

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval**

Québec 



***CARTOGRAPHIE DU SYSTÈME D'HÉBERGEMENT ET DE LOGEMENT
POUR LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE
RÉGION LAVAL***

Direction du programme santé mentale et dépendance

22 juillet 2022

La cartographie du système d'hébergement et de logements pour les personnes à risque ou en situation d'itinérance de Laval est une production de la Direction du programme santé mentale et dépendance du Centre intégré de santé et services sociaux de Laval (CISSS de Laval).

Coordination des travaux et rédaction

Bilodeau, Kathleen, adjointe au directeur, DPSMD à la direction des travaux
Chartrand, Stéphane, coordonnateur DPSMD à la coordination des travaux
Beaudry, Nicole, consultante, dossier itinérance pour la DPSMD à la rédaction
Barrette, Stéphanie, attachée de direction, DPSMD au soutien administratif

Remerciements

Nous remercions toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de la cartographie du système d'hébergement et de logements pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir à Laval.

Ces remerciements s'adressent autant aux personnes qu'aux organisations et instances qui nous ont permis de mieux comprendre et refléter ce système pour Laval. Nos remerciements s'adressent particulièrement à :

Amélie Vézina	CISSS Laval, équipe Ri-RTF santé mentale
Christian Leclerc	L'Aviron
Denis Larue	TRIL
Elimane Sy	FECHIMM
Gina Bergeron	CILL
Gabrielle Champagne	Déclic Action
Jessie Poulette	FOH3L
Julie Bruyère	Maison de Lina
Julie Desautels	Auberge du Cœur l'Envolée
Karine Locas	CISSS Laval, équipe jeunesse et services généraux
Manon Mathieu	OMH
Kathleen Bilodeau	CISSS de Laval
Marie Eve Desforges	Table de concertation de Laval en condition féminine
Marie Hélène Boucher	Maison Dominique
Marie-Hélène Dastous	Maison 100 Limites
Martin Métivier	Division urgence sociale de Laval
Mathieu Frappier	ROIL, Refuge et projet SRA
Mélissa St-Denis	TRIL
Nelly Ducos	Oasis, Unité mobile
Patricia Myles	CILL
Patrice Machabée et Laurence A. Quevillon	Cafgraf et Alabem
Ramona Gutu	Relais communautaire de Laval
Sylvie Picard	Ilot, service de crise et prévention du suicide
Véronique Gagné	CISSS Laval, équipe milieu carcéral
Yvan Coiteux	CISSS Laval, équipe itinérante

Table des matières

Préambule.....	4
Définitions	5
Objectifs	6
Méthodologie.....	7
Structure de gouvernance	8
L'itinérance à Laval	10
Bref portrait lavallois de l'itinérance	12
Conceptualisation du continuum résidentiel lavallois	14
Portrait quantitatif	16
Portrait détaillé de l'offre de services et des critères d'admissibilité et d'exclusion	18
Portrait qualitatif : Analyse diagnostique.....	23
Trous de services et goulots d'étranglement	33
Les critères d'admission au système d'hébergement et de logement	34
Mécanismes d'accès coordonné	36
Principaux enjeux.....	39
Initiatives souhaitées	40
Conclusion	42

Préambule



En 2013, le gouvernement du Canada a décidé de réorienter une partie importante de son intervention en itinérance en mettant l'accent sur l'approche « Logement d'abord » (Housing first) dans le cadre de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI). Cette approche consiste à offrir des logements stables sur le long terme à des personnes en situation d'itinérance, avec accompagnement. Contrairement à d'autres processus d'intervention où l'accès au logement intervient après un accompagnement plus ou moins intensif, il s'agit ici d'un accès à un logement sans condition, sans transition. Cette approche priorise l'orientation immédiate vers le logement privé individuel, tout en laissant au participant le choix du type de logement ou du quartier. L'accès au logement serait facilité par un soutien financier permettant aux participants de ne consacrer que 25% à 30% de leur revenu au paiement du loyer, par un accompagnement dans la recherche et dans l'installation en logement et, si la personne le souhaite, par un accompagnement psychosocial soutenu, inspiré de la réduction des méfaits.

Nous retrouvons l'objectif de l'accès au logement comme axe d'intervention prioritaire dans la Politique nationale de lutte à l'itinérance¹, « Ensemble pour éviter la rue et s'en sortir ». Il y est fait mention que l'itinérance est un processus de désaffiliation et de rupture sociale et que le processus de réaffiliation sociale est fragile et parsemé de défis. Une des conditions gagnantes est l'accompagnement soutenu et adapté des personnes afin de cheminer vers le logement et viser ainsi la sortie de l'itinérance. Au-delà des services, un ensemble de conditions doivent être réunies afin de consolider et de bonifier les trajectoires existantes permettant d'amoinrir les obstacles vécus par les personnes en situation d'itinérance.

Parmi ces conditions gagnantes, l'importance de l'accès coordonné à l'hébergement et au logement est primordiale et est partie prenante de l'Entente Canada-Québec, entre autres, par le programme Vers un chez soi (VCS) déployé au Québec. L'enjeu d'accessibilité justifie l'importance d'effectuer une analyse spécifique nous permettant d'avoir une meilleure connaissance du continuum de services en hébergement. Plus précisément, dans le cadre de l'Entente VCS 2019-2021,² la mise en œuvre du volet Capacité communautaire et innovation (CCI) vise à réaliser une recension et une cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir à Laval. L'ensemble des partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires ont démontré un grand intérêt à réaliser une collecte de données permettant de répertorier les services actuels et les besoins des personnes à risque ou en situation d'itinérance.

¹ Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (2014). Ensemble, pour éviter la rue et s'en sortir. Politique nationale de lutte à l'itinérance, Québec, 71 p.

² Gouvernement du Canada. Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet capacité communautaire et innovation dans le cadre du programme Vers un chez-soi - Canada.ca Site consulté le 11 janvier 2022.

Définitions



Accès coordonné : « 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 »³

Cartographie : « Image condensée et visuelle de l'agencement logique des activités d'un processus dans une organisation. Elle documente les interrelations entre les différentes activités et les interactions entre les différents acteurs du processus »⁴.

Centre de jour/ soir : « Lieux où les bénéficiaires peuvent passer un moment afin de se réchauffer durant l'hiver ou pour obtenir divers services gratuitement à tout moment de l'année. Les services peuvent comprendre des activités de loisir, du counseling, des installations pour se reposer et s'occuper de ses besoins personnels ou tout autre service de soutien »⁵.

Hébergement d'urgence et dépannage : Ressource d'hébergement qui accueille les personnes en situation d'itinérance pour répondre à leur besoin de base, incluant un lit pour la nuit et d'autres services, tels qu'un repas et une douche. Pour les fins de la recension, il a été spécifié aux répondants que ce sont des ressources qui ne réservent pas de séjours au-delà d'une seule nuit et que le niveau d'intervention est moins soutenu que les autres types d'hébergement.

Hébergement d'urgence court terme : Ressource d'hébergement qui accueille les personnes en situation d'itinérance afin de répondre à leur besoin de base, incluant un lit pour la nuit et d'autres services de base, tel qu'un repas et une douche. Pour les fins de la recension, il a été spécifié aux répondants que les hébergements court terme permettent de conserver le lit pendant une courte période et permet d'amorcer des démarches de réaffiliation.

Hébergement transitoire : « Les personnes hébergées dans ce service peuvent y demeurer de quelques semaines à plusieurs mois en fonction de leurs besoins afin d'être accompagnées à trouver un logement, faire des démarches d'emploi de justice ou des démarches de santé ou toutes autres actions leur permettant de se réinsérer. Permet le développement et consolidation des habilités afin de se maintenir en logement autonome.

Logement transitoire : Ressource d'hébergement qui accueille les personnes en situation d'itinérance permettant de demeurer sur place plusieurs mois, voire quelques années selon les démarches en cours de réalisation. Ces logements peuvent avoir un bail ou non.

Itinérance : « Processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son

³ Entente Canada concernant Vers un chez soi 2019-2024.

⁴ Guide d'initiation à la cartographie de processus (2018)

⁵ <https://www.211qc.ca/repertoire/laval> Consulté le 18 juin 2022

incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes. »⁶

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

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

Logements (supervisés) : « Hébergement à long terme où l'on retrouve des services permettant l'encadrement de la personne dans sa capacité de développer son autonomie. Les interventions psychosociales et le développement de capacités personnelles sont présents afin de permettre à la personne de cheminer vers un logement permanent.⁹

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

Objectifs

Dans le contexte du programme Vers un chez-soi et du Plan d'action interministériel en itinérance, le Québec s'est engagé à effectuer des travaux d'analyse et de consultation pouvant viser à développer la mise en œuvre d'un accès coordonné dans onze régions socio-sanitaires. Le modèle à développer peut prendre une multitude de formes et visera à améliorer la fluidité et à développer une plus grande équité dans l'accessibilité aux ressources d'hébergement et/ou logement.

L'objectif de la présente cartographie est d'acquérir une connaissance plus approfondie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir à Laval. Au fil des ans, la région de Laval s'est dotée de ressources d'hébergement et de logements privés, communautaires et publiques. La connaissance de l'offre de services et des processus menant vers le logement et des différentes trajectoires permettra de supporter une analyse sur les différents points de trajectoire à améliorer. Par l'analyse de ces processus, il sera possible d'identifier les goulots d'étranglement et ainsi observer les différents enjeux et priorités à mettre de l'avant sur le territoire. Le tout, sans oublier les retombées positives et les initiatives déjà en cours permettant de s'inscrire dans des démarches d'accès coordonné. Les décisions ultérieures seront donc soutenues par cette

⁶ Gouvernement du Canada. Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet capacité communautaire et innovation dans le cadre du programme Vers un chez-soi - Canada.ca.

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

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

⁹ <https://www.211qc.ca/repertoire/laval> Consulté le 18 juin 2022

¹⁰ Gouvernement du Canada (2019). Emploi et développement social Canada, Guide sur l'accès coordonné de vers un chez-soi 2019-2024

compréhension commune et par l'analyse complète des trajectoires de services menant vers le logement.

En outre, des initiatives d'accès coordonné ont été identifiées et nos travaux permettent de cibler les processus actuels qui facilitent l'accès au système d'hébergements et de logements, les procédures d'admission, de détection, d'évaluation, de priorisation, d'attribution et de référencement. De plus, il importe d'identifier ce qui est actuellement mis en place à l'égard des systèmes de gestion de l'information en itinérance (SGII).

Notons qu'un des objectifs clés de l'accès coordonné peut viser à mettre en place d'un système d'information de qualité centralisé qui facilite l'accès aux hébergements et aux logements afin de répondre aux besoins prioritaires des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. De plus, l'accès à un système d'information favorisant une meilleure cohérence de tous les acteurs œuvrant auprès des individus dans toutes les étapes du continuum de services en itinérance. La complémentarité des services est primordiale au plan régional et l'accès coordonné permet d'augmenter la fluidité du processus entre les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires. L'objectif étant toujours de répondre aux besoins de la personne, d'éviter qu'elle ait à se répéter et à doubler les efforts visant la réaffiliation. La démarche permet donc d'explorer les guichets d'accès, les plateformes et les développements locaux en ce qui a trait aux informations collectées et au traitement de celles-ci.

En cohérence avec la structure de gouvernance, il était incontournable d'être à l'écoute des besoins de la communauté et des partenaires afin de dresser une analyse objective du continuum résidentiel, en mettant de l'avant ce qui fonctionne déjà bien depuis plusieurs années, tout invitant les acteurs à réfléchir autrement aux mécanismes qui peuvent être mis en place dans le sens d'un accès coordonné.

En ce sens, nous avons réexaminé notre structure de gouvernance qui aura comme mandat de veiller au bon déroulement du processus et des retombées pour la région.

Méthodologie

Ce rapport présente les résultats d'une recherche qualitative réalisée auprès des représentants de 17 organismes communautaires regroupés au sein du Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROILL). Cette première série d'entrevues a été suivie par une cueillette de données auprès des intervenants et gestionnaires du Centre intégré de santé et services sociaux de Laval (CISSS de Laval). Certains acteurs clés intersectoriels ont complété la cueillette de données.

Chacune des personnes était invitée à participer à un entretien semi-directif d'une durée moyenne de 45 minutes. Les rencontres ont eu lieu entre les mois de mai et juin 2022 et se sont tenues principalement de façon virtuelle par TEAMS. Les données colligées l'ont été à partir d'une grille de collecte de données identiques.

Un groupe de discussion a également été réalisé auprès du comité régional du dénombrement 2022 où l'on retrouve l'ensemble des acteurs significatifs en itinérance à Laval.

