

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de l'Outaouais

Québec



# PLAN D'ACTION RÉGIONAL COMMUNAUTAIRE INTÉGRÉ ET INTERMINISTÉRIEL EN ITINÉRANCE

OUTAOUAIS 2021-2026

Rédigé par Stéphanie Piché, agente de planification, programmation et recherche  
Direction des programmes Santé mentale et dépendance  
Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais

30 juin 2022 (mise à jour septembre 2022 et avril 2023)

## Table des matières

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PREMIÈRE PARTIE : CONTEXTE ET RÉALITÉS RÉGIONALES DE L'ITINÉRANCE .....             | 5         |
| ÉLÉMENTS CONTEXTUELS .....                                                          | 5         |
| RÉALITÉS DE L'ITINÉRANCE SUR LE TERRITOIRE .....                                    | 7         |
| LES GRANDS APPRENTISSAGES .....                                                     | 9         |
| DEUXIÈME PARTIE : ÉLABORATION DU PLAN INTÉGRÉ.....                                  | 12        |
| 2.1 STRUCTURE DE GOUVERNANCE .....                                                  | 12        |
| 2.2 CONSULTATIONS .....                                                             | 14        |
| 2.3 ACTIONS À MENER POUR LUTTER CONTRE L'ITINÉRANCE .....                           | 17        |
| <b>PAII 2021-2026 : STRATÉGIE D'ACTION ET INVESTISSEMENTS RÉGIONAUX .....</b>       | <b>17</b> |
| <b>PRIORITÉS COMMUNAUTAIRES VERS UN CHEZ-SOI RÉGULIER ET INVESTISSEMENTS .....</b>  | <b>23</b> |
| Priorités communautaires .....                                                      | 23        |
| Plan d'investissement VCS.....                                                      | 24        |
| <b>VERS UN CHEZ-SOI SUPPLÉMENTAIRE : DES INVESTISSEMENTS BIEN ACCUEILLIS! .....</b> | <b>24</b> |
| <b>LES PRIORITÉS D' ACTIONS RÉGIONALES .....</b>                                    | <b>25</b> |
| <b>PARCII 2021-2026 : RÉPARTITION FINANCIÈRE.....</b>                               | <b>26</b> |
| 2.4 ACCÈS COORDONNÉ .....                                                           | 31        |
| A. Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance .....       | 32        |
| B. Gouvernance et partenaires.....                                                  | 35        |
| C. Objectifs et portée de l'accès coordonné .....                                   | 36        |
| D. Point d'accès .....                                                              | 36        |
| E. Triage et évaluation .....                                                       | 36        |
| F. Aiguillage et référence.....                                                     | 36        |
| G. Système de gestion d'information en itinérance .....                             | 36        |
| H. Suivi et amélioration continue .....                                             | 37        |
| 2.5 RÉSULTATS COMMUNAUTAIRES .....                                                  | 38        |
| PROCHAINES ÉTAPES.....                                                              | 39        |
| ANNEXE 1 – Complément d'informations .....                                          | 40        |
| A - PLAN D'INVESTISSEMENT VERS UN CHEZ-SOI .....                                    | 40        |
| B - ACCÈS COORDONNÉ.....                                                            | 40        |
| C - RÉSULTATS COMMUNAUTAIRES .....                                                  | 45        |
| D - COMMUNICATIONS ET OFFRE DE SERVICES.....                                        | 46        |
| Annexe 2: Travaux pour la cartographie - Questions d'entrevue .....                 | 47        |

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Annexe 3 – Travaux pour la cartographie - Entrevues et rencontres ..... | 48 |
| Bibliographie.....                                                      | 51 |

## Acronymes

|             |                                                                          |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------|
| CCRI        | Comité de coordination régionale en itinérance                           |
| CD          | Communauté désignée                                                      |
| CDIO        | Comité directeur interministériel de lutte à l'itinérance de l'Outaouais |
| CIPTO       | Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais     |
| CISSEO      | Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais            |
| CRDJA       | Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation            |
| CRIO        | Collectif régional de lutte à l'itinérance de l'Outaouais                |
| DJ CISSEO   | Direction Jeunesse                                                       |
| DSMD CISSEO | Direction de la santé mentale et dépendance                              |
| DSPu CISSEO | Direction de la santé publique                                           |
| DSTL CISSEO | Direction des services techniques et de la logistique                    |
| EMI         | Équipe mobile en itinérance                                              |
| FOHO        | Fédération des OSBL d'habitation de l'Outaouais                          |
| IMAGES      | Équipe d'Interventions pour mieux agir en exclusion sociale              |
| ICRÉ        | Itinérance en communauté rurale éloignée                                 |
| OHO         | Office d'habitation de l'Outaouais                                       |
| OIO         | Œuvres Isidore-Ostiguy                                                   |
| PAII        | Plan d'action interministériel en itinérance (gouvernement du Québec)    |
| PSL         | Programme de soutien au loyer                                            |
| SCHL        | Société canadienne d'habitation et de logement                           |
| SHQ         | Société d'habitation du Québec                                           |
| SPVG        | Service de police de la Ville de Gatineau                                |
| UQO         | Université du Québec en Outaouais                                        |
| VCS         | Vers un chez-soi – programme fédéral de lutte à l'itinérance             |

## Préambule

Ce document a été rédigé au printemps 2022 en prenant en considération les orientations ministérielles et les investissements reçus à ce moment. De plus, les actions planifiées reflètent le plan selon les modalités de l'appel de projets PARCII 2022-2024 sans en connaître les résultats qui en découleront soit, la nature des projets déposés et les résultats découlant de l'analyse de ces projets.

Il est prévu de mettre le présent document à jour au besoin selon l'évolution des facteurs qui viendront influencer le contexte des continuums de services visant à soutenir les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir tout en conservant la vision régionale que s'est dotée l'Outaouais pour les années 2021-2026.

# PLAN D'ACTION RÉGIONAL COMMUNAUTAIRE INTÉGRÉ ET INTERSECTORIEL OUTAOUAIS 2021-2026

## PREMIÈRE PARTIE : CONTEXTE ET RÉALITÉS RÉGIONALES DE L'ITINÉRANCE<sup>1</sup>

### ÉLÉMENTS CONTEXTUELS

En 2014, le gouvernement du Québec adoptait la Politique nationale de lutte à l'itinérance. Dans ce texte, on insiste sur le fait que l'itinérance n'est d'aucune façon acceptable ou tolérable. Il est de la responsabilité de toutes les actrices et de tous les acteurs de la société québécoise de participer à prévenir et réduire l'itinérance.

Au cœur de la compréhension du phénomène, on retrouve le principe que l'itinérance est un processus. Les actions pour le prévenir et le réduire - et par extension réduire les méfaits qui y sont associés - doivent être en cohérence pour réussir d'une part à freiner les trajectoires qui y

---

<sup>1</sup> Les éléments de cette partie sont tirés du *Plan communautaire en itinérance 2022-2024 – Région de l'Outaouais*, CISSS de l'Outaouais, mars 2022 et du *Plan d'action régional et communautaire intégré, Document d'orientation à l'intention des centres intégrés et centres intégrés universitaire de santé et de services sociaux*, MSSS, 1<sup>er</sup> octobre 2021.

mènent et d'autre part à les renverser pour qu'elles mènent à la réaffiliation et la (ré)intégration sociocommunautaire.

Le principal défi demeure de répondre à la grande complexité des problèmes vécus par ces personnes. Pour ce faire, l'ensemble des acteurs de la société civile doivent travailler de concert pour bien accompagner les personnes en situation ou à risque d'itinérance dans cette sortie du processus et à retirer les obstacles qui y sont associés.

Cinq axes d'action ont été identifiés prioritaires :

1. Le logement;
2. Les services de santé et les services sociaux;
3. Le revenu;
4. L'éducation, l'insertion sociale et l'insertion socioprofessionnelle;
5. La cohabitation sociale et les enjeux liés à la judiciarisation.

Pour opérationnaliser la Politique nationale de lutte à l'itinérance, le gouvernement du Québec a déployé l'année suivante le Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020. Ce plan a permis de concrétiser plusieurs solutions déployées en Outaouais dont le développement de l'approche de stabilité résidentielle avec accompagnement, l'implantation de la Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, l'implantation d'un premier outil de repérage de l'instabilité résidentielle et la mise en place d'équipe de proximité intersectorielle (IMAGES).

Ce plan d'action s'est appliqué à mettre de l'avant la responsabilité partagée entre les paliers de gouvernement et les acteurs de la société au regard de l'itinérance. La crise sanitaire liée à la COVID-19 a été marquée par une complexification des problématiques et a exacerbé l'importance d'une concertation plus étroite entre les acteurs impliqués au regard de l'itinérance.

Afin de poursuivre l'opérationnalisation de la Politique nationale, à la fin de l'automne 2021, le gouvernement du Québec a lancé le Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII). Ce plan a comme vision de prévenir les trajectoires qui mènent à une situation d'itinérance, accompagner les personnes qui s'y trouvent vers la stabilisation de leur situation résidentielle, financière, socioprofessionnelle, juridique et/ou de santé en tenant compte de leurs besoins, de leur rythme et de leurs aspirations. Sous les thèmes de la prévention, l'accompagnement et l'intersectorialité, les principes directeurs suivants guideront l'orientation des actions des prochaines années :

1. Lutter contre la stigmatisation
2. Se responsabiliser collectivement
3. Reconnaître la diversité des visages, des parcours et des réponses
4. Accompagner et soutenir
5. Renforcer la capacité d'agir

En marge de ces travaux, les gouvernements du Québec et du Canada ont convenu d'une entente Canada-Québec concernant la mise en œuvre du programme Vers un chez-soi (VCS). Puisque selon l'Entente Canada-Québec concernant Vers un Chez-soi 2019-2024 (l'Entente) la région est visée par le volet de financement Communauté désignée (CD), le CISSS de l'Outaouais a coordonné la réalisation d'un plan communautaire en collaboration avec les acteurs clés de la communauté. Cette planification avait pour objectif de guider la région dans l'établissement des

priorités d'investissement VCS, la mise œuvre de l'accès coordonné ainsi que l'identification et le suivi des résultats communautaires. Cette planification a également été l'assise pour l'identification des projets financés dans le cadre de l'appel de projets VCS régulier 2022-2024 et les priorités d'actions retenues pour l'appel de projets 2022-2024 dans le cadre de l'implantation du PARCII en Outaouais.

Rappelons que *Vers un chez-soi* est la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance visant à prévenir et à réduire l'itinérance au Canada. Elle vise aussi à appuyer les objectifs de la *Stratégie nationale sur le logement*, et plus particulièrement, celui de venir en aide aux personnes les plus vulnérables à garder un logement sécuritaire, stable et abordable, et pour réduire l'itinérance chronique de 50 % à l'échelle canadienne d'ici 2027-2028<sup>2</sup>.

Dans l'optique de se donner une vision globale et de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés, le présent document consiste à intégrer le Plan d'action régional en itinérance national 2021-2026 et le plan communautaire. À ces deux plans s'ajoutent les objectifs et les actions prioritaires reconduits à l'automne 2021 par le Comité directeur intersectoriel en itinérance de l'Outaouais (CDIIO) dans le *Plan d'action régional en itinérance 2020 – Outaouais* ainsi que dans la *Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir*. Enfin, les résultats de la *Cartographie du système d'hébergement et de logement dans la communauté désignée de Gatineau* saura guider la priorisation des actions grâce à l'analyse des goulots d'étranglement et des trous de services en Outaouais. Le cumul de ces plans et de ces consultations permettra de créer un Plan d'action régional communautaire intégré et interministériel (PARCII) en itinérance 2021-2026 pour la région de l'Outaouais et de mener tous les partenaires de la région vers des objectifs communs.

## RÉALITÉS DE L'ITINÉRANCE SUR LE TERRITOIRE

Plusieurs facteurs ont des incidences sur la réalité de l'itinérance dans la Ville de Gatineau. Tout d'abord, la réalité frontalière avec l'Ontario et plus particulièrement avec la ville d'Ottawa force Gatineau à composer avec un phénomène d'itinérance de très grande ville (agglomération d'un million d'habitants), alors qu'elle a des services pour une ville de 350 000 habitants. En effet, les personnes itinérantes se déplacent d'un côté à l'autre de la rivière des Outaouais rendant difficile leur dénombrement précis. Cette réalité a récemment été décrite dans l'étude *Situation transfrontalière de l'Outaouais et de l'est ontarien : Impacts et opportunités* réalisée par l'Observatoire en développement de l'Outaouais : « Le fait que les personnes itinérantes se déplacent d'un côté à l'autre de la frontière complique aussi leur accessibilité à des soins de santé physique et mentale et peut rendre leur réinsertion sociale et leur maintien en logement ou en emploi plus difficile. »<sup>3</sup> On y mentionne également que l'impact est particulièrement notable chez les jeunes en situation d'itinérance (p. 424).

Cette proximité avec Ottawa a aussi une grande influence sur le prix des loyers à Gatineau : les loyers étant plus chers en Ontario fait hausser les loyers dans la région de Gatineau. Selon

---

<sup>2</sup> GOUVERNEMENT DU CANADA (25 avril 2022). Tiré du site internet « [www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sans-abri.html](http://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sans-abri.html) »

<sup>3</sup> OBSERVATOIRE DU DÉVELOPPEMENT DE L'OUTAOUAIS (2021). *Situation transfrontalière de l'Outaouais et de l'est Ontarien : impacts et opportunités – rapport complet*, p. 424.

*L'habitation en bref 2021*<sup>4</sup>, le coût du loyer mensuel d'un logement de deux chambres à coucher à Gatineau en 2020 était de 949 \$ comparativement à 903 \$ à Montréal et de 856 \$ sur l'ensemble des régions métropolitaines de recensement (RMR), plaçant Gatineau au premier rang quant au coût élevé de ce type de logement.

