sa situation soit présentée en rencontre de gestion de cas de l'accès coordonné.

L'AIGUILLAGE VERS DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Le continuum de services en itinérance inclus, évidemment, des services complémentaires à l'hébergement et au logement, par exemple le soutien résidentiel avec accompagnement (SRA), la fiducie volontaire, le dépannage alimentaire et d'ameublement, etc. De nombreux organismes communautaires offrent ces services.

L'équipe de proximité IMAGES du CISSS de l'Outaouais a pour mandat de faire les ponts avec les autres services du CISSS de l'Outaouais (p. ex les services de soutien à domicile, les

¹⁰ GOUVERNEMENT DU CANADA (2019). *Guide sur l'accès coordonné de Vers un Chez-soi*, p. 96.

équipes spécialisées en santé mentale et/ou en dépendances, etc.). Les partenaires peuvent donc faire appel à leurs services de manière ponctuelle si la personne n'est pas prise en charge par une autre équipe du CISSS de l'Outaouais.

Lors de la gestion des situations complexes, si des services complémentaires sont requis pour la personne, les partenaires identifient les solutions possibles et les mettent en œuvre.

8. SYSTÈME DE GESTION DE L'INFORMATION (SGI)

RECENSEMENT DES OUTILS DE GESTION DE L'INFORMATION

Les travaux et consultations menant à la *Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance* ont permis de recenser les informations suivantes :

« La majorité des organismes utilisent des outils maison pour compiler des statistiques sur leurs activités et les services offerts. Ils utilisent pour la plupart des supports papier qu'ils remplissent pendant la journée, puis transfèrent les données dans des tableaux EXCEL. Les données colligées sont pour la plupart :

- Le nombre d'appels reçus
- Le nombre de personnes accompagnées
- Le nombre de personnes hébergées/logées
- Le nombre de nuitées
- Le nombre de personnes en situation d'itinérance chronique
- Le nombre de départs et leur cause
- Certaines données personnelles (Nom, prénom, numéro de téléphone)

Le Gîte Ami utilise le logiciel SISA 3 fourni par le gouvernement fédéral, l'OHO utilise Système SIGLS de COGI comme tous les Offices d'habitation du Québec et la Soupe populaire utilise le logiciel Access de Microsoft.

Certains organismes vont ouvrir des dossiers pour chaque personne. Plus l'hébergement est de longue durée ou si la personne est en logement permanent, plus les dossiers regroupent des données personnelles, des contacts, des liens avec les autres intervenants et des plans d'action/intervention.

Les organismes colligent les informations d'ordre clinique dans les dossiers des usagers et aucun organisme n'a parlé d'un mode centralisé pour obtenir un portrait global de la situation clinique.

Ainsi, dans le cadre de la mise en place d'un Accès coordonné, la gestion de l'information devra faire l'objet de discussion car il est impossible d'avoir un portrait en temps réel de la situation sans

demander à chaque organisme de partager des tableaux EXCEL montés selon les besoins de chaque organisme ».¹¹

BESOINS DE LA CD DE GATINEAU EN MATIÈRE DE SGI

Afin de mettre en œuvre un Système d'accès coordonné fonctionnel, il faudra une plateforme web pour y déposer l'ensemble de la documentation y étant liée rendant ainsi l'information disponible en temps réel (bottin des ressources, portes d'accès, formulaires à remplir, protocoles établis, etc.).

De plus, il sera essentiel de se doter d'un outil pour tenir à jour les places d'hébergement et des logements abordables disponibles en temps réel. Cet outil sera également utilisé pour mesurer le taux d'occupation et les délais de séjour.

Un outil informatique devra être utilisé pour colliger les informations et les situations discutées lors des rencontres du Comité de gestion de cas de proximité et se doter d'une liste d'attente.

Il serait intéressant de rendre disponible l'outil d'évaluation et de triage commun en format interactif sur une plateforme web.

Aucun outil informatique n'a encore été identifié en ce sens.