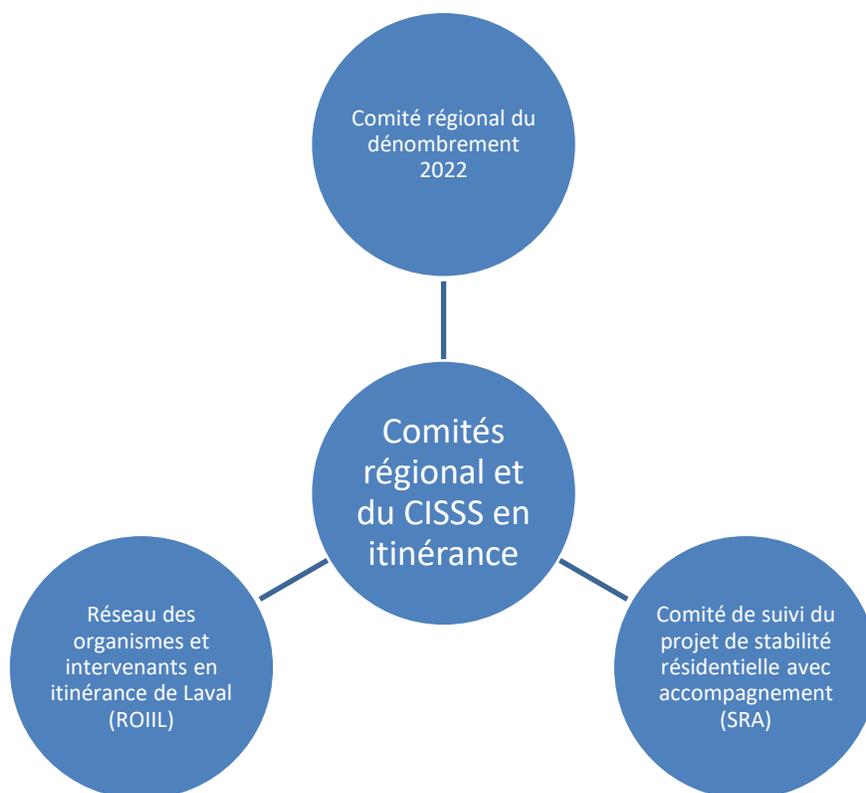
Enfin, une revue de littérature a complété la démarche dans l'objectif d'appuyer la collecte de donnée pour la cartographie. Cette méthode a permis d'appuyer les constats des partenaires

pour la région de Laval et de l'inscrire dans une vision plus macro de l'itinérance. En outre, elle a également permis de contextualiser les rencontres en rappelant certains grands principes présents dans la littérature, tels que l'approche *logement d'abord*, les bonnes pratiques cliniques, les contextes de vulnérabilité, etc. De plus, des documents répertoriant les services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ont été consultés. À cet égard, des documents, dont la liste des hébergements d'urgence et des accueils de jours en itinérance, les bottins de ressources du service Info-Social, ainsi que les cartographies spécifiques à des clientèles vulnérables déjà réalisées ont été répertoriés afin de bonifier l'analyse de la cartographie actuelle.

Structure de gouvernance

La structure de gouvernance pour le dossier en itinérance de Laval est composée de différentes modalités de concertation afin que les partenaires de tous les secteurs participent à la réflexion et à la mise en place des actions pour soutenir les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

En ce sens, il importe de considérer comme partie intégrante du processus de cartographie les instances suivantes : le comité régional en itinérance et le comité du CISSS en itinérance, le comité régional du dénombrement 2022, le Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROIL) ainsi que le comité de suivi du projet de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA). Le CISSS de Laval travaille avec l'ensemble des acteurs et des partenaires dans la lutte à l'itinérance, à sa prévention, puis aux autres problématiques qui lui sont associées.



À cette étape-ci, afin de mener à bien ses objectifs, le CISSS de Laval a confié la responsabilité de la cartographie à la Direction santé mentale et dépendance afin d'actualiser les travaux sur la cartographie. La coordination, la planification, l'analyse et l'ensemble des travaux inhérents sont sous la gouverne de l'adjointe à la direction qui a mandaté une consultante externe pour la soutenir en plus de compter sur les partenaires communautaires et intersectoriels et qui ont été consultés et mobilisés dans le cadre de ces travaux.

Le comité régional et le comité du CISSS en itinérance de Laval

Ce comité, qui a été mis en place au mois de mars 2014, est actuellement en redéfinition dans la foulée de la pandémie. Ce comité est sous la coordination de la Direction santé mentale et dépendance du Centre intégré de santé et services sociaux de Laval. Il a pour mandat de favoriser la concertation entre les différents secteurs, que ce soit la justice, les services de police et d'urgence sociale, la santé, les services sociaux et communautaires, services aux jeunes, etc., d'améliorer les arrimages entre les ressources disponibles et prévenir et contrer l'itinérance à Laval. Le comité vise à actualiser les différents axes de la politique nationale de lutte à l'itinérance, « Ensemble, pour éviter la rue et s'en sortir » et ce, en cohérence avec les besoins et les priorités du milieu. Le projet d'accès coordonné sera un des éléments abordés par ce comité.

Comité régional du dénombrement 2022 Laval

Ce comité a le mandat de planifier, coordonner et réaliser l'exercice du dénombrement ponctuel du 11 octobre 2022 en vue d'actualiser le portrait fait en 2018 et de mieux comprendre l'ampleur de l'itinérance dans la collectivité de Laval. Quoique son principal mandat soit d'appuyer le coordonnateur du dénombrement ponctuel, la composition intersectorielle de ce

comité en fait un comité de choix pour la consultation du processus de cartographie et la validation des résultats.

Bien que la majorité des travaux du comité soient exécutés pendant les étapes de planification et de préparation du dénombrement ponctuel, il est recommandé que le comité continue de se réunir après le dénombrement ponctuel. Par exemple, le comité devrait se réunir avant les étapes importantes telles que le lancement du rapport final et la prise de mesures relatives aux résultats du dénombrement. Il est recommandé qu'au moins quelques-uns des membres du comité continuent de siéger pendant les futurs dénombrements; cette continuité améliorera la capacité locale d'effectuer des dénombrements.

Le Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROIL)

Le ROIL est une instance de concertation régionale en itinérance qui regroupe principalement les partenaires communautaires qui œuvrent auprès d'une clientèle en situation ou à risque d'itinérance. La mission du ROIL est d'informer et de sensibiliser la collectivité lavalloise à la problématique de l'itinérance. Par l'engagement de ses membres et le respect de la diversité des pratiques, le ROIL vise également à favoriser la justice sociale par des initiatives et des actions concrètes mises en place afin d'améliorer les conditions de vie des personnes en situation ou à risque d'itinérance.

Comité de suivi du projet SRA

Le comité de suivi du modèle local de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) regroupe l'ensemble des promoteurs du projet dans le but d'en faire un suivi, d'apporter les ajustements nécessaires et de favoriser la concertation et la coordination des actions terrain.

En résumé, le modèle de gouvernance de l'accès coordonné tire parti des structures de gouvernance existantes à Laval, issues du milieu, pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.



L'itinérance à Laval

Rappelons que l'itinérance est un enjeu collectif social important qui, à l'instar d'autres régions, a pris beaucoup d'ampleur au cours des dernières années dans la région de Laval. Phénomène pratiquement invisible il y a quelques années à peine, une exacerbation du phénomène de l'itinérance a été constatée et requiert une adaptation constante. La pandémie ainsi que plusieurs autres facteurs dont l'appauvrissement de cette population vulnérable, le contexte inflationniste, la pénurie de logements abordables et accessibles, les drogues de plus en plus puissantes telles le fentanyl, etc. contribuent à l'accroissement du nombre de personnes à risque ou en situation d'itinérance. En ce sens, le CISSS de Laval en collaboration avec les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires travaille activement à la prévention et à la mise en place de solutions permettant la réinsertion des personnes en situation d'itinérance. L'objectif est de faire un pas additionnel en ce qui a trait aux enjeux inhérents, dont l'admissibilité aux logements et la flexibilité dans les critères d'attribution des programmes d'accès aux logements.

Laval est une île, une ville, une MRC. Avec une population estimée en 2020 à 442,000 personnes, Laval est la 3e plus grande ville de la province derrière Montréal et Québec, ainsi que la treizième au Canada . C'est également une des régions du Québec où la croissance

démographique est la plus élevée. La superficie de la ville est de 246,8 km². En raison de sa proximité immédiate avec Montréal, Laval a été longtemps, d'une certaine façon, avec très peu de personnes itinérantes visibles; celles-ci bénéficiant des services montréalais. Jusqu'au début des années 2000, il y avait toujours très peu d'itinérance visible à Laval, mais le nombre d'itinérants a peu à peu augmenté si bien que Laval s'est doté, en 2009, d'une première ressource d'hébergement (L'Aviron) pour les accueillir. Durant ce temps, les services montréalais étaient toujours fréquentés par les Lavallois en situation d'itinérance. Quelques années plus tard, le phénomène de l'itinérance a grandi et a été exacerbé par la pandémie, ce qui a nécessité le développement de ressources et de services lavallois. Selon le point de vue d'une majorité d'acteurs terrain, l'itinérance visible est de plus en plus présente et certains prévoient même que d'ici 2 à 3 ans, Laval pourrait avoir des campements de personnes en situation d'itinérance.

La ville de Laval est une communauté désignée (CD) dans son entièreté. Cependant, certains quartiers sont plus propices à recevoir les personnes à risque ou en situation d'itinérance, notamment les quartiers les plus près de Montréal où il y a le plus d'organismes communautaires et la disponibilité de leurs services et où l'on retrouve les accès au transport de métro. Cependant, il nous apparaît des plus pertinents de se doter d'un portrait de l'utilisation des ressources déployées sur l'ensemble du territoire de Laval. À cet égard, les quartiers de Laval sont présentés ici.



Selon plusieurs études, l'itinérance est un problème social complexe qui comprend une variété de facteurs sous-jacents autant au niveau économique que social, tel que la pauvreté, l'absence de logements abordables, des problématiques physiques et de santé mentale, des dépendances, et des ruptures. Ces facteurs, en fonction de combinaisons variables,

contribuent à la durée, la fréquence et au type d'itinérance¹¹. Les difficultés d'accès au logement sont des obstacles d'avant plan face à la sortie de l'itinérance. Les mutations que connaît le marché immobilier en général, accentué par la situation pandémique, notamment sur le territoire de Laval, augmentent la probabilité que les personnes plus démunies se retrouvent à la rue. L'accessibilité à un logement abordable, sécuritaire et salubre est une priorité afin de faciliter la sortie de l'itinérance. La nécessité d'agir de façon intégrée et coordonnée est au cœur des recommandations issues des différents travaux des dernières années.

Bref portrait lavallois de l'itinérance

L'étude réalisée par Elisabeth Greissler¹², *L'itinérance à Laval - mieux comprendre le phénomène pour élaborer un projet commun SRA, fait état de perspectives d'analyse des trajectoires d'itinérance à Laval.*

Un travail de recensement et d'analyse de la population itinérante à Laval a été fait et offre une photographie intéressante de la situation :

- Le premier constat concerne la prédominance des moins de 25 ans (59%);
- Adultes et jeunes confondus, il y a 22% de situations d'itinérance chronique, 35% de situations d'itinérance cyclique et enfin, 43% de situations d'itinérance transitoire;
- Dans l'ensemble, 83% des personnes dénombrées provenaient directement de Laval;
- La mobilité des adultes est plus importante, notamment entre Montréal et Laval, lorsque les parcours sont plus ancrés dans l'itinérance;
- Les sources de revenus les plus importantes sont l'aide sociale (51,5%) et l'emploi (26,5%). Il faut noter que 8,5% des personnes recensées n'ont aucun revenu.

À l'instar des résultats d'autres études (Cousineau, Courchesne, Matton Laquerre et Jastremski, 2005), la moyenne d'âge est plus élevée en situation d'itinérance chronique. On observe également un inquiétant vieillissement de la population itinérante qui, sans être dans une situation chronique, présente des trajectoires de ruptures durables et pour lesquelles l'offre de services n'est pas non plus adaptée. Toutefois, la proportion des jeunes en situation d'itinérance cyclique reste très élevée, par rapport à l'ensemble de la population itinérante de cette étude.

Communautés autochtones

En 2011, selon les données de l'ENM,¹³ la population autochtone de Laval ne comptait que pour 0,6 %, de la population totale, soit 2330 personnes. Si dans certaines régions du Québec

¹¹ Mago, V. K., Morden, H. K., Fritz, C., Wu, T., Namazi, S., Geranmayeh, P., Chattopadhyay, R., & Dabbaghian, V. (2013). Analyzing the impact of social factors on homelessness: a fuzzy cognitive map approach. *BMC medical informatics and decision making*, 13, 94. <https://doi.org/10.1186/1472-6947-13-94>

¹² Greissler, Elisabeth, *L'itinérance à Laval, mieux comprendre le phénomène pour élaborer un projet commun SRA*, 2015, 60 pages

¹³ L'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de Statistique Canada, 2011