Les sinistres des dernières années - tornades en 2018 et inondations en 2017 et 2019 - ont causé une grande pénurie de logements. Les secteurs affectés par les sinistres sont ceux où il y avait une offre importante de logements à prix modiques – secteurs où le parc immobilier était vieillissant. Certains propriétaires ont choisi de ne pas reconstruire tandis que d'autres ont rebâti et semblent maintenant plus sélectifs dans le choix de locataires pour leur logement dont le prix a beaucoup augmenté. Ces réalités ont rendu très difficile la relocalisation des personnes en situation de grande précarité financière. La Société canadienne d'habitation et de logement (SCHL) évaluait en février 2021 que le taux d'inoccupation dans la région métropolitaine Ottawa-Gatineau, partie québécoise, était de 1,6% et de 3,8% pour la partie ontarienne<sup>5</sup>.

Ainsi, la pénurie de logements et leurs coûts élevés a mené à l'éviction de leur logement de plusieurs personnes sur l'aide sociale ou à faible revenu. Or, historiquement, les ressources et le soutien aux personnes et aux familles démunies ont été portés en Outaouais presque exclusivement par les organismes communautaires dont le financement annuel n'a pas été ajusté en fonction de l'inflation, du coût de la vie et de la hausse des besoins de population. La Ville de Gatineau se retrouve donc avec un manque de lits d'urgence, de ressources d'hébergement/logement, notamment des logements transitoires quasiment inexistantes, et de soutien financier pour les personnes à risque d'itinérance.

Pour les femmes victimes de violence conjugale accueillies en maison d'hébergement de 1<sup>ère</sup> étape, l'absence de maison d'hébergement de 2<sup>e</sup> étape dans la région et la longue attente pour un logement communautaire, les placent aussi à risque d'itinérance. Cela les force à demeurer beaucoup plus longtemps en maison d'hébergement empêchant d'autres femmes ayant besoin d'hébergement d'y avoir accès. De plus, certaines ont des dettes envers l'Office d'habitation de l'Outaouais (OHO) ou la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour des dommages à un ancien logement causés lors des violences qu'elles ont subies. Sans logement pour elles et leurs enfants, le contexte de post-séparation les met à risque élevé d'être l'objet d'homicide de la part de l'ex-conjoint. Il y a donc un enjeu de sécurité très aigu.

Les femmes en difficulté et à risque d'itinérance ont aussi un enjeu de sécurité. Les maisons pour femmes en difficulté de la région ne disposent pas de logements suffisants pour cette clientèle. Elles sont donc forcées de faire des choix qui mettent leur intégrité physique et psychologique en danger.

En plus de la pénurie de logement, le parc immobilier de la Ville de Gatineau comprend peu de logements adaptés et abordables pour les familles nombreuses de 5-6 enfants. Cette réalité fragilise donc les familles nombreuses qui sont souvent issues de l'immigration. Elles se retrouvent contraintes de louer des logements ne répondant pas répondre à leurs besoins ou à

---

<sup>4</sup> SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (2021). *L'habitation en bref* – Tableau : Taux d'inoccupation et loyer mensuel moyen des logements locatifs pour certains territoires.

<sup>5</sup> SOCIÉTÉ D'HABITATION ET DE LOGEMENT (2021). Tiré du site internet « [www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3410013001](http://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3410013001) » en date du 25 avril 2022.

être dans la rue. Le phénomène de familles itinérantes a été documenté par le Collectif régional de lutte à l'itinérance de l'Outaouais (CRIO) et il est reconnu par l'ensemble des acteurs sociaux.

Une autre offre de logement presque inexistante à Gatineau est celle des maisons de chambres. En effet, au cours des dernières années plusieurs maisons de chambres qui hébergeaient des personnes seules à grand risque d'itinérance ont fermé leurs portes au centre-ville. Les personnes qui y habitaient se sont, pour plusieurs, retrouvées à la rue. Aujourd'hui, l'offre de chambres répond en grande majorité aux besoins des travailleurs à faible revenu ou d'étudiants.

Le processus sélectif des propriétaires mentionné plus haut est encore plus important pour les jeunes provenant du réseau des Centres jeunesse. La sortie du Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA) peut être pour plusieurs jeunes un point de bascule vers l'itinérance, rendant l'implication des organismes œuvrant auprès de cette clientèle très importante. Face à la pénurie de logement et la discrimination vécue, ces organismes permettent des séjours beaucoup plus longs afin d'éviter que ces jeunes de 16 à 21 ans se retrouvent à la rue.

Un autre groupe qui semble faire face à la discrimination de la part des propriétaires sont les personnes à faible revenu ayant accès un programme de supplément au loyer (PSL). Cet état de situation est reconnu par les organismes communautaires offrant de l'accompagnement dans la recherche de logement et l'OHO. Ces organismes disent faire face aux réticences des propriétaires qui ont vécu des expériences négatives ou craignent d'en vivre. Loin de voir le PSL comme une assurance de paiement, les propriétaires ont des perceptions négatives (instabilité financière, incapacité de s'occuper du logement...) face aux gens recevant ces programmes et ils disent craindre de devoir faire face aux problèmes potentiels (non-paiement de loyer, dégâts matériels, nuisances, bruit etc...) sans aucun support. La très faible disponibilité de logement et le grand nombre de locataires potentiels leur permet de choisir d'autres candidats.

Ainsi, la pénurie de logements, leur coût trop élevé pour les personnes démunies, le manque d'options d'hébergement en fonction des besoins des gens et la discrimination vécue des propriétaires forcent les gens à avoir recours à des tentes pour se protéger des intempéries. Gatineau vit donc comme les grandes villes du Canada une réalité de campeurs sur son territoire.

## LES GRANDS APPRENTISSAGES

Pour tous les partenaires impliqués dans la lutte à l'itinérance, il est clair que les actions entreprises au cours des dernières années ont joué un rôle important dans le soutien aux personnes mal-logées, à risque d'itinérance et en situation d'itinérance. Plusieurs apprentissages ont été faits mais en voici les principaux ressortis lors des consultations pour le plan communautaire en octobre 2021.

### **Gens aux parcours différents requièrent des ressources aux approches variées**

Les organismes de la communauté désignée qui soutiennent les personnes vulnérables mal logées, à risque d'itinérance et en situation d'itinérance offrent des approches variées; cette offre doit être maintenue puisqu'elle répond aux besoins des gens qui y trouvent de

l'accompagnement. Or, la demande est beaucoup plus forte que l'offre. De nouvelles ressources doivent voir le jour et par le fait même proposer de nouvelles approches à la population.

Au cours des deux dernières années, grâce aux fonds « d'urgence COVID » à travers l'entente VCS, de nouvelles ressources ont pu être financées et répondre à certains besoins identifiés par les partenaires.

La reconnaissance de l'importance la halte-chaleur (en hiver) / halte-fraîcheur (en été) a permis d'élargir les heures où la population vulnérable a accès à des services, comblant en partie un trou de service le soir, la nuit et les fins de semaine. Cette ressource est un lieu d'inclusion facilitant l'accès à d'autres services. Son mandat n'est pas d'héberger des gens. Or, le manque de services pour les personnes de la rue a toutefois forcé l'installation de lits d'urgence et les grands froids ont poussé la limite de la capacité de l'espace au-delà de ce qui était prévu.

L'ouverture du Projet St-Antoine par Mon Chez Nous ainsi que le Mon Calme, Le Transit et Les Colocs (mini-milieu) par le Gîte Ami en plus de Ru'Elles (mini-milieu) par le BRAS Outaouais sont venus élargir l'offre d'options en hébergement temporaire et de transition. Le manque de ce type d'hébergement a été identifié comme prioritaire puisqu'un bon nombre de personnes semblent avoir perdu les habiletés nécessaires pour habiter en logement : planifier et se faire à manger, entretenir un logement, gérer un budget et les responsabilités associées à un bail. L'hébergement de transition offre ainsi une plus longue période pour stabiliser la situation de la personne pour qu'elle puisse prendre des décisions pour son avenir.

#### **Stabilité relationnelle = Soutien à long terme**

Le développement et le maintien de relations entre les personnes vulnérables permettent la stabilité dans le cheminement de la personne et éventuellement en logement. Que le soutien et l'accompagnement soit offert par les équipes d'intervention des organismes ou du CISSSO, l'équipe mobile en itinérance (ÉMI) ou les équipes offrant du soutien communautaire aux personnes en logement, la stabilité dans le temps et la capacité d'intervenir selon les besoins changeant de la personne sont essentiels à sa stabilité résidentielle.

Le roulement de personnel dans les organismes et au CISSSO qui entraîne la perte de contact et d'information, forcent des personnes déjà vulnérables à continuellement rebâtir des liens. Cela entraîne une perte de confiance et n'incite pas les gens à demander de l'aide au moment où ils en ont besoin.

#### **Stabilité financière = stabilité dans l'offre de services**

Le soutien financier des programmes gouvernementaux a permis, à travers les années, de développer des volets de services et de les maintenir afin de répondre aux besoins des personnes itinérantes. Ces services font maintenant partie intégrante des organismes et du continuum de services à Gatineau.

Le plus grand apport du financement fédéral a été d'embaucher du personnel pour créer des lieux d'inclusion sociale. Pour les personnes vivant de grandes vulnérabilités et de l'exclusion sociale, le soutien individuel et collectif dans des lieux comme le LAB ou dans les salles communautaires des projets de logement comme Mon chez Nous ou Kogaluk sont importants. Offrir des possibilités de socialisation et d'inclusion à travers la participation aux activités et le bénévolat sont des étapes importantes vers la vie en communauté et la stabilité résidentielle. Chaque

personne ayant son propre parcours, certaines feront un retour aux études ou vers le marché du travail, et d'autres poursuivront leur implication dans les activités et leur bénévolat.

### **Les limites des mesures structurantes**

La crise du logement à Gatineau (rareté de logement : taux d'inoccupation à 1,6% à Gatineau selon la SCHL<sup>6</sup>) entraîne une augmentation de la durée de séjour dans toutes les ressources d'hébergement d'urgence, temporaire et transitoire. Bien que les partenaires en itinérance demandent une augmentation du nombre de places dans les ressources d'hébergement et y travaillent, tous nomment que si aucun logement n'est accessible pour accueillir les personnes hébergées à la fin de leur séjour, les nouvelles places se trouveront rapidement à pleine capacité.

Le soutien pour payer le loyer à travers les fonds VCS devrait mener vers un PSL. Or, ils semblent difficiles à obtenir; les critères ne sont pas clairs, les démarches sont complexes pour les organismes et trop longues pour les personnes démunies. De plus, même en ayant des PSL, tous les organismes rapportent que les propriétaires refusent les locataires en bénéficiant.

L'ÉMI est reconnue pour son rôle de soutien et de liaison entre les gens et les services. Cette initiative innovante est venue répondre à un trou de service important dans l'accompagnement des personnes itinérantes. Toutefois, le maintien du financement et donc du nombre d'intervenants jumelé à l'augmentation annuelle du nombre de personnes en hébergement et en recherche de logement créé une situation insoutenable. Tel que mentionné précédemment, les gens aidés veulent maintenir leur relation avec les membres de l'ÉMI. En somme, le nombre de personnes à accompagner augmente; l'intensité des suivis ne peut être maintenue; la réponse rapide aux besoins des gens en logement pour résoudre des problèmes avec les propriétaires pour éviter des évictions est difficile; les propriétaires ne veulent pas accepter une population avec PSL.

### **La pandémie et le visage caché de l'itinérance en Outaouais**

À la sortie du dénombrement 2018, les organismes accompagnant les personnes itinérantes dénonçaient les chiffres présentés puisqu'ils ne représentaient pas, selon eux, la réalité de l'itinérance en Outaouais. La pandémie de COVID-19 a affecté de façon encore plus importante les personnes à risque d'itinérance, mal logées et en situation d'itinérance. Ainsi, au cours des deux dernières années, un nombre très important de nouvelles personnes se sont retrouvées dans les services; des personnes qui faisaient peut-être du « couch surfing », allant du sofa d'un parent à celui d'un ami, ou qui habitaient dans les logements surpeuplés ou encore dans des lieux inadaptés pour y vivre un confinement. De plus, les partenaires parlent aussi de l'impact que le confinement a eu sur l'état de santé mentale de plusieurs personnes vulnérables. La pandémie a donc non seulement eu une influence sur l'augmentation du nombre de personnes demandant des services d'accompagnement, d'hébergement et de logement mais elle a aussi complexifié les besoins des personnes et donc l'accompagnement qui doit leur être offert.

