

CARTOGRAPHIE DU SYSTÈME D'HÉBERGEMENT ET DE LOGEMENT
POUR LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE
OU À RISQUE DE LE DEVENIR

Direction des programmes santé mentale et dépendance

VERSION 31 août 2022

Coordination des travaux et rédaction

Maude Généreux – travailleuse sociale, santé mentale adulte 1^{re} ligne

Pascal Lefebvre – répondant régional en itinérance pour Lanaudière - travailleur social - coordonnateur du dénombrement 2022 pour Lanaudière

Lectures, recommandations et validation

Joanie Parent – coordonnatrice clinico-administrative services sociaux généraux, santé mentale adulte, itinérance et dépendance

Mise en page et corrections finales

Valérie Caron – adjointe à la direction – DSM-D

Karine Ducharme – technicienne en administration – DSM-D

Christine Varin – technicienne en administration – DSM-D

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

Direction des programmes santé mentale et dépendance

1000, boulevard Saint-Anne

Saint-Charles-Borromée, Québec, J6E 6J2

La cartographie du système d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir pour Lanaudière est une production de la Direction des programmes santé mentale et dépendance (DSM-D) du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière.

Ce document est la propriété exclusive du CISSS de Lanaudière. Toute reproduction totale ou partielle du présent document ainsi que toute diffusion du tout ou d'une partie de son contenu, sous quelque forme que ce soit (ex. : conférence, cours ou autre moyen semblable de diffusion), doit au préalable être autorisée par écrit par la Direction des programmes de santé mentale et dépendance du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.

NOTE : Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement pour alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

ACRONYMES.....	IV
REMERCIEMENTS.....	VI
GLOSSAIRE EN LIEN AVEC LA CARTOGRAPHIE	VII
PRÉAMBULE.....	IX
Entente fédérale et provinciale.....	X
1. ENJEUX RÉGIONAUX DÉJÀ CONNUS.....	1
2. OBJECTIFS.....	2
3. ANALYSE DIAGNOSTIQUE PRÉLIMINAIRE.....	2
4. STRUCTURE DE GOUVERNANCE.....	3
5. MÉTHODOLOGIE.....	4
5.1 CARTE DÉCISIONNELLE EN ITINÉRANCE	5
5.2 RENCONTRES DE CONSULTATIONS.....	5
5.3 RECENSION DE LA DOCUMENTATION	6
5.4 VALIDATION DES RÉSULTATS.....	6
5.5 RÉSULTATS.....	7
FIGURE 1 – Glossaire imagé des services d’hébergement et de logement en fonction des critères d’admissibilité et d’exclusion	8
FIGURE 2 – Centres de jour/soir/nuit et hébergements pour les personnes en situation de crise et/ou d’itinérance	9
FIGURE 3 – Hébergements pour les femmes en situation de violence conjugale	10
FIGURE 4 – Auberges du cœur	11
FIGURE 5 – Autres hébergements spécifiques	12
FIGURE 6 – Hébergements pour les personnes avec un problème de santé mentale	13
FIGURE 7 – Ressources non institutionnelles en santé mentale.....	14
FIGURE 8 – Cartographie du système d’hébergement et de logement de Lanaudière	15
6. RÉSULTATS DES CONSULTATIONS.....	16
6.1 PARTICULARITÉS GÉOGRAPHIQUES ET SOCIODÉMOGRAPHIQUES DU TERRITOIRE	16
6.2 ACCÈS À UN LOGEMENT SÉCURITAIRE ET ABORDABLE.....	17
6.3 MANQUE DE RESSOURCES PHYSIQUES, HUMAINES ET MATÉRIELLES.....	19
6.4 ACCÈS À UN MÉDECIN DE FAMILLE.....	19
6.5 PARTICULARITÉS / CARACTÉRISTIQUES DE VULNÉRABILITÉ À CONSIDÉRER	20

6.5.1 Femmes et communauté LGBTQ2+.....	20
6.5.2 Déficience physique, sensorielle et/ou intellectuelle	21
6.5.3 Personnes âgées et/ou en perte d'autonomie.....	22
6.5.4 Jeunes en difficulté.....	22
6.5.5 Communautés autochtones	23
7. GOULOTS D'ÉTRANGLEMENT ET TROUS DE SERVICES.....	23
7.1 CRITÈRES D'ACCÈS ET D'EXCLUSION AUX RESSOURCES	23
7.1.1 Couple.....	24
7.1.2 Animaux de compagnie	24
7.1.3 Dépendance et toxicomanie.....	24
7.2 Hébergement de transition et de réinsertion sociale	25
7.2.1 Établissement carcéral	25
7.2.2 Centres jeunesse	26
7.2.3 Centre hospitalier	26
7.3 Hébergement non mixte et itinérance au féminin.....	27
7.4 Accès à une ressource non institutionnelle.....	27
8. ANALYSE DIAGNOSTIQUE	28
8.1 Grands constats.....	28
8.2 Initiatives positives	29
8.3 Aspects à améliorer	30
8.4 Défis dans la réalisation de l'exercice	31
CONCLUSION	32
Suggestions en lien avec un modèle d'accès coordonné	32
Mécanisme de révision.....	34
ANNEXE 1 – La carte décisionnelle des ressources d'hébergement au printemps 2022.....	35

ACRONYMES

CAAL	Centre d'amitié autochtone de Lanaudière
CCI	Capacité communautaire et innovation
CD	Communauté désignée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CREMIS	Centre de recherche sur les inégalités sociales
CRIL	Comité régional en itinérance de Lanaudière
DI-TSA-DP	Déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique
DSM-D	Direction des programmes santé mentale et dépendance
ÉSIL	Équipe spécialisée en itinérance de Lanaudière
GAP	Guichet d'accès première ligne
GAMF	Guichet d'accès à un médecin de famille
ICRÉ	Itinérance dans les communautés rurales et éloignées
IPS-PL	Infirmières praticiennes spécialisées de première ligne
LGBTQ2+	Lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres, en questionnement et bispirituels
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OMH	Office municipal d'habitation
PAII	Plan d'action interministériel en itinérance
PAJ	Programme d'accompagnement justice
PARCI	Plan d'action régional et communautaire intégré en itinérance
PQJ	Programme de qualification des jeunes
PSL	Programme de supplément au loyer
PSL-U	Programme de supplément au loyer d'urgence
RAC	Résidence à assistance continue
RI	Ressources intermédiaires
RI-RTF	Ressources intermédiaires de type familial
RLS	Réseaux locaux de services
RTF	Ressources de type familial

SCHL	Société canadienne d'hypothèques et de logement
SGI	Système de gestion de l'information en itinérance
SISA	Système d'information sur les personnes et les familles sans abri
SRA	Stabilité résidentielle avec accompagnement
TAPIL	Table Action Prévention en itinérance de Lanaudière
VCS	Vers un chez-soi

REMERCIEMENTS

Nous désirons remercier les divers partenaires, ainsi que toutes les personnes impliquées dans la réalisation de la cartographie du système d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans Lanaudière. C'est grâce à vos précieux commentaires et à votre participation que nous pouvons présenter le résultat de nos consultations.

Nous en profitons également pour souligner la collaboration soutenue des différentes instances de concertation en itinérance, dont la Table Action Prévention en itinérance de Lanaudière (TAPIL), le Comité régional en itinérance de Lanaudière (CRIL), en plus de la communauté de pratique. Nous exprimons notre reconnaissance à l'égard de votre disponibilité et de votre dévouement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

GLOSSAIRE EN LIEN AVEC LA CARTOGRAPHIE

La cartographie a pour but 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 le devenir. Quelques définitions seront présentées de manière à faciliter la compréhension du portait et de l'analyse du système de logement et d'hébergement dans la communauté.

Itinérance : « *Un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes* ».¹

Cartographie : « *Image condensée et visuelle de l'agencement logique des activités d'un processus dans une organisation. Elle documente les interrelations entre les différentes activités et les interactions entre les différents acteurs du processus* ».²

Accès coordonné : « *Processus par lequel les personnes et les familles en situation d'itinérance ou à risque sont dirigées vers des points d'accès communautaires où les travailleurs formés utilisent un outil d'évaluation commun pour mesurer l'ampleur des besoins de la personne ou de la famille pour leur accorder un ordre de priorité dans l'accès aux services de soutien au logement et pour aider à les jumeler aux interventions disponibles en matière de logement* ».³

Hébergement d'urgence (court terme) : « *Hébergement d'une nuit ou de courte durée. Ils offrent en plus des services répondant aux besoins primaires des personnes : repas, vêtements, douche, soutien dans les démarches, etc.* »⁴

Hébergement temporaire et de transition : « *Hébergement pour quelques jours ou quelques mois, avec sensiblement les mêmes services que les refuges d'urgence. Le but est généralement la réinsertion sociale des personnes en situation d'itinérance.* »⁵

Logements supervisés (long terme) : « *Hébergement à long terme ou sans limites de temps. Cependant, les repas ne sont pas inclus et les interventions psychosociales sont moins fréquentes que dans les maisons d'hébergement.* »⁶

¹ Gouvernement du Canada. Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet capacité communautaire et innovation dans le cadre du programme Vers un chez-soi – Canada. Consulté le 29 juillet 2022.

² Guide d'initiation à la cartographie de processus (2018).

³ Gouvernement du Canada. Directives de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sans-abri/directives.html#h2.3-h3.4> Consulté le 29 juillet 2022.

⁴ CRGM (2019). Les ressources d'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance. <https://www.211qc.ca/itinérance/refuges-hebergement-personnes-itinerantes> Consulté le 5 août 2022.

⁵ CRGM (2019). Les ressources d'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance. <https://www.211qc.ca/itinérance/refuges-hebergement-personnes-itinerantes> Consulté le 5 août 2022.

⁶ CRGM (2019). Les ressources d'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance. <https://www.211qc.ca/itinérance/refuges-hebergement-personnes-itinerantes> Consulté le 5 août 2022.

Les goulots d'étranglement : « Point d'un système limitant les performances globales d'un flux dans l'accès au logement / hébergement ».⁷

Les trous de services : « Absence de services de logement ou d'hébergement répondant à des besoins spécifiques ou à une population spécifique ».⁸

No wrong door : « Principe selon lequel toutes les portes sont bonnes et pertinentes pour accueillir une demande d'aide et diriger la personne vers les services susceptibles de répondre à ses besoins ».⁹

Système de gestion de l'information en itinérance (SGII) : « Outil de saisie de données sur les clients et de gestion des renseignements sur les fournisseurs de services au fil du temps dans le cadre d'un système d'intervention en matière de logement et d'itinérance. Le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) est un type de SGII ».¹⁰

Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) : « Système complet de collecte de données, de rapport et de gestion qui appuie les activités quotidiennes des fournisseurs de services en logement et en itinérance. Le SISA est conçu pour appuyer la mise en œuvre de l'accès coordonné en permettant à plusieurs fournisseurs de services de la même communauté d'accéder en temps réel aux données et de référer les clients vers les services appropriés au bon moment ».¹¹

⁷ Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Cartographie du continuum de logement vers un chez-soi 2019-2024.

⁸ Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Cartographie du continuum de logement vers un chez-soi 2019-2024.

⁹ Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (2018). Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, Québec. 40 p.

¹⁰ Gouvernement du Canada (2019). Emploi et développement social Canada. Guide sur l'accès coordonné de vers un chez-soi 2019-2014.

¹¹ Gouvernement du Canada (2019). Emploi et développement social Canada. Guide sur l'accès coordonné de vers un chez-soi 2019-2024.

PRÉAMBULE

L'itinérance est une problématique collective renforcée par « les inégalités économiques et sociales, ainsi que les barrières d'accès aux services publics et aux logements ». ¹² Depuis trop longtemps, il y a des enjeux relatifs à la pauvreté, le manque de logements sociaux ou privés abordables, la malnutrition, le décrochage scolaire, la santé mentale, la violence, la toxicomanie et l'itinérance. Dans ce contexte, le CISSS de Lanaudière, en collaboration avec les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires, a la volonté de mieux comprendre les trajectoires menant à une situation d'itinérance, ainsi que les enjeux, les goulots d'étranglement et les trous de services du continuum d'hébergement et de logement en itinérance. Au travers de cette démarche, l'intention de ce rapport est de proposer des pistes de compréhension et d'amélioration permettant de développer un accès coordonné, en regard des diverses réalités des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, dans le but de maximiser la stabilité résidentielle, financière, socioprofessionnelle et juridique.

La pandémie n'a certainement pas amélioré la réalité de l'itinérance sur le territoire. En plus d'avoir une situation déjà précaire, les personnes vivant avec des facteurs de vulnérabilités au quotidien ont perdu leurs repères, ainsi que leur accès aux lieux de socialisation et de soutien. Entre autres, la fermeture des centres d'achats et des restaurants rapides ont fragilisé les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir qui essaient chaque jour de répondre à leurs besoins de base. De plus, certaines ressources communautaires ont dû modifier leur capacité d'accueil pour respecter les mesures sanitaires en vigueur et s'ajuster aux besoins émergents durant le contexte de pandémie. Penser « s'en sortir » ou aller mieux devient un but difficilement atteignable. « Mais qu'est-ce qui pourrait être pire? » avons-nous entendu dans nos milieux de travail. La réponse s'est fait sentir rapidement au moment où le couvre-feu a été instauré le 24 mars 2020. Cette mesure a affecté toute la population du Québec. Mais comment faire pour rester à la maison lorsque nous n'avons pas de chez-soi; ni un toit ni une chambre pour se réchauffer ou pour dormir?