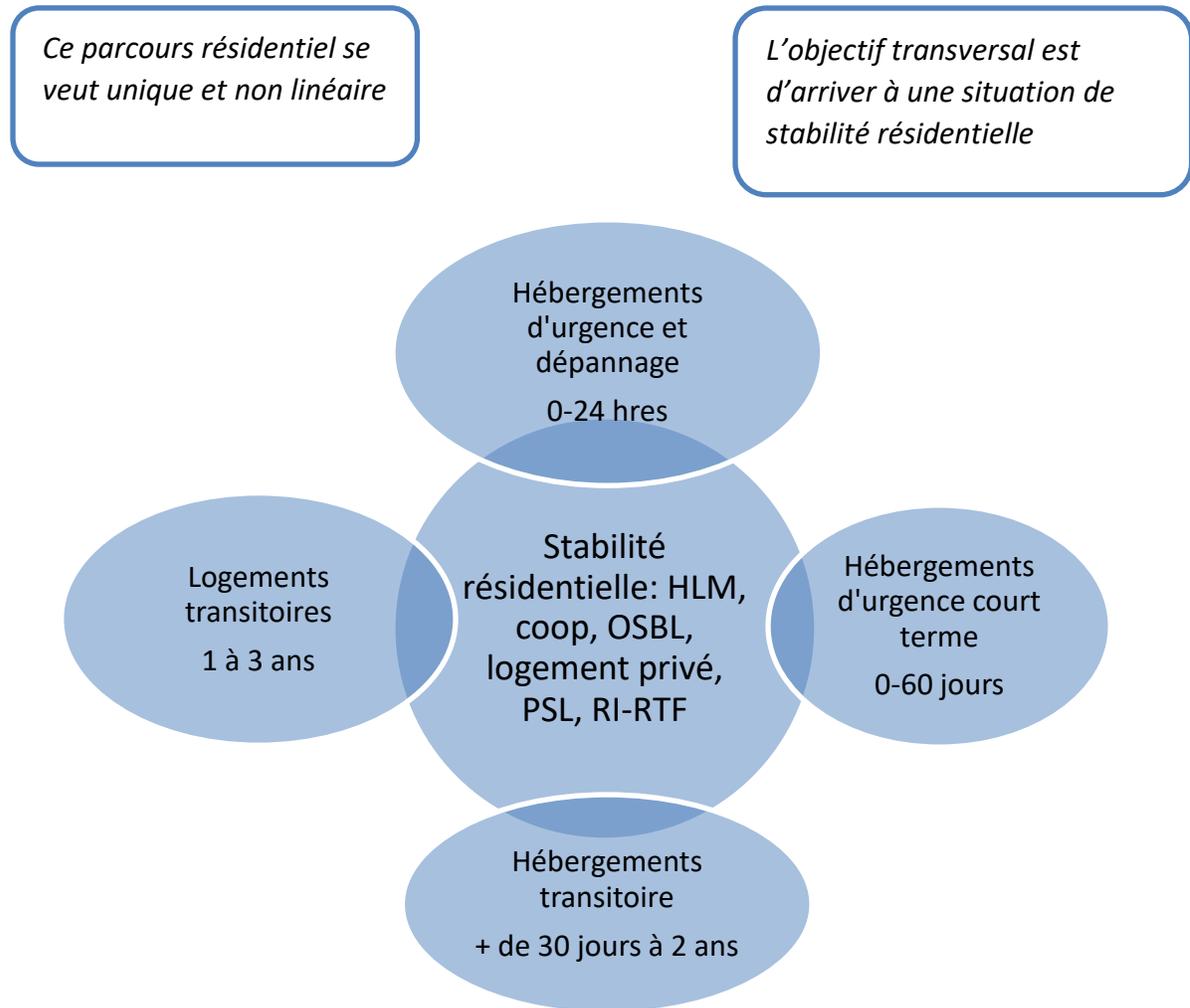
la population autochtone semble considérablement importante parmi l'ensemble de la population itinérante, les intervenants qui œuvrent en itinérance à Laval n'observent pas du tout cette réalité.

Parmi les principaux éléments relevés, notons une proportion significative de ménage qui consacre plus de 30% de leur revenu à leur logement, les hommes (76,6 %) sont plus nombreux que les femmes (23,4 %) à fréquenter les services d'hébergement d'urgence de la région. Les femmes sont le plus souvent en situation d'itinérance cachée et elles ont généralement un lourd passé de violence et d'abus. La problématique d'instabilité résidentielle et de « couch surfing » est en progression chez les jeunes lavallois; les jeunes issus du Centre jeunesse sont plus vulnérables à l'itinérance que les autres jeunes qui fréquentent les organismes lavallois.

Selon les intervenants consultés dans le cadre de la cartographie, les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale ou de dépendance sont largement représentées dans les ressources dédiées à l'itinérance et lorsque ces problématiques ne font pas l'objet d'un suivi approprié, elles nuisent considérablement au processus de réinsertion sociale.

Conceptualisation du continuum résidentiel lavallois

Première figure : Portrait du système de logements et d'hébergement lavallois



Selon le dictionnaire Larousse, un continuum est une continuité dans l'espace ou le temps, un ensemble d'éléments entre lesquels le passage est continu. Or, nous savons que le phénomène de l'itinérance est complexe et non linéaire. L'entrée et la sortie de l'itinérance ne sont pas linéaires et les besoins d'hébergement non plus.

C'est pourquoi nous optons sur une représentation du système de logement et d'hébergement circulaire, qui représente l'offre lavalloise. Cette représentation circulaire exprime qu'une personne ne passe pas d'un modèle à l'autre, mais varie selon plusieurs contingences : disponibilité de logements/hébergement, disponibilité de subvention aux logements, besoins de la personne, respect des critères d'admission s'il y a lieu, engagement de la personne dans son cheminement, etc.

Deuxième figure : Portrait du système de logements et d'hébergement lavallois avec services de soutien

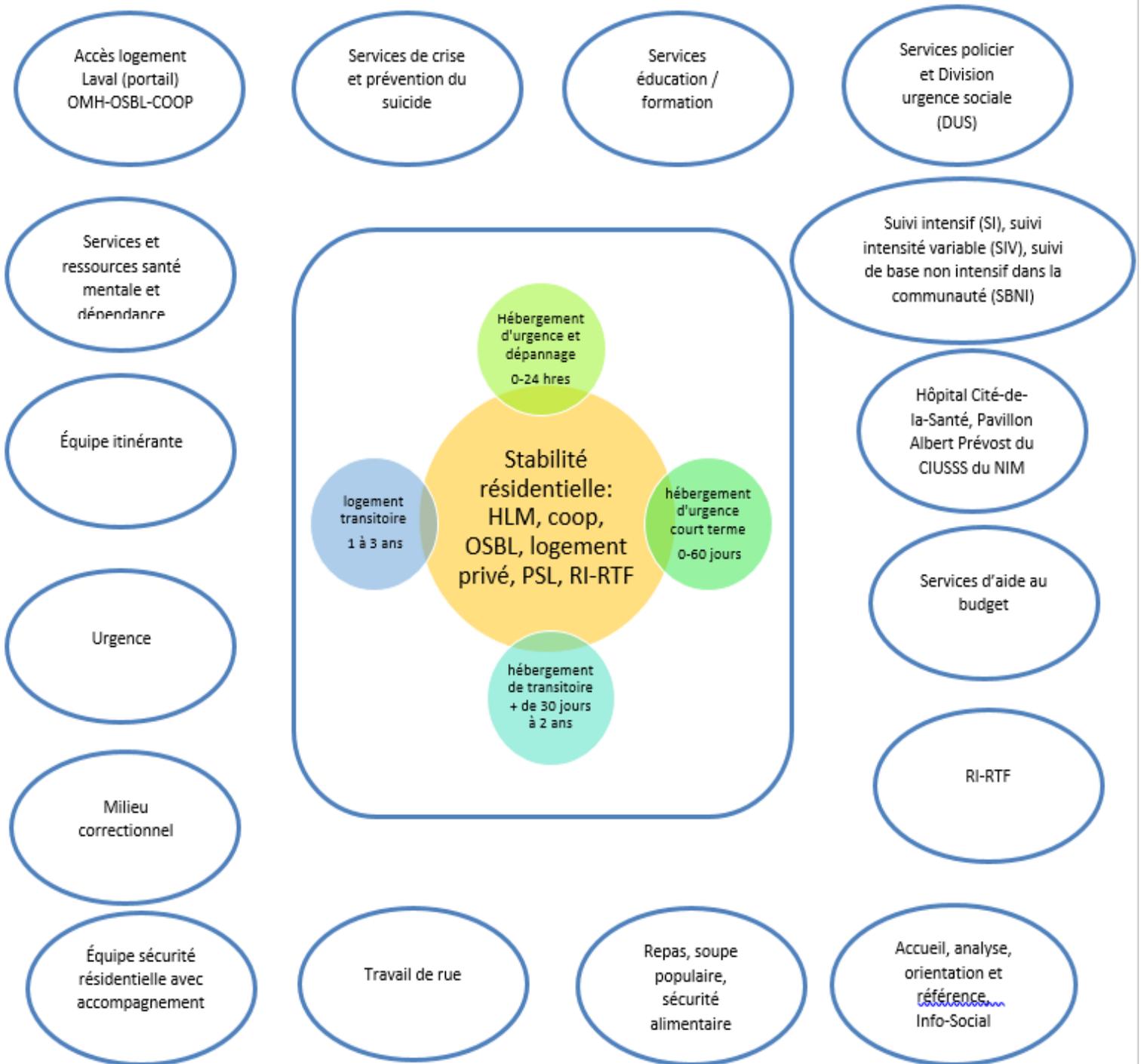


TABLEAU 1

Portrait quantitatif

Stratégies d'intervention	Services offerts et données générales * Il est à noter que ces services sont dédiés parfois à des clientèles ciblées.	
	Adultes	Jeunes
Hébergement d'urgence dépannage (0-24 hres)	Le Refuge : 29 chambres 0-24 hres, mixte L'Aviron : 1 place 0-24 hres	Auberge du Cœur 1 lit pour les 16-23 ans
Hébergement d'urgence court terme (0 à 60 jours)	L'Aviron : 5 places en hébergement d'urgence court terme pour les adultes (0-30 jours) L'Îlot : 7 lits pour adultes en situation de crise psychosociale, psychopathologique et psycho-traumatique (7 à 10 jours maximum) L'Étape : 11 lits 0-60 jours (RNI)	L'Auberge l'Envolée : 1 lit pour les 16-23 ans Le Passage : 2 places d'urgence 16-20 ans
Hébergement transitoire (+ de 30 jours à 2 ans) Accompagnement à l'insertion en logement	L'Aviron : 6 chambres de transition (0 à 6 mois) L'Aviron : 6 studios supervisés (12 mois maximum) Déclic Action (ressource de soutien à la désintoxication, de thérapie et soutien à la réinsertion sociale): 38 lits répartis en fonction des besoins (15 lits femmes et 23 lits hommes); 3 mois maximum	L'Auberge du Cœur l'Envolée : 15 lits pour les 16-23 ans dont un lit pour une jeune fille-mère; 2 ans et moins TRIL : 3 places pour les jeunes de 16 à 24 ans (3 mois maximum)
Logement transitoire Logement transitoire (1 à 3 ans) Accompagnement à l'insertion en logement autonome ou appartements supervisés	L'Aviron (Place Brazeau) : 11 logements autonomes avec soutien communautaire (3 ans maximum) Maison Dominique : 9 chambres (3 ans maximum)	L'Auberge du Cœur : 2 places dans un appartement pour 16-20 ans (2 ans maximum); Habitation L'envolée : 30 appartements pour les jeunes de 18-30 ans (26 places) et 4 places pour les jeunes parents monoparentaux avec enfants. 3 ans maximum Le Bureau consultation jeunesse (BCJ): 5 appartements d'une

		<p>chambre pour 18-20 ans; 2 ans maximum</p> <p>Le Passage (ressource CISSS de Laval), clientèle 16-20 ans pour des jeunes hébergés en CRDJA) : jusqu'à 3 ans ou 20 ans. 8 studios et 2 chambres de dépannage</p> <p>Centre Multi Services (ressource CISSS de Laval), clientèle 16-20 ans pour des jeunes hébergés en CRDJA) : 8 appartements supervisés 16-20 ans</p>
Logement permanent permettant la stabilité résidentielle (adultes 18 ans et plus)	<p>13 PSL pour clientèles vulnérables à risque d'itinérance adultes</p> <p>32 PSL pour clientèles vulnérables avec problématique de santé mentale</p>	4 PSL pour clientèles vulnérables à risque d'itinérance jeunesse
	<p>HLM public : 1120 unités</p> <p>OSBL d'habitation : 2336 chambres/lits</p> <p>Coopératives d'habitation : environ 600 unités</p> <p>RI-RTF + RRA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toute clientèle confondue : 1269 places • Santé mentale uniquement : 342 places 	
	Logements privés occupés : 160 328 (tout type de logement : individuelle, immeuble multiples, etc.)	