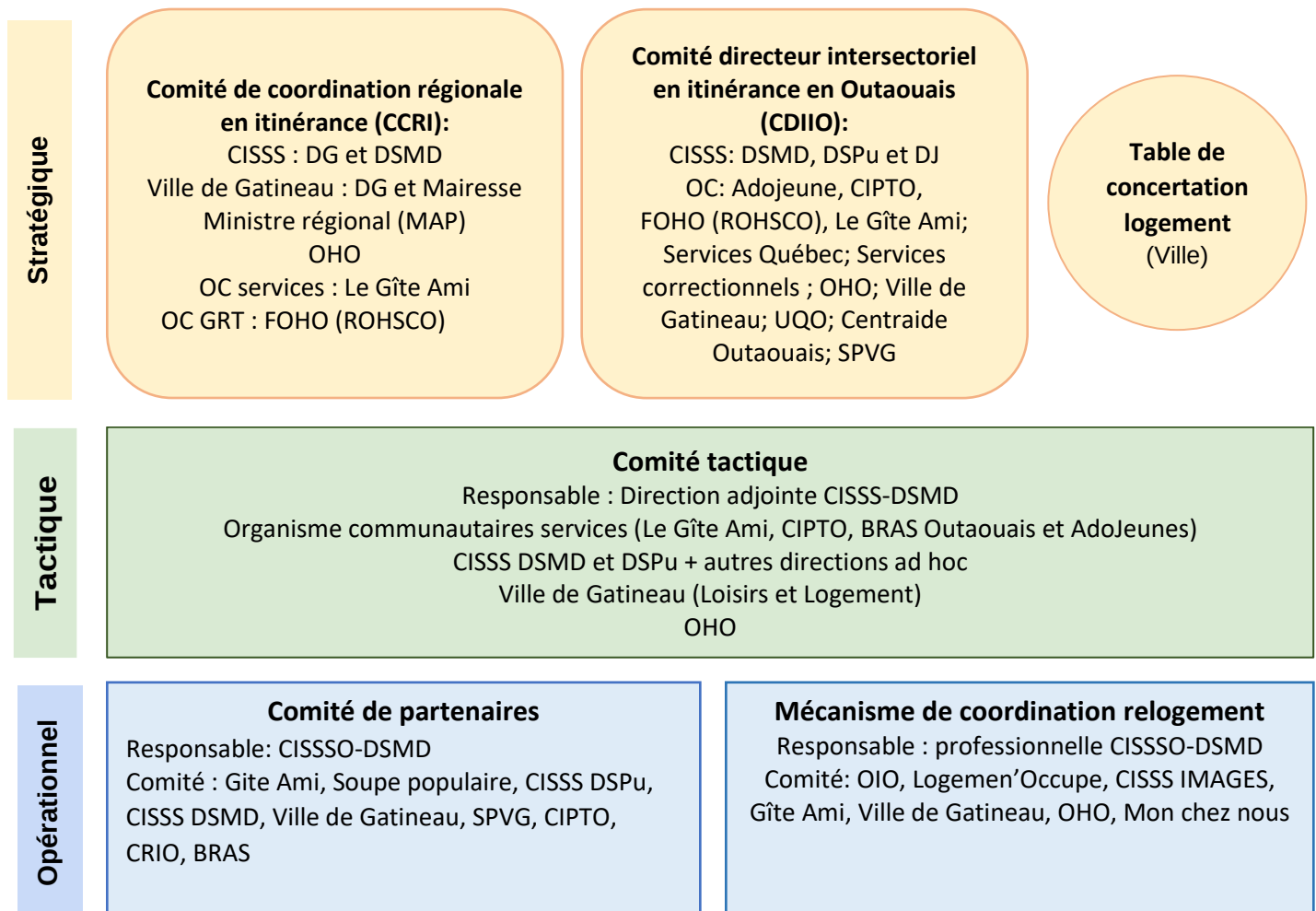
---

<sup>6</sup> SOCIÉTÉ D'HABITATION ET DE LOGEMENT (2021). Tiré du site internet « [www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3410013001](http://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3410013001) » en date du 25 avril 2022.

## DEUXIÈME PARTIE : ÉLABORATION DU PLAN INTÉGRÉ

### 2.1 STRUCTURE DE GOUVERNANCE<sup>7</sup>

La structure de gouvernance mise en place à Gatineau est à trois paliers : stratégique, tactique et opérationnel. Aux différents paliers se retrouvent une ou plusieurs instances où siègent des directions d'organismes/d'établissements et des membres de leurs équipes de travail afin de faire cheminer les dossiers et trouver rapidement des solutions durables.



<sup>7</sup> Les éléments de cette section sont tirés du *Plan communautaire en itinérance 2022-2024 – Région de l'Outaouais*, CISSS de l'Outaouais, mars 2022

**Les mandats des différentes instances sont :**

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CCRI</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approuve les orientations des projets et leur portée</li> <li>• Approuve la stratégie et le plan de mise en œuvre et de communications</li> <li>• Approuve les changements de stratégies</li> <li>• Statue sur les situations de litige au niveau stratégique</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>CDIIO</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure la mise en œuvre d'un plan d'action régional intersectoriel, et ce, en déterminant les actions prioritaires à mettre en place sur le territoire de l'Outaouais pour prévenir et réduire l'itinérance.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Comité tactique</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure une coordination harmonieuse des travaux selon les échéanciers prévus;</li> <li>• Assure une représentativité des secteurs dans les axes de travail;</li> <li>• Revoit le résultat de l'avancement des travaux des axes de travail et en valide le contenu</li> <li>• Fait ressortir auprès du CCRI des enjeux qui nécessitent un soutien en vue d'atteindre les résultats prévus</li> <li>• Communique aux comités stratégiques l'évolution des travaux et les difficultés rencontrées</li> <li>• Gère le changement/paradigmes, communication-vision et orientations</li> <li>• Élabore un plan d'action spécifique répondant aux mandats conférés par la CCRI ou CDIIO ou qui émanent du terrain et assure l'atteinte des livrables</li> </ul> |
| <b>Comité des partenaires</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorise la communication, la concertation et l'arrimage entre les acteurs terrain impliqués dans l'organisation des services en itinérance</li> <li>• Permet une compréhension commune des situations vécues</li> <li>• Identifie des irritants qui demandent une intervention particulière et trouve des solutions pour résoudre des problèmes terrain;</li> <li>• Capte les besoins et les enjeux émergents</li> <li>• Émet des recommandations aux instances supérieures afin d'améliorer l'organisation des services</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Mécanisme de coordination relogement</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonne les actions des partenaires visant à réduire l'itinérance en soutenant la démarche d'accompagnement des personnes et des familles en situation d'itinérance dans la recherche, l'intégration et le maintien en logement</li> <li>• Permettre la mise à contribution et l'expertise de tous et chacun au profit des personnes et des familles visées par le mécanisme</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 2.2 CONSULTATIONS<sup>8</sup>

Plusieurs consultations ont été faites au cours des deux dernières années s’ajoutant à la longue série de consultations sur le territoire de Gatineau et de l’Outaouais en général tant sur le droit au logement que l’enjeu complexe de l’itinérance.

Une Vigie stratégique en été mise en place au printemps 2020 avec les partenaires de la région pour gérer les situations diverses et de crise causées par la situation exceptionnelle de la pandémie. Cette vigie a permis aux acteurs concernés par l’itinérance de se partager de l’information quotidienne, d’identifier les problèmes et de trouver les solutions appropriées. Cette vigie a permis d’améliorer le canal de communication et d’écoute sur les enjeux entourant l’itinérance dans la région.

Les consultations se sont accentuées à l’automne 2021 et à l’hiver 2021-2022 afin d’élaborer le Plan communautaire et la Cartographie du système d’hébergement et de logement dans la communauté désignée de Gatineau. Les résultats de ces travaux ont été présentés par le CISSSO lors de la Rencontre régionale d’échange sur le PAII 2021-2026 le 12 avril 2022.

Voici un survol des consultations clés pour la région de l’Outaouais au cours des dernières années. Les résultats de ces consultations ont permis d’identifier les trous de services et les goulots d’étranglement dans les différentes trajectoires d’accès et de sortie pour les personnes en situation d’itinérance ou à risque de le devenir. Les actions prioritaires ont également été identifiées par les partenaires grâce à ces rencontres.

### **Printemps 2020 : Consultation sur l’accès aux places en refuge**

En est ressorti :

- l’instauration d’une programmation clinique en refuge;
- mise en place d’un mécanisme de coordination intersectoriel pour l’accès et le maintien en logement des personnes en situation d’itinérance;
- le développement de logements atypiques (Motel Mon Calme et le projet St-Antoine)

### **17 septembre 2021 de 9h à midi (rencontre virtuelle)**

Rencontre régulière du CDIO où il y a eu une consultation pour la révision du plan d’action régional de lutte à l’itinérance en Outaouais.

Décision :

- Poursuite des actions non réalisées pour 2022-2023
- Inscrire cet exercice dans les travaux du Plan communautaire et du PARCII

---

<sup>8</sup> Les éléments de cette section sont en partie tirés du *Plan communautaire en itinérance 2022-2024 – Région de l’Outaouais*, CISSS de l’Outaouais, mars 2022

### **15 octobre 2021 de 9 h à 15 h (rencontre virtuelle)**

Rencontre des acteurs clés dans la lutte à l'itinérance. Le CISSS de l'Outaouais a choisi d'inviter les membres du CDIIO et les organismes communautaires recevant des fonds VCS. Tous les organismes communautaires étaient représentés et la majorité des membres réguliers du CDIIO étaient présents.

Les objectifs de la rencontre :

- Présenter le nouveau programme Vers un chez soi
- Expliquer les démarches à venir : appel de projets, cartographie, accès coordonné, plan régional en itinérance
- Définir les apprentissages découlant des initiatives antérieures
- Définir les priorités d'action pour VCS et les priorités de financement

Retombées :

- L'identification des « Grands apprentissages » (présentés dans le présent document)
- Les orientations financières souhaitées pour les fonds VCS

### **30 novembre 2021 : validation du Plan communautaire par les partenaires**

Envoi par courriel de la version préliminaire du Plan communautaire aux participants de la rencontre du 15 octobre 2021 pour commentaires. Peu de commentaires ont été reçus. Toutefois, ceux qui ont été reçus ont été intégrés au document.

### **Décembre 2021-janvier 2022: entrevues individuelles pour réaliser la cartographie**

Entrevues individuelles d'une heure et demie auprès des organismes œuvrant en hébergement et en logement financés ou non par VCS.

Les objectifs de cette démarche :

- Cartographier le système d'hébergement et de logement
- Recenser les initiatives existantes
- Recenser les outils de gestion

### **20 janvier 2022 de 13h30 à 16h30 (rencontre virtuelle): Validation des données recueillies pour la Cartographie**

Toutes les personnes ayant participé aux entrevues individuelles réalisées avant le 20 janvier 2022 ont été invitées ainsi que les employés de la direction des programmes Santé mentale et dépendance (DSMD) du CISSS de l'Outaouais.

Les objectifs de la rencontre :

- Valider et bonifier les données recueillies lors des entrevues

- Permettre aux personnes présentes de partager la réalité de leur organisme et des personnes accompagnées par leurs équipes

### **Janvier 2021 : Consultation sur le financement 2021-2022 de Vers un chez soi**

Décision :

- La reconduction des projets par souci de continuité des services
- Le financement du projet du projet St-Antoine grâce aux sommes résiduelles

### **12 avril 2022 (rencontre virtuelle) : Rencontre régionale d'échange sur la PAII 2021-2026**

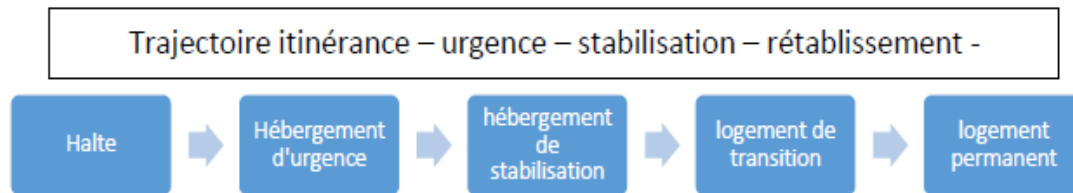
Les objectifs de la rencontre :

- Présenter le PAII national 2021-2026 et les investissements pour les mesures en santé et services sociaux en Outaouais
- Présenter les différents plans d'action en cours dans la région :
  - Cadre de référence municipal en itinérance – Ville de Gatineau
  - Perspectives du service de police communautaire
  - Démarches de la Santé publique en Outaouais
- Présenter les résultats des différentes consultations des derniers mois :
  - Plan communautaire
  - Cartographie du système d'hébergement et de logement dans la communauté désignée de Gatineau
  - Accès coordonné
- Présenter les sommes régionales allouées en itinérance et les prévisions budgétaires y étant associées, incluant les montants disponibles pour l'appel de projets:
  - Vers un chez-soi régulier 2022-2024
  - Vers un chez-soi supplémentaire 2022-2024
  - PAII 2021-2026
  - Soutien communautaire en logement social et communautaire

Retombées :

- L'approbation de la répartition financière proposée
- L'implication des partenaires dans l'élaboration du modèle d'Accès coordonné pour la région de l'Outaouais

## 2.3 ACTIONS À MENER POUR LUTTER CONTRE L'ITINÉRANCE



### PAII 2021-2026 : STRATÉGIE D'ACTION ET INVESTISSEMENTS RÉGIONAUX

Dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance (PAII) national 2021-2026, le CISSS de l'Outaouais a reçu des sommes importantes pour financer 8 mesures de ce plan.

**Total annuel 2022-2026 : 3 182 600 \$**

La section suivante décrit la vision du déploiement du PAII au sein de la région et la prévision de l'utilisation des sommes PAII par mesure financées au réseau de la santé et des services sociaux en Outaouais. La répartition budgétaire inclut la signature d'ententes de services avec les partenaires du milieu, le financement de postes de professionnels au CISSSO notamment au sein de l'équipe itinérance-dépendance et des sommes réservées pour un appel de projets lancé au printemps 2022. Cet appel de projets permettra de conclure des ententes de services additionnelles avec les partenaires de la région.

#### Mesure 1.1 - Dédier des unités de PSL d'urgence avec accompagnement à des jeunes vulnérables qui quittent les centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation

**Montant annuel disponible : 26 800 \$**

**Nombre de PSL d'urgence pour jeunes : 8**

**Cibles :**

- a) Dédier des PSL d'urgence à 8 jeunes vulnérables qui quittent les CRJDA
- b) Accompagner des jeunes vulnérables en vue d'une stabilité résidentielle dont les 8 jeunes bénéficiant d'un PSL d'urgence attribué dans le cadre de la mesure

#### Action prévue :

- 1. Entente de services avec un ou des partenaire(s) pour les services d'accompagnement et de soutien au logement pour les jeunes

La région de l'Outaouais s'est vue attribuée huit (8) unités de supplément au loyer (PSL) d'urgence pour jeunes (4 PSL en 2021-2022 et 4 PSL en 2022-2023). Un service d'accompagnement doit être offert aux personnes bénéficiant d'un PSL. Ces PSL sont exclusivement réservés pour les jeunes vulnérables qui quittent les CRDJA. De plus, un montant forfaitaire de 2 500\$ par PSL d'urgence attribué dans le cadre de cette mesure est alloué à chaque jeune à titre de « kit de démarrage ».