Le contexte lanauois, comme d'autres encerclant l'île de Montréal, est caractérisé par des particularités distinctes amenant différentes perspectives et politiques sociales en matière d'itinérance, selon les villes, les municipalités, les comptés, la communauté désignée (CD)¹³, l'itinérance dans les communautés rurales et éloignées (ICRÉ)¹⁴, le CISSS et tous autres types de divisions régionales. Sur le territoire, plusieurs défis ont été relevés concernant l'accès à un logement salubre, sécuritaire et abordable, particulièrement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. D'ailleurs, la pauvreté, la stigmatisation et le manque de logements sociaux demeurent des obstacles majeurs à la sortie de l'itinérance. Il est donc essentiel d'améliorer la compréhension du continuum de services d'hébergement et de logement, afin d'agir de manière intégrée et coordonnée avec les diverses politiques et les plans d'action en matière de prévention et de lutte à l'itinérance.

¹² Ministère de la Santé et des Services sociaux (2021). *S'allier devant l'itinérance*, Plan d'action interministériel en itinérance, Québec. 88 p.

¹³ « Communauté désignée » fait référence aux villes suivantes dans la région de Lanaudière : Lavaltrie, L'Assomption, Repentigny, Mascouche, Terrebonne.

¹⁴ « Communauté rurale et éloignée » fait référence aux autres villes de la région de Lanaudière qui ne sont pas une communauté désignée.

Entente fédérale et provinciale

Plus spécifiquement au Québec, la *Politique nationale de lutte à l'itinérance* favorise l'accès au logement au travers de ses axes prioritaires. Elle fait mention de la complexité associée au phénomène d'itinérance caractérisé par un processus de désaffiliation et de rupture sociale.¹⁵ Depuis 2018, la stratégie d'accès provinciale aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir a pour visée d'intensifier l'offre de service en itinérance, dans le but d'assurer une prise en charge globale des besoins de la personne. Effectivement, le *Plan stratégique* suggère une démarche de concertation et de mobilisation entre les différents acteurs œuvrant auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, en vue d'offrir des soins de santé et des services sociaux accessibles, de qualité, ainsi qu'en continuité faisant référence « à la cohérence, à la souplesse et à la complémentarité des services offerts dans le temps ».¹⁶ Également, le *Plan d'action interministériel en itinérance (PAII) 2021-2026* s'inscrit dans une volonté de « prévenir les trajectoires qui mènent à une situation d'itinérance et accompagner les personnes qui s'y trouvent vers la stabilité de leur situation résidentielle, financière, socioprofessionnelle, juridique et/ou de santé, en tenant compte de leurs besoins, de leur rythme et de leurs aspirations ».¹⁷ Parmi les actions définies, il désire assurer aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir un logement abordable, sécuritaire et salubre. D'après la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), le coût mensuel d'un logement ne devrait pas excéder 30 % du revenu avant impôt d'un ménage.¹⁸

L'entente *Vers un chez-soi* (VCS) 2019-2021, dans le cadre du programme fédéral de lutte à l'itinérance, comprend l'actualisation du volet *Capacité communautaire et innovation* (CCI), afin de réaliser une recension et une cartographie du système d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.¹⁹ Dans le but de répondre aux besoins déjà existants, cette démarche de cartographie illustrera les processus d'accès et de sorties possibles du système d'hébergement et de logement dans la région de Lanaudière, en plus de faire état des trous de services et des besoins à combler, afin que toutes les personnes vivant en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, puissent avoir accès à un processus d'hébergement répondant à leurs besoins. Le rapport de cartographie du système d'hébergement et de logement permettra de promouvoir des initiatives intersectorielles et un partage d'information sur la réalité régionale en matière d'itinérance à l'aide d'un mécanisme de concertation et de collaboration avec les partenaires.

¹⁵ Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (2014). Ensemble, pour éviter la rue et s'en sortir. Politique nationale de lutte à l'itinérance, Québec, 71 p.

¹⁶ Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (2018). Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, Québec. 40 p.

Hôpital Neuchâtelois (

¹⁷ Ministère de la santé et des services sociaux (2021). S'allier devant l'itinérance, Plan d'action interministériel en itinérance, Québec. 88 p.

¹⁸ Société canadienne d'hypothèques et de logement (2018). À propos du logement abordable au Canada. <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/professionnels/innovation-et-leadership-dans-le-secteur/expertise-de-lindustrie/logements-abordables/a-propos-du-logement-abordable/a-propos-du-logement-abordable-au-canada> Consulté le 29 juillet 2022.

¹⁹ Gouvernement du Canada. Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet capacité communautaire et innovation dans le cadre du programme Vers un chez-soi – Canada. Site consulté le 29 juillet 2022.

1. ENJEUX RÉGIONAUX DÉJÀ CONNUS

Pour débiter, la démarche de cartographie a nécessité la collaboration de divers partenaires œuvrant en itinérance. Leur expertise a été mise à contribution pour éclairer les enjeux et les priorités à cibler pour améliorer la fluidité de la trajectoire et l'accès aux ressources.²⁰ La démarche a nécessité de faire preuve de créativité pour rejoindre les partenaires, considérant les différents projets déjà en cours au même moment, dont le Plan d'action régional et communautaire intégré en itinérance (PARCI) 2022-2024, le PAII 2021-2026, le VCS, et les impliquer dans la cartographie du continuum de services d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Pour certains partenaires, un besoin de clarification a été relevé du mandat et du rôle des ressources au travers de la trajectoire de services. D'ailleurs, les initiatives mises en place par certaines ressources ne sont pas connues par tous les acteurs en itinérance, venant soutenir la nécessité d'améliorer les canaux de communication par le déploiement d'un accès coordonné. Nous désirons que la cartographie soit complémentaire aux différents outils développés et utilisés par les ressources, tout en favorisant une vision commune du continuum de services.

Certains enjeux déjà connus complexifient l'accessibilité aux ressources et à la continuité des services menant à la stabilité résidentielle pour les personnes en situation d'itinérance dans la région de Lanaudière. Tout d'abord, les limites géographiques du territoire et les défis associés au transport sont des enjeux majeurs et prioritaires pour tous les partenaires. L'accessibilité à quelques ressources est restreinte en fonction de critères d'exclusion, par exemple, pour les personnes en état d'intoxication aiguë, présentant des comportements à risque ou ayant un animal de compagnie. Aussi, la continuité des services est fragilisée lors des sorties d'établissement, puisqu'elle nécessite une transmission d'informations lors des points de transition, sans quoi elle peut augmenter le risque d'un épisode d'itinérance. Ensuite, des enjeux de sécurité peuvent renforcer une itinérance cachée et être associés au manque de ressources spécialisées, par exemple, pour les femmes et les communautés LGBTQ2+, limitant les options possibles. Enfin, des enjeux sont aussi rapportés à l'égard des disparités régionales caractérisant la population, ainsi que les réseaux locaux de services du Sud et du Nord.

Conséquemment, la démarche de cartographie du système de logement et d'hébergement en itinérance devra considérer les particularités géographiques et la disposition des ressources sur le territoire pour définir les priorités retenues, concernant le modèle d'accès coordonné, en considération des meilleures pratiques et de l'analyse diagnostique réalisée avec les acteurs œuvrant en itinérance dans la région. Face à ces enjeux, il s'avère élémentaire d'offrir des services adaptés aux réalités des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, sans contrainte liée aux démarches administratives et aux critères d'accès ou d'exclusion des ressources.

²⁰ Voir annexe 1 – Portrait de l'utilisation des ressources

2. OBJECTIFS

Le premier objectif du processus de cartographie est de permettre une connaissance et une compréhension commune du système d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Le territoire de Lanaudière est composé de six municipalités régionales de comté (MRC). Une majorité des services d'hébergement et de logement sont concentrés dans deux centres urbains, plus précisément Terrebonne (CD) et Joliette (ICRÉ).

Malgré les limites géographiques des différentes MRC, les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir utilisent les services offerts sur l'ensemble du territoire, de façon ponctuelle ou plus soutenue. Ainsi, cette réalité devra être considérée dans la démarche de cartographie pour assurer la continuité des soins et la trajectoire de services vers une stabilité résidentielle pour les personnes en situation d'itinérance.

De manière plus spécifique, le processus vise une lecture commune de l'offre et de l'organisation des services d'hébergement et de logement desservant les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, en plus de favoriser une analyse diagnostique des enjeux du système. En finalité, la cartographie du continuum de logement permettra d'illustrer les priorités régionales en tenant compte du système actuel et ainsi, proposer des idées de modèle d'accès coordonné pour Lanaudière, visant la mise en place de processus concertés pour mieux répondre aux besoins des personnes et des familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Le déploiement d'un accès coordonné permettra d'assurer une équité au niveau de l'accès aux ressources et de développer un système de priorisation à l'égard des personnes les plus vulnérables de manière à les orienter vers les services appropriés sans complexité. Favorisant une meilleure intégration des services, l'accès coordonné recueillera des données quantifiables, entre autres, sur les caractéristiques sociodémographiques et sur les besoins spécifiques en matière de logement des personnes, dans le but de prévenir et de réduire les situations d'itinérance dans la communauté. Son déploiement assurera un processus simplifié d'accès aux ressources, en cohérence avec les priorités régionales identifiées dans le PARCI 2022-2024.

3. ANALYSE DIAGNOSTIQUE PRÉLIMINAIRE

En regard de l'ensemble des ressources communautaires et des services accessibles pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, il est constaté qu'ils sont grandement utilisés, voire essentiels, en fonction de la prévalence de l'itinérance dans Lanaudière. En partenariat les uns avec les autres, ils assurent une continuité dans les différents paliers de l'offre de service du continuum de services d'hébergement et de logement vers la recherche de stabilité résidentielle, financière, socioprofessionnelle et juridique pour toutes les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Dans l'intention d'émettre une analyse diagnostique plus approfondie du continuum de services d'hébergement et de logement, les différentes réalités régionales devront être considérées, dont les particularités du territoire géographique. Cet élément fait état de plusieurs lacunes des trajectoires d'accès aux ressources et aux services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. D'ailleurs, on observe une migration de la population en provenance des centres urbains vers les communautés rurales et éloignées, dans une perspective d'accessibilité au logement. La réalité actuelle du marché immobilier et le prix des logements locatifs privés accentuent la difficulté à résider dans les centres urbains sans consentir à augmenter le niveau de précarité financière des personnes déjà en situation de vulnérabilité.

Si l'accès aux ressources est facilité pour les personnes qui résident en milieu urbanisé, ce n'est pas la même réalité pour celles en région rurale et éloignée. La distance à parcourir pour avoir accès à la ressource, ainsi que la distance à parcourir pour retourner dans le milieu connu, par exemple la localité d'appartenance, est un enjeu majeur. L'accessibilité est contrainte, sans se déraciner ou changer volontairement de lieu géographique éloigné pour se rapprocher des ressources des centres urbains. Cet aspect représente une entrave majeure à l'accès aux ressources et aux services, renforcé par un enjeu incontournable dans la région : le transport dont les principales limites sont le coût en fonction de la distance à parcourir et le réseau d'autobus qui n'est pas suffisamment adapté aux diverses réalités des personnes en situation de précarité.

Effectivement, le transport est facilité lorsque la personne est près géographiquement de la ressource. Toutefois, lorsqu'une grande distance doit être parcourue, il s'avère plus difficile de trouver un moyen de transport en milieu rural et éloigné pour se rendre dans les centres urbains. De plus, le déplacement vers une autre ville n'assure pas à la personne un accès à la ressource à son arrivée. Les partenaires en « *reaching out* » font un travail essentiel sur le territoire. Néanmoins, la position géographique des ressources et leur réalité d'accès complexifient leur mandat. Les places étant limitées dans les hébergements d'urgence et transitoires, la personne en provenance d'un milieu rural et éloigné doit parcourir une grande distance pour faire la file sans savoir si elle y sera admise pour la nuit. Aussi, elle sera à l'occasion prise entre la nécessité de demeurer près de la ressource pour augmenter ses chances d'y avoir accès la nuit suivante ou encore, de se déplacer vers d'autres ressources pour répondre à ses besoins primaires.

4. STRUCTURE DE GOUVERNANCE

La structure de gouvernance en itinérance pour Lanaudière compte trois mécanismes de concertation visant à assurer une communication soutenue et directe, entre chacun des acteurs, concernant la réflexion et la mobilisation pour soutenir les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Cette structure permet de valider les projets communautaires et de participer de manière active aux actions proposées par le CISSS. Le comité de coordination du CISSS assure un *leadership* et une présence à tous les échanges permettant le soutien et l'évolution dans les actions prioritaires, dont celle d'améliorer l'accès aux logements.

1^{re} instance : Comité régional en itinérance de Lanaudière (CRIL)

- Le CRIL assure la continuité et l'accès aux services pour les personnes en situation d'itinérance en facilitant les transactions et les transitions intersectorielles, en plus d'assurer le suivi du PARCI 2022-2024 découlant du PAII 2021-2026. Des rencontres seront planifiées dès l'automne 2022, afin de permettre la poursuite d'une communication continue et un partenariat entre tous les membres.