Portrait détaillé de l'offre de services et des critères d'admissibilité et d'exclusion

L'ensemble de la méthodologie a permis de réaliser une cartographie des services d'hébergement et de logement de Laval. À l'aide de pictogrammes, le portrait de l'offre de services est présenté ; notamment les centres de jour, les hébergements en itinérance, les hébergements pour les jeunes, les services de désintoxication ou réadaptation en dépendance assurant un hébergement, les hébergements spécifiques en santé mentale ainsi que les ressources intermédiaires (RI), les ressources de type familiales (RTF) et les appartements supervisés. Les types d'hébergements, le nombre de lits disponibles ainsi que leurs principales caractéristiques sont illustrés dans les tableaux de la présente section. L'utilisation de pictogrammes permet, en un coup d'œil de saisir l'offre de services et la légende présente la définition associée à chacun des pictogrammes utilisés. Ce, afin de bien orienter le lecteur dans la compréhension de l'offre de services d'hébergement sur le territoire.¹⁴

	Démarche de recherche de logement		Comportement agressif et désorganisation interdits
	Nourriture et repas		Adultes; 18 ans et +
	Soins physiques		Animaux interdits
	Dons divers		Peut-être en état de consommation, mais doit être fonctionnel
	Transport offert		Enfants non admis
	Soutien et accompagnement		Mixte
	Matériel de consommation sécuritaire / Promotion et prévention		Services femmes ou hommes seulement
	Réponse aux besoins de base (bloc sanitaire, douche, repos, etc.)		Situation d'itinérance
	Hébergement U : Urgence dépannage C : Court terme 0-60 jours T : Transition 30 jours à 2 ans LT : Long terme 1 à 3 ans		Non adapté si handicap physique ou visuel

¹⁴ Tiré de la cartographie du système d'hébergement et de logements pour les personnes en situation d'itinérance dans les Laurentides

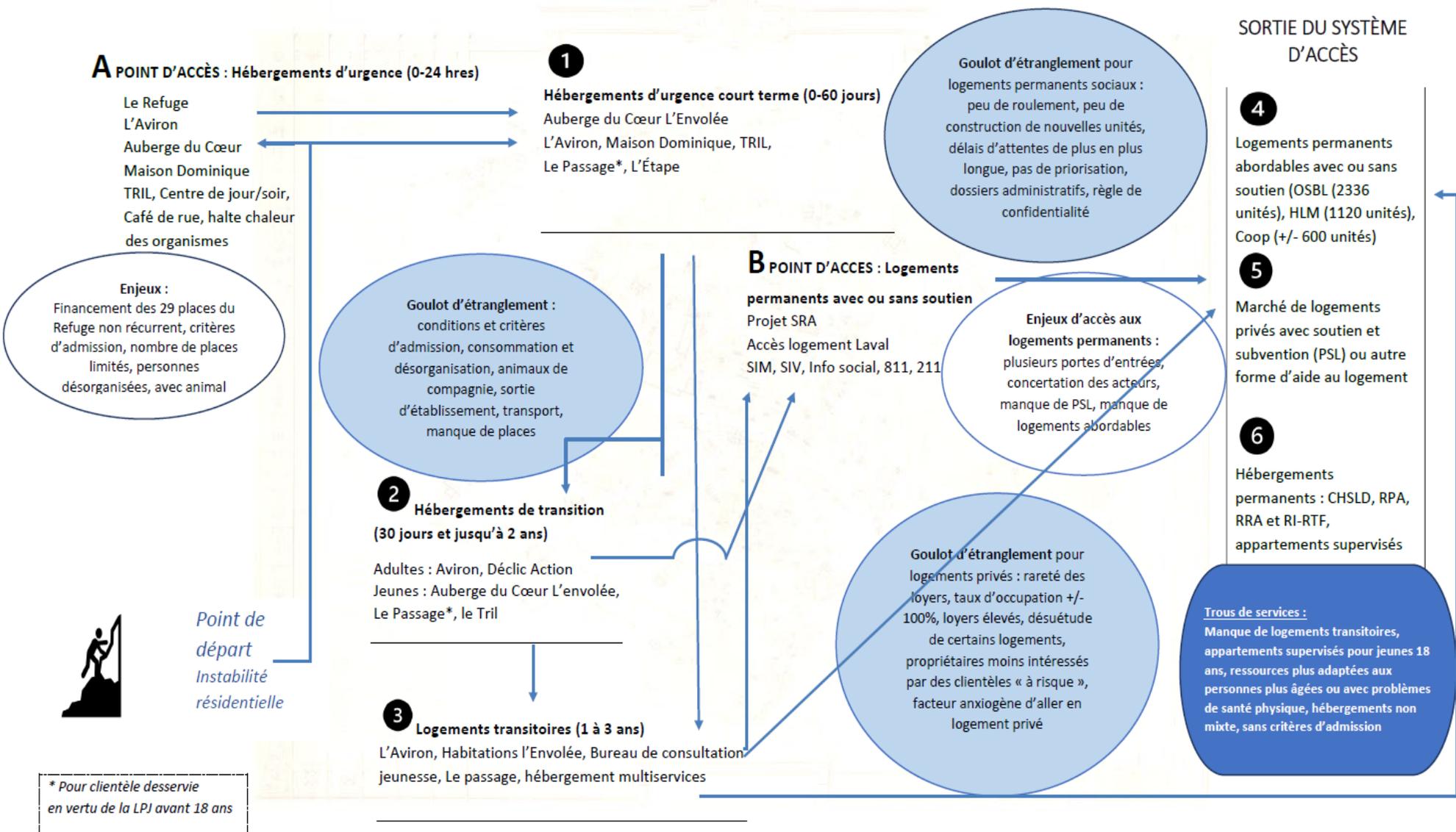
SERVICES	OFFRE DE SERVICES	CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ ET D'EXCLUSION
HÉBERGEMENT D'URGENCE ET DE DÉPANNAGE ✓ Durée de séjour : 0-24 heures ✓ Demande en présentiel sans liste d'attente		
Le Refuge		
L'Aviron		
L'Auberge du cœur l'Envolée		
HÉBERGEMENT D'URGENCE COURT TERME ✓ Durée : 0-60 jours ✓ Demande par téléphone ou en présentiel ✓ Formulaire d'admission		
L'Aviron		
L'Ilot		
L'Auberge du cœur l'Envolée		
Le Passage (ressource CISSS de Laval, clientèle 16-20 ans pour des jeunes hébergés en CRDJA)		
L'Étape		

HÉBERGEMENT TRANSITOIRE + DE 30 JOURS À 2 ANS		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Durée de séjours : 30 jours à 2 ans ✓ Demande par téléphone ou en présentiel ✓ Partage des repas et des lieux communs 		
L'Aviron		
Déclic Action		
L'Auberge du cœur L'Envolée		
TRIL		
LOGEMENT TRANSITOIRE		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Durée de séjour : 1 à 3 ans ✓ Logement au sein d'un organisme ou accompagné par celui-ci ✓ Entente sous-jacente, contrat, plan d'intervention à suivre ✓ Vise habituellement un accompagnement vers le logement autonome 		
L'Aviron		
Maison Dominique		
L'Auberge du Cœur L'Envolée		
Habitation L'Envolée		
BCJ		

<p>Le Passage (ressource CISSS de Laval, clientèle 16-20 ans pour des jeunes hébergés en CRDJA)</p>		
<p>Centre Multiservices (ressource CISSS de Laval, clientèle 16-20 ans pour des jeunes hébergés en CRDJA)</p>		

Figure 3- Cartographie des processus

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS : PRÉCARITÉ RÉSIDENTIELLE → STABILITÉ RÉSIDENTIELLE AVEC SOUTIEN



Portrait qualitatif : Analyse diagnostique

Dans un premier temps, les consultations ont permis de mettre de l'avant certaines interrogations face à l'organisation et la complémentarité des services offerts dans la communauté menant vers un logement abordable, salubre et sécuritaire. En effet, plusieurs questions ont émergé quant à la continuité et l'intégration des services en matière d'hébergement, de logement et d'accompagnement vers une stabilité résidentielle. Le processus de cartographie et d'analyse a permis de voir globalement les services offerts par l'ensemble des partenaires.

La région des Laval à un vaste territoire. Les services en itinérance se retrouvent en très grande majorité dans les secteurs centraux de l'île de Laval. La majorité des services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir se retrouvent dans les rues et boulevards importants. Les partenaires observent une itinérance de plus en plus visible, et ce, dans des lieux et endroits disparates et plus éloignés du centre. En effet, cela se caractérise par le recours à un « logis » où la personne demeure dans un abri de fortune, une maison abandonnée, sans accès à du chauffage, à de l'électricité et à de l'eau courante, le dessous d'un viaduc, un terrain vague, un boisé, etc. Cette itinérance cachée semble se manifester dans les secteurs plus repliés. Il sera pertinent lors de concertations ultérieures d'approfondir ce volet et adapter l'offre de services.

D'autre part, le secteur centre, organisé autour du boulevard des Laurentides, le boulevard Lévesque près du Refuge et le boulevard Chomedey est caractérisé par une itinérance visible. Le dénombrement prévu à l'automne 2022 permettra certes de valider les constats mis de l'avant dans le cadre du processus de consultation actuel. Cela dit, l'ensemble des partenaires conviennent que le nombre de personnes en situation d'itinérance visible dans ces secteurs a particulièrement augmenté au cours des deux dernières années. La concentration des services est plus grande considérant le nombre de personnes en situation d'itinérance. D'ailleurs, des enjeux de collaboration et de complémentarité entre les organismes sont relevés. Certaines ressources indiquent être eux-mêmes fragilisées par la pénurie de ressources humaines ainsi qu'une pénurie de logements disponibles et abordables et perçoivent des impacts concrets pour la clientèle, mais également une complexification des démarches pour les accompagnants. Aussi, les partenaires remarquent une migration des personnes en situation d'itinérance dans l'ensemble des hébergements du territoire. Fait intéressant à noter, contrairement à une croyance actuelle où il était suggéré que l'itinérance montréalaise migrerait vers les Laval, en réalité, l'ensemble des acteurs estiment que la majorité des personnes qui utilisent actuellement les hébergements proviennent de la région de Laval.

Les résultats démontrent qu'il existe une diversité de services composant le continuum en débutant par les centres de jour/soir et cafés de rues, les hébergements en itinérance, l'accompagnement vers la stabilité résidentielle et le logement. De plus, des hébergements complémentaires sont également utilisés par les personnes en situation d'itinérance dont : les ressources en dépendance et/ou en santé mentale, le centre de crises et à l'occasion, les maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale. Il appert que les hébergements d'urgence occupent une place centrale et font régulièrement office d'une première demande d'aide vers la sortie de la rue.

Les hébergements en itinérance actuellement disponibles à Laval sont recensés au premier tableau. Le tableau démontre que près de 36 places d'hébergement d'urgence 0-30 jours sont accessibles à Laval plus 7 places pour les crises psychosociales. De ce nombre, quinze places d'urgence sont répertoriées exclusivement pour les jeunes adultes, âgés entre 16 et 24 ans.

L'offre d'hébergement transitoire représente 50 chambres et studios pour un hébergement de plus de 30 jours à 2 ans environ pour les adultes. L'accès à ces lits nécessite un processus d'accès et le respect de certains critères. Pour les jeunes de 16 à 24 ans, 18 chambres/lits sont disponibles. En logement transitoire d'une durée de 3 ans maximum, Laval compte sur 20 logements pour adultes et 53 places jeunesse. Des services d'accompagnement vers le logement sont offerts par les ressources et/ou sont dirigés vers le Service d'accompagnement résidentiel (SRA).

Il est à noter que les ressources le Passage et le multiservice sont accessibles pour la clientèle ayant reçu des services en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Défis et retombées positives **Centres de jour/soir**

Plusieurs organismes lavallois offrent un lieu, à même leurs locaux, où les personnes peuvent passer un moment afin de se réchauffer l'hiver ou trouver de l'air frais l'été, ou pour obtenir des services gratuitement (repas, vêtements, etc.) à tout moment dans l'année. Le Café de rue quant à lui, accueille les personnes qui ont passé la nuit au Refuge et qui n'ont pas de place où aller durant le jour. Des activités et des services leur sont offerts.

Ces ressources de type centre de jour/soir, cafés de rue ou haltes chaleur ont maintes fois été identifiés par les partenaires comme un enjeu important du continuum d'hébergements et de logements sur le territoire. À ce propos, le Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval en collaboration avec ses partenaires (ville de Laval, ROIL, etc.) a bonifié son offre de services d'hébergement d'urgence durant la pandémie en réponse à des besoins émergents et à des enjeux d'accès pour les personnes en situation d'itinérance. En effet, les endroits publics étant plus difficilement accessibles, les personnes dans le besoin ont migré vers les organismes communautaires afin de répondre aux besoins essentiels. De plus, vu la proximité dans les espaces et le risque accru d'éclosion, il y a eu comme impact la fermeture temporaire d'un certain nombre de lits qui a eu pour effet d'augmenter les facteurs de vulnérabilité. Ce faisant, les nouvelles places d'urgence créées au Refuge, hébergement d'urgence en temps de pandémie font maintenant partie intégrante du continuum de services et se doivent d'être maintenus dans le temps afin de répondre aux besoins grandissants de cette population vulnérable.

L'émergence du Refuge comme lieu spécifique à la clientèle vulnérable, parfois marginale, en situation d'itinérance est un phénomène grandissant à Laval. Combiné à l'organisme l'Aviron, cette ressource, spécialement à haut seuil de tolérance, est aussi une réponse aux besoins des personnes qui n'ont pas accès à une ressource d'hébergement pour diverses raisons. Les principaux critères d'exclusions se retrouvent dans les tableaux présentés précédemment et concernent principalement la consommation d'alcool et de drogues, les comportements agressifs, les animaux, les critères d'âge et de la capacité physique de l'utilisateur. Les centres de jour/soir des organismes, le café de rue ou les haltes chaleur, peuvent constituer à la fois un mécanisme d'accès au système d'hébergement et un point de départ à la trajectoire menant au logement.

Nous savons que l'acceptabilité sociale de ce type de milieu est un défi important. L'acceptabilité sociale commence souvent par une compréhension de l'itinérance et de ses composantes par le voisinage. À ce propos, ces ressources regroupent des personnes présentant régulièrement des troubles concomitants de santé mentale et de dépendance et qui ont des démêlés avec la justice. Il semble donc nécessaire d'offrir un soutien plus spécialisé, permettant un accompagnement adapté à cette clientèle. En outre, plusieurs questionnements ont été soulevés face à la définition d'une ressource à haut seuil de tolérance. En ce sens, il faudra poursuivre les échanges dans la

communauté afin de se doter d'une compréhension et d'un langage commun. Au-delà d'une réponse immédiate aux besoins de base, certaines de ces ressources utilisent à bon escient les lieux pour favoriser graduellement, au rythme de la personne, le lien de confiance.