9. SUIVI ET AMÉLIORATION CONTINUE

PRIORITÉS D'AVANCEMENT 2024-2025

Les priorités d'action au cours du prochain exercice financier (2024-2025) sont les suivantes :

1. Obtenir les *Ententes de collaboration intersectorielle pour le Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau* signées par tous les organismes voulant contribuer activement à l'accès coordonné
2. Élaborer et mettre en œuvre le calendrier annuel de formations offertes par et pour les organismes membres de l'accès coordonné
3. Mettre à jour l'offre de service en itinérance, incluant les critères d'admissibilité et de priorisation et le rendre disponible
4. Développer un outil de triage et d'évaluation commun
5. Poursuivre le suivi du taux d'occupation du Centre de service de proximité Guertin et du 40-CISSS ainsi que bonifier l'outil pour y ajouter des ressources d'hébergement 0-5 de la CD de Gatineau pour les personnes en situation d'itinérance

¹¹ CISSS DE L'OUTAOUAIS (2022). *Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance*, p. 64

6. Proposer un modèle régional de l'accès coordonné répondant aux besoins des différents RLS de l'Outaouais pour donner une réponse adaptée à la réalité de chaque milieu
7. Élaborer les protocoles de l'accès coordonné selon les priorités identifiées par les membres du Comité d'implantation et de suivi et les rendre disponibles
8. Développer la plateforme web de l'accès coordonné

INDICATEURS 2023-2024

Pour l'année 2024-2025, les indicateurs d'implantation sont les suivants :

1. Nombre d'Ententes de collaboration intersectorielle pour le Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau signées
2. Calendrier annuel de formation offert par et pour les organismes membres de l'accès coordonné
3. Nombre de fiches « Modalités d'accès aux services » rendues disponibles
4. Nombre de protocoles établis dans le cadre du Système d'accès coordonné
5. Nombre de projets d'hébergement déployés impliquant plus d'un promoteur

RÉSULTATS COMMUNAUTAIRES

Les résultats communautaires permettront à long terme d'évaluer la performance de l'offre de services en itinérance liée à l'hébergement et le logement de la CD de Gatineau.

Les résultats communautaires recueillis au cours des prochaines années permettront d'identifier :

1. les nouveaux trous de services pour des clientèles spécifiques
2. les services à développer ou à bonifier
3. les partenariats clés à développer pour améliorer l'offre de services

MÉCANISMES DE SUIVI ET D'AMÉLIORATION CONTINUE

Les suivis de l'implantation de l'accès coordonné et l'amélioration continue sont de la responsabilité du Comité d'implantation et de suivi de l'accès coordonné. Ce comité possède son plan d'action annuel et en assure le suivi lors de ses rencontres mensuelles. Son mandat est notamment d'assurer une vigie des processus implantés dans le cadre de l'accès coordonné, d'en assurer leur bon fonctionnement et de les ajuster au besoin. Plus spécifiquement, ses responsabilités dévolues à l'amélioration continue sont les suivantes :

- Élaborer et animer un calendrier annuel de formation favorisant le bon fonctionnement du Système d'accès coordonné;
- Améliorer et mettre en place des processus intersectoriels clairs et diffusés pour favoriser l'accès et la fluidité au sein de l'offre de services en itinérance liée à l'hébergement et au logement de la CD de Gatineau;

- Faire la collecte de données objectives rendant possible l'évaluation de la fluidité des services en itinérance liée à l'hébergement et au logement de la CD de Gatineau et l'identification des besoins des personnes desservies;
- De mettre en œuvre les améliorations requises dans l'application des protocoles de l'accès coordonné établis dans le but de maximiser la complémentarité de l'offre de services de tous les partenaires;
- Prendre connaissance des enjeux et les difficultés soulevées par les membres du Comité de gestion de cas de proximité et de trouver des pistes de solutions;
- D'évaluer la satisfaction générale de la mise en place et du fonctionnement du Système d'accès coordonné.