2^e instance : Table Action Prévention en itinérance de Lanaudière (TAPIL)

- La TAPIL regroupe 27 partenaires communautaires et des représentants du CISSS. Il y a des représentants des hébergements d'urgence en itinérance, des organismes en travail de rue, des cafés de rue, ainsi que d'autres organismes sensibles à la réalité des personnes en situation d'itinérance. Dans une perspective de prévention et d'action, elle favorise la discussion, entre les différents acteurs, vers la reconnaissance des besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, dans une volonté d'y répondre adéquatement.

3^e instance : Communauté de pratique

- Depuis 2011, la communauté de pratique a pour visée de maintenir la fluidité des services et d'intensifier les niveaux de partenariat. D'ailleurs, elle est basée sur les complémentarités de chacun et sur le partage des compétences entre les acteurs œuvrant auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

À ces trois instances se sont ajoutées des rencontres sous-régionales dans le contexte de pandémie, dans le but de permettre des échanges plus réguliers et ainsi, d'adapter la réponse à la réalité et aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Enfin, tous les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires sont impliqués et mobilisés dans la recherche de solutions innovantes pour améliorer l'accès aux services d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance ou d'instabilité résidentielle.

5. MÉTHODOLOGIE

La démarche a débuté selon les modalités de l'entente CCI 2019-2021 afin de cartographier et d'analyser le continuum de logement et d'hébergement de Lanaudière pour en arriver à suggérer un modèle d'accès coordonné. La sollicitation des ressources œuvrant en itinérance a permis d'assurer une démarche en partenariat avec les membres des instances mentionnées ci-haut, tout en s'ajustant aux priorités relatives au contexte de pandémie. En raison de la complexité à déployer un nouveau comité, les travaux se sont insérés dans les mécanismes de consultation déjà existants avec les partenaires, dont les rencontres en lien avec le PAII 2021-2026, le PARCI 2022-2024 et le programme VCS.

5.1 CARTE DÉCISIONNELLE EN ITINÉRANCE

Une première rencontre a eu lieu le 22 janvier 2020 avec le comité « sorti d'établissement » impliquant des partenaires du milieu carcéral et de la justice, des centres hospitaliers, des centres jeunesse et des maisons de thérapie. Dans la même perspective que le *Plan stratégique*,²¹ cette rencontre avait pour but de clarifier les mécanismes de liaison entre ces ressources et le réseau de la santé et des services sociaux de Lanaudière. Il a été convenu de finaliser le portrait des ressources d'hébergement pour en faire une carte décisionnelle en itinérance, c'est-à-dire un outil adapté pour que les intervenants puissent référer vers la bonne ressource en fonction des caractéristiques sociodémographiques et des besoins spécifiques de la personne en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

La carte décisionnelle en itinérance a été mise à jour en mars 2022, et ce, en vue d'émettre un portrait fidèle des acteurs dans la communauté. La démarche de cartographie permet de préciser les trajectoires en y incluant :

- Les sorties d'établissement (établissements carcéraux, centres jeunesse, centres hospitaliers);
- L'accès à une ressource spécialisée (ressource intermédiaire ou de type familial, centres de thérapie en dépendance);
- L'accès au Programme de supplément au loyer d'urgence (PSL-U);
- Le processus d'accès aux services du continuum d'hébergement et de logement pour les différentes instances de soutien au CISSS de Lanaudière, dont la centrale téléphonique Info-Social, l'équipe mobile de crise, le corps policier –pas du CISSS?, etc.

5.2 RENCONTRES DE CONSULTATIONS

Les rencontres de consultation ont permis de préciser les services d'hébergement et de logement de la région, les différentes trajectoires de services, les défis et les retombées positives, le portrait des personnes utilisatrices, ainsi que de proposer des idées locales d'accès coordonné en regard des enjeux identifiés. Pour ce faire, des partenaires du secteur de la santé et des services sociaux, du communautaire, du municipal, du domaine de l'éducation, de la justice et de l'habitation, ainsi que de la sécurité publique ont été impliqués dans la démarche.

Quelques discussions ont également mené à des réflexions constructives en relevant des enjeux significatifs pour ce qui a trait aux systèmes d'hébergement et de logement en itinérance. Par exemple, une situation particulière dans la Ville de Joliette a soutenu la pertinence d'une consultation le 8 décembre 2021, avec divers partenaires communautaires et municipaux, pour identifier des pistes de solution en lien avec des

²¹ Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (2018). Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, Québec. 40 p.

enjeux sociaux liés à l'itinérance. Aussi, des discussions avec certains offices municipaux d'habitation ont permis d'éclairer les défis que requiert l'octroi de PSL-U et les besoins nécessitant une étroite collaboration. En plus, des échanges entre le corps policier et l'équipe spécialisée en itinérance de Lanaudière (ÉSIL) ont également permis de mieux saisir les problématiques vécues et d'explorer des alternatives à privilégier en termes d'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance. Enfin, le contexte de proximité et de relation d'aide avec certains usagers a constitué l'une des formes de consultations pour recueillir leurs impressions, leurs remarques constructives en regard des services et des ressources, ainsi que l'expression de leur gratitude face à certaines pratiques. Le discours des usagers apporte des éléments concrets en lien avec leur parcours en situation d'itinérance. Conséquemment, plusieurs événements ont représenté des occasions de parfaire la compréhension, d'améliorer le partenariat et d'agir en cohérence avec les réalités locales et régionales.

5.3 RECENSION DE LA DOCUMENTATION

Une brève recension des écrits a été réalisée pour soutenir les constats et les réalités partagés par les partenaires lors des travaux de cartographie en prévision du déploiement d'un système d'accès coordonné. Une recension de documents produits par les partenaires et d'études a permis de ressortir des informations constructives sur la réalité des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. D'ailleurs, la littérature a permis d'élargir la vision et la contextualisation des enjeux répertoriés dans la région de Lanaudière lors des consultations et ainsi, explorer des modèles d'accès coordonné déployés dans d'autres régions en fonction de leur continuum d'hébergement et de logement. Les éléments retenus seront présentés dans la section résultats des consultations.

5.4 VALIDATION DES RÉSULTATS

Dans le but de bien traduire la pensée des partenaires, une étape de validation a permis de parfaire et de consolider les informations recueillies. Après les rencontres de consultations et une brève recension de la littérature, des retours sur les échanges individuels avec quelques partenaires ont permis de valider les hypothèses et les grands constats relevés pour la région de Lanaudière, en plus de clarifier et de bonifier les éléments soutenant l'analyse diagnostique du présent rapport. De même, certains projets présentés par différentes ressources ont démontré une évolution des services offerts en cohérence avec les priorités régionales identifiées lors des travaux.

Également, les résultats ont été discutés avec des membres de la DSM-D du CISSS de Lanaudière, de manière à appuyer une vision commune des défis et des enjeux dans la région concernant le continuum de services d'hébergement et de logement en itinérance.

5.5 RÉSULTATS

En finalité, la méthodologie de la démarche a mené à la conceptualisation imagée des services d'hébergement et de logement pour Lanaudière. Les différentes offres de service ont été illustrées en fonction des types de logement et d'hébergement, du nombre de places existantes dans le système, de la population desservie ainsi que des critères d'admissibilité et d'exclusion associés. La première figure présente un glossaire avec les définitions associées à chacune des images utilisées aux figures deux à sept pour éclairer la compréhension du continuum de services d'hébergement et de logement en itinérance dans Lanaudière.

FIGURE 1 – Glossaire imagé des services d’hébergement et de logement en fonction des critères d’admissibilité et d’exclusion

	<i>Hébergement d’urgence, à court terme, de transition et à long terme</i>		<i>Matériel de consommation sécuritaire dans une approche de réduction des méfaits</i>
	<i>Aide à la recherche d’un logement</i>		<i>État de consommation toléré seulement si fonctionnel</i>
	<i>Soutien et accompagnement dans les démarches</i>		<i>Comportements à risque et désorganisation</i>
	<i>Nourriture ou repas offert par la ressource d’hébergement</i>		<i>Animaux de compagnie acceptés dans la ressource</i>
	<i>Réponse aux besoins de base (bloc sanitaire pour hygiène corporelle, aire de repos, etc.)</i>		<i>Ressource d’hébergement pour les 18 ans + seulement (enfants non admis)</i>
	<i>Soins de santé physique</i>		<i>Ressource d’hébergement mixte (femmes, hommes et autres identifications de genres)</i>
	<i>Dons de biens essentiels (par exemple, des vêtements)</i>		<i>Ressource d’hébergement pour femmes seulement</i>
	<i>Ressource d’hébergement adaptée pour les personnes avec un handicap physique ou visuel</i>		<i>Ressource d’hébergement pour hommes seulement</i>

FIGURE 2 – Centres de jour/soir/nuit et hébergements pour les personnes en situation de crise et/ou d’itinérance

Ressource	Ville																	Autres spécificités d'accès ou d'exclusion
Services de crises de Lanaudière (16 places, dont 8 places au Sud et 8 places au Nord) 1 800 436-0966	Rawdon et Repentigny	✗	✗	✓	✓				✗	✗	✗		✓	✓				A <i>Non disponible pour les personnes sans domicile fixe.</i> A = Accessible à Rawdon
Hébergement d'urgence Lanaudière (Dortoir pour une nuit et halte-chauffage/fraîcheur) 450 753-7735	Joliette	✓		✓		✓		✓	✓	✓	✗		✓	✓				
Hébergement d'urgence Lanaudière (Nombre de places à valider post-déménagement) 450 753-7735	Joliette	✓		✓	✓			✓			✗	✓	A	✓				A = Pour les personnes de 30 ans et plus.
La HUTTE – Hébergement d'urgence (42 places) 450 471-4664	Terrebonne	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✗		✓	✓			✓	
La HUTTE – Dortoir et halte-chauffage (Dortoir pour la nuit) 450- 71-4664	Terrebonne	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✗		✓	✓			✓	
Café de rue l'Original tatoué 450 394-4384	Joliette	✗		✓	✓	✓			✓	✓	✗		A	✓				A : Pour les personnes de 16 à 30 ans

Ressource	Ville																	Autres spécificités d'accès ou d'exclusion
Café de rue Solidaire 450 964-3104	Terrebonne	✗		✓	✓	✓			✓	✓	✗		A	✓				A : Pour les personnes de 18 à 30 ans
Refuge pour L (2 places, en évolution)	Joliette	✓		✓							✗		✓		✓			

FIGURE 3 – Hébergements pour les femmes en situation de violence conjugale

Ressource	Ville																	Autres spécificités d'accès ou d'exclusion
Maison d'hébergement La Traverse (12 places, 14 unités long terme) 450 759-5882	Joliette	✓		✓	✓						✗		✓		✓			
Maison d'hébergement Regard'en Elles (16 places) 450 582-6000	Repentigny	✓		✓	✓						✗		✓		✓			
Maison d'hébergement Regroup'elles (16 places) 450 964-4404	Terrebonne	✓		✓	✓						✗		✓		✓			

FIGURE 4 – Auberges du cœur

Ressource	Ville																	Autres spécificités d'accès ou d'exclusion
Roland-Gauvreau (9 à 12 places) 450 459-2114	Joliette	✓		✓	✓					✓	✗		A	✓				A : Pour les personnes de 18 à 30 ans
Chaumière Jeunesse (7 à 9 places) 450 834-2517	Rawdon	✓		✓	✓					✓	✗		A	✓				A : Pour les personnes de 18 à 30 ans
Le Diapason (5 logements supervisés) 450 477-6201	Mascouche	✓		✓	✓						✗		A	✓				A : Pour les personnes de 18 à 30 ans
Accueil Jeunesse Lanaudière (10 places) 450 759-4610	Joliette	✓		✓	✓						✗		A	✓				A : Pour les personnes de 12 à 18 ans

FIGURE 5 – Autres hébergements spécifiques

Ressource	Ville																	Autres spécificités d'accès ou d'exclusion
Le Diapason (9 places) 450 477-6201	Mascouche	✓		✓	✓	✓					✗		A	✓				A : Pour les jeunes entre 14 à 17 ans
Maison Pauline Bonin (12 logements supervisés) 450 752-6730	Joliette	✓		✓							✗		✓		✓			Mères monoparentales avec enfant(s) ayant un projet de retour aux études ou d'emploi, pour une durée maximale de 3 ans
Maison Oxygène (18 lits et 2 appartements supervisés à Joliette; 12 lits à l'Assomption) 450 591-2517	Joliette et L'Assomption	✓		✓	✓						✗		✓			✓		Pères en difficulté avec enfant(s)
Les Maisons d'à côté (Projet trio-logis) 450 755-6913	Joliette	✓		✓	✓						✗		✓	✓			✓	Pour les personnes, entre 18 et 65 ans, en perte d'autonomie liée à des limitations physiques importantes