Les utilisateurs de tels services présentent souvent un profil de désaffiliation plus sévère et un état de désorganisation supérieur. La consommation et l'état d'intoxication étant fréquemment un frein pour l'accès à l'hébergement, les cafés à haut seuil de tolérance peuvent permettre à la personne de prendre une pause de la rue dans un endroit sécuritaire et bienveillant. « L'objectif étant d'avoir le moins de barrières possible afin d'intégrer le plus grand nombre d'usagers dans l'offre de services. Cela signifie que les usagers ne sont pas tenus d'arrêter la consommation de drogue ou d'alcool [...], du moment que leurs activités ne sont pas effectuées dans les aires communes de l'établissement et que les comportements demeurent respectueux des autres usagers ou du personnel en place. Ce type d'établissement suit une philosophie de réduction des méfaits »¹⁵. À cet égard, il est à noter que les différents acteurs constatent une utilité clinique impondérable dans la trajectoire des personnes en situation d'itinérance. Il va sans dire que ces endroits ont permis de démontrer à la fois l'importance d'avoir un lieu inclusif, adapté aux besoins et au rythme de la personne pour pouvoir entamer un processus de réaffiliation sociale.

Hébergements en itinérance

La présence d'hébergement en itinérance à Laval est un point fort qui permet une prise en charge des besoins de base et est un premier pas de mobilisation des usagers vers une réaffiliation. Malgré le nombre de demandes élevées, les résultats démontrent que les organismes sont peu nombreux à refuser des personnes et ont recours à divers moyens afin d'augmenter leur capacité d'accueil. En outre, il permet parfois à certaines personnes de maintenir un lien d'emploi et d'amorcer ou de poursuivre des démarches afin d'atteindre une stabilité résidentielle, le tout en étant accompagné d'intervenants outillés à leur venir en aide. En effet, une nouvelle clientèle en situation d'itinérance se démarque, soit les personnes qui à cause de la pandémie, ont perdu leur emploi et leur logis. D'autres ont toujours un emploi, mais considérant l'augmentation des loyers et la rareté de ceux-ci, ne parviennent pas à se reloger selon leurs moyens. Ces personnes, qui autrefois n'auraient jamais été identifiées comme personnes en situation d'itinérance, le sont devenues par la force des choses.

Des défis ont été soulevés face à cette nouvelle réalité et face au nombre de places disponibles en hébergement, qui ne répondent pas complètement aux besoins actuels. L'exacerbation du phénomène de l'itinérance et des problématiques vécues par la clientèle sont manifestes et font état d'un consensus auprès des acteurs de la région. Ces réalités se traduisent par un nombre insuffisant de lits pour répondre à une hausse marquée des demandes. Qui plus est, l'offre de service actuelle est axée davantage vers une réponse aux besoins urgents et de bases, puisque ceux-ci sont essentiels à la survie des personnes qui se retrouvent en situation d'itinérance. Néanmoins, la diversification des types d'hébergement visant une stabilisation des facteurs pouvant amener ou maintenir les personnes en situation d'itinérance par des interventions soutenues, demeure un incontournable. En effet, la stabilité, la sécurité et le simple fait d'avoir un

¹⁵ BC PARTNERS FOR MENTAL HEALTH AND ADDICTIONS INFORMATION, (2007), *Visions, Bc's Mental Health and Addictions Journal*, Vol. 4 No. 1 , p. 6.

endroit pour se poser plusieurs nuits consécutives sont des éléments qui jouent un rôle important dans la réaffiliation sociale et la reprise de confiance envers les ressources.

L'accès aux services pour les couples ou pour les personnes avec un animal de compagnie est plus difficile et souvent non souhaité. À ce propos, les hébergements qui permettent au couple d'être ensemble sont rares et cela mène régulièrement à un maintien dans la rue de ces personnes étant donné le désir de rester ensemble. Par surcroît, les couples qui cohabitent et qui sont prestataire d'aide financière de dernier recours voient leurs revenus diminuer ce qui les fragilise au retour à l'itinérance. Cet enjeu est considérable lors du placement en logement et a été nommé par plusieurs participants.

Un obstacle de l'accès à l'hébergement rapporté est l'exclusion des personnes en situation d'itinérance à la suite d'événements spécifiques tels que la manifestation de comportements agressifs ou troubles de comportements et d'intoxication aiguë. Bien que ces situations fassent partie des critères d'exclusion, les réponses démontrent que les organismes refusent rarement un retour vers leurs services et effectuent des plans de réintégration des ressources avec les usagers. De plus, un angle mort concerne le manque de communication entre certains partenaires, qui dédoublent des démarches, qui parfois peuvent nuire au cheminement de certaines personnes. En ce sens, les systèmes de gestion de l'information en itinérance semblent être un chemin désirable pour optimiser les services offerts de façon concertés, le tout étant abordé ultérieurement.

Sorties d'établissements carcéraux

Les sorties d'établissements ont été identifiées par les partenaires, comme des points de transitions qui ont un impact significatif sur le risque d'itinérance. Plus précisément les sorties d'établissement de détention occasionnent régulièrement des ruptures importantes, tant au niveau social, économique, qu'au niveau de l'identité de la personne. L'étiquette de délinquant étant apposée à la personne ayant été judiciairisée pose des défis supplémentaires pour, entre autres, la recherche d'emploi et de loyer. Dans le même ordre d'idée, directement en lien avec le logement, il est observé une certaine discrimination dans l'octroi des logements privés, ce qui augmente le niveau de vulnérabilité et favorise une désaffiliation sociale.

À Laval, l'établissement de détention provincial Leclerc est une prison pour femmes provenant de toutes les régions du Québec incluant les femmes autochtones. Nous y retrouvons entre 200 et 240 femmes incarcérées. Il s'agit d'une clientèle féminine, ayant fait pour la plupart, de la petite criminalité.

En général, quand une femme est libérée, un plan de sortie est fait avec l'agent de probation. Une personne de l'entourage peut venir ensuite la chercher ou les femmes traversent tout simplement à Montréal parce qu'il y a beaucoup de ressources et de possibilités de manger et dormir.

Selon les observations du service social de l'établissement desservant l'établissant de détention quant au risque d'itinérance de cette clientèle, plusieurs obstacles rencontrés par les femmes sont mentionnés. Nous retrouvons comme principal obstacle, et ce, pour l'ensemble des régions du Québec, le manque de place en hébergement de dépannage, l'impossibilité de procéder à une réservation, ne serait-ce que 12 ou 24 heures à l'avance dans les ressources d'hébergement en prévision de leur sortie, ce qui engendre un fort degré de stress pour les femmes. Puisqu'elles sont libérées en avant-midi (vers 9 h), elles partent sans destination. Certes, elles doivent donner

une adresse en quittant le centre de détention, mais fréquemment, c'est une adresse non valide ou l'adresse d'une ancienne ressource sans savoir si elles seront acceptées et/ou s'il y a de la place disponible.

De plus, si une femme présente un trouble de comportement avec problème de santé mentale important (ajoutant de la consommation) durant un séjour en hébergement, elle peut se retrouver sur une liste d'exclusion et ne peut plus y accéder. Cet aspect complique beaucoup les choses pour les femmes en région compte tenu du nombre de ressources/places très limitées.

Si l'on parle plus spécifiquement de Laval, il n'y a pas de ressource d'hébergement pour cette clientèle (incluant les femmes vivant à Laval avant l'incarcération); il n'y a pas d'arrimage direct avec les services du réseau de la santé et services sociaux de Laval et/ou les ressources communautaires.

Malgré qu'une libération sans destination puisse causer un état de crise chez les femmes, les services de crise psychosociale ne desserviront pas une femme sortant de détention. En effet, le centre de crise de Laval a pour mandat d'être en soutien au centre intégré de santé et services sociaux de Laval et de soutenir les personnes en crise psychosociale qui lui sont référés par l'établissement.

Lorsqu'une femme sort d'un établissement de détention sans hébergement, il lui devient très difficile de faire des démarches si elle n'est pas dans un environnement résidentiel sécuritaire en communauté. Fréquemment, nous observons que les femmes se retrouvent dans des situations de grandes vulnérabilités et se mettent à risque de vivre n'importe où et/ou chez n'importe qui (ex. : vendeur de drogue; personne criminalisée; personne offrant de l'hébergement en échange de services sexuels et autres).

Il est aussi relevé qu'il y a absence de place pour les femmes présentant des troubles de personnalité limite sévère pour de l'hébergement. Une telle ressource est cependant en voie de voir le jour (Maison 100 Limites) à Laval.

Malheureusement, dû à la stigmatisation des personnes incarcérées auprès des ressources, et ce, parfois même sans évaluation de la situation, les femmes ont tendance à retourner dans un milieu qui leur est connu même si très destructeur (itinérance, prostitution, toxicomanie, violence conjugale), faute de projet de sortie (endroit pour résider) et d'absence de nouveaux repères. Ajoutons également une peur de l'inconnu et de l'échec. Parfois, l'incarcération peut malheureusement être une issue pour sortir de l'itinérance et recevoir des soins appropriés (soins de base), ce qui maintient la criminalité chez ces personnes.

Les intervenants mentionnent que dans les situations où les femmes se retrouvent à la rue suite à leur libération, il serait intéressant qu'un endroit soit identifié pour qu'elles puissent effectuer leurs recherches de ressources, dès la sortie de l'établissement de détention (pour le secteur de Laval) avec l'aide d'intervenant. Des collaborations dans le cadre du continuum de services existent tout de même avec des ressources telles L'Auberge du cœur envolée, mais le manque de place disponible au moment des demandes d'hébergement/séjour pour la clientèle 18-25 ans a fait que les femmes n'ont pas de point de chute. Le projet SRA à Laval fut également impliqué auprès de quelques personnes incarcérées. La trajectoire pour ces femmes à risque d'itinérance se fait au cas par cas puisqu'il n'y a pas de trajectoire définie. Cet enjeu reste à travailler si l'on veut éviter le risque important d'insécurité résidentielle et de désaffiliation sociale.

D'autre part, les acteurs des différents milieux, n'ont parfois pas une connaissance approfondie des ressources sur le territoire, et donc ne se sentent point outiller à soutenir la personne à risque d'itinérance lors de sa sortie d'un établissement carcéral. « Les besoins immédiats des personnes incarcérées sont des besoins de base tels que : du transport de l'établissement carcéral à un logement sécuritaire, une trousse de départ pour le logement incluant des fournitures gratuites ou à bas prix. Ils peuvent aussi avoir besoin d'autres formes de soutien incluant de l'aide pour remplacer des documents volés ou perdus qui sont fondamentaux pour accéder aux services de base et pour exercer leurs droits de citoyens comprenant leur certificat de naissance, leur carte d'assurance maladie et leur carte d'assurance sociale. »¹⁶. Il apparaît important de concerter les efforts des différents acteurs tant au niveau carcéral que communautaires ou de la mission des services sociaux et de la santé afin d'assister les personnes incarcérées à obtenir de l'hébergement abordable et sécuritaire avec du soutien psychosocial associé. D'ailleurs, « sans ces efforts [...] le cycle d'itinérance chronique et le coût d'institutionnalisation continueront »¹⁷ d'augmenter.

Centre hospitalier

Du côté du centre hospitalier de Laval, certains professionnels ont soulevé des défis d'accessibilités aux ressources du milieu et le manque de place en hébergement d'urgence et transitoire.

Cependant, le lien avec les organismes communautaires facilite énormément le suivi dans la communauté. Puisque les personnes en situation d'itinérance ont un haut taux d'hospitalisation et de séjours prolongés, ils rencontrent des défis concernant un rétablissement complet de leurs conditions médicales après leur passage en centre hospitalier. Le manque d'options appropriées à la sortie de l'hôpital pour suivre les recommandations médicales mène régulièrement à de nouvelles admissions, le tout s'inscrivant dans une dynamique de porte tournante. En ce sens, quelques initiatives ont été mises en place au cours des dernières années venant atténuer l'impact au niveau médical pour les personnes en situation d'itinérance quittant le milieu hospitalier. À titre d'exemple, pour les personnes avec un problème de santé mentale, le suivi communautaire effectué par une équipe du CILL, qui déploie un intervenant à l'hôpital avant sa sortie afin de faire un plan de suivi avec la personne. Pour les personnes avec un problème de santé physique, le lien est fait avec la Maison Dominique.

Réadaptation en dépendance et toxicomanie

Les personnes en situation d'itinérance ont régulièrement recours aux différents services en dépendance, dont les centres de réadaptation et les ressources de désintoxication. En effet, ces personnes peuvent présenter des problèmes de consommation et être aux prises avec une dépendance avérée. Les enjeux de dépendance et d'itinérance sont donc non seulement interreliés et souvent concomitants, mais coexistent fréquemment avec des problématiques de santé mentale et de santé physique. En soi, la consommation de substances psychoactives est associée à plusieurs affections différentes et peut engendrer des méfaits importants tant sur le plan de la santé globale de la personne que sur le plan social par de l'exclusion et/ou de la

¹⁶ THE JOHN HOWARD SOCIETY OF TORONTO, (2010), *Homeless and Jailed: Jailed and Homeless*, p.27.

¹⁷ THE JOHN HOWARD SOCIETY OF TORONTO, (2010), *Homeless and Jailed: Jailed and Homeless*, p.32.

marginalisation. Ces services de désintoxication et de réadaptation interne permettent à la personne d'adresser la problématique de dépendance tout en étant hébergée pendant le séjour. Variant de quelques semaines à plusieurs mois, les durées de séjour permettent aussi d'entamer et de consolider des démarches de réinsertion sociale, et ce, afin de prévoir la sortie du centre de réadaptation en dépendance et d'éviter un retour vers l'itinérance.

La région de Laval peut compter sur la ressource Déclic-Action qui offre 38 lits d'hébergement pour les personnes aux prises avec un problème de dépendance, pour des services d'aide et de soutien à la désintoxication, de thérapie et de réinsertion sociale. Suite au séjour, des références se font aux organismes en hébergement afin de trouver un hébergement temporaire ou permanent.