**L'accompagnement** doit inclure le soutien à la recherche du logement et à la signature du bail, par de l'aide pour l'acquisition du mobilier et l'installation dans le logement et par du soutien dans les activités quotidiennes (par ex. : épicerie, rendez-vous médicaux, lien avec le propriétaire).

**L'accompagnement** doit mailler l'offre de logements aux services d'accompagnement dans une approche globale qui veille au respect des choix et du rythme de la personne et offre une certaine flexibilité.

**L'accompagnement** doit débuter dans un délais raisonnable et réaliste pour mener la transition en logement avec succès lors de l'atteinte des 18 ans de la personne.

Les travaux de la cartographie ont clairement démontré les éléments de la trajectoire à améliorer pour les jeunes vulnérables en transition vers la vie adulte. Des travaux devront être réalisés pour poursuivre l'analyse et trouver des solutions à ces freins d'accès et de sortie.

### Mesure 3.1 - Rehausser le continuum de services en dépendance pour les personnes en situation d'itinérance

**Montant annuel disponible : 328 500 \$**

**Cible : 3 ETC**

#### Actions prévues :

1. Entente de services avec l'OC Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais (CIPTO) pour bonifier le service de l'Équipe mobile en itinérance (ÉMI) – 60 000 \$ (PAII)
2. Ajout de deux postes d'agents de liaison (1 infirmière et 1 éducateur spécialisé) dans le secteur Papineau (équipe itinérance CISSSO) – 172 000 \$ (PAII)
3. Appel de projets 2022-2024 – 96 500 \$ (PAII)

Repérer, traiter et évaluer les problèmes associés à la consommation de substances psychoactives et à la pratique de jeux de hasard dans une optique de réduction des méfaits contribue à prévenir la complexification des problématiques. Il faut donc consolider et soutenir les corridors de services en dépendance pour les personnes en situation d'itinérance. Les services ciblés par cette mesure sont de :

- permettre un hébergement sécuritaire à ces personnes avec le soutien d'intervenants spécialisés en dépendance par le développement ou la consolidation, dans un lieu fréquenté par ces personnes, les activités de démarchage, de détection, d'évaluation spécialisée en dépendance et d'accompagnement.
- promouvoir la réduction des méfaits liés à la consommation.

Il est prévu de poursuivre la mise en œuvre de la réduction de l'itinérance selon une approche de stabilité résidentielle avec accompagnement en vue d'aider des personnes en situation d'itinérance à faire une transition aussi rapide que possible de la rue ou de

refuge d'urgence vers un logement permanent et à disposer de mécanismes de soutien et de services qui seront adaptés à leurs besoins. De plus, pour les personnes de cette population visée ayant eu ou ayant toujours des comportements à risque de contracter le virus de l'hépatite C (VHC), elles seront accompagnées dans un continuum de services (dépistage, suivi médical, traitement) tout en visant une stabilité résidentielle. Ces services seront assurés par l'équipe de terrain de l'Équipe mobile en itinérance (ÉMI) du CIPTO ainsi que l'équipe d'intervention du CISSS de l'Outaouais (IMAGES).

### **Mesure 5.3 - Augmenter l'offre de services d'accompagnement en logement transitoire et permanent**

**Montant annuel disponible : 2 200 000 \$**

**Nombre de PSL d'urgence : 29**

**Cible :**

- a) **Dédier des PSL d'urgence à 29 personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir**
- b) **Accompagner 330 personnes vulnérables en vue d'une stabilité résidentielle dont les 29 personnes bénéficiant d'un PSL d'urgence attribué dans le cadre de la mesure**

**Actions prévues :**

- 1. **Entente de services avec l'OC Mon Chez Nous pour poursuivre le projet St-Antoine (14 places transition) – 350 000 \$ (PAII)**
- 2. **Entente de services avec l'OC Le Gîte ami pour poursuivre le projet Le Transit (14 places transition) – 370 000 \$ partie du financement (PAII)**
- 3. **Entente de services avec l'OC Le Gîte ami pour poursuivre le projet Mon Calme (67 places stabilisation) – 1 480 000 \$ (PAII)**

La région de l'Outaouais s'est vue attribuée vingt-neuf (29) unités de supplément au loyer (PSL) d'urgence pour adultes (12 PSL en 2021-2022 et 17 PSL en 2022-2023). Un service d'accompagnement doit être offert aux personnes bénéficiant d'un PSL. Ces PSL pourraient également être dédiés à des jeunes vulnérables en transition vers la vie adulte. De plus, un montant forfaitaire de 2 500\$ par PSL d'urgence attribué dans le cadre de cette mesure est alloué à chaque personne à titre de « kit de démarrage ».

**L'accompagnement** doit inclure le soutien à la recherche du logement et à la signature du bail, par de l'aide pour l'acquisition du mobilier et l'installation dans le logement et par du soutien dans les activités quotidiennes (par ex. : épicerie, rendez-vous médicaux, lien avec le propriétaire).

**L'accompagnement** s'effectuera auprès des personnes les plus vulnérables en logement transitoire et en logement permanent.

**L'accompagnement** doit mailler l'offre de logements aux services d'accompagnement dans une approche globale qui veille au respect des choix et du rythme de la personne et offre une certaine flexibilité.

Pour offrir un service d'accompagnement au logement, la région se doit au préalable de consolider le continuum de logement et d'hébergement pour offrir des options d'hébergement aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Pour ce faire, les investissements de la mesure 5.3 permettront de poursuivre les projets implantés pendant la période de la pandémie :

- 14 places d'hébergement de transition : projet St-Antoine
- 14 places d'hébergement de transition : projet Le Transit
- 67 places d'hébergement de stabilisation : projet Mon Calme

Ces ressources, en plus de bonifier le continuum d'hébergement et de logement offre des services d'accompagnement et de soutien au logement à leurs usagers. Considérant le taux d'occupation et le roulement de ces places, il est prévu d'atteindre la cible régionale d'accompagnement.

#### **Mesure 6.1 - Soutenir et consolider le continuum d'hébergement d'urgence et de transition**

**Montant annuel disponible : 305 700 \$**

**Cible : 3 ETC**

##### **Actions prévues :**

- 1. Entente de services avec l'OC Le Gîte ami pour poursuivre le projet Le Transit (14 places d'hébergement de transition) – 83 535 \$ partie du financement (PAII)**
- 2. Entente de services avec l'OC Le Bureau régional d'action sida (BRAS) Outaouais pour poursuivre les services de Ru'Elles (mini-milieu de 6 places pour femmes) – 21 400 \$ partie du financement (PAII)**
- 3. Appel de projets 2022-2024 – 200 000 \$ (PAII)**

Lors des travaux de cartographie, les partenaires de la région ont ciblé l'importance de développer et de consolider l'offre d'hébergement notamment pour les groupes de personnes identifiées ci-haut. Des ressources d'hébergement d'urgence et de transition ont été développées dans la région aux cours des deux dernières années et ont contribué largement à améliorer le continuum d'hébergement. Toutefois, la situation actuelle démontre le besoin de développer de nouveaux services novateurs et de bonifier les services présentement en place.

#### **Mesure 6.2 - Consolider les services d'hébergement d'urgence et de transition pour les femmes en situation d'itinérance**

**Montant annuel disponible : 60 000 \$**

**Cible : Entente(s) de services signées avec les organismes communautaires**

**Actions prévues :**

1. **Entente de services avec l'OC Le Bureau régional d'action sida (BRAS) Outaouais pour poursuivre les services de Ru'Elles (mini-milieu de 6 places pour femmes)**  
– 60 000 \$ partie du financement (PAII)

Des ressources sont déjà existantes dans la région pour soutenir les femmes en situation d'itinérance. Ces ressources permettent d'accueillir ces femmes dans un espace sécuritaire, de les soutenir et d'améliorer leur qualité de vie. Il est donc prioritaire de consolider les services du mini-milieu de 6 places Ru'Elles car cette ressource répond largement à ce besoin.

Les travaux de la cartographie ont clairement démontré les éléments de la trajectoire à améliorer pour les femmes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Des travaux devront être réalisés pour poursuivre l'analyse et trouver des solutions à ces freins d'accès et de sortie.

**Mesure 6.3 - Consolider les services de proximité en itinérance**

**Montant annuel disponible : 231 600 \$**

**Cible : 2 ETC**

**Actions prévues :**

1. **Ajout de deux postes pour bonifier les services de proximité en services généraux (1 infirmière et 1 éducateur spécialisé) dans l'équipe itinérance du CISSSO** – 172 000 \$ (PAII)
2. **Appel de projets 2022-2024** – 59 600 \$ (PAII)

Considérant la multiplicité des besoins des personnes en situation d'itinérance en matière de soins de santé et de services sociaux et l'importance de diminuer voire éliminer le phénomène des portes tournantes, il est nécessaire d'adapter notre système et nos services aux besoins de ces personnes plutôt que de demander aux utilisateurs d'adapter leurs trajectoires à nos services. Ces services seront offerts aux moments les plus appropriés. Un des services favorisé dans ce contexte est la pratique *d'outreach* permettant de bien repérer, atteindre et se rapprocher des personnes en situation d'itinérance.

Les services de proximité en itinérance, ou encore la pratique *d'outreach*, permet de développer un réseau de partenaires, d'entretenir des relations de confiance et de diversifier les stratégies pour répondre aux divers besoins des personnes en situation d'itinérance. Pour ce faire, la consolidation de ces services ainsi que le maintien et l'amélioration de la collaboration entre le réseau de la santé et des services sociaux avec le réseau communautaire est essentielle.

## Mesure 7.1 - Soutenir le développement de services de fiducie volontaire

**Montant annuel disponible : 30 000 \$**

**Cible : Sera identifiée ultérieurement**

### Actions prévues :

#### 1. Appel de projets 2022-2024 – 30 000 \$ (PAII)

**La fiducie volontaire** est une solution concrète et durable pour aider à stabiliser la situation financière des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir leur permettant de suspendre une préoccupation importante et de centrer leurs actions sur d'autres sphères de leur vie. Elle doit être offerte en complémentarité avec un service d'accompagnement flexible visant la stabilité résidentielle.

**La fiducie volontaire** consiste à :

- Établir un budget avec la personne accompagnée;
- Systématiser la gestion de ses biens, par exemple le paiement de son loyer.

La région de l'Outaouais reconnaît le caractère essentiel de ce service et tient à le déployer de manière optimale.

## Mesure 12.1 – Soutenir la mise en œuvre des bonnes pratiques en dépendance et en itinérance ainsi que la formation des intervenantes et intervenants

**Montant annuel disponible : 0 \$**

**Montant alloué en 2021-2022 : 42 900 \$**

La mise en œuvre des bonnes pratiques en dépendance et en itinérance passera par la formation des intervenants du CISSSO et des partenaires communautaires sur l'utilisation des outils standardisés ou non choisis pour le fonctionnement de l'accès coordonné.

Des places seront également réservées aux intervenants communautaires lors des formations liées aux pratiques en dépendance et en itinérance offertes aux professionnels du CISSSO.

Enfin, il est souhaité de trouver un moyen technologique pour centraliser les versions à jour des outils et des formulaires requis dans le continuum de services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir et utilisés par les partenaires communautaires.

## PRIORITÉS COMMUNAUTAIRES VERS UN CHEZ-SOI RÉGULIER ET INVESTISSEMENTS<sup>9</sup>

Lors de la rencontre du 15 octobre 2021, les membres du CDHIO et les représentants des organismes communautaires financés par le programme Vers un chez soi ont discuté d'abord en sous-groupe puis en plénière des priorités pour la communauté. Les personnes présentes portaient collectivement deux intentions :

1. continuer de répondre aux besoins de la population et
2. s'assurer de ne pas fragiliser un continuum de services déjà mis à mal par la pandémie.

Ainsi, les priorités communautaires déjà instaurées ont été reconduites. Les organismes convenaient que les moyens pour y répondre ou les cibles allaient être actualisés mais qu'elles demeuraient pertinentes. L'offre de services, avec les moyens financiers limités du programme VCS répond aux besoins :

- de jeunes en fugue
- de soutien communautaire pour un maintien au logement
- d'aiguiller rapidement les personnes vulnérables vers les ressources
- de renforcer les capacités des personnes vulnérables afin qu'elles puissent être le plus autonomes possible
- de socialiser dans un lieu inclusif et sécuritaire

### Priorités communautaires

- Prévenir et réduire l'itinérance chez les jeunes, entre autres ceux et celles qui sortent des Centres jeunesse.
- Assurer une stabilité résidentielle aux personnes à risque d'itinérance – soutien au maintien en logement.
- Diminuer l'itinérance chronique par un placement en logement et un accompagnement personnalisé stable dans le temps.
- Assurer le référencement et l'accompagnement vers les services pour les personnes itinérantes et à risque d'itinérance.
- Offrir des activités d'apprentissages favorisant le développement et l'acquisition d'habiletés visant l'autonomie.
- Offrir les services spécifiques aux besoins des personnes itinérantes et à risque d'itinérance.
- Offrir des lieux d'inclusion sociale aux personnes itinérantes et à risque d'itinérance.

---

<sup>9</sup> Les éléments de cette section sont tirés du *Plan communautaire en itinérance 2022-2024 – Région de l'Outaouais*, CISSS de l'Outaouais, mars 2022

#### Plan d'investissement VCS

Le plan d'investissement VCS sera ajusté à mesure que les priorités de la communauté évolueront. Le plan d'investissement présente le financement reçu sous les volets CD de l'exercice 2022-2023 à 2023-2024 selon les cinq secteurs d'activité suivants:

- les services de logement;
- la prévention et orientation vers des services offerts à l'extérieur des refuges;
- les services de soutien aux personnes desservies;
- l'investissement en immobilisations;
- la coordination des ressources et collecte de données.

| <b>Financement total alloué pour l'ensemble des activités – Volet Communauté désignée</b> |                  |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
|                                                                                           | <b>2022-2023</b> | <b>2023-2024</b> |
|                                                                                           | 1 611 638 \$     | 1 611 638 \$     |
|                                                                                           |                  |                  |
| <b>Financement alloué par secteur d'activité (%)</b>                                      |                  |                  |
| Service de logement                                                                       | 23%              | 23%              |
| Prévention et orientation vers des services offerts à l'extérieur des refuges             | 2%               | 2%               |
| Services de soutien aux personnes desservies                                              | 75%              | 75%              |
| Investissements en immobilisations                                                        | 0                | 0                |
| Coordination des ressources et collecte de données                                        | 0                | 0                |
| <b>Total</b>                                                                              | 100%             | 100%             |

Au total, 18 ententes ont été signées avec les organismes communautaires pour la période allant du 1 avril 2022 au 31 mars 2024. De ce nombre, une entente est destinée à l'itinérance en communauté rurale éloignée (ICRÉ).