FIGURE 6 – Hébergements pour les personnes avec un problème de santé mentale

Ressource	Ville																	Autres spécificités d'accès ou d'exclusion
Habitat Jeunesse (9 places) 450 474-4938	Mascouche	✓		✓	✓						✗		A	✓				A : Pour les personnes de 18 à 30 ans
Vaisseau d'Or (Des Moulins) 450 492-1119	Terrebonne	✓		✓	✓						✗		✓	✓				
Maison l'intersection (7 ou 8 chambres) 450 752-6570	Joliette	✓		✓					✓	✓	✗		✓	✓				
Propulsion Lanaudière (16 logements supervisés et 23 habitations à loyer modique) 450 752-6570	Nord de Lanaudière	✓	✓	✓					✓	✓	✗		✓	✓				

FIGURE 7 – Ressources non institutionnelles en santé mentale

Données pour le sud de Lanaudière en santé mentale

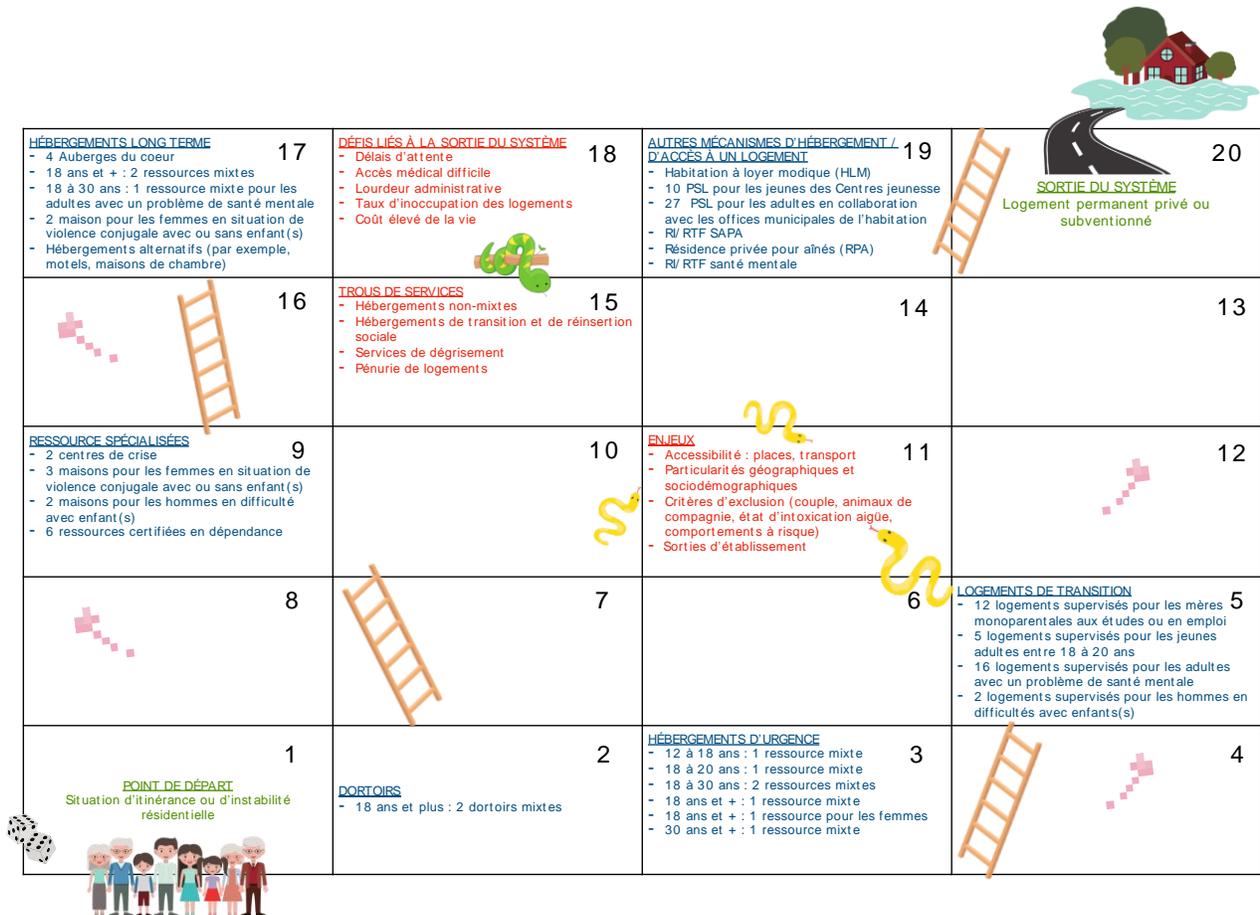
Type de ressource	Nb de ressources	Nombre de places
RI	2	41
RTF	23 (ressources partagées déficience intellectuelle et santé mentale)	86 utilisées en santé mentale
RAC	0	0
Appartements supervisés	0	0

Données pour le nord de Lanaudière en santé mentale

Type de ressource	Nb de ressources	Nombre de places
RI	9	104
RTF	24 (ressources partagées déficience intellectuelle et santé mentale)	92 utilisées en santé mentale
RAC	0	0
Appartements supervisés	0	0

FIGURE 8 – Cartographie du système d’hébergement et de logement de Lanaudière

Au terme de la démarche de cartographie, la figure 8 présente le portrait et le processus d’accès aux ressources d’hébergement et de logement, ainsi que le processus de sortie de l’itinérance pour la région de Lanaudière. Elle fera une analogie avec le jeu de société « *serpents et échelles* » pour illustrer de manière imagée avec les échelles les ressources disponibles et les processus d’accès facilitant le continuum de services vers le logement, en plus de démontrer les divers enjeux, les goulots d’étranglement et les trous de services du système grâce aux serpents. Cette référence ludique témoigne aussi des allers-retours possibles entre les différentes étapes ou ressources menant à une sortie de l’itinérance, et donc, à une stabilité résidentielle.



6. RÉSULTATS DES CONSULTATIONS

Les consultations réalisées dans le cadre du processus de cartographie ont permis d'émettre un portrait concernant la réalité du continuum de logement et d'hébergement en itinérance pour la région de Lanaudière. Au terme de la démarche, il a été précisé avec les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires certains enjeux liés aux particularités de la région de Lanaudière, notamment en lien avec l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et des services soutenant la recherche de stabilité résidentielle pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. La démarche a aussi permis d'identifier les défis et les retombées positives, les goulots d'étranglement et les trous de services du continuum de logement et d'hébergement en itinérance, en plus d'émettre des pistes de solution en adéquation avec les meilleures pratiques.

6.1 PARTICULARITÉS GÉOGRAPHIQUES ET SOCIODÉMOGRAPHIQUES DU TERRITOIRE

La grandeur du territoire et les particularités associées à la région de Lanaudière représentent un défi majeur pour assurer l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et des services, tout en répondant aux besoins spécifiques des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Le rapport de santé publique, publié en octobre 2021, mentionne que le territoire de Lanaudière a une superficie totale de 12 038 km², c'est-à-dire qu'elle représente 25 fois celle de l'île de Montréal. De plus, une distance de 250 km sépare le point le plus au sud à celui le plus au Nord. Le territoire de Lanaudière est divisé en deux réseaux locaux de services distincts (RLS) présentant des distinctions propres à chacun. Le RLS Sud est une région fortement urbanisée à proximité de la région métropolitaine. Le RLS Nord est une région rurale, s'étalant sur des centaines de kilomètres, caractérisé par des espaces agricoles et récréotouristiques. Le nombre d'habitants est similaire pour le RLS Sud et le RLS Nord.²²

Il est constaté que l'étendue du territoire dilue la concentration des ressources qui apportent un soutien essentiel aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Cette réalité territoriale augmente le défi associé à une précarité financière. Pour arriver à répondre à leurs besoins de base, l'unique porte de sortie devient facilement la valorisation du choix contribuant au déracinement de leur localité d'appartenance, ainsi qu'à l'éloignement de ses différents réseaux de soutien. Cette réalité peut provoquer une modification, voire un refus des services, en raison d'une contrainte financière, d'une incapacité à se déplacer ou du désir d'être à proximité de ses réseaux de soutien. Par conséquent, chacune des étapes décisionnelles apporte son lot de résistances et d'inconvénients ayant une incidence sur leur situation de précarité. Une mobilité diminuée demeure un enjeu considérable pour les personnes en situation de vulnérabilité.

²² CISSS de Lanaudière (2021). La région de Lanaudière et sa population : État des lieux et perspectives. Direction de santé publique. 36 p.

Défis et retombées positives

En plus des enjeux associés aux particularités géographiques et au transport, l'absence de domicile fixe est un défi considérable pour l'accès et le maintien d'une aide. « Dépourvues d'adresse fixe et de preuves d'identité, les personnes en situation d'itinérance se heurtent souvent aux modes de fonctionnement et aux règles d'administration du réseau de la santé et des services sociaux ». ²³

Dans une perspective d'accessibilité, l'approche du « *no wrong door* » soutient la volonté de faciliter l'accès aux soins et aux services nécessaires, ainsi que la recherche de stabilité résidentielle pour toutes les personnes en situation d'itinérance. Ainsi, cette solution devrait favoriser une réponse adaptée à leur réalité et à leurs besoins dans un système de soins de santé et de services sociaux multisectoriels, et ce, peu importe la porte d'entrée utilisée.

Depuis plus de cinq ans, l'ÉSIL assure une réponse plus adaptée à la réalité des personnes en situation d'itinérance sur l'ensemble du territoire. Elle permet de faire du repérage, de l'évaluation des besoins et de l'accompagnement dans la communauté. De par son mandat, l'ÉSIL s'inscrit dans la mesure 6.3 du PAII 2021-2026 visant la consolidation des services de proximité en itinérance, entre autres, grâce à l'adaptation des pratiques des services de proximité pour tous les programmes-services dans les établissements de santé et de services sociaux en vue d'assurer la qualité, la continuité et l'accessibilité auprès des personnes en situation d'itinérance. Aussi, les travailleurs de rue ont une pratique d'*outreach* permettant de joindre davantage les personnes en situation d'itinérance en respectant leur rythme et en réduisant les limites d'accessibilité en fonction des particularités géographiques de la région. Ils offrent des services dans la communauté, tels que de l'écoute, du soutien, du repérage et de l'accompagnement, auprès de personnes en situation de rupture sociale.

6.2 ACCÈS À UN LOGEMENT SÉCURITAIRE ET ABORDABLE

L'accès à un logement sécuritaire et abordable demeure un défi considérable en raison de la réalité immobilière pour les personnes en situation de vulnérabilité dans la région de Lanaudière. D'après nos expériences et celles des partenaires, la réalité socioéconomique des personnes en situation d'itinérance ou d'instabilité résidentielle favorise souvent un processus discriminatoire dans l'attribution d'un logement locatif privé par un propriétaire qui privilégiera une personne solvable. Par conséquent, la recherche de logement est une démarche complexe à réaliser pour les personnes en situation d'itinérance, en raison des documents à compléter, des demandes de référence et des enquêtes de crédit.

Par ailleurs, la crise du logement dans la région de Lanaudière est caractérisée par une hausse du prix des loyers (augmentation des coûts depuis les cinq dernières années d'environ 15,33 % pour Joliette, 22,75 % pour Lavaltrie, 34 % pour Terrebonne et 21 %

²³ Gouvernement du Québec (2022). Dépendance et itinérance : introduction. <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/soins-et-services/guide-urgences-dependance-et-itinerance/> Consulté le 8 août 2022.

pour Repentigny) et un faible taux d'inoccupation des logements (soit 0,5 % à Joliette, 0 % à Rawdon, 0,4 % à Terrebonne et 0 % à Lavaltrie).²⁴ Pour référence, le taux d'équilibre d'inoccupation des logements devrait se situer près du 3 %, expliquant la crise du logement en fonction des données actuelles.²⁵

Défis et retombées positives

L'approche Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) s'appuie sur « un modèle de réduction de l'itinérance désigné comme *Logement d'abord* dans la littérature scientifique et adapté aux circonstances de la collectivité locale ». ²⁶ Le modèle *Logement d'abord* a proposé une solution clé dans sa philosophie pour réduire l'itinérance, entre autres, aux États-Unis, en Europe et au Canada.²⁷ Pour mettre fin à une situation d'itinérance, le principe directeur repose sur l'accès à un logement permanent et à des services d'accompagnement dans un premier temps, sans égard à la condition de santé et à la trajectoire de vie des personnes, et ce, de manière à faciliter un processus de rétablissement dans un deuxième temps. Les consultations avec les partenaires ont soulevé les avantages associés à ce modèle, ainsi que la nécessité de rendre plus accessible le logement pour les personnes en situation de vulnérabilité. D'ailleurs, « les rapports sociaux inégalitaires et les inégalités de conditions qu'ils génèrent ont un impact direct sur le bien-être des populations, notamment à travers les préjugés et les traitements discriminatoires ». ²⁸ Dans une perspective sociale et collective, la lutte à l'itinérance nécessite une plus grande sensibilisation et une ouverture pour maximiser la portée des initiatives locales, régionales et provinciales, telles que le PSL-U.

Le PSL permet à des familles à faible revenu d'avoir accès à des logements du marché privé en déboursant un loyer équivalant à 25 % de leur revenu.²⁹ Bien qu'il représente un moyen pour mettre fin à une situation d'itinérance ou de précarité financière, l'accès au logement social grâce au PSL, visant la stabilité résidentielle, demeure un défi en raison des démarches administratives, des critères d'accès et de la complexité du processus. Par exemple, le PSL requiert de compléter des documents administratifs et de soumettre une copie de son rapport d'impôt à jour.