Le défi est d'arrimer le travail avec les organismes d'hébergement afin que la personne qui a un problème de dépendance ait un suivi plus étroit et spécifique pour éviter la rechute; la prévention de la rechute devrait devenir une préoccupation partagée. Les intervenants en dépendance nous rapportent que le manque de suivi peut aggraver les situations entraînant une rechute et se retrouvant sans domicile fixe. Il faut aussi travailler et préciser les trajectoires en amont et en aval du centre d'hébergement en dépendance.

D'autres enjeux ont aussi été nommés, notamment, le fait que Déclic Action n'est pas en mesure d'héberger les enfants des usagères peut être un facteur fragilisant pour ces femmes à suivre ou compléter une thérapie, contribuant aux situations d'itinérance. Il est mentionné par exemple que si une maison d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale acceptait de faire de la prévention et traitement en dépendance en maison d'hébergement, cela pourrait avoir une incidence importante sur la prévention de l'itinérance.

Pénurie de logements

L'accès au logement est un défi persistant et qui prend de l'ampleur à Laval. À l'instar de plusieurs régions au Québec, il est constaté une réduction importante du nombre de logements disponibles. En effet, la réalité immobilière actuelle présente un portrait de surenchères tant au niveau de l'achat que de la location. Les coûts des loyers ont augmenté rapidement et cela amène un impact réel pour les personnes en situation d'itinérance puisque ce contexte provoque une densification importante de certains secteurs du territoire. Aussi, depuis la pandémie, la pression concernant la demande de logement dans la ceinture métropolitaine augmente, impactant par le fait même les territoires limitrophes, dont celui de Laval. Peu de logements locatifs sont disponibles et les personnes en situation d'itinérance ne sont pas le choix favorisé par les propriétaires de logements, amenant des situations discriminatoires d'accès aux logements privés pour cette population.

L'accès au logement social est également rapporté comme étant un défi, vu, entre autres, le peu de logements sociaux disponibles, les délais d'attente et la lourdeur administrative. Par ailleurs, les habiletés des personnes en situation d'itinérance quant à la recherche de logement, les références demandées ainsi que les demandes d'enquêtes de crédit demeurent des obstacles importants. Certains ne savent pas comment se présenter à un propriétaire ce qui amenuise leur chance d'obtenir un logement. Les partenaires constatent que les services d'accompagnement visant la stabilité résidentielle dans le cadre des programmes de soutien au loyer (PSL) sont très aidant. Cela permet de faciliter le recrutement des propriétaires et maintenir les liens avec ceux-ci tout au long du placement de la personne en logement. À Laval, nous constatons que plusieurs

organismes et intervenants font de l'accompagnement aux logements. Notons principalement le projet SRA, les intervenants du SIM, du SIV et SBNI. Le défi demeure la coordination des actions dans la recherche de logements et l'accès de ceux-ci dû à la pénurie de logements abordables et disponibles.

L'accessibilité aux soins de santé et services sociaux

Pour améliorer l'accessibilité aux services médicaux de première ligne, obstacle fréquent en itinérance, le CISSS de Laval a mis en place un guichet d'accès à la première ligne (GAP). Ce guichet novateur est une centrale d'appel permettant de recevoir les demandes de consultations médicales des personnes sans médecins de famille, évaluer les besoins, et les orienter vers le service professionnel ou médical répondant le mieux au besoin exprimé. Ce nouveau service ayant des caractéristiques communes à l'accès coordonné est en place depuis le printemps 2022. Les guichets d'accès font office de porte d'entrée aux services ainsi qu'à certains hébergements et logements tels que les ressources intermédiaires, les ressources de type familial et les appartements supervisés en santé mentale.

Dans le même ordre d'idée, le service Info-Social de Laval est un acteur clé au niveau de l'accessibilité des services. Ce service effectuant entre autres, de l'intervention de crise, des demandes d'informations et de l'éducation-prévention a été intégré dans plusieurs discussions en lien avec le continuum de services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. En effet, régulièrement, les situations d'urgences et besoins en itinérance sont rencontrés lors des quarts de travail de soir et de nuit. Ainsi, les professionnels sont bien outillés afin de connaître les hébergements disponibles dans la région, ainsi que les modalités d'accès et critères d'exclusion. Ceux-ci rencontrent régulièrement des situations complexes et donc, il s'avère primordial de les impliquer de près dans les démarches d'accès coordonné. Le service Info-Social demeure une pierre angulaire de l'offre de service menant au continuum d'hébergement et de logement.

L'équipe itinérante du CISSS de Laval a notamment été identifiée comme des acteurs clés dans la liaison entre les personnes à risque ou en situation d'itinérance et le réseau de la santé et des services sociaux. La mission de cette équipe est de donner des services de santé et services sociaux aux personnes « qui ne consultent pas ». Les intervenants se déplacent là où les personnes sont. Par la suite, ils mettent en lien la personne avec les services médicaux, psychosociaux, réadaptation, les spécialistes, etc.

En termes de services favorisant l'accessibilité, le travail de rue a été mis de l'avant par les partenaires comme une pratique faisant une grande différence dans le milieu. C'est-à-dire que les travailleurs de rues agissent à titre de facilitateurs, en prenant la personne où elle en est rendue et en l'accompagnant à son propre rythme vers les services appropriés en fonction de ses besoins. Les interventions de proximité permettant de respecter le rythme de la personne se reflètent également dans plusieurs autres organismes de la communauté. C'est pourquoi il semble primordial d'améliorer les modalités de communications, de concertation et mettre en place un accès coordonné afin de mettre tous les efforts en commun pour faire avancer les usagers vers le logement.

Sécurité

Les discussions ont permis d'identifier l'importance de la sécurité dans l'offre de services en itinérance. Tant les ressources d'hébergement d'urgence que les centres de jour/soir doivent composer avec des enjeux de sécurité qui ont un impact d'autant plus important pour certaines clientèles spécifiques, mais également pour les intervenants. En effet, la manifestation de comportements agressifs, de troubles de comportements et des états d'intoxication aiguë peuvent exacerber les enjeux de sécurité au sein des organismes. En effet, par certains antécédents de violence vécue, d'agression sexuelle et de situations traumatiques, certaines populations vulnérables ne souhaitent pas aller vers des hébergements mixtes. Inversement, certains acteurs ont nommé avoir adapté leurs services afin de s'assurer que les femmes étaient en sécurité au sein de l'hébergement mixte.

Il semble que les personnes en situation d'itinérance préfèrent rester dans la région de Laval même si la région ne comporte pas tous les services plutôt que de traverser les ponts et aller à Montréal où la disponibilité et l'accessibilité des ressources sont plus vastes et plus faciles d'accès. Le motif serait principalement une question de sécurité ; Montréal représentant davantage une itinérance chronique, où les drogues circulent davantage ainsi que la présence de gangs de rue. Cette crainte serait encore plus présente pour certaines clientèles plus vulnérables : les jeunes, les femmes, les personnes âgées, etc.

Par ailleurs, tout comme les intervenants du Centre de détention Leclerc, les maisons pour femmes victimes de violence conjugale consultées stipulent que les femmes utilisent parfois des stratégies compromettant leur sécurité à risque afin d'éviter les dangers reliés à l'itinérance. Entre autres, il est expliqué qu'elles peuvent rester avec des conjoints violents et dans des relations d'exploitation sexuelle.

Il apparaît primordial d'adapter l'offre de service d'hébergements et de logements tout en prenant en considération ces facteurs de risques et de vulnérabilité. Plusieurs, répondants ont indiqué que lors de ruptures amoureuses ou de conflits liés à la garde des enfants, les femmes se retrouvent dans des situations de précarité, ce qui peut être des éléments déclencheurs pouvant mener à l'itinérance. À la lumière de ces éléments, il apparaît essentiel dès lors de se doter de mécanismes en concordance avec une approche logement d'abord. Plus précisément, apporter de l'aide aux femmes pour se reloger rapidement dans un endroit sécuritaire, salubre et offrant une réelle stabilité.

Personnes âgées et/ ou en perte d'autonomie

Du côté des personnes en perte d'autonomie, il est mentionné que plusieurs personnes âgées de 50-60 ans parmi de la clientèle itinérante vivent déjà une perte d'autonomie. Les hébergements en itinérance ont de la difficulté à adapter les lieux pour les personnes en pertes d'autonomie, d'autant plus que ceux-ci nécessitent un suivi plus précis au niveau de leurs conditions médicales. D'ailleurs, en contexte de vieillissement de la population, l'itinérance touche de plus en plus les aînés, dont la difficile condition de précarité est parfois décuplée par celle de l'âge avancé. Malgré l'ampleur du phénomène, les délais d'attente pour obtenir des places en ressources d'hébergements adaptés étant également des facteurs préoccupants. Les organismes communautaires peinent à aider cette clientèle qui vit des situations complexes et

majoritairement, consomment encore. Parfois, la perte d'autonomie est tellement grande que la personne passera de la rue au CHSLD. Elle aura ainsi vécu une partie de sa perte d'autonomie dans la rue.

Jeunes en difficulté

La sortie des centres de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficultés d'adaptation représente un facteur de risque social à l'itinérance. En ce sens, l'importance de la transition à la vie adulte lors d'un passage dans ces établissements est soulevée dans les consultations.

Les jeunes ont souvent des trajectoires de vie difficile qui les amène vers l'itinérance, par exemple ils peuvent avoir été confrontés à des conflits familiaux, de l'abus ou de la négligence dès leur jeune âge. Plusieurs partenaires expliquent qu'il y a un manque de ressources adaptées pour ceux-ci, spécifiquement, lors de l'atteinte de la majorité. Les jeunes se retrouvent régulièrement dans des situations de pauvreté et doivent penser à réorganiser plusieurs aspects de leur vie en même temps, tels que le logement, la nourriture, l'emploi, leur réseau social, etc. Ils sont également plus à risque de faire face à de l'exploitation sexuelle et à des problèmes de dépendances.

À cet effet, le programme d'intervention intensif en vue de préparer le passage à la vie autonome et d'assurer la qualification des jeunes des centres jeunesse (PQJ) est une initiative fort appréciée par les partenaires œuvrant auprès des jeunes. Le projet rejoint les jeunes âgés de 15 à 19 ans recevant des services en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse au moment de leur adhésion au programme, qui ont connu au cours de leur vie une histoire de placement importante et qui cumulent plusieurs facteurs de risque d'itinérance. L'objectif de ce programme est de prévenir la marginalisation et l'itinérance des jeunes usagers des centres jeunesse à la veille de leur majorité. Il s'agit donc d'un projet d'intervention favorisant le continuum vers le logement en offrant un accompagnement soutenu le jeune.

Également, les jeunes en situation d'itinérance peuvent rencontrer plusieurs stressseurs et ils ne possèdent pas nécessairement des stratégies d'adaptation adéquates. L'itinérance chez les jeunes est souvent invisible et inclue des situations de vulnérabilité en lien avec le logement, tel que le « couchsurfing » ou rester chez des proches en alternant les différents endroits.

Au niveau des bons coups, la direction du programme jeunesse du CISSS de Laval a été l'un des premiers à mettre en place le service appelé Aire ouverte. Celui-ci s'inscrit dans une approche de « reaching out » et d'accompagnement vers les bons services au moment opportun. Il vise un décloisonnement des services, basé sur une collaboration des partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires. Il s'agit d'un programme qui facilite l'accès et la continuité des services en offrant un accueil plus adapté aux 12-25 ans.

Le CISSS de Laval offre aussi aux jeunes, une place d'hébergement d'urgence au Centre le Passage ainsi que 8 studios pour les 16-20 ans pour les jeunes qui reçoivent des services en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse. DPJ. Le Centre Multiservices vient compléter l'offre pour les jeunes vulnérables en offrant 8 appartements supervisés pour jeunes 16-20 ans qui s'inscrivent dans une démarche d'autonomie.

Trous de services et goulots d'étranglement

L'identification de l'ensemble des services d'hébergements et de logements à Laval, la cartographie de ceux-ci ainsi que l'observation des principaux enjeux associés permet de faire une lecture globale et ce faisant, d'identifier les goulots d'étranglement ainsi que les trous de services inhérents. Intimement liés, ces deux constats seront présentés conjointement. Tout d'abord, notons que les goulots d'étranglement font référence à un blocage de l'offre de services du fait d'un surplus de demandes inattendues ou imprévues, souvent causé ou exacerbé par un bris de services ou un trou de services en amont. Le goulot d'étranglement limite les performances de la trajectoire menant vers le logement, en plus de ralentir son accès.

Logement

L'augmentation des coûts des logements, le manque d'entretien de la part de certains propriétaires et de certaines infrastructures publiques (HLM) qui deviennent vétustes, le coût et la complexité de la construction d'OSBL d'habitation, la densification qui peut amener les logements à la hausse et le peu de roulement dans les logements subventionnés jumelé au contexte pandémique apparaissent comme causes d'une pénurie généralisée de logements. Le tout causant ainsi un manque à gagner important dans l'offre de logement pour le nombre de demandes faites par la population générale. Ce faisant, les personnes en situation d'itinérance comme décrites dans les enjeux reliés à la pénurie de logements en sont réellement impactées tant dans l'accès direct au logement que dans le refoulement vers l'ensemble des services permettant à la personne de débiter son processus de réaffiliation. Cette problématique a également des impacts sur le type de clientèle qui fréquente les ressources, mais également sur la durée des séjours. Que ce soit lors de sortie d'établissements ou de ressources d'aide (centre de crise, dépendance, violence conjugale) ou d'hébergement en itinérance, les difficultés à accéder à un logement salubre, abordable et sécuritaire sont un défi considérable.