#### **VERS UN CHEZ-SOI SUPPLÉMENTAIRE : DES INVESTISSEMENTS BIEN ACCUEILLIS!**

L'Outaouais s'est vue attribuée des sommes supplémentaires dans le cadre de l'Entente Vers un chez-soi (VCS) pour les années financières 2022-2023 et 2023-2024. Ces sommes seront rendues aux organismes communautaires suite à l'appel de projets lancé au printemps 2022. Les projets financés devront répondre aux priorités d'action identifiées par les partenaires de la région lors des consultations. Les détails des mesures spécifiques financées par VCS supplémentaire se retrouvent à la section « PARCII 2021-2026 : Répartition financière » du présent document.

Une portion de l'enveloppe 2022-2023 sera utilisée pour prolonger les ententes signées avec les organismes communautaires avec l'enveloppe VCS Covid 2021-2022 jusqu'au 15 juin 2022 afin de ne pas avoir de bris de services jusqu'à la signature des nouvelles ententes.

## LES PRIORITÉS D' ACTIONS RÉGIONALES

Les priorités d'actions régionales ont été identifiées par les partenaires lors des consultations pour le plan communautaire (2021) et la Cartographie du système d'hébergement et de logement dans la communauté désignée de Gatineau (2022) (cartographie). Ces **priorités d'actions** reflètent également les orientations du PAII national 2021-2026 ainsi que le plan d'action du Comité directeur intersectoriel en itinérance de l'Outaouais (CDIIO). Ces priorités ont été présentées lors de la *Rencontre régionale d'échange sur le PAII* tenue le 12 avril 2022 et compose les assises du **Plan d'action régional communautaire intégré et interministériel en itinérance en Outaouais (PARCII) 2021-2026**. En voici le résumé :

1. Clarifier les concepts et les définitions des différentes notions et thèmes liés à l'itinérance;
2. Créer un portrait de la disponibilité de logements privés, sociaux et communautaires;
3. Statuer sur l'utilisation d'un outil d'évaluation commun;
4. Mettre en place une clinique spécialisée pour la recherche de logements pour permettre aux intervenants de se concentrer sur le soutien communautaire dans les logements privés;
5. Augmenter le nombre d'intervenants pour offrir du soutien communautaire;
6. Protéger les locataires des propriétaires abusifs et/ou victimes de « rénovictions »;
7. Clarifier le mandat du Mécanisme de coordination relogement.

De plus, lors des consultations en vue d'élaborer la cartographie, les partenaires ont identifié des **trous de services** limitant la qualité et l'efficacité des services offerts aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir en Outaouais. Il est donc prioritaire de développer les services et les ressources suivantes dans la région :

1. Hébergement et logement pour les personnes :
  - a. Ayant des enjeux concomitants de dépendance et de santé mentale ;
  - b. Vulnérables en perte d'autonomie physique et/ou cognitive ;
  - c. Vivant avec le VIH ;
2. Hébergement à bas seuil ayant une approche de réduction des méfaits en permettant la consommation ;
3. Hébergement de transition pour les jeunes ;
4. Logements supervisés pour le passage à la vie adulte ;
5. Ressources ayant des approches d'intervention diverses pour permettre aux personnes itinérantes d'aller vers les ressources qui leurs sont appropriées.

Ces priorités d'actions et ces trous de services ont été regroupés en **trois axes d'actions prioritaires**:

**AXE 1** : Assurer la stabilité résidentielle aux personnes à risque d'itinérance par de l'accompagnement et du soutien en logement

**AXE 2** : Augmenter l'offre d'hébergement et de logement

**AXE 3** : Développer des ressources et des services divers ayant des approches d'intervention probantes qui tiendront compte des besoins, du rythme et des aspirations des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir

## PARCII 2021-2026 : RÉPARTITION FINANCIÈRE

**Prévision de l'utilisation des sommes PAII 2022-2026** (mise à jour : 11 mai 2022)

| Mesure                                                         | 2022-2026<br>\$ annuel | Prévision<br>projets financés                                                                                      | Total utilisé | Résiduel<br>/année 22-26 |
|----------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------|
| 1.1 Jeunes                                                     | 26 800 \$              | Accompagnement pour 8<br>nouveaux PSL Jeunes                                                                       | 0 \$          | 26 800 \$                |
| 3.1 Dépendances                                                | 328 500 \$             | Interv CISSSO x 2: 172 000 \$<br>Entente CIPTO (ÉMI): 60 000 \$                                                    | 232 000 \$    | 96 500 \$                |
| 5.3 Accompagnement<br>en <u>héb</u> transition et<br>permanent | 2 200 000 \$           | Montcalm ( <u>serv.</u> ): 1 481 328 \$<br>St-Antoine: 350 737 \$<br>Le Transit: 367 935 \$<br><br>29 nouveaux PSL | 2 200 000 \$  | 0 \$                     |
| 6.1 <u>Héb</u> d'urgence et<br>de transition                   | 305 700\$              | Le Transit: 84 300 \$<br><u>Ru'Elles</u> : 21 400 \$                                                               | 105 700\$     | 200 000 \$               |
| 6.2 Femmes                                                     | 60 000 \$              | <u>Ru'Elles</u> : 60 000 \$                                                                                        | 60 000 \$     | 0 \$                     |
| 6.3 <u>Serv</u> proximité                                      | 231 600 \$             | <u>Inf</u> + éduc CISSSO: 172 000 \$                                                                               | 172 000 \$    | 59 600 \$                |
| 7.1 Fiducie                                                    | 30 000 \$              | --                                                                                                                 | 0 \$          | 30 000 \$                |
| 12.1 Formation                                                 | (42 900 \$)            | Formation                                                                                                          | 0 \$          | 0 \$                     |
| <b>TOTAL</b>                                                   | <b>3 182 600 \$</b>    | <b>2 769 700 \$</b>                                                                                                |               | <b>412 900 \$</b>        |

**Prévision de l'utilisation des sommes Vers un chez-soi régulier 2022-2024**

(mise à jour : 11 mai 2022)

| VCS Régulier     |                     |                                    |             |
|------------------|---------------------|------------------------------------|-------------|
|                  | Total               | Total utilisé                      | Résiduel    |
| <b>2022-2023</b> | <b>1 611 638 \$</b> | <b>1 611 638 \$</b><br>19 ententes | <b>0 \$</b> |
| <b>2023-2024</b> | <b>1 611 638 \$</b> | <b>1 611 638 \$</b><br>19 ententes | <b>0 \$</b> |
| <b>2024-2025</b> | --                  | --                                 | --          |
| <b>2025-2026</b> | --                  | --                                 | --          |

**Prévision de l'utilisation des sommes Vers un chez-soi régulier 2022-2024**

(mise à jour : 11 mai 2022)

| VCS Supplémentaire |                     |                                                                                                                                                                                         |                     |
|--------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                    | Total               | Total utilisé                                                                                                                                                                           | Résiduel            |
| <b>2022-2023</b>   | <b>1 826 724 \$</b> | <b>269 800 \$</b><br>Prolongation ententes 1 avril au 15 juin 2022:<br>ICRÉ - Collines<br>ICRÉ - Papineau<br>ICRÉ - Pontiac<br>ICRÉ - Vallée-de-la-Gatineau<br>Halte de Hull (services) | <b>1 556 924 \$</b> |
| <b>2023-2024</b>   | <b>1 801 825 \$</b> | <b>0 \$</b>                                                                                                                                                                             | <b>1 801 825 \$</b> |
| <b>2024-2025</b>   | --                  | --                                                                                                                                                                                      | --                  |
| <b>2025-2026</b>   | --                  | --                                                                                                                                                                                      | --                  |

## Financement disponible pour l'appel de projets PARCII 2022-2024

(mise à jour : 11 mai 2022)

| Année               | Total        | PAII 21-26   | VCS Rég      | VCS Supp     | SCLS       |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| 2021-2022           | 6 450 080 \$ | 2 875 642 \$ | 1 611 638 \$ | 1 800 000 \$ | 162 800 \$ |
| 2022-2023           | 6 783 762 \$ | 3 182 600 \$ | 1 611 638 \$ | 1 826 724 \$ | 162 800 \$ |
| Dépenses prévues    | 4 732 538 \$ | 2 769 700 \$ | 1 611 638 \$ | 269 800 \$   | 81 400 \$  |
| Résiduel pr projets | 2 051 224 \$ | 412 900 \$   | 0 \$         | 1 556 924 \$ | 81 400 \$  |
| 2023-2024           | 6 758 863 \$ | 3 182 600 \$ | 1 611 638 \$ | 1 801 825 \$ | 162 800 \$ |
| Dépenses prévues    | 4 462 738 \$ | 2 769 700 \$ | 1 611 638 \$ | 0 \$         | 81 400 \$  |
| Résiduel pr projets | 2 296 125 \$ | 412 900 \$   | 0 \$         | 1 801 825 \$ | 81 400 \$  |
| 2024-2025           | 3 345 400 \$ | 3 182 600 \$ | --           | --           | 162 800 \$ |
| Dépenses prévues    | 2 851 100 \$ | 2 769 700 \$ | --           | --           | 81 400 \$  |
| Résiduel pr projets | 494 300 \$   | 412 900 \$   | --           | --           | 81 400 \$  |
| 2025-2026           | 3 345 400 \$ | 3 182 600 \$ | --           | --           | 162 800 \$ |
| Dépenses prévues    | 2 851 100 \$ | 2 769 700 \$ | --           | --           | 81 400 \$  |
| Résiduel pr projets | 494 300 \$   | 412 900 \$   | --           | --           | 81 400 \$  |

Considérant le financement accordé à la région de l'Outaouais dans le cadre du PAII national 2021-2026, de l'entente VCS régulier 2022-2024, de l'entente VCS supplémentaire (VCS supp) 2022-2024 et du Soutien communautaire en logement social (SCLS) 2021-2024 ainsi que l'attribution financière à des projets déjà existants ou en développement dans la région, les sommes résiduelles ont été réparties par mesures spécifiques répondant aux 3 axes d'actions prioritaires. Un appel de projets a été lancé au printemps 2022 pour développer des services en ce sens. Il est à noter que cette répartition financière a été présentée aux partenaires lors de la rencontre régionale d'échange sur le PAII 2021-2026 le 12 avril 2022. Les partenaires ont adhéré à cette répartition. Les membres du comité tactique en itinérance ont défini les besoins pour une Halte à haute intensité et l'offre de repas recherché pour la région. Voici les détails liés aux mesures spécifiques financées pour la région de l'Outaouais pour les exercices financiers 2022-2023 et 2023-2024.

### RÉPARTITION FINANCIÈRE PAR AXE DE PRIORITÉ ET PAR MESURE SPÉCIFIQUE

#### AXE 1

ASSURER LA STABILITÉ RÉSIDENTIELLE AUX PERSONNES À RISQUE D'ITINÉRANCE PAR DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU SOUTIEN EN LOGEMENT

Clientèle visée

Montants disponibles

Source de financement

**1.1 Soutenir les jeunes hébergés en centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRDJA) dans leur transition à la vie autonome pour les mener vers une stabilité résidentielle par de l'accompagnement et un soutien social en dédiant 8 PSL d'urgence avec accompagnement**