Dans la région de Lanaudière, le PAII 2021-2026, en plus du budget provincial 2022, ont permis d'augmenter le nombre de PSL-U disponibles. De façon plus spécifique, ce sont 37 accès supplémentaires PSL-U qui seront distribués, en partenariat avec l'Office municipal d'habitation (OMH) et le CISSS de Lanaudière. Malgré ces investissements majeurs, l'accès à un logement permettant l'application de cette subvention demeure complexe en raison de la pénurie et du taux d'inoccupation des logements dans la région.

²⁴ Latour, G. (2021). Une crise du logement bien réelle en région. Repéré à : <https://infolanaudiere.ca/une-crise-du-logement-bien-reelle-en-region/>

²⁵ Latour, G. (2021). Une crise du logement bien réelle en région. Repéré à : <https://infolanaudiere.ca/une-crise-du-logement-bien-reelle-en-region/>

²⁶ Équipe de recherche SRA-Québec (2019), *L'approche globale en accompagnement résidentiel*, Montréal : CREMIS, 2019 (disponible au www.cremis.ca).

²⁷ Gaetz, Stephen, Fiona Scott et Tanya Gulliver, éd., *L'approche Logement d'abord au Canada : Appuyer les communautés pour mettre fin à l'itinérance*, Canadian Homelessness Research Network Press, Toronto, 2013.

²⁸ Équipe de recherche SRA-Québec (2019), *L'approche globale en accompagnement résidentiel*, Montréal : CREMIS, 2019 (disponible au www.cremis.ca).

²⁹ Gouvernement du Québec (2022). Aides financières au logement. <https://www.quebec.ca/habitation-et-logement/location/aides-financieres-au-logement> Consulté le 8 août 2022.

6.3 MANQUE DE RESSOURCES PHYSIQUES, HUMAINES ET MATÉRIELLES

Le manque de ressources, de temps et d'outils témoigne d'une complexité à répondre de façon adéquate et sécuritaire aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Cette réalité impacte la capacité à effectuer du repérage systématique et à agir en amont auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, en raison de pratiques axées majoritairement sur la gestion des urgences et d'interventions ponctuelles. Cette réalité a été accentuée pendant le contexte de pandémie, où les ressources d'hébergement d'urgence de la région ont vu leur taux d'occupation augmenté considérablement.

La notion de qualité fait aussi référence à des soins de santé et des services donnés de manière coordonnée et intégrée. Les ressources d'hébergement sont confrontées à une augmentation de la demande et aux répercussions de la crise du logement dans la région de Lanaudière. Cette réalité a une incidence sur les délais d'attente à l'égard de la trajectoire de services menant au logement et sur la capacité à répondre rapidement aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou d'instabilité résidentielle.

Défis et retombées positives

Le manque de ressources a demandé de mettre en place, en collaboration avec les ressources communautaires, des haltes-chaleur en saison hivernale pour répondre aux besoins émergents et à la demande des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Les haltes-chaleur ont constitué une solution innovante, en contexte de pandémie, pour augmenter la capacité d'accès limitée par la distanciation physique. D'ailleurs, ces ressources font partie intégrante du continuum de services, notamment parce qu'elles constituent une porte d'entrée dans la trajectoire d'accès à un logement.

La particularité des haltes-chaleur est caractérisée par un haut seuil de tolérance dans une approche de réduction des méfaits, entre autres, quant aux problèmes de dépendance et de toxicomanie, aux comportements à risque et à la présence d'animaux de compagnie. Un des avantages majeurs est de permettre un lieu inclusif et adapté aux diverses réalités des personnes en situation d'itinérance, sans mesures discriminatoires, de manière à faciliter le processus de réaffiliation sociale et de recherche de stabilité résidentielle vers un logement.

6.4 ACCÈS À UN MÉDECIN DE FAMILLE

Les consultations ont mis en lumière les barrières organisationnelles, structurelles et géographiques face à la trajectoire actuelle de soins et de services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. La trajectoire s'adapte difficilement à la réalité et aux besoins des personnes en situation d'itinérance, dans la mesure où elles sont confrontées à de multiples problématiques de santé physique et mentale démontrant une complexité dans la prise en charge globale. Environ 30 à 50 % des personnes en situation d'itinérance seraient confrontées à une problématique de santé mentale, plus précisément 10 % associée à la schizophrénie, aux troubles bipolaires et à la dépression

majeure.³⁰ D'après le rapport du *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018 du MSSS : résultats supplémentaires pour Lanaudière*, 63,2 % des répondants dans la région de Lanaudière ont affirmé avoir eu au moins une visite à l'urgence et 38,5 % ont été hospitalisés dans les douze derniers mois.³¹ D'autres éléments sont soulevés comme une entrave au suivi médical, dont le fait que les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir n'ont pas toujours accès « à un téléphone fiable, une adresse courriel, une carte d'assurance maladie », ainsi qu'une bonne compréhension de la langue parlée et de la culture médicale locale.³² Alors, les multiples défis d'accès à un médecin de famille favorisent le phénomène de grands consommateurs de services de santé des urgences hospitalières, spécialement pour les personnes aux prises avec un trouble d'usage de substances ou une problématique de santé mentale.³³

Défis et retombées positives

La littérature en itinérance démontre que « les pertes au suivi surviennent lorsque les patients trouvent que les exigences administratives pour prendre un prochain rendez-vous sont trop compliquées (ex. : répondeurs téléphoniques compliqués pour parler à la bonne personne, mise en attente ou boîte vocale, rendez-vous déplacés sans préavis adéquat) ». ³⁴ En réponse à la difficulté d'accès aux services médicaux, spécifiquement pour les personnes sans médecin de famille ou en situation d'itinérance, le CISSS de Lanaudière s'est doté d'un guichet d'accès première ligne (GAP). Depuis mars 2022, cette centrale d'appel permet de faciliter l'accès aux patients orphelins pour les services médicaux, nommément grâce à une évaluation sommaire des besoins et une orientation vers le service requis. Le GAP travaille, entre autres, en partenariat avec les groupes de médecine familiale, les pharmaciens communautaires et le guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF). Il est composé d'infirmières cliniciennes et d'infirmières praticiennes spécialisées de première ligne (IPS-PL), afin de répondre à un besoin médical précis dans un court délai. Notons que les différents guichets dans la région, dont le service Info-Social, constituent des portes d'entrée vers les soins de santé et les services sociaux, et donc, assure un rôle majeur dans l'offre de service menant vers le continuum d'hébergement et de logement dans la région de Lanaudière.

6.5 PARTICULARITÉS / CARACTÉRISTIQUES DE VULNÉRABILITÉ À CONSIDÉRER

6.5.1 Femmes et communauté LGBTQ2+

Dans une publication du Centre de recherche sur les inégalités sociales (CREMIS), *Portrait des femmes en situation d'itinérance : de multiples visages*, il est souligné que les femmes ont plus de risque d'être en situation d'itinérance cachée, particulièrement pour

³⁰ Gouvernement du Québec (2022). Dépendance et itinérance : introduction. <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/soins-et-services/guide-urgences-dependance-et-itinerance/>. Consulté le 8 août 2022.

³¹ Gouvernement du Québec (2019). Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018. Annexe : Résultats supplémentaires pour Lanaudière. https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/18-846-10W_Annexes_Lanaudiere.pdf Consulté le 8 août 2022.

³² Andermann, A. Bloch, G., Goel, R., Brcic, V., Salvalaggio, G., Twan, S., Kendall, C. E., Ponkam D. & Pottie, K. (2020). Soigner les patients ayant connu l'itinérance. *Canadien family physician Medecin de famille canadien*, 66(8), e204-e212.

³³ Gouvernement du Québec (2022). Dépendance et itinérance : introduction. <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/soins-et-services/guide-urgences-dependance-et-itinerance/>. Consulté le 8 août 2022.

³⁴ Andermann, A. Bloch, G., Goel, R., Brcic, V., Salvalaggio, G., Twan, S., Kendall, C. E., Ponkam D. & Pottie, K. (2020). Soigner les patients ayant connu l'itinérance. *Canadien family physician Medecin de famille canadien*, 66(8), e204-e212.

des raisons de sécurité, de dignité et de préservation des liens sociaux. La littérature distingue des enjeux associés à l'itinérance au féminin à considérer dans le continuum de services, spécialement en regard des rapports sociaux de sexe et des inégalités vécues. Parmi les éléments déclencheurs liés à l'itinérance au féminin, on retrouve la violence domestique, l'exploitation sexuelle, la négligence et les traumatismes de l'enfance, la séparation amoureuse, la perte de la garde d'un enfant, les problèmes de santé mentale, ainsi que les sorties d'institution.³⁵

Le terme LGBTQ2+ est utilisé pour « refléter les diverses identités de genre et identités sexuelles qui existent au sein de la société ».³⁶ En 2018, 33 % des personnes de la communauté LGBTQ2+ du Canada éprouvaient de la difficulté à « répondre à leurs besoins en matière de transport, de logement, d'alimentation, de vêtements et de participation à certaines activités sociales, de même qu'à d'autres dépenses nécessaires ».³⁷ Au Canada, les personnes de la communauté LGBTQ2+ (27 %) ont deux fois plus de risque d'avoir vécu un type d'itinérance ou une instabilité résidentielle durant leur vie que les autres (13 %). Également d'après Statistique Canada, des recherches ont démontré que le rejet du domicile parental s'avère une des causes menant à une trajectoire d'itinérance chez les jeunes de la communauté LGBTQ2+.³⁸

6.5.2 Déficience physique, sensorielle et/ou intellectuelle

Dans une publication du CREMIS, *Accompagnement psychosocial en déficience intellectuelle et itinérance : des liens qui soutiennent et qui stabilisent*, les personnes avec une déficience intellectuelle sont davantage exposées à des ruptures et des abus relationnels en raison des facteurs de vulnérabilité.³⁹ En effet, elles ont souvent de la difficulté à prendre du recul face aux répercussions possibles et à percevoir les intentions des autres à leur égard ou face à une situation.⁴⁰ Alors, leur condition les rend plus « vulnérables à l'exploitation physique, sexuelle ou financière, ou susceptibles de se faire convaincre de consommer des drogues ou de s'engager dans la criminalité, précipitant ainsi leur arrivée en situation d'itinérance ».⁴¹

Les personnes aux prises avec une déficience physique, sensorielle et/ou intellectuelle éprouvent de la difficulté à trouver un logement qui convient à leur réalité et leurs besoins liés à leur condition. Dans la région, les services d'hébergement et de logement en itinérance ne sont pas tous adaptés pour accueillir, par exemple, des personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins spécifiques quant à une déficience sensorielle ou intellectuelle. Un manque de ressources d'hébergement accessibles à tous, sans contrainte liée à la condition physique, sensorielle ou intellectuelle d'une personne en situation d'itinérance ou à risque de le devenir a donc été relevé. Par ailleurs, les

³⁵ CREMIS (2015). Portrait des femmes en situation d'itinérance : de multiples visages. Volume 8, numéro 2, automne 2015.

³⁶ Statistique Canada (2021). Un portrait statistique des différentes communautés LGBTQ2+ du Canada. Repéré à :

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210615/dq210615a-fra.htm>

³⁷ Statistique Canada (2021). Un portrait statistique des différentes communautés LGBTQ2+ du Canada. Repéré à :

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210615/dq210615a-fra.htm>

³⁸ Statistique Canada (2021). Un portrait statistique des différentes communautés LGBTQ2+ du Canada. Repéré à :

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210615/dq210615a-fra.htm>

³⁹ Handfield, S. (2017). Accompagnement psychosocial en déficience intellectuelle et itinérance : des liens qui soutiennent et qui stabilisent, dans la revue du CREMIS Portes de sortie, Automne 2017, Volume 10, Numéro 2

⁴⁰ Handfield, S. (2017). Accompagnement psychosocial en déficience intellectuelle et itinérance : des liens qui soutiennent et qui stabilisent, dans la revue du CREMIS Portes de sortie, Automne 2017, Volume 10, Numéro 2

⁴¹ Handfield, S. (2017). Accompagnement psychosocial en déficience intellectuelle et itinérance : des liens qui soutiennent et qui stabilisent, dans la revue du CREMIS Portes de sortie, Automne 2017, Volume 10, Numéro 2

consultations avec les partenaires ont relevé que l'accès au programme DI-TSA-DP, pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique, est souvent contraint lorsque la personne n'a pas reçu préalablement un diagnostic.

6.5.3 Personnes âgées et/ou en perte d'autonomie

Dans la littérature, les personnes de 50 ans et plus sont considérées comme âgées, lorsqu'elles ont vécu des périodes en situation d'itinérance, notamment en raison des répercussions dues à un vieillissement prématuré.⁴² Par conséquent, ces personnes requièrent un niveau de soins plus élevé, puisqu'elles présentent généralement des problématiques de santé physique, psychologique ou cognitive, ainsi qu'un taux de mortalité trois à quatre fois plus élevé.⁴³ Cependant, les expériences vécues soulèvent un défi d'accès à certaines ressources ou services-programmes, tels que le soutien à domicile pour la perte d'autonomie ou la gérontopsychiatrie, en raison des critères d'accès et d'exclusion liés, entre autres, à la nécessité d'avoir un domicile ou à la catégorie d'âge. Aussi, les personnes de 50 ans et plus, exposées à une situation d'itinérance, sont plus susceptibles de vivre un abus financier ou de la violence psychologique.