Hébergement non-mixte

Le peu d'hébergement d'urgence non-mixte pour les personnes s'identifiant comme femmes en situation de vulnérabilité est également un trou de service dans la région et cette problématique fait écho dans les hébergements pour femmes victimes de violence conjugale. En effet, il a été relevé que ces organismes spécialisés reçoivent des demandes de la part de femmes en situation d'itinérance malgré qu'elles ne soient pas en situation de violence conjugale. Faute d'autres options, elles se tournent vers des solutions qui sont parfois mésadaptées et à risque pour leur sécurité physique et psychologique. La situation des mères est particulièrement préoccupante, puisque celles-ci vont souvent subir des conditions de vie difficiles, afin d'éviter de perdre la garde de leurs enfants. De plus, la perte de la garde d'un enfant est identifiée comme un point de rupture qui exacerbe les problématiques de ces femmes. Puisqu'elles n'ont pas de ressources vers lesquelles se tourner, il devient alors plus ardu de reprendre le pouvoir sur leur vie dans le but d'acquiescer ou de développer leurs habiletés parentales.

En raison des multiples problématiques vécues, les femmes en situation d'itinérance sont davantage vulnérables. De plus, l'absence de ressource ou d'adaptation des services dans les hébergements d'urgence à l'égard de cette clientèle est une fissure dans le continuum de services en adéquation avec les meilleures pratiques en itinérance. Tel qu'il est indiqué dans le Plan

d'action interministériel en itinérance 2021-2026¹⁸, le deuxième portrait de l'itinérance a mis en lumière que certaines clientèles vivent des enjeux de sécurité, d'exclusion et de discrimination nécessitant une réponse adaptée à leurs besoins spécifiques. À cet égard, l'importance des approches d'intervention différenciées selon les sexes prend donc tout son sens.

La réalisation d'un projet d'OSBL pour femmes en difficulté à Laval apportera un grand soutien dans la capacité d'aide aux femmes en processus de réaffiliation sociale.

Les critères d'admission au système d'hébergement et de logement

Dans le modèle « Logement d'abord », le logement devient ainsi une condition préalable à l'insertion sociale. Ce modèle inverse la logique de l'approche « traitement d'abord », principalement utilisée actuellement, selon laquelle la personne en situation d'itinérance doit être traitée pour ses troubles mentaux et être abstinent pour avoir accès à un logement permanent. Dans ce modèle, aucune condition d'abstinence ou d'observance thérapeutique n'est imposée pour avoir accès au logement (philosophie de l'obligation minimale). Cependant, le fait d'être logé augmente les probabilités que les personnes acceptent de suivre un traitement pour leurs troubles mentaux ou pour l'abus de substances psychoactives et ces traitements sont facilités par leur stabilité. Un soutien d'intensité variable ou un suivi intensif dans la communauté est offert, en plus du logement. Des services psychiatriques, sociaux, médicaux et de traitement pour l'abus de substances sont ainsi offerts directement aux usagers, alors que des références vers d'autres services spécialisés leur sont données. Les femmes et les personnes âgées sont habituellement priorisées dans ce modèle puisqu'elles sont plus à risque d'être victimisées.

Les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie qui souhaitent obtenir un logement se butent à des programmes dans lesquels l'abstinence, la thérapie, les suivis et/ou les traitements psychiatriques sont obligatoires. Ce type de programmes se base sur l'approche « traitement d'abord » selon laquelle ces personnes doivent d'abord être traitées avant de pouvoir aller en logement. Les logements privés sont privilégiés dans ce modèle et ceux-ci sont offerts conjointement avec un soutien d'intensité variable ou un suivi intensif dans la communauté.

À la suite de la consultation de l'ensemble des organismes et établissements qui offrent de l'hébergement, nous constatons que mis à part les unités d'urgence 0-24 heures, toutes les places du système d'hébergement et logements transitoires ont des critères d'accès et de maintien en logement. Ils varient d'un établissement et organisme à l'autre, mais la participation à un plan de traitement, s'engager à respecter les objectifs du plan, une thérapie, un plan de réinsertion, des ateliers de groupes et/ou entrevues individuelles est de mise. De plus, le niveau d'engagement et la motivation de la personne dans sa démarche sont un critère plutôt unanime. D'autres critères d'accès s'ajoutent : le revenu de la personne, l'âge, le niveau de consommation, le maintien des comportements respectueux, une consommation stable, les troubles de santé mentale stabilisés, une compétence relationnelle permettant de conserver un bon climat dans la ressource et garantir la sécurité de tous, la présence de comorbidité, signature d'un contrat d'hébergement en lien avec les règles de vie, respect du plan d'intervention et des objectifs, etc.

¹⁸ Ministère de la Santé et des Services sociaux (2021). *S'allier devant l'itinérance, Plan d'action interministériel en itinérance*, Québec. 88 p.

Sont souvent exclus les personnes belliqueuses, les troubles cognitifs et les personnes plus âgées qui démontrent une perte d'autonomie.

Les personnes, qui à la suite d'un séjour en hébergement/logement transitoire désirent un logement permanent avec soutien sont référées habituellement au projet de stabilité résidentielle (SRA). Le processus de référence au projet SRA se fait par les intervenants. Un comité clinique constitué de cliniciens du projet commun et partenaires du milieu ayant de l'expertise pertinente constitue le comité d'admission au programme et de priorisation des demandes. L'utilisateur n'est pas présent à ce comité pour faire part de ses besoins et de son choix de logements. C'est l'intervenant qui s'occupe du suivi qui présente la demande. Le processus est centralisé et administratif. La priorisation de la demande dépend alors de la façon dont l'intervenant va interpréter le comportement, la motivation et l'engagement de la personne. Le choix et les critères de priorisation des dossiers ne sont pas pleinement connus pour les partenaires. Une circulation des informations en ce sens serait bénéfique à mettre en place.

Le manque de PSL et d'unités de logement abordables

Selon le mémoire du programme Clés en main Laval et du projet Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) déposé en avril 2021 à une conseillère municipale de la Ville de Laval, la région ne recevrait pas sa juste part du Programme supplément au loyer (PSL) pour répondre aux besoins criants de sa clientèle vulnérable. Le manque de PSL et d'unités abordables constitue un sérieux goulot d'étranglement pour l'accès aux logements permanents. Laval peut compter sur 36 PSL pour les clientèles vulnérables en santé mentale et 17 PSL pour la clientèle itinérante. Compte tenu que Laval constitue la 3^e ville du Québec, il va sans dire que ce nombre est nettement insuffisant. Combiné à la pénurie de logements, le manque de PSL pour la clientèle à risque d'itinérance pourrait compromettre la mise en application de l'approche « logement d'abord ».

Système de gestion de l'information en itinérance (SGII)

Les consultations menées dans le cadre de cette cartographie ont permis d'aborder différents éléments associés au SGII soit : les outils utilisés actuellement, les conditions pour la mise en place d'un système, l'utilité et la pertinence ainsi que les défis reliés à l'implantation et à son utilisation. Il appert que la majorité des répondants utilisent un outil de collecte de données clientèle. Certaines ressources ont mentionné avoir déjà accès à un logiciel spécifique à leur organisation.

Le premier constat est non seulement éloquent, mais primordial à considérer dans le déploiement de l'accès coordonné en ce qui a trait à la disparité des visions sur les SGII. Effectivement, que ce soit quant à leur sentiment d'efficacité, quant à l'utilité ou au logiciel utilisé, au risque de bris de confidentialité, il existe une grande variation de vision dans les consultations. Certains organismes utilisent toujours des dossiers sous format papier et en sont satisfaits. D'ailleurs, dû aux risques perçus des systèmes informatiques quant à la fuite de données ou encore, des pannes électriques, quelques organismes restent frileux à l'égard des SGII. À l'inverse, plusieurs organismes utilisent déjà des SGII. La motivation principale pour les partenaires est de rester centré sur les besoins de la population vulnérable ce, malgré les défis associés pour

l'organisation. En soi, cela peut paraître comme un enjeu sur le plan de l'implantation. Certains partenaires souhaitent d'ailleurs mettre de l'avant la pertinence de l'échange d'information selon les besoins réels de la personne, c'est-à-dire d'échanger les données essentielles aux fins d'un cheminement vers la sortie de la rue. C'est donc dire que les données et informations cliniques plus sensibles n'ont pas à être partagées dans le SGII. L'intérêt de tous les partenaires gravite effectivement dans le partage d'informations sur les démarches de réinsertion de la personne en situation d'itinérance dans le but de l'aider de façon concertée.

Un apport positif intéressant à la mise en place d'un système d'information partagée est l'utilisation d'une grille ou d'un outil de priorisation partagée pour la prise en charge des personnes dans le cadre des démarches de stabilisation résidentielle. En effet, nous avons démontré que certaines clientèles courent davantage de risque dans la rue et combinés aux facteurs de risque personnels, tireraient avantage à l'établissement concerté d'un tel outil de priorisation informatisé.

Mécanismes d'accès coordonné

On se rappelle que l'impulsion de départ de cette analyse diagnostique a été lancée dans l'élan de la mise en place d'un mécanisme d'accès coordonné. La présente consultation permet de constater que la région est riche en initiatives pouvant déjà s'inscrire dans un projet d'accès coordonné qui améliore déjà considérablement l'accessibilité au logement. La consultation permet de mettre en lumière que l'ensemble des mécanismes existants sont appréciés et utiles par les partenaires en itinérance.

La consultation a aussi permis de recueillir quelques initiatives souhaitées par la communauté et qui pourraient s'inscrire dans l'amélioration de l'accessibilité, créant ainsi un point de départ pour réfléchir à des pistes d'amélioration possibles.

D'entrée de jeu, nous avons mentionné que l'innovation et la créativité sont au cœur de nos réflexions et actions afin de rejoindre cette population, au moment et à l'endroit opportuns.

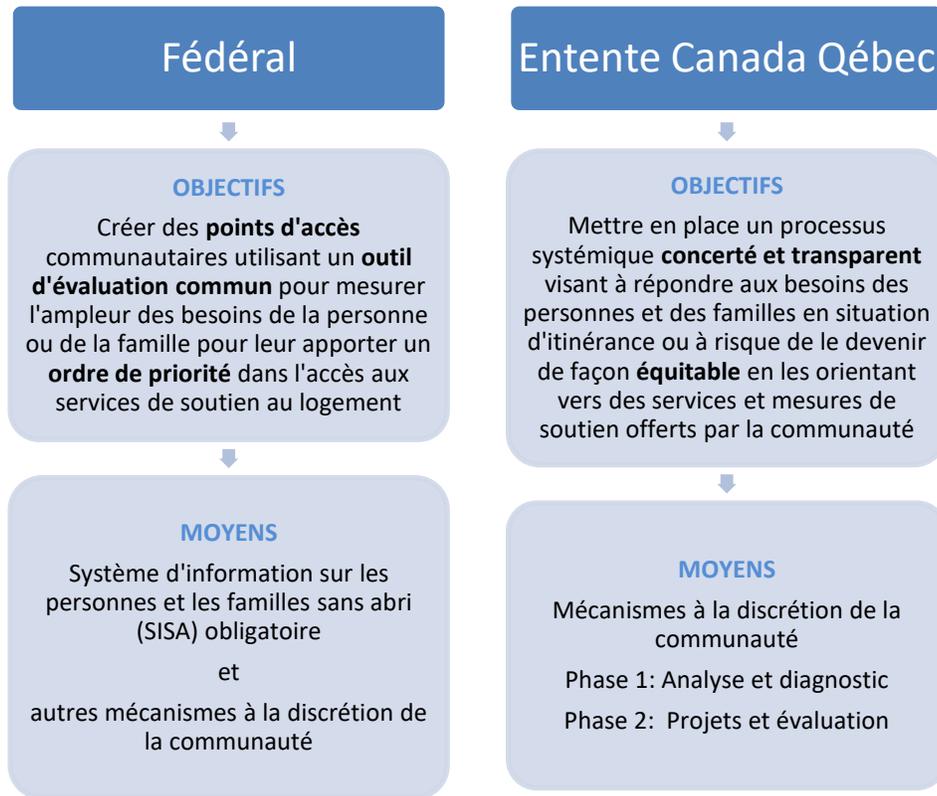
L'accès coordonné : une exigence minimale de Vers un chez-soi

Un système coordonné d'accès, parfois appelé système d'entrée coordonné, est un élément indispensable à tout effort pour prévenir et mettre fin à l'itinérance. Ces systèmes ont été mis en place aux États-Unis pendant plusieurs années et ont été implantés dans un nombre croissant de collectivités canadiennes. Les systèmes d'accès coordonné ont été conçus afin d'uniformiser le processus d'accès au logement et aux services de soutien nécessaires pour les personnes en situation d'itinérance afin de vaincre définitivement l'itinérance.

En standardisant le processus d'accueil et d'évaluation, en partageant l'information en temps réel au sein d'une collectivité, en adoptant des politiques de priorisation uniformes et en coordonnant les processus de référence, les systèmes d'accès coordonnés font le lien entre les personnes et l'hébergement approprié et les soutiennent aussi efficacement que possible en se basant sur leurs préférences et leurs besoins. Ceci permet aux collectivités d'obtenir une hausse de la réussite de ce pairage malgré des ressources limitées et de cette façon, nous pouvons prévenir et vaincre l'itinérance plus rapidement et plus efficacement pour les personnes avec les besoins les plus criants.