ANNEXE A - PROCESSUS D'ACCÈS ET D'ATTRIBUTION DES PSL-PAII

PROCESSUS D'ACCÈS ET D'ATTRIBUTION DES PSL-PAII

Dernière version : août 2024

PROTECTION DE LA JEUNESSE (PSL-PAII - JNE)	MÉNAGE EN SITUATION D'ITINÉRANCE (PSL-PAII - ITI)
À QUI FAIRE UNE DEMANDE DE PSL-PAII?	
<ul style="list-style-type: none"> Équipe Programme qualification des jeunes (PQJ) de la direction des programmes jeunesse (DJ) du CISSS de l'Outaouais <p>En présentant une situation au Comité de gestion de cas de proximité</p>	<ul style="list-style-type: none"> Équipe IMAGES de la direction des programmes santé mentale et dépendance (DSMD) du CISSS de l'Outaouais En présentant une situation au Comité de gestion de cas de proximité
HEURES D'OUVERTURE	
lundi au vendredi de 8h à 16h	lundi au vendredi de 8h à 16h
ADRESSE	
non applicable	HUB au CLSC St-Rédempteur 85, rue St-Rédempteur Gatineau (secteur Hull) J8X 4E6
COORDONNÉES	
<p>Agente de liaison PQJ Élise Berthiaume elise_berthiaume@ssss.gouv.qc.ca 819-218-0554</p>	<p>Agente de liaison IMAGES Mélanie Lafontaine melanie.lafontaine@ssss.gouv.qc.ca 819-208-7081</p>
COMMENT FAIRE UNE DEMANDE PSL?	
Remplir et acheminer le Formulaire de référence à l'équipe Programme qualification des jeunes (PQJ) (annexe B) par courriel (les coordonnées sont inscrites sur le formulaire de référence).	Remplir et acheminer le Formulaire de référence à l'équipe IMAGES (annexe C), qui inclus l'outil d'évaluation IRIS, par courriel ou par télécopieur à l'équipe IMAGES (les coordonnées sont inscrites sur le formulaire de référence).
PROCESSUS D'ÉVALUATION	
<p>L'équipe PQJ évalue si la personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> a le désir de poursuivre une démarche pour un logement abordable à long terme 	Un intervenant de l'équipe IMAGES rencontrera la personne ciblée par la demande de PSL afin d'évaluer avec elle si

<ul style="list-style-type: none"> • a besoin d'un accompagnement en logement après sa majorité (ou son émancipation) • est suivi par l'Équipe PQJ (programme régulier, 17 + et/ou Ponts) • démontre, lors de son séjour en CRJDA, une autonomie fonctionnelle au niveau des activités de la vie domestique (AVD) et des activités de la vie quotidienne (AVQ) • a la volonté de retourner à l'école et/ou de travailler et/ou d'adhérer au programme d'apprentissage en réinsertion sociale • s'engage et travaille avec des actions concrètes dans le sens de ses objectifs. 	<p>cette option répondra adéquatement à ses besoins et ses aspirations.</p> <p>La personne doit être âgée de 18 ans et plus et être inscrite ou accepter d'être inscrite au registre des demandes de location de l'OHO.</p> <p>c) Si le PSL-PAII est la solution identifiée : le processus de demande de PSL-PAII est enclenché auprès de l'Office d'habitation de l'Outaouais (OHO) selon le mode de fonctionnement identifié dans l'entente de collaboration OHO-CISSO signée en février 2023.</p> <p>d) Si le PSL-PAII n'est pas la solution identifiée : l'intervenant de l'équipe IMAGES poursuit ses démarches pour trouver une solution alternative. La situation peut également être présentée au Comité de gestion de cas de proximité afin de discuter d'autres possibilités avec les partenaires.</p>
PRIORISATION	
<ul style="list-style-type: none"> • Être ou avoir récemment quitté un Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Personne ou couple ayant passé dans le continuum d'hébergement communautaire • Personne en période d'hospitalisation de plus de 10 jours dont la raison d'hospitalisation est uniquement la recherche de logement • Personne suivant une thérapie en dépendance (séjour de plus de 3 mois) sans logement à sa sortie
FACTEURS D'EXCLUSIONS	
<ul style="list-style-type: none"> • Jeune adulte dont le dossier PQJ est fermé 	<ul style="list-style-type: none"> • Personne en mesure d'urgence sauf si suivi par IMAGES • Personnes ayant accès au PSL régulier dans un délai raisonnable

	<ul style="list-style-type: none">• Personne n'a pas besoin d'accompagnement pour la stabilité résidentielle à intensité variable pour une période de 5 ans• Personne souhaitant récupérer la garde de ses enfants.
--	--

ANNEXE B – FORMULAIRE DE RÉFÉRENCE PSL-PAII - JNE À L'ÉQUIPE PQJ



Demande de participation au programme qualification des jeunes (PQJ)