Jeunes vulnérables en transition vers la vie adulte

2022-2023 : 32 000 \$  
2023-2024 : 40 000 \$

PAII 2021-2026 (mesures 1.1 et 5.3)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                             |                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ponctuel : 2 500 \$ par PSL<br>(20 000 \$)                                                  | VCS supp 2022-2024                                        |
| <b>1.2 Soutenir les personnes les plus vulnérables en logement transitoire et permanent pour les mener vers ou les maintenir dans une stabilité résidentielle par de l'accompagnement et un soutien social en dédiant vingt-neuf (29) unités de supplément au loyer d'urgence avec accompagnement</b> |                                                                                             |                                                           |
| Toutes personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir                                                                                                                                                                                                                                  | 2022-2023 : 112 000 \$<br>2023-2024 : 140 000 \$<br>Ponctuel : 2 500 \$ par PSL (72 500 \$) | PAII 2021-2026 (mesures 5.2 et 5.3)<br>VCS supp 2022-2024 |
| <b>1.3 Bonifier le service de fiducie volontaire dans la région</b>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                             |                                                           |
| Toutes personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir                                                                                                                                                                                                                                  | 2022-2023 : 30 000 \$<br>2023-2024 : 30 000 \$                                              | PAII 2021-2026<br>(mesure 7.1)                            |
| <b>1.4 Augmenter l'offre de services d'accompagnement et de soutien en logement</b>                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                             |                                                           |
| Toutes personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir                                                                                                                                                                                                                                  | 2022-2023 : 120 000 \$<br>2023-2024 : 150 000 \$                                            | VCS supp 2022-2024                                        |
| <b>1.5 Déployer des places d'hébergement et de logement adapté aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir en offrant du soutien communautaire en logement social</b>                                                                                               |                                                                                             |                                                           |
| a. Jeunes vulnérables en transition vers la vie adulte<br>b. Personnes ayant des enjeux concomitants de dépendance et de santé mentale<br>c. Personnes en perte d'autonomie physique et/ou cognitive                                                                                                  | 2022-2023 : 81 400 \$<br>2023-2024 : 81 400 \$                                              | SCLSC                                                     |
| <b>AXE 2 AUGMENTER L'OFFRE D'HEBERGEMENT ET DE LOGEMENT</b>                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                             |                                                           |
| <b>Clientèle visée</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Montants disponibles</b>                                                                 | <b>Source de financement</b>                              |
| <b>2.1 Soutenir et consolider le continuum d'hébergement d'urgence et de transition</b>                                                                                                                                                                                                               |                                                                                             |                                                           |
| a. Jeunes vulnérables en transition vers la vie adulte<br>b. Personnes ayant des enjeux concomitants de dépendance et de santé mentale<br>c. Personnes en perte d'autonomie physique et/ou cognitive                                                                                                  | 2022-2023 : 200 000 \$<br>2023-2024 : 200 000 \$                                            | PAII 2021-2026<br>(mesure 6.1)                            |

| AXE 3                                                                                                                                                                                             | DÉVELOPPER DES RESSOURCES ET DES SERVICES DIVERS AYANT DES APPROCHES D'INTERVENTION PROBANTES QUI TIENDRONT COMPTE DES BESOINS, DU RYTHME ET DES ASPIRATIONS DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE OU À RISQUE DE LE DEVENIR |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                   | Clientèle visée                                                                                                                                                                                                                | Montants disponibles           |
| <b>Source de financement</b>                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                |                                |
| <b>3.1 Implanter une Halte à haute intensité</b>                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                |                                |
| Toutes personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir                                                                                                                              | 2022-2023 : 738 000 \$<br>2023-2024 : 860 000 \$                                                                                                                                                                               | VCS supp 2022-2024             |
| <b>3.2 Déployer une offre de repas avec accompagnement : les soupers 7 jours sur 7 et les dîners la fin de semaine</b>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                |                                |
| Toutes personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir                                                                                                                              | 2022-2023 : 220 000 \$<br>2023-2024 : 275 000 \$                                                                                                                                                                               | VCS supp 2022-2024             |
| <b>3.3 Rehausser le continuum de services en dépendance pour les personnes en situation d'itinérance</b>                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                |                                |
| Personnes en situation d'itinérance ayant des problèmes de dépendance                                                                                                                             | 2022-2023 : 96 500 \$<br>2023-2024 : 96 500 \$                                                                                                                                                                                 | PAII 2021-2026<br>(mesure 3.1) |
| <b>3.4 Consolider les services de proximité en itinérance</b>                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                |                                |
| Toutes personnes en situation d'itinérance, incluant ceux dans les ressources d'hébergement d'urgence et de transition                                                                            | 2022-2023 : 59 600 \$<br>2023-2024 : 59 600 \$                                                                                                                                                                                 | PAII 2021-2026<br>(mesure 6.3) |
| <b>3.5 Développer des services dans les secteurs situés à l'extérieur de la communauté désignée de Gatineau (ICRÉ)</b>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                |                                |
| Toutes personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir vivant dans une communauté rurale et éloignée (ICRÉ) en Outaouais située à l'extérieur de la communauté désignée de Gatineau | 2022-2023 : 240 000 \$<br>2023-2024 : 300 000 \$                                                                                                                                                                               | VCS supp 2022-2024             |

## 2.4 ACCÈS COORDONNÉ

### ***Qu'est-ce que l'accès coordonné?***

Au sein de l'Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024, l'accès coordonné s'entend d'un processus systémique concerté et transparent visant à répondre aux besoins des personnes et des familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir de façon équitable, en les orientant vers des services et mesures de soutien offerts par la communauté. L'accès aux services et mesures de soutien a pour objectif de mieux accompagner les personnes desservies et de les aider à éviter la rue ou à en sortir.

### ***Les objectifs de l'accès coordonné***

Les objectifs de la mise en place d'un accès coordonné sont de se doter d'outils et processus :

- permettant d'améliorer l'accès aux services, notamment ceux associés à l'obtention d'un hébergement / logement;
- permettant de s'assurer que les bons services soient offerts par les bons fournisseurs aux bonnes personnes, au bon moment et en temps opportun, et ce, dans un souci d'efficacité;
- fondés sur la connaissance des besoins des personnes desservies et sur la concertation des acteurs de la communauté.

Afin de réduire l'itinérance chronique dans la communauté, la réduction des nouvelles entrées dans l'itinérance et la réduction des retours à l'itinérance, le gouvernement du Canada propose un modèle d'accès coordonné selon un système qui inclus :

- Un ou des point(s) d'accès communautaires – centralisés ou non;
- Le triage;
- L'évaluation plus poussée à l'aide d'outils communs;
- La priorisation;
- L'aiguillage vers des ressources de logement, d'hébergement et/ou des services de soutien;
- Un inventaire centralisé des ressources de logement.

Un modèle d'Accès coordonné devra être déployé dans la communauté désignée de la ville de Gatineau. Les partenaires devront se mobiliser pour déterminer :

- Sa structure de gouvernance
- Ses priorités et objectifs
- Ses mécanismes de concertation communautaire
- Ses outils et processus
- Ses résultats régionaux souhaités
- Les jalons prévus pour la mise en œuvre locale, y compris les échéanciers<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> MSSS (2022). PARCI version finale – Lignes directrices additionnelles – mise en œuvre de l'accès coordonné, p. 1.

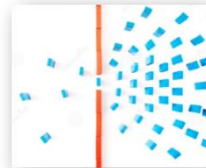
Afin de guider les réflexions, les consultations et la mise en œuvre d'un mécanisme d'accès coordonné, le MSSS, en collaboration avec le gouvernement fédéral, a élaboré les lignes directrices pour le suivi des travaux. L'attente du MSSS est de viser une mise en œuvre progressive pour l'automne 2022<sup>11</sup>.

## A. Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance

**État d'avancement : Terminé**

### GOULOTS D'ÉTRANGLEMENTS

Les travaux et consultations menant à la Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en itinérance (cartographie) ont permis d'identifier huit (8) goulots d'étranglement :



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

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

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

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

#### **3-Liste d'attente importante**

- L'OHO a sa liste d'attente et chaque organisme a aussi la sienne
- La gestion de la liste d'attente demande beaucoup de temps pour tous
- La même personne peut se retrouver sur plusieurs listes d'attente et il est difficile de la joindre par tous

#### **4-Difficulté à comprendre le fonctionnement des PSL**

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

---

<sup>11</sup> idem

## **5-Outil pour l'évaluation-orientation non standardisé**

## **6-Accompagnement de trop courte durée**

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

## **7-Accès aux services du CISSSO**

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

## **8-Dédoulement des démarches entre les partenaires**

- Production d'une liste de logement disponibles
- Recherche de logement et accompagnement
- Mission première: le SARL géré par l'OHO, le service externe d'OIO et l'équipe mobile en itinérance (EMI)
- Gestion de sa propre liste d'attente

## **INITIATIVE AYANT DES COMPOSANTES AVEC L'ACCÈS COORDONNÉ**

Il est à noter que la CD de Gatineau possède déjà une **Mécanisme de coordination intersectorielle pour l'intégration et le maintien en logement des personnes et familles en situation d'itinérance** depuis le printemps 2020. Le mandat de ce mécanisme est de :

- Coordonner les actions des partenaires visant à réduire l'itinérance en soutenant la démarche d'accompagnement des personnes et des familles en situation d'itinérance dans la recherche, l'intégration et le maintien en logement.
- Permettre la mise à contribution et l'expertise de tous et chacun au profit de personnes et des familles visées par le mécanisme.

Son rôle est de/d' :

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

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

Il est composé des partenaires clés dont certains organismes communautaires, professionnels du CISSS de l'Outaouais (itinérance), la ville de Gatineau et l'Office d'habitation de l'Outaouais.

Ce Mécanisme sera intégré au nouveau modèle d'Accès coordonné. Le 28 avril dernier, les membres ont été consultés pour connaître leur opinion sur le fonctionnement actuel du mécanisme et des améliorations souhaitées, voici les résultats :

- Besoin d'escalader les situations problématiques au comité tactique;
- Il faudrait travailler en prévention de l'éviction au lieu d'attendre une situation d'urgence : maintien et accompagnement à la Régie pour faire valoir ses droits;
- Inclure des situations qui ne se qualifient pas pour une mesure d'urgence;
- Il faut établir des « critères d'admission » pour discuter d'une situation au mécanisme;
- Il serait bien de mettre nos outils et nos formulaires en commun;
- Mieux comprendre le rôle de l'équipe IMAGES et du SARL;
- Mieux connaître les règles du jeu pour les différentes places/stratégies;
- Apprendre à mieux se connaître comme partenaire pour ne pas toujours attendre aux rencontres du mécanisme pour discuter de certaines situations;
- Les mesures temporaires devraient aussi être discutées au mécanisme;
- Il manque des partenaires autour de la table :
  - CRDO
  - Centre d'aide 24/7
  - Jeunesse

## BESOINS PRIORITAIRES ET RECOMMANDATIONS

Les consultations pour le Plan communautaire et la cartographie ont permis d'identifier les actions prioritaires pour réduire les goulots d'étranglement et les trous de services identifiés dans la région. Un mécanisme d'accès coordonné pourra contribuer à mettre ces actions de l'avant. Il s'agit de :

1. **Clarifier les concepts et les définitions**
  - par exemple: type d'hébergement et de logement, accompagnement, PSL
2. **Créer un portrait de la disponibilité de logements privés, sociaux et communautaires**
  - Développer un Guichet unique d'inscription pour un logement subventionnée (OHO, organismes, COOP)
  - Développer une plateforme indiquant tous les logements subventionnés disponibles
  - Avoir une liste centralisée des logements privés disponibles mise à jour quotidiennement

- Donner accès aux propriétaires pour qu'ils puissent y inscrire leurs logements disponibles
- 3. **Statuer sur l'utilisation d'un outil d'évaluation commun**
- 4. **Mettre en place une clinique spécialisée pour la recherche de logement pour permettre aux autres intervenants de se concentrer sur le soutien communautaire dans les logements privés (ÉMI par exemple)**
- 5. **Augmenter le nombre d'intervenants pour offrir du soutien communautaire**
- 6. **Protéger les locataires des propriétaires abusifs et/ou victimes de « rénovictions »**
- 7. **Clarifier le mandat du Mécanisme de coordination relogement**

## B. Gouvernance et partenaires

### État d'avancement : En cours

Les membres du CDIIO, les organismes recevant des fonds VCS et les organismes communautaires œuvrant des populations vulnérables se consultent et travaillent ensemble depuis de nombreuses années en Outaouais. Ils reconnaissent qu'il existe des goulots d'étranglements qui limitent et nuisent aux personnes itinérantes et à risque d'itinérance ayant besoin d'un logement. Toutefois, force est aussi de constater que l'augmentation des demandes d'accompagnement et la complexification des réalités des personnes accompagnées rend le parcours vers la stabilité résidentielle en logement ardu. Les personnes accompagnées vivent différentes problématiques - violence, consommation, dépendance, etc. – qui mettent en péril leur stabilité en logement si les services nécessaires ne sont pas rapidement accessibles pour elles.

Ainsi, les membres du CDIIO et des organismes communautaires sont prêts à travailler à trouver des moyens pour faciliter l'accès et le maintien des gens à de l'hébergement et du logement, en prenant en compte l'ensemble des besoins des personnes (soins en santé mentale, en dépendance, besoins alimentaires, etc.). Lors des travaux pour réaliser la cartographie (automne 2021 et hiver 2022), les directions d'organismes communautaires ont été interpellés sur les objectifs possibles de cette nouvelle structure et le type de gouvernance qu'il conviendrait d'instaurer. Il en ressortait déjà à l'hiver 2022 que :

- Les organismes ne veulent pas d'un autre comité. Le mandat pourrait être intégré à quelque chose qui existe déjà.
- Une structure avec un volet stratégique est nécessaire pour gérer les dossiers qui requiert du développement/changement.
- Le mécanisme en logement pourrait relever de cet accès coordonné – volet opérationnel.
- Tous les services n'ont pas besoin de relever de l'accès coordonné, par exemple le volet accompagnement dans la recherche de logement pourrait être donné aux Œuvres Isidore-Ostiguy avec le financement adéquat.

Des consultations sont en cours auprès des différents partenaires pour créer le modèle d'accès coordonné qui conviendra à la communauté désignée de Gatineau. À ce jour, les réflexions mènent vers un seul point d'accès communautaire qui traitera minimalement les PSL d'urgence.

### C. Objectifs et portée de l'accès coordonné

**État d'avancement : En cours**

La réflexion est en cours avec les partenaires.

### D. Point d'accès

**État d'avancement : En cours**

La réflexion est en cours avec les partenaires.

### E. Triage et évaluation

**État d'avancement : Non débuté**

### F. Aiguillage et référence

**État d'avancement : Non débuté**

### G. Système de gestion d'information en itinérance

**État d'avancement : En cours**

La réflexion est en cours avec les partenaires.

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

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

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

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

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

Ainsi, dans le cadre de la mise en place d'un Accès coordonné, la gestion de l'information devra faire l'objet de discussion car il est impossible d'avoir un portrait en temps réel de la situation sans demander à chaque organisme de partager des tableaux EXCEL montés selon les besoins de chaque organisme.

#### H. Suivi et amélioration continue

**État d'avancement : Non débuté**

## 2.5 RÉSULTATS COMMUNAUTAIRES

Les résultats régionaux identifiés par la communauté désignée de Gatineau s'inscrivent dans la continuité des actions mises en place au cours des dernières années. Les deux objectifs suivants ont été identifiés :

1. le maintien et l'intensification des interventions et
2. l'amélioration du continuum de services et de la collaboration entre les instances.

Les cibles à long terme et les indicateurs de suivi serviront à mesurer les progrès réalisés dans la prévention et la réduction de l'itinérance chez les populations vulnérables, incluant l'itinérance chronique.