6.5.4 Jeunes en difficulté

L'itinérance chez les jeunes « désigne la situation et l'expérience des jeunes de 13 à 24 ans qui vivent indépendamment de leurs parents et/ou de leurs prestataires de soins, mais qui n'ont pas les moyens ni la capacité d'acquérir un logement stable, sûr ou constant ».⁴⁴ D'après *Vers un chez-soi Canada* (2019), 20 % des personnes en situation d'itinérance au Canada ont entre 13 et 24 ans, parmi lesquels 29 % des jeunes en situation d'itinérance s'identifient à la communauté LGBTQ2+, 31 % font partie d'une communauté autochtone et finalement, 28 % d'une communauté racisée.⁴⁵ De plus, l'itinérance chez les jeunes est associée à un plus grand risque d'exploitation sexuelle, de violence physique, d'interaction avec le système judiciaire, ainsi que de problèmes de santé mentale et de toxicomanie.⁴⁶ Également, l'itinérance jeunesse est souvent invisible, plus difficile à recenser, puisqu'elle se traduit régulièrement par du *couchsurfing* « en allant d'un canapé d'ami à un autre avant de se retrouver à la rue ».⁴⁷ Alors, ils n'ont pas toujours le réflexe d'avoir recours aux ressources d'hébergement même s'ils ne sont pas logés convenablement.

⁴² Gouvernement du Québec (2022). Portrait des personnes en situation d'itinérance. Repéré à : <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/itinérance/portrait-des-personnes-en-situation-ditinérance>

⁴³ Gouvernement du Québec (2022). Portrait des personnes en situation d'itinérance. Repéré à : <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/itinérance/portrait-des-personnes-en-situation-ditinérance>

⁴⁴ A Way Home Canada (2019). L'itinérance chez les jeunes au Canada. Repéré à : <https://awayhome.ca/fr/litinérance-chez-les-jeunes-au-canada/>

⁴⁵ A Way Home Canada (2019). L'itinérance chez les jeunes au Canada. Repéré à : <https://awayhome.ca/fr/litinérance-chez-les-jeunes-au-canada/>

⁴⁶ A Way Home Canada (2019). L'itinérance chez les jeunes au Canada. Repéré à : <https://awayhome.ca/fr/litinérance-chez-les-jeunes-au-canada/>

⁴⁷ Baillargeon, S. (2017). L'itinérance des femmes et des jeunes expliquée aux politiciens, *Le Devoir*. Repéré à : <https://www.ledevoir.com/societe/492891/montreal-litinérance-des-femmes-et-des-jeunes-expliquée-aux-politiciens>

6.5.5 Communautés autochtones

L'itinérance chez les personnes autochtones fait référence à un manque de stabilité résidentielle, mais peut aussi être définie par une rupture culturelle, spirituelle, émotionnelle et/ou physique avec les éléments associés à leur identité, tels que la relation avec la terre, leur famille, les animaux ou encore, leur langue.⁴⁸ Plusieurs causes sont associées à une prévalence d'itinérance importante chez les personnes autochtones, dont des traumatismes historiques, des situations d'oppression et de discrimination, des dysfonctionnements familiaux, des problèmes de dépendance et de toxicomanie, des problèmes de santé et de la violence communautaire.⁴⁹ De plus, « les recherches indiquent que les personnes autochtones ont un niveau d'études plus faible, une plus mauvaise santé, des taux de chômage plus élevés et des revenus plus faibles que les personnes non autochtones ». ⁵⁰ Il s'agit de caractéristiques de vulnérabilité augmentant la précarité et le risque de se retrouver en situation d'itinérance.

La communauté atikamekw de Manawan est une réserve amérindienne de 7,83 km², située à 87 kilomètres au nord de Saint-Michel-des-Saints.⁵¹ Dans la région, le Centre d'amitié autochtone de Lanaudière (CAAL) a pour mission d'améliorer la condition de vie des personnes autochtones dans les centres urbains. Entre autres, « le CAAL désire travailler à améliorer l'accès à des logements convenables pour l'ensemble de la clientèle et développer des services pour les enfants d'âge préscolaire de façon à préserver la culture et les valeurs autochtones ». ⁵² D'après les recherches réalisées par Belanger et al (2013) présentées dans le texte *Homelessness, Urban Aboriginal People, and the Need for a National Enumeration*, les personnes autochtones en milieu urbain ont huit fois plus de risque d'être en situation d'itinérance que la population générale au Canada.⁵³

7. GOULOTS D'ÉTRANGLEMENT ET TROUS DE SERVICES

7.1 CRITÈRES D'ACCÈS ET D'EXCLUSION AUX RESSOURCES

Les critères d'accès et d'exclusion liés aux différents services du continuum d'hébergement et de logement, ainsi que les problématiques psychologiques, physiques et sociales associées à l'itinérance font en sorte qu'il est difficile de mettre en place et de maintenir des services adaptés auprès d'une personne en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

⁴⁸ Thistle, J. (2017.) Définition de l'itinérance chez les Autochtones au Canada. Toronto: Presses de l'Observatoire canadien sur l'itinérance

⁴⁹ Observatoire canadien sur l'itinérance (2014). Peuples autochtones. Repéré à : <https://www.rondpointdelitinérance.ca/solutions/peuples-autochtones>

⁵⁰ Observatoire canadien sur l'itinérance (2014). Peuples autochtones. Repéré à : <https://www.rondpointdelitinérance.ca/solutions/peuples-autochtones>

⁵¹ Tourisme Lanaudière (2022). Manawan. Repéré à : <https://lanaudiere.ca/fr/municipalites-lanaudiere/municipalite-de-manawan/>

⁵² CAAL (2022). Nos services : Aperçu des programmes et des services. Repéré à : <http://www.caalanaudiere.ca/services.asp>

⁵³ Observatoire canadien sur l'itinérance (2014). Peuples autochtones. Repéré à : <https://www.rondpointdelitinérance.ca/solutions/peuples-autochtones>

7.1.1 Couple

Lors des travaux de cartographie, les partenaires ont relevé un défi d'accès à un hébergement pour les couples qui désirent être ensemble dans une même ressource. Le couple prendra souvent la décision de maintenir une situation d'itinérance, plutôt que d'être séparé dans les ressources d'hébergement. D'ailleurs, « les problématiques auxquelles ces personnes font face affectent leur relation de couple en créant des conflits supplémentaires qui fragilisent leur état d'être. Lorsqu'une séparation survient, le niveau de détresse peut augmenter, car l'autre était un pilier et un repère central au quotidien ». ⁵⁴ Il faut aussi considérer que les bénéficiaires de prestations d'assistance sociale voient leur revenu diminuer lorsqu'elles sont en relation amoureuse, contribuant à une précarité financière et un risque de se retrouver ou de se maintenir en situation d'itinérance ou d'instabilité résidentielle.

7.1.2 Animaux de compagnie

Ensuite, les animaux de compagnie peuvent représenter un précieux allié dans la recherche de bien-être psychologique, physique, affectif et social, particulièrement pour les personnes en situation de rupture sociale. ⁵⁵ D'ailleurs, dans un contexte d'itinérance, la présence d'un animal sera favorable à la réhabilitation sociale, en plus d'atténuer les problèmes de dépendance et de toxicomanie. Environ 10 % des personnes en situation d'itinérance auraient un animal de compagnie. ⁵⁶ La problématique majeure réside dans le refus des animaux de compagnie dans la plupart des ressources d'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance. Effectivement, « désirant à tout prix demeurer auprès de leur chien, ces gens se retrouvent dans une impasse, incapables d'entamer un processus pour se sortir de la rue ». ⁵⁷

7.1.3 Dépendance et toxicomanie

Enfin, le niveau d'intoxication d'une personne et les comportements à risque pour soi-même ou pour les autres sont des éléments pouvant conduire à l'exclusion d'une ressource d'hébergement en itinérance. D'ailleurs, cette problématique met en lumière un besoin de renforcement des services en dépendance relatifs au dégrisement pour les personnes en état d'intoxication aiguë. Actuellement, les policiers ont le choix de conduire les personnes dans un centre hospitalier, un établissement de détention ou une ressource d'hébergement, en fonction du niveau d'intoxication. Toutefois, la disponibilité des ressources assurant ce service limite la possibilité des policiers d'y avoir recours. Effectivement, certaines ressources d'hébergement ne peuvent pas assurer une évaluation et ne sont pas toutes équipées pour monitorer les risques découlant d'un sevrage d'alcool ou de drogue. D'après les données présentées dans le rapport du

⁵⁴ Leblanc, C. (2019). Itinérance : Peut-on aimer et être aimé ? Repéré à : <https://plus.refletdesociete.com/itinérance-peut-on-aimer-et-etre-aimé/>

⁵⁵ PAWSIE (2019). Personnes itinérantes et chiens : Des liens bénéfiques. Repéré à : <https://pawsie.ca/fr/article/personne-itinerantes-et-chiens-des-liens-benefiques>

⁵⁶ PAWSIE (2019). Personnes itinérantes et chiens : Des liens bénéfiques. Repéré à : <https://pawsie.ca/fr/article/personne-itinerantes-et-chiens-des-liens-benefiques>

⁵⁷ PAWSIE (2019). Personnes itinérantes et chiens : Des liens bénéfiques. Repéré à : <https://pawsie.ca/fr/article/personne-itinerantes-et-chiens-des-liens-benefiques>

Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018 produit par le MSSS, les principales causes liées à la perte d'un logement sont la dépendance et la toxicomanie (42 %), ainsi que l'incapacité à payer le loyer ou l'hypothèque (16 %).⁵⁸ Ainsi, les problèmes de dépendance et de toxicomanie sont fréquents chez les personnes en situation d'itinérance complexifiant l'accès aux services en représentant un critère d'exclusion et une entrave au processus de réaffiliation sociale. Les partenaires appuient qu'ils ne sont pas toujours outillés pour faire face à cette réalité.

En résumé

Les partenaires soutiennent en très grand nombre que ces éléments limitent l'aide et l'accompagnement possible envers certaines personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, nécessitant une plus grande souplesse des milieux et des approches actuelles. Notamment, il serait pertinent de revoir les mesures limitantes au niveau de l'accessibilité, de manière à en dégager les conséquences, sur le processus de réaffiliation sociale.

7.2 Hébergement de transition et de réinsertion sociale

L'étape de transition à la sortie d'un établissement représente un enjeu considérable pour assurer un suivi et un accompagnement auprès des personnes à risque, particulièrement lorsque leur localité d'appartenance est éloignée des centres urbains. Cette réalité régionale favorise le phénomène des *portes tournantes* ou encore, le retour à la rue dans certains cas.

7.2.1 Établissement carcéral

La sortie d'un établissement carcéral représente un point de transition pouvant mener dans plusieurs cas à une situation d'itinérance. Le processus judiciaire et la détention contribuent à une rupture sociale significative pour la personne qui se retrouve sans logement et sans emploi. D'après le rapport du *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018 du MSSS : résultats supplémentaires pour Lanaudière*, 6,4 % ont évoqué avoir perdu leur logement en raison d'une incarcération.⁵⁹ À la sortie de détention, la personne judiciarisée est souvent discriminée en fonction de son parcours lorsqu'elle effectue des démarches pour se loger ou pour se trouver un emploi. Ces défis favorisent un processus de désaffiliation sociale, en plus d'augmenter le risque d'être en situation d'itinérance. Pour la région de Lanaudière, les hommes judiciarisés sont incarcérés à l'établissement de détention de Saint-Jérôme pour des peines inférieures à deux ans. La difficulté d'accès à l'information et les démarches administratives sont des enjeux impactant le processus de réinsertion sociale. Pour tous les partenaires, il s'avère essentiel de mieux accompagner, en collaboration avec le milieu de la justice, les personnes à leur sortie d'un établissement carcéral dans les démarches permettant l'accès à des services de base, par exemple, l'obtention d'une carte

⁵⁸ MSSS (2019). *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018*. Repéré à : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002292/>

⁵⁹ MSSS (2019). *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018*. Repéré à : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002292/>

d'assurance maladie et d'une carte d'assurance sociale valide, compléter une demande d'aide financière de dernier recours, et vers une recherche de stabilité résidentielle.