Ce formulaire doit être acheminé à : 07.demandes_pqj@sss.gouv.qc.ca

Veillez y joindre :

- 1- Dernier rapport de révision
- 2- Plan d'intervention
- 3- Toute autre pièce justificative

Identification du participant	
Prénom :	Sexe : Choisissez un élément.
Nom :	Si autre, élaborez :
Date de naissance : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Langue : Choisissez un élément.
No. Bénéficiaire :	Si autre, précisez :

Référant	
Nom de l'intervenant(e) psychosocial(e) :	Date de la référence : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.
Numéro de téléphone :	Position du jeune : Choisissez un élément.
Adresse Courriel :	
Présentation du programme PQJ au jeune : Choisissez un élément.	

Milieu de vie actuel	
Territoire : Choisissez un élément.	Placé en : Choisissez un élément.
Placement majorité : Choisissez un élément.	Personne ou éducateur responsable :
Date d'ouverture de dossier LPJ : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Nombre de placement(s):
	Placé depuis : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.
Adresse :	Téléphone :
Code postal :	Cellulaire :
	Courriel :

Famille	
Autorité parentale ou garde légale : Choisissez un élément. Si autre, précisez : Nombre d'enfant(s) dans la fratrie :	<u>Le jeune a des contacts avec :</u> Père <input type="checkbox"/> Mère <input type="checkbox"/> Grand-père <input type="checkbox"/> Grand-mère <input type="checkbox"/> Oncle <input type="checkbox"/> Tante <input type="checkbox"/> Fratrie <input type="checkbox"/> Autre(s) <input type="checkbox"/> , Spécifiez :

Scolarité / Travail	
Fréquentation scolaire : Choisissez un élément. École : Niveau actuel : Niveau complété : Parcours : Choisissez un élément.	Travaille présentement : Choisissez un élément. Lieu de travail : Depuis combien de temps :

Services	
Cochez les services reçus antérieurement, actuellement et en attente :	
C.L.S.C. <input type="checkbox"/> L.S.J.P.A. <input type="checkbox"/> Alcoolisme/toxicomanie <input type="checkbox"/>	Médecin <input type="checkbox"/> Pédiopsychiatrie <input type="checkbox"/> Autre(s) :

Problématique(s) du jeune	
Absentéisme scolaire <input type="checkbox"/> Agressivité verbale <input type="checkbox"/> Agressivité physique <input type="checkbox"/> Idées suicidaires <input type="checkbox"/> Problème de consommation <input type="checkbox"/> Situation de rejet affectif et/ou abandon <input type="checkbox"/> TSA <input type="checkbox"/>	Diagnostic santé mentale <input type="checkbox"/> Trouble santé mentale <input type="checkbox"/> Médication <input type="checkbox"/> Déficience intellectuelle <input type="checkbox"/> Handicap <input type="checkbox"/> , Précisez : Condition médicale particulière <input type="checkbox"/> Autre(s) :

Motifs de référence
Préparation à la vie autonome
Énoncez les compétences à développer en priorité pour favoriser l'accès à la vie autonome du jeune.
Qualification en vue de l'insertion socioprofessionnelle
Précisez quels sont les rêves ou projets du jeune face à son avenir (socialisation et formation professionnelle)
Développement d'un réseau social et de soutien
Précisez quelle est la possibilité que le jeune réintègre son milieu familial ou sa famille élargie.

R:\CJO\Public\Clinique\G2-1111 Formulaires\Demandes et références (CISSSO et Partenaires)

ANNEXE C – FORMULAIRE DE RÉFÉRENCE PSL-PAII - ITI À L'ÉQUIPE IMAGES



RÉFÉRENCE Programme IMAGES

Nom et Prénom de l'utilisateur :				
Motif de la référence : _____				
Facteurs identifiés:				
<input type="checkbox"/> Sans domicile fixe et/ou <input type="checkbox"/> période d'itinérance récente et/ou <input type="checkbox"/> risque d'évincement				
<input type="checkbox"/> Trouble d'usage de substances : <input type="checkbox"/> Alcool et/ou <input type="checkbox"/> Drogue Déba <input type="checkbox"/> Résultat : _____				
<input type="checkbox"/> Difficulté financière : <input type="checkbox"/> Prestataire d'aide social <input type="checkbox"/> Aucun revenu				
Informations supplémentaires:				
<input type="checkbox"/> N'a pas de médecin de famille ou <input type="checkbox"/> en suivi avec un médecin : _____				
<input type="checkbox"/> Problème de santé (physique ou mentale) connue : <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui : _____				
<input type="checkbox"/> Logement insalubre ou présence d'accumulation excessive compromettant le milieu de vie ou l'individu				
Précision : _____				
<input type="checkbox"/> Autres Informations : _____				