Pour les années 2022-2023 et 2023-2024, il est prévu de suivre les indicateurs suivants :

- Nombres de personnes desservies et leurs caractéristiques
  - Durée du service rendu
- Nombre de personnes en attente de service et leurs caractéristiques
  - Durée de l'attente
- Taux d'occupation quotidien
  - Durée de séjour

Une reddition de comptes sur le suivi des indicateurs et des cibles sera attendue trois fois par année à des dates spécifiques et convenues dans les ententes de services avec les partenaires communautaires. Ces résultats seront présentés aux différentes instances de gouverne et serviront à améliorer l'accès et la sortie du continuum de services pour les services en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

## PROCHAINES ÉTAPES

La mise en œuvre des actions liées au PARCII 2021-2026 se poursuivront au cours des prochaines années. Afin d'approfondir l'intégration des multiples actions ciblant la réduction de l'itinérance en Outaouais, il est souhaité d'ajouter au PARCII les actions prévues par la ville de Gatineau.

Aussi, il est impératif de poursuivre les consultations intersectorielles afin d'inclure les actions menées par les partenaires interministériels dans le cadre des mesures du PAII national qui ne sont pas financées à travers le réseau de la santé et des services sociaux.

Enfin, c'est le CDIIO qui assumera la vigie du déploiement du PARCII 2021-2026 au cours des prochaines années en Outaouais.

## ANNEXE 1 – Complément d’informations

### A - PLAN D’INVESTISSEMENT VERS UN CHEZ-SOI

Voici une description sommaire de quelques bailleurs de fonds ou programmes, autre que le programme VCS du gouvernement du Canada, impliqués dans la lutte à l’itinérance dans la région de l’Outaouais et particulièrement au sein de la communauté désignée de la ville de Gatineau, dont les organismes peuvent bénéficier. L’ensemble de ces autres financements représentent un montant supérieur à 50% du financement en itinérance sur le territoire.

#### CISSS DE L’OUTAOUAIS (PSOC et divers autres financements)

Par le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), le CISSS de l’Outaouais apporte à ces organismes reconnus, un soutien financier en appui à la réalisation de leur mission globale et en complémentarité à la contribution de la communauté. Les différentes directions du CISSS de l’Outaouais, par différentes sources de financement, notamment le déploiement des plans d’actions ministériels, soutiennent financièrement diverses initiatives dans la région contribuant ainsi à la prévention et à la réduction de l’itinérance.

#### PLAN D’ACTION INTERMINISTÉRIEL EN ITINÉRANCE (PAII) 2021-2026

Investissement de près de 280 millions de dollars en cinq ans sur l’ensemble du territoire québécois pour la lutte à l’itinérance.

#### CENTRAIDE

Les fonds recueillis des dons de la population permettent d’agir sur la pauvreté et l’isolement social présent sur le territoire, par l’entremise des organismes faisant partie du réseau.

#### VILLES ET MUNICIPALITÉS

Plusieurs villes et municipalités de la région offrent un soutien aux organismes communautaires prestataires d’un éventail de services, d’activités et d’aide aux citoyens, dont des organismes qui participent à la lutte à l’itinérance.

### B - ACCÈS COORDONNÉ

#### STRUCTURE DE GOUVERNANCE

Les membres du CDIIO, les organismes recevant des fonds VCS et les organismes communautaires œuvrant des populations vulnérables se consultent et travaillent ensemble depuis de nombreuses années en Outaouais. Ils reconnaissent qu’il existe des goulots d’étranglements qui limitent et nuisent aux personnes itinérantes et à risque d’itinérance ayant besoin d’un logement. Toutefois, force est aussi de constater que l’augmentation des demandes d’accompagnement et la complexification des réalités des personnes accompagnées rend le parcours vers la stabilité résidentielle en logement ardu. Les personnes accompagnées vivent différentes problématiques - violence, consommation, dépendance, etc. – qui mettent en péril leur stabilité en logement si les services nécessaires ne sont pas rapidement accessibles pour elles.

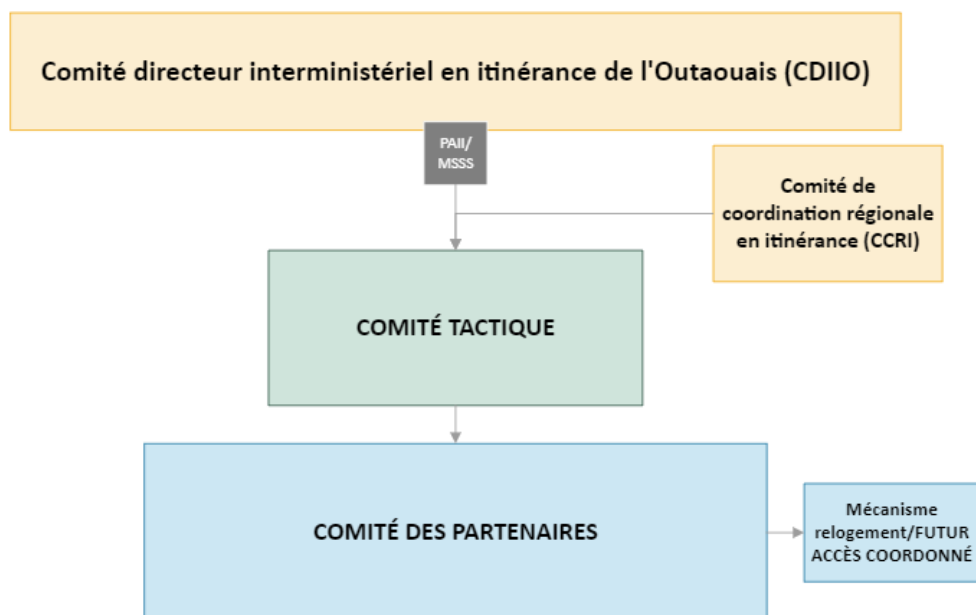
Ainsi, les membres du CDIIO et des organismes communautaires sont prêts à travailler à trouver des moyens pour faciliter l'accès et le maintien des gens à de l'hébergement et du logement, en prenant en compte l'ensemble des besoins des personnes (soins en santé mentale, en dépendance, besoins alimentaires, etc.). Lors des travaux pour réaliser la cartographie (automne 2021 et hiver 2022), les directions d'organismes communautaires ont été interpellés sur les objectifs possibles de cette nouvelle structure et le type de gouvernance qu'il conviendrait d'instaurer. Il en ressortait déjà à l'hiver 2022 que :

- Les organismes ne veulent pas d'un autre comité. Le mandat pourrait être intégré à quelque chose qui existe déjà.
- Une structure avec un volet stratégique est nécessaire pour gérer les dossiers qui requiert du développement/changement.
- Le mécanisme en logement pourrait relever de cet accès coordonné – volet opérationnel.
- Tous les services n'ont pas besoin de relever de l'accès coordonné, par exemple le volet accompagnement dans la recherche de logement pourrait être donné aux Œuvres Isidore-Ostiguy avec le financement adéquat.

Des consultations sont en cours auprès des différents partenaires pour créer le modèle d'accès coordonné qui conviendra à la communauté désignée de Gatineau. À ce jour, les réflexions mènent vers un seul point d'accès communautaire qui traitera minimalement les PSL d'urgence.

Dans la structure de gouverne actuelle, le Mécanisme de coordination intersectorielle pour l'intégration et le maintien en logement des personnes et familles en situation d'itinérance (décrit dans la prochaine section) sera remplacé par l'accès coordonné.

### ***Structure de gouverne itinérance - Outaouais***



## MÉCANISME DE COORDINATION INTERSECTORIELLE POUR L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN LOGEMENT DES PERSONNES ET FAMILLES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

Il est à noter que la CD de Gatineau possède déjà un **Mécanisme de coordination intersectorielle pour l'intégration et le maintien en logement des personnes et familles en situation d'itinérance** depuis le printemps 2020. Le mandat de ce mécanisme est de :

- Coordonner les actions des partenaires visant à réduire l'itinérance en soutenant la démarche d'accompagnement des personnes et des familles en situation d'itinérance dans la recherche, l'intégration et le maintien en logement.
- Permettre la mise à contribution et l'expertise de tous et chacun au profit de personnes et des familles visées par le mécanisme.

Son rôle est de/d' :

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

Il est composé des partenaires clés dont certains organismes communautaires, professionnels du CISSS de l'Outaouais (itinérance), la ville de Gatineau et l'Office d'habitation de l'Outaouais.

Ce Mécanisme sera intégré au nouveau modèle d'Accès coordonné. Le 28 avril dernier, les membres ont été consultés pour connaître leur opinion sur le fonctionnement actuel du mécanisme et des améliorations souhaitées, voici les résultats :

- Besoin d'escalader les situations problématiques au comité tactique;
- Il faudrait travailler en prévention de l'éviction au lieu d'attendre une situation d'urgence : maintien et accompagnement à la Régie pour faire valoir ses droits;
- Inclure des situations qui ne se qualifient pas pour une mesure d'urgence;
- Il faut établir des « critères d'admission » pour discuter d'une situation au mécanisme;
- Il serait bien de mettre nos outils et nos formulaires en commun;
- Mieux comprendre le rôle de l'équipe IMAGES et du SARL;
- Mieux connaître les règles du jeu pour les différentes places/stratégies;

- Apprendre à mieux se connaître comme partenaire pour ne pas toujours attendre aux rencontres du mécanisme pour discuter de certaines situations;
- Les mesures temporaires devraient aussi être discutées au mécanisme;
- Il manque des partenaires autour de la table :
  - CRDO
  - Centre d'aide 24/7
  - Jeunesse

## **TRAVAUX RÉALISÉS DANS LE CADRE DE L'ENTENTE CCI – CARTOGRAPHIE**

Le CISSS de l'Outaouais a procédé à l'embauche d'une consultante pour mener les travaux liés à la cartographie : Madame Stéphanie Lalande – Consultation.

### **Objectifs**

La cartographie du système d'hébergement et de logement dans la communauté désignée (CD) de Gatineau avait pour objectif d'acquérir une connaissance et une compréhension commune du système d'hébergement/logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans une communauté et plus précisément :

- connaître l'offre;
- connaître les trajectoires;
- connaître les bons coups et les enjeux;
- identifier des priorités;
- faire une analyse diagnostique pour prendre du recul et favoriser une meilleure prise de décisions;
- émettre des idées pour un premier modèle d'accès coordonné.

### **Processus de collecte de données :**

Il a été décidé par le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO) de concentrer les efforts sur les organismes offrant de l'hébergement et du logement financés par le programme VCS en 2021-2022 et l'Office d'habitation de l'Outaouais. Il a aussi été décidé d'inclure BRAS Outaouais qui a ouvert au cours de l'année une ressource pour les femmes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir et coordonne les services d'une Halte chaleur/fraîcheur dans le secteur Hull. Plus tard, après l'exercice de validation, il a été décidé de communiquer avec deux ressources d'hébergement et de logement pour personnes vivant avec des enjeux de santé mentale puisque les organismes interviewés disaient avoir réussi à y trouver des places pour leurs clients.

Le questionnaire d'entrevues a été développé à la fin novembre 2021 à partir des travaux réalisés à Victoria en Colombie-Britannique. Il a été approuvé par la Direction de la santé mentale et dépendance du CISSS de l'Outaouais. Les entrevues ont été réalisées du début décembre à la mi-février 2022.

La consultante a tenue quinze rencontres en visioconférence (sur Zoom) d'une heure et demie avec dix-sept personnes (questionnaire – annexe 1 et liste des personnes – annexe 2). La majorité des rencontres (11/15) ont été réalisées avant l'exercice de validation. Quatre entrevues étaient aussi prévues avec d'autres partenaires mais elles n'ont pas pu avoir lieu faute de disponibilité.

Les organismes en soutien aux personnes à risque d'itinérance et itinérantes ne faisaient pas partie du focus premiers des entrevues mais de l'information a été colligée au cours des entrevues quant à leur réalité et leurs besoins.

Bien que les ressources pour personnes âgées ou pour personnes vivant avec une déficience physique et/ou intellectuelle n'ont pas été rencontrées, elles ont été ajoutées à la Figure 1 « Portrait quantitatif – Coup d'œil sur les ressources » puisqu'elles offrent aussi du logement tout comme les Coopératives d'habitation. Le Centres Jeunesse ont aussi été ajoutés puisqu'ils font partie du continuum d'hébergement pour les jeunes.

#### **Validation :**

Les données colligées lors des entrevues et les fiches sur chaque ressource ont été envoyées aux personnes sollicités pour recevoir des commentaires.

Une rencontre a eu lieu le 20 janvier 2022 par visioconférence afin de discuter des résultats des entrevues, bonifier le contenu et le modifier au besoin (liste des invitations et des présences – annexe 3).

#### **Composante sur les outils de compilation de données statistiques et clinique par les organismes :**

Cette composante a été fouillée lors des entrevues individuelles. Deux questions portaient sur celle-ci (voir questionnaire – annexe 2).

#### **Composante accès coordonné :**

Des questions portaient aussi sur l'accès coordonné afin d'amorcer la réflexion sur un modèle à implanter en Outaouais (voir questionnaire – annexe 2).

### **PLAN DE TRAVAIL POUR LA CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE DE L'ACCÈS COORDONNÉ**

Voici les étapes qui mèneront à l'établissement de l'accès coordonné pour la communauté désignée de la Ville de Gatineau :

| Étapes                                                                                                          | Échéanciers                  | Statut |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|
| Mise en place du mécanisme de coordination accès au logement                                                    | Printemps 2020               | Fait   |
| Première discussion sur la structure de gouvernance de l'Accès coordonné lors des entrevues sur la cartographie | Novembre 2021- janvier 2022  | Fait   |
| Recensement des outils de gestion de l'information                                                              | Novembre 2021 – janvier 2022 | Fait   |

|                                                                              |                 |            |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|
| Consultations et réflexions sur le modèle d'Accès coordonné pour l'Outaouais | Avril-juin 2022 | En cours   |
| Mise en œuvre des mécanismes de l'accès coordonné (communication et suivis)  | Septembre 2022  | À venir    |
| Maintien et amélioration du système                                          | Septembre 2022  | En continu |

## C - RÉSULTATS COMMUNAUTAIRES

Les résultats régionaux identifiés par la communauté désignée de Gatineau s'inscrivent dans la continuité des actions mises en place au cours des dernières années. Les deux objectifs suivants ont été identifiés :

1. le maintien et l'intensification des interventions et
2. l'amélioration du continuum de services et de la collaboration entre les instances.