7.2.2 Centres jeunesse

La sortie d'un centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation s'avère être un point de transition à risque d'itinérance. Plusieurs enjeux sont associés au passage à la vie adulte pour les jeunes des centres jeunesse qui doivent investir leur vie professionnelle, résidentielle et relationnelle. Une étude longitudinale sur le devenir des jeunes placés au Québec a démontré que près de 20 % des jeunes des centres jeunesse vivent une situation d'itinérance dans les treize mois suivant l'atteinte de leur majorité.⁶⁰ Effectivement, l'accès à un logement est souvent complexe, dans un contexte de précarité financière, sans endosseur à défaut de paiement, en plus des demandes d'enquêtes de crédit exigées avant la signature du bail. De plus, l'itinérance jeunesse est associée à un risque plus élevé de situations discriminatoires, d'exploitation sexuelle, ainsi que de problème de dépendances et de sécurité.⁶¹ Cela appuie les besoins soulevés par les partenaires quant à la période de transition et la nécessité d'avoir plus de ressources adaptées pour les accompagner à leur sortie du système. Actuellement, dans la région de Lanaudière, le programme d'intervention intensive en vue de préparer le passage à la vie autonome et d'assurer la qualification des jeunes des centres jeunesse (PQJ) permet de prévenir les situations d'itinérance auprès des « jeunes les plus vulnérables et à risque d'être marginalisés, de 16 à 19 ans, en les accompagnant de façon structurante lors de la transition à la vie adulte ».⁶²

7.2.3 Centre hospitalier

La sortie d'un centre hospitalier suscite aussi des réflexions en lien avec l'accessibilité aux ressources d'hébergement de transition permettant d'assurer une prise en charge lors de la période de convalescence. Aussi, un défi d'accessibilité est soulevé lorsqu'il y a des problématiques concomitantes à la problématique de santé physique, telles qu'un problème de santé mentale ou de dépendance. La réalité géographique est une entrave parfois au rétablissement de la personne en milieu rural et éloigné, en raison du manque de transport pour accéder aux ressources ou pour se rendre à un suivi médical en milieu urbain.

En résumé

En résumé, les consultations ont mis de l'avant le manque de ressources d'hébergement de transition et de réinsertion sociale lors d'une sortie d'établissement (établissement carcéral, centres jeunesse, centre hospitalier). Effectivement, la trajectoire actuelle ne considère pas les besoins à long terme pour permettre un accompagnement vers la stabilité résidentielle et favoriser la sortie de la rue. D'après les expériences des partenaires, les hébergements d'urgence sont davantage sollicités en raison d'un manque

⁶⁰ La Presse (2019). À leur sortie du système à 18 ans, les jeunes de la DPJ se retrouvent parfois à la rue. <https://www.ledevoir.com/societe/sante/567330/une-fois-sortis-du-systeme-les-jeunes-places-vivent-de-l-instabilite-residentielle> Consulté le 8 août 2022.

⁶¹ Dans la rue (2022). Itinérance jeunesse. <https://danslarue.org/a-propos-de-nous/itinérance-jeunesse/> Consulté le 8 août 2022.

⁶² Ministère de la Santé et des Services sociaux (2021). S'allier devant l'itinérance, Plan d'action interministériel en itinérance, Québec. 88 p.

de ressources transitoires et spécialisées en réinsertion sociale contribuant au phénomène des *portes tournantes*.

7.3 Hébergement non mixte et itinérance au féminin

Les partenaires ont identifié un manque de ressources spécifiques pour les femmes et la communauté LGBTQ2+ en matière d'itinérance dans la région de Lanaudière. La majorité des ressources d'hébergement sont mixtes, et ce, malgré les facteurs de risque relevés dans la littérature. D'après le CREMIS, « l'entrée en itinérance, dont le recours aux refuges mixtes, rend les femmes vulnérables à de nouveaux abus et à l'exploitation sexuelle ». ⁶³ Bien que les services d'hébergement de la région s'adaptent au maximum de leur capacité et que les partenaires observent une utilisation croissante des ressources par les femmes, il n'en demeure pas moins que le CREMIS appuie « l'intérêt à développer, maintenir et coordonner les services non mixtes s'adressant spécifiquement aux femmes ». ⁶⁴ Basée sur la littérature, le CREMIS propose de voir l'itinérance au féminin « comme une expérience genrée, où la pauvreté, la violence, la maternité, la *proche-aidance* » ont une fonction charnière. En ce sens, la mesure 6.2 du PAII 2021-2026, visant à consolider les services d'hébergement d'urgence et de transition pour les femmes en situation d'itinérance, permettra de « redessiner leurs trajectoires vers le rétablissement et l'inclusion », en plus « d'offrir à ces femmes des lieux sécuritaires où elles se sentent bien accueillies, qui répondent à leurs besoins et qui respectent leur rythme ». ⁶⁵

En appui à ces éléments, les expériences recueillies ont confirmé les réticences de certaines femmes à utiliser les ressources d'hébergement mixte pour diverses raisons. D'ailleurs, quelques femmes en situation d'itinérance ou d'instabilité résidentielle ont partagé aux intervenants du milieu des appréhensions face à l'utilisation des ressources d'hébergement mixte, allant jusqu'à refuser les services offerts pour certaines. Plus précisément, elles expriment une crainte face aux hommes, ainsi qu'un manque de confiance dans la relation d'aide avec ceux-ci. Les ressources d'hébergement mixte ont actuellement des intervenants de sexe masculin accentuant, pour plusieurs femmes ayant vécu des situations de violence ou d'abus psychologiques, un inconfort.

7.4 Accès à une ressource non institutionnelle

Les ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF) permettent à plusieurs personnes aux prises avec des situations particulières d'atteindre une stabilité résidentielle en fonction de leurs besoins. Cependant, les consultations ont permis de discuter des enjeux d'accessibilité en regard des problématiques concomitantes et des critères d'exclusion aux ressources spécialisées. Entre autres, une personne ayant un portrait clinique plus complexe aura plus de difficultés à être acceptée dans une ressource spécialisée, par exemple, si elle a une déficience intellectuelle, des limitations physiques, un problème de dépendance ou de santé mentale, nommément parce que le milieu n'est pas adapté, ou encore, outillé pour répondre à certains besoins spécifiques.

⁶³ CREMIS (2015). Portrait des femmes en situation d'itinérance : de multiples visages. Volume 8, numéro 2, automne 2015.

⁶⁴ Ministère de la Santé et des Services sociaux (2021). *S'allier devant l'itinérance*, Plan d'action interministériel en itinérance, Québec. 88 p.

⁶⁵ Ministère de la Santé et des Services sociaux (2021). *S'allier devant l'itinérance*, Plan d'action interministériel en itinérance, Québec. 88 p.

8. ANALYSE DIAGNOSTIQUE

La démarche de cartographie et les résultats présentés ont mené à une analyse diagnostique du continuum de services d'hébergement et de logement en itinérance dans Lanaudière. Cette section du rapport posera un regard critique sur les enjeux relevés lors des consultations avec les partenaires, en plus de faire part des initiatives locales et régionales positives pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

8.1 Grands constats

En raison des facteurs de vulnérabilité des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, les ressources communautaires et organisationnelles doivent être en mesure de s'adapter à leur réalité et à leurs besoins, en plus d'assurer une flexibilité dans l'offre de service quant aux critères d'accessibilité et d'exclusion. Dans ce même ordre d'idée, les services de proximité ont été identifiés comme une partie de la solution aux enjeux associés aux particularités géographiques du territoire et au transport. Tel que mentionné précédemment, le déploiement d'un système d'accès coordonné dans la région aura une incidence collective positive en facilitant l'accès aux ressources de la trajectoire vers le logement pour les personnes confrontées à une instabilité résidentielle ou en situation d'itinérance. Ainsi, les consultations ont éclairé la nécessité de proposer un modèle d'accès coordonné qui tiendra compte des besoins de la personne dans sa globalité et priorisera le modèle *Logement d'abord*, sans discrimination dans la trajectoire de services. En finalité, le déploiement d'un accès coordonné assurera une continuité et une fluidité dans la trajectoire de services, c'est-à-dire en facilitant l'accès peu importe la porte d'entrée utilisée, comme promue par l'approche du « *no wrong door* ».

Les consultations ont appuyé l'importance d'avoir une offre de service diversifiée et des mécanismes de collaboration efficaces pour le bien-être des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Afin d'assurer la continuité et la fluidité, les acteurs œuvrant en itinérance pourront utiliser un système d'accès coordonné pour y inscrire les informations pertinentes relatives à la trajectoire de services d'une personne en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, avec son consentement et en toute confidentialité, dans le but d'y offrir le meilleur soutien et de l'orienter vers les ressources adéquates en fonction de ses besoins. La cartographie des ressources d'hébergement et de logement de Lanaudière a mis en lumière le manque de ressources spécifiques ayant une expertise et une approche adaptées aux caractéristiques de vulnérabilité de différents groupes, tels que les femmes, la communauté LGBTQ2+, les jeunes, les personnes âgées et les personnes aux prises avec une déficience physique, visuelle et/ou intellectuelle. Aussi, on observe des répercussions en amont sur la trajectoire de services en itinérance lors des sorties d'établissement, en raison d'un manque d'hébergement transitoire et de réinsertion sociale à long terme, contribuant au phénomène des *portes tournantes*, ainsi qu'à des séjours plus longs dans les hébergements d'urgence et de courte durée, sans toutefois être en mesure d'amorcer une démarche de sortie de la rue.

8.2 Initiatives positives

Les discussions avec les partenaires de la région ont confirmé les avantages à maintenir une approche SRA et *Logement d'abord* dans une volonté d'accompagner les personnes en situation d'itinérance vers une stabilité résidentielle dans un premier temps. D'ailleurs, une étude réalisée par le centre *Canadian Homelessness Research Network* fait mention des résultats obtenus lors du projet *At Home* basé sur un modèle *Logement d'abord*. Les résultats ont démontré une plus grande stabilité résidentielle des personnes en situation d'itinérance chronique, une diminution des visites à l'urgence et des hospitalisations, une stabilisation ou une diminution des problèmes de dépendance, ainsi que des problèmes de santé physique et mentale, une diminution des problèmes judiciaires et une amélioration globale de leur qualité de vie.⁶⁶

La communauté de pratique a aussi été identifiée comme une initiative permettant de renforcer les niveaux de partenariat et de maintenir une vision commune. Elle assure une cohérence des actions, en plus de considérer les complémentarités de chacun dans l'amélioration continue du continuum de services, ainsi que le partage des compétences en matière d'itinérance. Le Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ) et le Programme de qualification des jeunes (PQJ) sont reconnus comme une démarche préventive quant au risque d'itinérance face à la stigmatisation vécue. Ces programmes assurent une plus grande accessibilité à des services spécialisés répondant à des besoins spécifiques. Enfin, le partenariat avec le corps policier permet des interventions concertées ayant des répercussions davantage positives auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans la communauté.

Par ailleurs, une initiative sera déployée dans deux ressources d'hébergement d'urgence pour offrir des alternatives aux personnes en situation d'itinérance ayant des troubles liés à l'usage de substances. Pour l'une d'elles, l'accès à une infirmière soutiendra la nécessité de mettre en place « des services d'hébergement d'urgence en itinérance destinés aux personnes qui ont des comportements à risque au regard de leur consommation et de consolider les ressources existantes ».⁶⁷ Cela s'inscrit dans le cadre de la mesure 3.1 du PAII 2022-2026, visant le rehaussement du continuum de services en dépendance pour les personnes en situation d'itinérance, et permettra d'assurer une détection, une évaluation spécialisée en dépendance et un accompagnement en cohérence avec les principes de l'approche de réduction des méfaits.

Les acteurs œuvrant en itinérance dans la région de Lanaudière prennent part à des initiatives locales et régionales pour réduire la stigmatisation des personnes en situation d'itinérance. D'ailleurs, certaines rencontres auprès de différentes villes, de commerçants et de propriétaires ont permis de transmettre une image plus positive des personnes en situation d'itinérance et de les sensibiliser à la notion de responsabilisation collective. Les activités de prévention et de sensibilisation permettent une plus grande ouverture sociale auprès de la population. Le dénombrement des personnes en situation d'itinérance au

⁶⁶ Gaetz, Stephen, Fiona Scott et Tanya Gulliver, éd., *L'approche Logement d'abord au Canada : Appuyer les communautés pour mettre fin à l'itinérance*, Canadian Homelessness Research Network Press, Toronto, 2013.

⁶⁷ Ministère de la Santé et des Services sociaux (2021). *S'allier devant l'itinérance*, Plan d'action interministériel en itinérance, Québec. 88 p.

Québec prévu le 11 octobre 2022 permettra aussi de s'inscrire dans cette même visée, puisque ce sera « une belle occasion de sensibiliser et de mobiliser les partenaires et la population sur la question de l'itinérance ».⁶⁸

8.3 Aspects à améliorer

La démarche de cartographie a permis de poser un regard critique et d'entrevoir les aspects à améliorer concernant la trajectoire de services du continuum d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

L'accès aux ressources dans la trajectoire des personnes en situation d'itinérance demeure au cœur des enjeux présentés et discutés lors de la démarche de cartographie avec les partenaires. Tout d'abord, il importe de démontrer une capacité d'adaptation dans la manière de joindre les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, de manière à pallier aux particularités géographiques du territoire et aux lacunes du réseau de transport, et d'assurer une réponse adéquate à leurs besoins en considération de leur réalité. Cet aspect s'avère d'autant plus important pour les personnes en situation de vulnérabilité dont la localité d'appartenance est située en milieu rural.