Résultat de l'IRIS :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Provenance :				
Intervenant : _____ Organisme : _____ Contact : _____				

Date : _____ Signature du référant : _____

N'oubliez pas de remplir le formulaire IRIS et s.v.p. l'envoyer avec ce formulaire dûment complété à l'attention de l'équipe IMAGES
Courriel : chloe.paille@sss.gouv.qc.ca
ou par Télécopieur : (819) 966-6534

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

NOTE : Toute référence insuffisamment documentée pourrait entraîner un retard d'orientation ou un refus.

Document créer à partir de l'IRIS, un outil du CREMIS

RÉFÉRENCE
Programme IMAGES

Nom :	Date de naissance :
Prénom :	
Adresse :	
Ville :	Code postal :
MOYEN DE CONTACT	
Téléphone :	Courriel :
Autre contact : (Indiquez le lien)	Téléphone du contact :

POUR CHAQUE QUESTION, NE COCHEZ QU'UN SEUL ÉNONCÉ

1 Dans la dernière année, parce que vous n'avez pas d'autres choix, vous est-il déjà arrivé de :	Valeur
Dormir à la rue ?	3 <input type="checkbox"/>
Sinon, de dormir dans un hébergement d'urgence (ex. : refuge, lit de crise ?)	2 <input type="checkbox"/>
Sinon, de dormir chez des connaissances ?	1 <input type="checkbox"/>
La personne n'a pas dormi chez des connaissances, ni dans un hébergement d'urgence, ni à la rue.	0 <input type="checkbox"/>

2. Dans votre situation actuelle, êtes-vous en mesure d'assumer l'entretien d'un logement, préparer vos repas, faire votre épicerie, etc.

Oui, actuellement, la personne dit être en mesure de faire l'entretien d'un logement, de préparer ses repas, faire son épicerie, etc.	0 <input type="checkbox"/>
Non, la personne n'est pas en mesure d'assumer l'ensemble des éléments nommés ci-haut MAIS elle souhaite développer ces habiletés avec de l'aide.	1 <input type="checkbox"/>
Non, la personne n'est pas en mesure d'assumer l'ensemble des éléments nommés ci-haut ET ne souhaite pas pour le moment développer ces habiletés.	2 <input type="checkbox"/>

3. Dans votre situation actuelle, avez-vous les moyens d'assumer le paiement d'un loyer chaque mois et les frais connexes (électricité, chauffage, produits d'entretien ménager, etc.) ? Sinon, avez-vous les moyens de vous organiser par rapport à cela ?

RÉFÉRENCE
Programme IMAGES

Oui, actuellement, la personne a les moyens d'assumer le paiement d'un loyer chaque mois et les frais connexes.	0 <input type="checkbox"/>
Non, la personne n'a pas les moyens d'assumer le paiement d'un loyer et les frais connexes, MAIS elle a les moyens de s'organiser par rapport à cela.	1 <input type="checkbox"/>
Non, la personne n'a pas les moyens d'assumer le paiement d'un loyer ni les frais connexes ET elle n'a pas les moyens de s'organiser par rapport à cela.	2 <input type="checkbox"/>

4 Y a-t-il une ou des personnes dans votre entourage qui peuvent vous aider en cas de besoin ? Sinon, savez-vous où aller pour recevoir de l'aide ?