Les cibles à long terme et les indicateurs de suivi serviront à mesurer les progrès réalisés dans la prévention et la réduction de l'itinérance chez les populations vulnérables, incluant l'itinérance chronique.

Pour les années 2022-2023 et 2023-2024, il est prévu de suivre les indicateurs suivants :

- Nombres de personnes desservies et leurs caractéristiques
  - Durée du service rendu
- Nombre de personnes en attente de service et leurs caractéristiques
  - Durée de l'attente
- Taux d'occupation quotidien
  - Durée de séjour

Pour ce faire, pour ce faire, la définition du gouvernement du Canada de l'itinérance chronique a été retenue en Outaouais :

### ITINÉRANCE CHRONIQUE

L'itinérance chronique désigne les personnes qui sont actuellement en situation d'itinérance ET qui ont été en situation d'itinérance pendant six mois (180 jours) ou plus au cours de la dernière année ou ont été en situation d'itinérance pendant 18 mois (546 jours) ou plus au cours des trois dernières années.

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

1. passer la nuit dans des lieux extérieurs, incluant les endroits publics ou privés sans autorisation ni contrat, ou les endroits non conçus pour l'habitation humaine permanente (typologie de l'Observatoire canadien sur l'itinérance : 1.1 et 1.2)
2. passer la nuit dans un refuge d'urgence, incluant les refuges d'urgence de nuit pour les personnes en situation d'itinérance (incluant les refuges pour des populations spécifiques, par exemple les refuges pour les jeunes, les familles et les nouveaux arrivants), les refuges pour femmes victimes de violence et les refuges d'urgence pour

personnes fuyant un désastre naturel ou la destruction de leur hébergement (typologie de l'Observatoire canadien sur l'itinérance : 2.1, 2.2 et 2.3)

3. demeurer temporairement chez quelqu'un, mais sans garantie de résidence soutenue ou de possibilité immédiate d'accès à un logement permanent, ou vivant dans les logements de location temporaires et à court terme (p. ex. les motels) sans droit au maintien dans les lieux (typologie de l'Observatoire canadien sur l'itinérance: 3.2 et 3.3)

Une reddition de comptes sur le suivi des indicateurs et des cibles sera attendue trois fois par année à des dates spécifiques et convenues dans les ententes de services avec les partenaires communautaires. Ces résultats seront présentés aux différentes instances de gouverne et serviront à améliorer l'accès et la sortie du continuum de services pour les services en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

## RÉSULTATS, CIBLES ET INDICATEURS

| Résultats                                                                                                   | Cibles                                                                                                                                               | Sources de données                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Réduction de l'itinérance chronique                                                                         | Réduction de 10% du nombre de personnes en situation d'itinérance chronique dans la communauté désignée de la ville de Gatineau                      | Système d'information I-CLSC<br>Rapports du refuge d'urgence    |
| Augmentation du nombre de personnes à risque d'itinérance ou en situation d'itinérance chronique desservies | Augmenter de 10% le nombre de personnes à risque d'itinérance ou en situation d'itinérance chronique desservies dans les différents projets financés | Rapports annuels sur les résultats VCS<br>Rapports annuels PAII |
| Occupation optimale des places disponibles en hébergement d'urgence et de transition                        | Le taux d'occupation des places en hébergement d'urgence et en hébergement de transition est de 90% annuellement.                                    | Rapports annuels sur les résultats VCS<br>Rapports annuels PAII |

## D - COMMUNICATIONS ET OFFRE DE SERVICES

La plupart des organismes sur le territoire offrent des services bilingues. L'ensemble des personnes en situation d'itinérance d'expression anglaise ayant accès aux services en itinérance trouveront l'aide nécessaire à travers l'offre de service actuelle. Aucun élément supplémentaire à introduire ou à développer n'a été mentionné à ce sujet lors de la consultation pour la planification communautaire.

## Annexe 2: Travaux pour la cartographie - Questions d'entrevue

### Le fonctionnement de l'organisme logement/hébergement

1. Mandat logement/hébergement – pas proprio, OHO ou fondation immobilière de
2. Comment les gens que vous accompagnez ont-ils pris contact avec vous?
3. Où étaient les gens avant d'arriver dans vos services?
4. Combien de nouvelles personnes accueillez-vous annuellement?
5. Avez-vous une liste d'attente?
6. Combien de temps les gens peuvent-ils habiter dans l'organisme?
7. Combien quittent annuellement et pourquoi? Pouvez-vous mettre fin à l'hébergement ou au contrat de logement? Pour quelles raisons?
8. Quels types d'accompagnement offrez-vous dans la recherche de logement aux personnes qui souhaitent quitter l'organisme?
9. Quels outils de collecte de données et de gestion utilisez-vous?
10. Comment compilez-vous les besoins de la communauté sous l'angle clinique?

### Le fonctionnement du système

11. Quels sont les manques dans l'accès au logement?
12. Quels processus nuisent?
13. Où sont les goulots d'étranglement dans le continuum d'accès au logement?

### Accès coordonné

14. Comment les gens pourraient plus facilement avoir accès aux ressources de soutien et de logement?
15. Comment est-ce que les efforts dans la ville de Gatineau pourraient être mieux coordonnés pour éviter des retours à la rue?
16. Comment évaluez-vous les efforts de coordination des 2 dernières années? Quels ont été les succès? Qu'est-ce qui peut être amélioré?
17. Quel type de gouvernance devrait être mise en place? Quels devraient être les objectifs et priorités? Les mécanismes de concertation? Les outils? Ses résultats?

## Annexe 3 – Travaux pour la cartographie - Entrevues et rencontres

### PERSONNES AYANT PARTICIPÉ AUX ENTREVUES INDIVIDUELLES

#### Entrevues réalisées avant le 20 janvier 2022

| ReprésentantEs |                 |                                    | Organisations                                                        |
|----------------|-----------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Simon          | Lemay           | Coordonnateur                      | L'Appart Adojeune                                                    |
| Jacynthe       | Potvin          | Directrice                         | Kogaluk                                                              |
| Lise           | Paradis         | Directrice exécutive               | Gîte Ami                                                             |
| Roxanne        | Simard          | Directrice des services aux usagés | Gîte Ami                                                             |
| Louise         | Guindon         | Directrice                         | Les Œuvres Isidore-Ostiguy (OIO)                                     |
| Éric           | Tremblay        | Directeur                          | Mon Chez Nous                                                        |
| Alexandra      | Paquin          | Intervenante pivot                 | Mon Chez Nous                                                        |
| Annie          | Castonguay      | Directrice adjointe                | BRAS Outaouais                                                       |
| Yves           | Séguin          | Directeur                          | CIPTO                                                                |
| Karine         | Parker          | Directrice, Soutien communautaire  | Office d'habitation de l'Outaouais                                   |
| François       | Roy             | Directeur                          | Logemen'Occupe                                                       |
| Michel         | Kasongo         | Directeur                          | Soupe populaire de Hull                                              |
| Béatriz        | Delgado         | APPR                               | CISSEO - Direction santé mentale et dépendance                       |
| Armelle        | Grey Tohouegnon | Directrice                         | Regroupement d'OSBL d'habitation avec soutien communautaire (ROHSCO) |
| Johanne        | Gadbois         | Intervenante communautaire         | Regroupement d'OSBL d'habitation avec soutien communautaire (ROHSCO) |

#### Entrevues réalisées après le 20 janvier 2022

| ReprésentantEs |          |            | Organisations               |
|----------------|----------|------------|-----------------------------|
| Jean-François  | Parent   | Directeur  | Le Boulev'Art               |
| Mélanie        | Bronsard | Directrice | Habitations Nouveau Départ  |
| Guylaine       | Fillion  | Directrice | Centre Mechtilde            |
| Anick          | Brazeau  | Directrice | Pour Elles des deux vallées |

#### Personnes ayant été sollicitées mais avec qui il n'a pas été possible d'avoir d'entrevues

| ReprésentantEs |            |                             | Organisations                                                                                                       |
|----------------|------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cassandra      | Lafrenière | Directrice                  | Avenue des jeunes / HébergeAdos                                                                                     |
| Valérie        | Boudreau   | Directrice clinique         | Vallée Jeunesse / Le Belvédère                                                                                      |
| Mychelle       | Vaive      | Chef de service par intérim | Planification et développement des communautés, Loisirs, sports et développement des communautés, Ville de Gatineau |

|       |            |                                             |                                                                           |
|-------|------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Julie | Bonneville | Directrice adjointe des programmes jeunesse | Services hospitaliers, réadaptation et hébergement, CISSSO                |
| Sara  | Falardeau  | Chef de service itinérance et dépendance    | Direction des programmes de la santé mentale et dépendance (DSMD), CISSSO |

## PERSONNES INVITÉES ET AYANT PARTICIPÉ À L'EXERCICE DE VALIDATION

Rencontre tenue en visioconférence/présence le 20 janvier 2022

| ReprésentantEs |                 |                                    | Organisations                                                                                                       | Présence |
|----------------|-----------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Simon          | Lemay           | Coordonnateur                      | L'Appart Adojeune                                                                                                   |          |
| Jacynthe       | Potvin          | Directrice                         | Kogaluk                                                                                                             | X        |
| Lise           | Paradis         | Directrice exécutive               | Gîte Ami                                                                                                            | X        |
| Roxanne        | Simard          | Directrice des services aux usagés | Gîte Ami                                                                                                            |          |
| Louise         | Guindon         | Directrice                         | Les Œuvres Isidore-Ostiguy (OIO)                                                                                    | X        |
| Éric           | Tremblay        | Directeur                          | Mon Chez Nous                                                                                                       | X        |
| Alexandra      | Paquin          | Intervenante pivot                 | Mon Chez Nous                                                                                                       | X        |
| Annie          | Castonguay      | Directrice adjointe                | BRAS Outaouais                                                                                                      | X        |
| Yves           | Séguin          | Directeur                          | CIPTO                                                                                                               |          |
| Karine         | Parker          | Directrice, Soutien communautaire  | Office d'habitation de l'Outaouais                                                                                  |          |
| François       | Roy             | Directeur                          | Logemen'Occupe                                                                                                      |          |
| Michel         | Kasongo         | Directeur                          | Soupe populaire de Hull                                                                                             | X        |
| Armelle        | Grey Tohouegnon | Directrice                         | Regroupement d'OSBL d'habitation avec soutien communautaire (ROHSCO)                                                |          |
| Johanne        | Gadbois         | Intervenante communautaire         | Regroupement d'OSBL d'habitation avec soutien communautaire (ROHSCO)                                                |          |
| Marie          | Poirier         | APPR                               | CISSSO - Direction santé mentale et dépendance                                                                      | X        |
| Anne-Renée     | Simoneau        | Adjointe à la direction DSMD       | CISSSO - Direction santé mentale et dépendance                                                                      |          |
| Cassandra      | Lafrenière      | Directrice                         | Avenue des jeunes / HébergeAdos                                                                                     |          |
| Valérie        | Boudreau        | Directrice clinique                | Vallée Jeunesse / Le Belvédère                                                                                      |          |
| Mychelle       | Vaive           | Chef de service par intérim        | Planification et développement des communautés, Loisirs, sports et développement des communautés, Ville de Gatineau |          |

|      |           |                                                |                                                                                 |  |
|------|-----------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|
| Sara | Falardeau | Chef de service<br>itinérance et<br>dépendance | Direction des programmes de la<br>santé mentale et dépendance<br>(DSMD), CISSSO |  |
|------|-----------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|

## Bibliographie

CISSS de l'Outaouais (2022). *Cartographie du système d'hébergement et de logement dans la communauté désignée de Gatineau*, 69 pages.

CISSS de l'Outaouais (2022). *Planification communautaire en itinérance 2022-2024 – Région de l'Outaouais*, 30 pages.

Collectif régional de lutte à l'itinérance de l'Outaouais (CRIO), *L'itinérance au Québec : un phénomène en hausse et aux visages multiples* <http://lecrio.org/politique-en-itinerance/>

Entente Canada-Québec, VERS UN CHEZ-SOI 2019-2024

Gouvernement du Québec (2021). *Plan d'action en itinérance 2021-2026 – S'allier devant l'itinérance*, 70 pages.

Gouvernement du Québec (2021). *Politique nationale de lutte à l'itinérance Ensemble pour éviter la rue et en sortir*, 74 pages.

MSSS (2022). *PARCI version finale – Lignes directrices additionnelles – mise en œuvre de l'accès coordonné*, 4 pages.

MSSS, *Plan d'action régional et communautaire intégré, Document d'orientation à l'intention des centres intégrés et centres intégrés universitaire de santé et de services sociaux*, 1<sup>er</sup> octobre 2021, p 4-5

Observatoire du développement de l'Outaouais (ODO), *Impacts et opportunités de la situation transfrontalière de l'Outaouais et de l'est ontarien*, 2021, [https://odooutaouais.ca/wp-content/uploads/pour\\_consultation/situation\\_transfrontaliere\\_rapport\\_complet.pdf](https://odooutaouais.ca/wp-content/uploads/pour_consultation/situation_transfrontaliere_rapport_complet.pdf), section L'accès au logement et l'itinérance sur le territoire transfrontalier : un enjeu de vases communicants p. 424

Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Taux d'inoccupation, logements en bandes et immeubles d'appartements des trois logements et plus, logements d'initiative privée dans les régions métropolitaines du recensement, moyennes pondérée* <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3410013001>

Société d'habitation du Québec, *L'habitation en bref 2021*, <http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/habitation-en-bref-2021.pdf>