Aussi, pour réduire le nombre de personnes demeurant en amont de la trajectoire de services et favoriser une stabilité résidentielle pour plusieurs d'entre elles, il serait bénéfique de maximiser un accès d'hébergement transitoire et de réinsertion sociale à long terme, et ce, de façon à réduire les obstacles liés à l'accès. Plus spécifiquement, au-delà de la capacité des ressources, les particularités géographiques associées pour certains à une grande distance à parcourir pour avoir accès à la ressource, en plus des enjeux relatifs au transport renforcé majoritairement par une précarité financière accentuent la complexité d'amorcer une démarche visant une sortie du système d'hébergement en itinérance vers le logement. Dans cette même perspective et pour agir sur l'itinérance cachée, il demeure nécessaire de développer des ressources spécifiques, offrant un lieu sécuritaire, pour les femmes et la communauté LGBTQ2+ dans la région. Des centres de dégrisement seraient aussi un ajout considérable à la trajectoire de services pour soutenir les personnes en situation d'itinérance aux prises avec une problématique de dépendance ou de toxicomanie.

Des actions devront être réalisées pour maximiser les ressources disponibles vers un meilleur accès aux logements sociaux, notamment grâce à l'octroi de PSL. La démarche actuelle appuie fortement les activités de sensibilisation dans la communauté dans la volonté d'engendrer des répercussions favorables auprès des propriétaires de logements locatifs privés, et ainsi, améliorer l'accessibilité pour les personnes en situation de vulnérabilité. La pénurie de logements dans la région et la hausse du prix des loyers ont accentué la difficulté à se loger pour les personnes plus défavorisées. Il ne faut pas oublier que le 1^{er} juillet de chaque année demeure une période critique pour plusieurs vivant une situation de précarité financière et d'instabilité résidentielle. Cette réalité sous-tend le besoin d'agir tôt, en décelant des solutions, dans les mois précédant le 1^{er} juillet de chaque année, en collaboration avec les partenaires. D'ailleurs, le développement de logements

⁶⁸ Ministère de la Santé et des Services sociaux (2022). Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec - Tout le monde compte – S'allier devant l'itinérance pour mieux comprendre le phénomène, publication no : 22-946-03W.

abordables et accessibles sur le territoire pourrait s'inscrire dans une action concrète pour prévenir les trajectoires menant à une situation d'itinérance.

8.4 Défis dans la réalisation de l'exercice

La démarche de cartographie a nécessité une planification de chacune des étapes. Cela n'a pas été sans défis dans l'actualisation des travaux. Effectivement, des délais ont été causés, dans l'échéance prévue initialement, en raison du contexte de pandémie. En raison des besoins accrus des personnes en situation de vulnérabilité, plusieurs ressources ont vu leurs activités augmentées durant cette période, diminuant leur disponibilité pour s'impliquer dans des rencontres pour la cartographie. L'échéancier a été revu, afin d'introduire de manière créative les éléments à discuter dans des rencontres déjà existantes avec les partenaires.

La présente démarche de cartographie comporte des limites quant à l'information incluse dans le rapport. Plus précisément, il fait part des grandes lignes directrices et des éléments clés du contexte actuel pour favoriser une meilleure compréhension du continuum de services d'hébergement et de logement dans Lanaudière. Conséquemment, il représente un outil supplémentaire pour tous les acteurs œuvrant en itinérance et permettra de suivre l'évolution du phénomène de l'itinérance dans la région grâce à un mécanisme de révision.

Le nouvel échéancier des travaux s'étant prolongé durant la période estivale, il s'est avéré prématuré d'offrir une version pour consultation à tous les acteurs œuvrant en itinérance. Le soutien de différents membres a été privilégié afin de soutenir l'évolution de la rédaction du présent rapport. Cependant, cette étape importante sera effectuée cet automne et permettra une révision des éléments retenus.

CONCLUSION

Pour conclure, la cartographie des ressources d'hébergement et de logement disponibles dans Lanaudière présente un portrait visuel de la trajectoire de services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Les travaux ont permis d'identifier les enjeux majeurs, liés aux particularités de la région, à l'égard de l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et des services, et d'en relever des priorités régionales, ainsi que des pistes d'amélioration. Bien que la majorité des obstacles et des problématiques relevés dans le rapport de cartographie étaient déjà connus par les acteurs œuvrant en itinérance, il devenait primordial de les mettre en perspective pour favoriser une meilleure compréhension des éléments contributifs au maintien des situations d'itinérance ou d'instabilité résidentielle.

Les consultations avec les partenaires dans le cadre du processus de cartographie ont précisé les priorités retenues et qui seront considérées dans la proposition d'un accès coordonné. D'ailleurs, les priorités de la région sont étroitement liées aux enjeux d'accessibilité associés aux particularités géographiques du territoire, au réseau de transport, à la capacité de se déplacer vers les ressources, ainsi qu'aux critères d'accès et d'exclusion des ressources.

Le rapport de cartographie a permis d'émettre des pistes d'amélioration, en lien avec les grands constats réalisés lors de la démarche, au travers du rehaussement des ressources de la trajectoire d'hébergement et de logement en itinérance :

- Favoriser une intervention de proximité dans la communauté et une approche d'intervention différenciée selon les sexes;
- Favoriser les ressources à haut seuil de tolérance facilitant l'accessibilité et l'inclusion;
- Prévoir des ressources de transition et à long terme pour la réinsertion sociale, ainsi que des centres de dégrisement pour les personnes en état d'intoxication aiguë;
- Bonifier les programmes d'accès à un logement social ou abordable;
- Maintenir des activités de sensibilisation aux réalités vécues par les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, afin de contribuer à une plus grande ouverture sociale et renforcer la vision d'une responsabilité collective.

Suggestions en lien avec un modèle d'accès coordonné

Le déploiement d'un accès coordonné dans Lanaudière permettra également de mettre en place une structure ayant comme objectif d'assurer une évolution dans la compréhension des trajectoires connues, ainsi que des objectifs à fixer et à poursuivre pour les années à venir. Il sera d'ailleurs développé en fonction des diverses réalités de la région, de manière à répondre efficacement aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, et donc, faciliter la recherche de stabilité résidentielle, financière, socioprofessionnelle, juridique et de santé. Le déploiement d'un

accès coordonné est prévu à l'automne 2022, en cohérence avec les priorités régionales identifiées dans le rapport de cartographie et le PARCI 2022-2024.

Le programme fédéral VCS fait état des principaux objectifs d'un accès coordonné, soit :

1. Aider les communautés à assurer l'équité et à donner la priorité aux personnes qui ont le plus besoin d'assistance;
2. Aider plus de personnes à passer plus rapidement dans le système;
3. Réduire le nombre de nouveaux cas d'itinérance;
4. Améliorer la collecte et la qualité des données.

Tout d'abord, il existe actuellement un *comité hébergement* avec les acteurs clés en itinérance du RLS Sud, visant à faciliter la trajectoire de services des usagers au travers d'un partenariat continu entre chacune des ressources. Ce modèle a démontré des avantages notables dans la continuité et la fluidité des services offerts aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. En plus, les partenaires du RLS Nord ont démontré une adhésion et une reconnaissance à l'égard de ce modèle, appuyant les prémices d'un accès coordonné très intéressant pour la région, ainsi qu'un intérêt à s'engager et à s'impliquer dans la démarche.

En ce sens, la suite de ce présent rapport sera actualisée par la création d'un comité multisectoriel, constitué de membres du CRIL, dans l'intention d'y inclure des représentants des secteurs clés en itinérance, et qui s'approprient le déploiement de la structure du système d'accès coordonné. Le comité aura pour mandat d'identifier clairement les points d'entrée du système, en plus de définir des protocoles en fonction des priorités régionales et des ressources disponibles. Il sera aussi responsable de déterminer l'ordre des critères de priorisation pour l'accès à un logement, selon les priorités retenues face à un besoin d'assistance plus urgent ou des éléments de vulnérabilité, et en fonction des renseignements recueillis sur la personne ou la famille en situation d'itinérance ou confrontée à une instabilité résidentielle.

Bien que la mise en place d'un système d'accès coordonné soit proposée aux communautés désignées, la réalité géographique lanaudoise appuie la pertinence d'y inclure l'ICRÉ pour améliorer l'accès aux ressources. Le système de gestion de l'information sur les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir permettra « une approche systémique intégrée, assortie d'un processus décisionnel commun et d'objectifs communs ».⁶⁹ En raison de la perspective locale et régionale, un modèle décentralisé sera à privilégier pour les étapes d'évaluation et d'aiguillage vers les services de logement. Le mécanisme d'accès aux ressources du continuum d'hébergement et de logement en itinérance sera facilité par une approche de proximité, entre autres, en offrant des services mobiles basés sur l'approche du « *no wrong door* » permettant à n'importe quelle ressource en itinérance de procéder à une admission ou d'offrir directement des services en fonction d'une évaluation sommaire des besoins. Cette suggestion sous-tend

⁶⁹ Gouvernement du Canada (2022). Directive de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance. Repéré à : <https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html>

une piste de solution en lien avec les enjeux décrits à l'égard des particularités géographiques et du transport.

Dans une perspective sociale, le phénomène de l'itinérance requiert une mobilisation collective et une responsabilité partagée, afin de reconnaître et d'émettre des solutions face aux causes structurelles liées à la pauvreté, la toxicomanie et l'itinérance. D'ailleurs, le CISSS de Lanaudière ainsi que tous les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires témoignent de la pertinence de renforcer les filets sociaux, en plus de prévenir la discrimination et l'exposition à la violence des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. La compréhension du phénomène de l'itinérance permettra à tous de se mobiliser pour prévenir les trajectoires menant à une situation d'itinérance, au travers de solutions adaptées aux diverses réalités locales et régionales, dans une approche SRA ou de *Logement d'abord*.

Mécanisme de révision

La cartographie sera en constante évolution selon les différentes offres de service des ressources y étant présentées. Elle sera révisée de manière occasionnelle lorsqu'il y aura des modifications organisationnelles, structurelles ou législatives.

ANNEXE 1 – La carte décisionnelle des ressources d’hébergement au printemps 2022

Personne de 18 ans et plus

« dans la rue » Sans logement présentement						Réside dans un logement inadéquat « à risque de tomber dans la rue »						
6	5	4	3	2	1	7	8	9	10	11	12	13
Personne en situation de crise. Besoin de contrôler la crise, éviter l’hospitalisation	Toute personne 18 ans et + cherche un toit seulement pour la nuit	Adulte, homme ou femme, de 30 ans et +	Vit avec une problématique de santé mentale (diagnostic ou pas)	Jeune, homme ou femme, de 18 à 30 ans	Présence d’enfant(s)	Femme vivant une situation de violence		Locataire Hausse de loyer injustifié Réparations à faire (insalubrité) Proprio violent, intrusif	Homme ou femme vivant avec une problématique de santé mentale (diagnostic ou pas)	Loyer trop dispendieux	Perte d’autonomie liée à un handicap physique	Perte d’autonomie en lien avec le vieillissement
Services de crises de Lanaudière 1 800 436-0966 16 places (8 à Rawdon et 8 à Repentigny)	HUL Refuge d’urgence : 12 places Dortoir et halte-chaleur HUTTE 6 places + Unité point de départ Minuit à 6 h De novembre à avril (Joliette) 220 rue Lajoie Sud 450 759-6848 5-7 lits de camp	HUL (Joliette) 450 753-7735 11 places HUTTE (Terrebonne) 450 471-4664 9+14 places	Habitat Jeunesse (Mascouche) (18-30 ans) 9 places 450 474-4938 Vaisseau d’Or (Les moulins) (Terrebonne) (+ de 18 ans) 450 492-1119 Maison l’Intersection (7-8 chambres Joliette, 18 ans +) Propulsion Lanaudière (Nord) (+ de 18 ans) 16 Logements supervisés et 23 HLM 450-752-6570	Auberges du cœur : Roland-Gauvreau (Joliette) 450 759-2114 9-12 places Chaumière Jeunesse (Rawdon) 450 834-2517 7-9 places Le Diapason (Mascouche) 450 477-6201 5 logements supervisés 18-20 ans	Père en difficulté avec enfant(s) Maison oxygène Joliette-Lanaudière 450 499-2617 6 places + 2 appartements supervisés Mère monoparentale avec enfant(s) avec un projet de retour aux études ou au travail Maison Pauline Bonin 450c752-6730 12 logements 3 ans max Mère avec enfant(s) en situation de vulnérabilité Refuge pour L (en création) 7-8 places	Présence de violence conjugale (amiE de cœur, conjointE, mari, « ami-santé », EX) 3 maisons d’hébergement pour femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants La Traverse 450 759-5882 12 places Regard’en Elles 450 582-6000 16 places Regroup’elles 450 964-4404	Toute autre forme de violence Regard’en elles 450 582-6000 16 places Ou Refuge pour L (en création)	ALL Défense des droits des locataires 450 394-1778	Soutien à la recherche de logement ou soutien au maintien dans son logement Si réside dans 4 MRC du Nord Propulsion Lanaudière 450 752-6570 Au sud, 18-30 ans Habitat Jeunesse 450 474-4938	Aide pour se trouver un logement : OMH Sud 450 471-9424, poste 224 <i>En démarche OMH Joliette</i> ACEF aide budget, dettes, etc. 450 756-1333	Maison d’à côté (MAC) Trio-Logis 438 863-9323	Faire une demande SAPA CISSS de Lanaudière 811
						1 800 violence conjugale 1 800 363-9010						

Jeune de 17 ans et moins		
Sud de Lanaudière	Nord de Lanaudière	DPJ : 1 800 665-1414
Diapason 450 477-6201	Accueil Jeunesse 450 759-4610	