Oui, la personne connaît des gens qui peuvent l'aider en cas de besoin.	0 <input type="checkbox"/>
Non, personne ne peut l'aider en cas de besoin, MAIS elle sait où aller pour trouver de l'aide.	1 <input type="checkbox"/>
Non, personne ne peut l'aider en cas de besoin ET elle ne sait pas où aller pour trouver de l'aide.	2 <input type="checkbox"/>

5. Comment décririez-vous votre état de santé physique et mentale?

La personne n'identifie aucun problème majeur au niveau de sa santé physique ou mentale	0 <input type="checkbox"/>
Oui, mais la personne dit bien gérer ses problèmes mineurs au niveau de sa santé physique ou mentale (prise de médicament, suivi médical, etc.)	1 <input type="checkbox"/>
La personne dit avoir besoin d'accompagnement (suivis médicaux, prises de médicaments, etc.)	2 <input type="checkbox"/>

6. Selon vous, quels sont les éléments dont vous auriez besoin pour vous de trouver en logement?

RÉFÉRENCE
Programme IMAGES

La personne nomme entre 3 et 4 éléments (exemples : disponibilité d'un logement, développer des habiletés sociales, soutien, etc.)	0 <input type="checkbox"/>
La personne identifie 1 à 2 éléments	1 <input type="checkbox"/>
La personne ne sait trop	2 <input type="checkbox"/>
RESULTAT TOTAL - Valeur des résultats des questions 1 à 6 :	
RESULTAT	CODE DE COULEURS
0 à 4	VERT Cela signifie que la personne est prête à vivre en logement permanent
5 ou 6	JAUNE Certains éléments semblent indiquer que la personne a besoin d'accompagnement pour une certaine période
7 ou 8	ORANGE Il est nécessaire d'explorer la situation de la personne de manière plus approfondie, dans l'objectif d'avoir une compréhension plus fine de ses réalités.
9 ou 10	BLEU La personne a besoin d'un accompagnement afin de développer des habiletés pour le maintien en logement.
11 et +	ROUGE La personne a besoin davantage d'un hébergement d'urgence que de logement. Réévaluer la situation dans 3 à 6 mois.

Commentaires :

Questionnaire rempli par :	Date :
©CREMIS, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2019. Tous droits réservés.	

PROTOCOLE POUR DISCUTER D'UNE SITUATION AU COMITÉ DE GESTION DE CAS DE PROXIMITÉ DÉCOULANT DE L'ACCÈS COORDONNÉ DE LA CD DE GATINEAU

Mise en vigueur du protocole : 5 juillet 2023

OBJECTIF

Informer les destinataires de ce protocole du mode de fonctionnement pour la présentation de situations (cas) de ménages (personne seule ou famille) vivant une situation d'itinérance ou est à risque de le devenir lors des rencontres du Comité de gestion de cas de proximité qui mèneront à discussion clinique avec les différents acteurs en itinérance membres du Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau.

DESTINATAIRES

Les organismes membres du Système d'accès coordonné de la CD de Gatineau.

MISE EN CONTEXTE

Au sein de la CD de Gatineau, plusieurs partenaires communautaires offrent de l'accompagnement à travers les besoins variés et du soutien à la recherche d'un logement. Afin de faciliter la communication entre les différents acteurs et de mieux cerner les besoins et/ou enjeux qui sont présents chez le ménage (personne seule ou famille), une fiche de présentation de gestion de cas de proximité devra être présentée 24h précédemment à la rencontre jointe avec une autorisation d'échange d'informations signée par la personne.

Un ordre du jour identifiera les différents dossiers, dans un premier temps de faire les suivis des cas présentés à la précédente rencontre, et dans un deuxième temps, les nouveaux cas dont nous souhaitons discuter.

MARCHE À SUIVRE

1. Organisme membre de l'accès coordonné : discute avec le ménage (personne seule ou famille) pour aborder la situation avec l'équipe de Gestion de cas de proximité et signature d'une autorisation d'échange d'informations. L'organisme peut utiliser sont formulaire interne ou utiliser celui-ci : [AH-216 DT \(14-16\) \(gouv.qc.ca\)](#);
2. Organisme membre de l'accès coordonné : remplit la fiche de présentation de cas de proximité (annexe A);

3. Organisme membre de l'accès coordonné : 48h avant la tenue de la rencontre, envoie la fiche de présentation de cas de proximité (point 2) et l'autorisation d'échange d'informations (point 1) au 07.dsmd_itinerance@ssss.gouv.qc.ca
4. CISSSO-DSMD : ajoute les situations (cas) soumises (point 3) à l'ordre du jour de la prochaine rencontre du Comité de gestion de cas de proximité;
5. CISSSO-DSMD : 24h avant la prochaine rencontre du Comité de gestion de cas de proximité, achemine les fiches de présentation inscrites à l'ordre du jour aux membres;
6. Membres du Comité de gestion de cas de proximité : lors de la rencontre, contribuent activement aux discussions en équipe multidisciplinaire lors de la rencontre;
7. CISSSO-DSMD : achemine un courriel de suivi aux membres du Comité de gestion de cas de proximité suite à la rencontre;
8. Membres du Comité de gestion de cas de proximité : assurent les suivis requis et identifiés lors de la rencontre;
9. Membres du Comité de gestion de cas de proximité : font état de la situation et du suivi des cas à la rencontre suivante afin de faire voir aux développements des différentes situations abordées.

ANNEXE E – FICHE DE PRÉSENTATION AU COMITÉ DE GESTION DE CAS

FICHE DE PRÉSENTATION DE CAS DE PROXIMITÉ

Informations du présentateur de cas

Nom :	
Organisme :	
Autres partenaires impliqués :	
Questionnement du présentateur :	

Afin de présenter dans le cadre de la gestion de cas de proximité, nous devons nous assurer que la personne soit avisée de la démarche entreprise, qu'elle ait signé l'entente de confidentialité et que celle-ci soit joint au présent document.

Informations sur la personne

Identification :		Âge :	
3 premières lettres du nom et 3 premières lettres du prénom		approximatif	
Besoins/enjeux identifiés			
	Informations pertinentes à la discussion de cas		
	Facteurs de protection	Facteurs de risque	
Milieu de vie			
Santé physique et mentale			
Occupation			
Réseau social			
Utilisation de substances			
Revenu/finances			
Autres			

Tableau des suivis

	Actions	Personnes

ANNEXE F – GABARIT DES FICHES DE « MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES » (DOCUMENT DE TRAVAIL)

MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

LÉGENDE DES PICTOGRAMMES :

	SERVICES OFFERTS		CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ ET D'EXCLUSION
	Hébergement : U : Urgence T : Transition jusqu'à 5 ans		Ressource pour tout adulte
	Aire d'accueil – Drop-in		Ressource pour femmes seulement
	Nourriture ou repas offert par la ressource d'hébergement		Ressource pour hommes seulement
	Douche		Ressource où les enfants peuvent accompagner leur(s) parent(s)
	Buanderie		Ressource pour les personnes âgées de 18 ans et plus seulement
	Dons de vêtements	12-17 ans	Ressource pour les personnes âgées entre 12 et 17 ans seulement
	Présence d'intervenant(s) sur place		Interdiction de fumer à l'intérieur pour tous les niveaux. État de consommation : Niveau 1 : Toléré Niveau 2 : Toléré seulement si fonctionnel Niveau 3 : Non toléré
	Aide à la recherche d'un logement		Comportement à risque et désorganisation Niveau 1 : Toléré Niveau 2 : Toléré seulement si ne nuit pas à autrui et aux biens Niveau 3 : Non toléré
	Soutien et accompagnement dans les démarches du plan (de cheminement, de vie, etc.) de la personne		Coût de séjour
	Meublé		Engagement dans un plan vers l'autonomie résidentielle requis
	Entreposage des biens		La personne doit posséder toute la documentation requise pour déposer une demande
	Certaines places sont adaptées		La personne doit posséder un revenu stable pour déposer une demande
	Logement subventionné par un PSL (Programme de supplément au loyer)		Animaux de compagnie acceptés dans la ressource

MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

HÉBERGEMENT (type) (durée)

Nom de la ressource

Coordination des services : Nom de l'organisme

adresse

Tél. :

Courriel :

Site internet :

TYPE DE SERVICE : HÉBERGEMENT (type) (durée)
Brève description

DESCRIPTION DES SERVICES :

						Précisions
						
Nombre de places						
						

Autres précisions :

•

CRITÈRES D'AMISSIBILITÉ ET D'EXCLUSION :

				12-17 ans		Précisions
						
						

Autre(s) précision(s) :

•

DOCUMENTS REQUIS POUR ACCÉDER AUX SERVICES :

1. Liste des documents requis, le cas échéant

COMMENT ACCÉDER AUX SERVICES :

Algorithme des étapes pour accéder aux services

CRITÈRES DE PRIORISATION :

-

Système d'accès coordonné de la communauté désignée de Gatineau

Personne-ressource :