Un système d'accès coordonné robuste suit les principes du « Logement d'abord » et partage des données en temps réel afin de faciliter le processus lié au logement afin de jumeler les personnes à des ressources appropriées de soutien ou de logement. En effet, la cartographie de Laval permet d'avoir une connaissance et une compréhension commune du système d'hébergements et de logements. En plus, de documenter les interrelations entre les différentes activités et les interactions entre l'ensemble des acteurs travaillant auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Caractéristiques de l'accès coordonné :



Deux projets existent actuellement dans la région de Laval qui visent une amélioration concertée de l'accès à l'habitation et au logement. Les projets permettent l'accès unifié à différents véhicules de logements abordables (avec ou sans accompagnement) et favorisent l'équité d'accès. Un troisième projet, Clé en main Laval, a été récemment dissout faute de financement et la gestion de ses PSL est actuellement sous la responsabilité du CISSS de Laval.

1. Le projet SRA

Le Réseau des organismes et intervenantes en itinérance de Laval (ROIIL) est un lieu d'échange et de concertation visant à informer et sensibiliser la collectivité lavalloise à la situation des personnes vivant l'instabilité résidentielle, l'exclusion sociale, l'itinérance et la

pauvreté à Laval. Le ROILL regroupe une vingtaine d'organismes communautaires lavallois activement impliqués en prévention et en réduction de l'itinérance.

En 2015, neuf organismes membres du ROILL se sont concertés afin de mettre sur pied un projet commun ayant pour objectif d'offrir une stabilité résidentielle avec accompagnement à des personnes itinérantes du territoire lavallois.



Offre un service dans le but d'informer, d'éduquer et de conseiller le consommateur en matière de finances personnelles. Répond aux questions des locataires sur leurs droits et obligations. Et défend les droits des consommateurs et des locataires.



Prévient l'itinérance et l'exclusion sociale des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être, en offrant un hébergement à court ou moyen terme et un accompagnement dans un processus de suivi communautaire.



Favorise le développement d'un espace social et d'un hébergement plus équitable et accueillant pour les adolescents et jeunes adultes sans-abri de notre communauté et vise à accroître leurs habiletés favorisant ainsi l'appropriation d'un pouvoir sur leur propre vie.



Regroupe les personnes affectées de troubles émotifs ou de santé mentale dans le but de constituer un milieu d'entraide en organisant des services divers pour l'épanouissement, le rétablissement et la réinsertion sociale de la personne.



Soutient dans une démarche de transition vers l'autonomie par le biais de logement autonome supervisé. Le client s'engage dans une démarche de prise en charge personnelle, de réorganisation de vie ou d'insertion sociale.



Accueille chaleureusement les personnes démunies pour leur fournir des moyens et des services visant à briser leur isolement afin qu'elles reprennent confiance en elles et en la communauté dans laquelle elles vivent.



Favorise le mieux-être des jeunes âgés entre 12 et 21 ans sur le territoire de Laval par l'intervention et la prévention, par une approche communautaire visant la collaboration et la sensibilisation des personnes et partenaires ayant à cœur les intérêts des jeunes.



Ressource d'intervention de première ligne offrant un lieu d'écoute, d'aide, de référence et de prévention à la population lavalloise, en permettant la liaison entre les gens dans le besoin et les ressources existantes à Laval.



Offre un hébergement communautaire stable, des services de soin de santé, des services psychosociaux et un accompagnement pour des personnes isolées, vulnérables ou à risque d'itinérance vivant avec le VIH.

Ce projet vise à faciliter la recherche, l'intégration et le maintien en logement de personnes en situation d'itinérance de Laval. En plus du support des intervenantes et intervenants du projet, les participantes bénéficient de différentes aides matérielles et financières.

Les activités du Projet SRA Laval sont financées par le gouvernement fédéral dans le cadre du programme Vers un chez soi. Le projet vise la stabilité résidentielle avec accompagnement. Il consiste à accompagner des personnes ayant vécu une expérience d'itinérance dans leurs démarches de stabilité résidentielle en se basant sur des stratégies existantes et sur un modèle de partenariat local.

Les objectifs du projet sont de cibler les personnes vivant une situation d'itinérance dans la région de Laval et de leur faciliter l'accès au logement en offrant différents services de soutien.

2. Accès logement Laval (ACL) aux logements subventionnés et abordables

L'Accès logement Laval a été mise en œuvre par l'Office municipal d'habitation de Laval (OMHL), la Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale du Montréal métropolitain (FECHIMM) et la Fédération des OSBL d'habitation des 3L (FOH3L) avec le soutien de la Ville de Laval et la Société d'habitation du Québec (SHQ). Ce service vise à favoriser l'accès aux logements subventionnés simplifié et facilité pour les citoyens, s'assurer du respect de la gouvernance et des critères d'attribution propre à chaque organisme gestionnaire de logement subventionné. Ce service offre aussi de l'information accessible pour connaître toutes les options de logement offertes sur le territoire de Laval et permet la possibilité de déposer sa demande en ligne pour être subventionné.

En ce qui a trait au traitement des demandes, celles-ci sont soumises via un portail et seront d'abord traitées par l'Office municipal d'habitation de Laval (OMHL), qui a le mandat de valider l'admissibilité des demandes pour l'obtention d'un logement subventionné sur le territoire de Laval. Une confirmation d'admissibilité ou de non-admissibilité sera transmise à tous les demandeurs par l'OMHL.

Ensuite, en fonction des préférences enregistrées par le demandeur admissible dans son formulaire, les organismes gestionnaires de logement (COOP, OSBL ou HLM) pourront offrir aux demandeurs de leur choix les logements subventionnés, selon leurs disponibilités.

Ce sont donc les organismes qui communiquent avec les demandeurs admissibles pour les rencontrer et leur offrir, éventuellement, un logement subventionné dans leur projet d'habitation.

Le demandeur admissible pourra en tout temps communiquer avec l'un des points de services pour connaître l'état de sa demande.

Les demandes admissibles devront être renouvelées chaque année à l'Office municipal d'habitation de Laval (OMHL).

Principaux enjeux

Plusieurs enjeux ont été nommés dans le cadre de nos travaux. Nous identifions ici les principaux enjeux soulevés par les participants à la démarche.

En regard des besoins de la population en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance, les ressources d'hébergement et/ou de logements ne sont pas en nombre suffisant à Laval. Les listes d'attente s'accroissent d'ailleurs rapidement. Les organismes et les intervenants souhaitent obtenir plus de logements transitoires et permanents avec suivi communautaire dans le cadre des pratiques de post-hébergement. En ce sens, les budgets de soutien communautaire en logement social administré par le CISSS de Laval sont essentiels au bon fonctionnement des OSBL d'habitation et devront être disponibles pour les futurs projets afin d'assurer un bon soutien dans la vie communautaire de ces OSBL.

La rareté des programmes de supplément au loyer (PSL), dédiés à la région lavalloise en santé mentale et en itinérance en vue de répondre aux besoins des clientèles vulnérables qui ont besoin de soutien en santé et services sociaux, a souvent été mentionnée. La région lavalloise a besoin

d'une augmentation significative du nombre de PSL pour clientèles vulnérables pour répondre aux besoins en matière de logements permanents.

Nous relevons aussi des enjeux reliés à la complexification du phénomène de l'itinérance. Les personnes sont la plupart du temps aux prises avec de multiples problématiques qui nécessitent plusieurs savoirs théoriques et expérientiels. Le travail d'équipe et le travail en réseau s'avèrent plus que nécessaires pour soutenir les personnes vers une stabilité résidentielle permanente. Cela aura comme effet d'atténuer chez les intervenants, les sentiments de lourdeur, d'impuissance et réduire les « échecs » de placement en logement. La formation gratuite et continue en itinérance est aussi nommée comme un enjeu. L'importance de mettre en commun les savoirs et les expériences peuvent être source de succès en facilitant la communication et en assurant un meilleur suivi.

Nous notons aussi des difficultés liées aux déplacements à travers l'île de Laval. La grandeur du territoire où sont disséminées les ressources difficilement accessibles en transport en commun pourrait être une raison qui pousse certaines personnes à migrer vers Montréal où les ressources communautaires sont concentrées dans le centre-ville. D'après les intervenants, ce phénomène s'observe davantage chez les adultes, au début de leurs trajectoires chroniques ou cycliques. À Laval, les distances peuvent parfois être longues et le service de transport en commun est moins élaboré qu'à Montréal. Les personnes ont souvent évoqué les longues marches pour visiter des logements, se rendre sur son lieu de travail ou bénéficier des services des organismes communautaires. On l'a déjà évoqué, ces distances expliquent certaines difficultés pour le travail en réseau entre ressources.

Initiatives souhaitées

Une politique de logements salubres

À Laval, un nombre important de logements privés et de logements sociaux abordables sont actuellement hors d'usage puisqu'ils sont dans un état d'insalubrité et/ou de désuétude avancé. Plusieurs locataires doivent quitter leurs logements non pas à cause d'une hausse de loyer trop importante ou d'une « rénoviction », mais bien à cause de la désuétude du logement qui le rend impropre à l'habitation. Dans un contexte de rareté de logements et d'hébergement disponible, une politique de salubrité serait intéressante à mettre en place, pour « forcer » les propriétaires à faire l'entretien de leur bâtisse et ainsi, conserver la vocation locative des logements et hébergement. Cette politique apporterait un jalon supplémentaire dans l'affirmation que le logement, le fait d'avoir un toit, est un droit dans notre société.

Adoption d'une grille de priorisation commune

Nous avons vu que plusieurs organismes et intervenants font de l'accompagnement en logement à Laval qui vise la stabilité résidentielle. Il peut arriver que ces intervenants se fassent même compétition dans la recherche de logement, et ce, sans le vouloir. Plusieurs clientèles sont en besoin et actuellement, l'ordre d'arrivée dans le système est la façon d'attribuer le logement pour autant que la personne démontre ses capacités d'autonomie et le respect de son engagement dans son plan d'intervention. Nous croyons que l'adoption d'une grille de priorisation commune à

l'ensemble des acteurs et partenaires terrain pourrait avoir une incidence importante sur l'accès au logement aux clientèles les plus vulnérables (jeunes, femmes, etc.)

Adaptation des pratiques à la complexité du phénomène de l'itinérance

L'approche de stabilité résidentielle avec accompagnement préconisé à Laval a été mise en place en 2015. La mise en commun des ressources des différents partenaires a été reconnue comme une force pour faire face aux défis du phénomène grandissant de l'itinérance. L'approche adoptée a été de réunir les intervenants communautaires et d'offrir un suivi individuel aux personnes ciblées à risque ou en situation d'itinérance. Le projet SRA est fortement reconnu dans le milieu et l'ensemble des intervenants du milieu y réfère leurs usagers lorsque la personne nécessite un logement permanent avec soutien.

La structure de concertation à la base du projet SRA est le réseau des organismes et intervenants en itinérance, le ROIIL. Ce réseau est constitué d'organismes communautaires uniquement. Nous croyons que la complexification du phénomène de l'itinérance, l'augmentation du nombre de personnes en situation d'itinérance, les besoins psychosociaux, médicaux, de réadaptation, les besoins de médecins spécialistes, de soins infirmiers, de prévention, etc. nécessiterait un arrimage plus important avec l'immense potentiel du réseau de la santé et services sociaux. En effet, une concertation plus soutenue avec le réseau pourrait contribuer à mettre « un village » autour de la personne en situation ou à risque d'itinérance, c'est-à-dire, mettre une équipe multidisciplinaire qui viendrait répondre à un ensemble de besoins de la personne. Nous savons que le CISSS est un vaste réseau et qu'il n'est pas toujours facile de s'y retrouver. La mise en place d'un guichet unique « itinérance », peut être supporté par l'équipe itinérante, pourrait faciliter l'accès aux soins et services du CISSS de Laval et contribuer à la réaffiliation sociale en optimisant le travail déjà effectué par les intervenants du SRA auprès des personnes en situation d'itinérance.

La résurgence du projet Clé en main

Nous savons qu'une bonne partie des personnes en situation d'itinérance souffre d'un problème de santé mentale et que celui-ci est souvent la cause de la perte d'un logement ou d'un frein à l'accès au logement.

Quoiqu'il existe des points d'accès important à Laval, le programme de soutien au logement Clés en main Laval qui a été déployé en 2015 comprenait plusieurs éléments d'un accès coordonné. Issu d'une concertation avec différents partenaires des secteurs communautaires et de la santé, il avait pour mission de favoriser l'intégration sociale des personnes marginalisées dans un milieu normalisant et de permettre le maintien à long terme de la clientèle dans un logement à prix abordable et de qualité.

Le projet était basé sur le modèle du « supported housing » qui fait la promotion de la vie dans un logement autonome et de la mise en place de services de soutien à domicile pour les personnes ayant une problématique de santé mentale. Ce modèle réfute l'idée que la vie en logement nécessite au préalable l'acquisition d'habiletés et privilégie la possibilité des personnes d'exercer un choix à l'égard de l'accès au logement et quant aux modalités de maintien. Ce dernier prime sur l'évaluation effectuée par un intervenant.

Lors des comités accès aux ressources Clés en main Laval, les requérants, accompagnés de leur intervenant, se présentaient devant deux membres du comité de sélection pour parler de leur projet de vie et de l'importance que prend l'accès à un logement subventionné dans ce contexte. Ce comité est l'occasion pour les membres d'obtenir des compléments d'information et de poser des questions aux requérants.

Dans la foulée de la désinstitutionnalisation et des risques d'itinérance en découlant, ce type de projet fait partie des stratégies préventives mises de l'avant pour diminuer les impacts négatifs des problèmes de santé mentale sur la vie des personnes et lutter contre l'itinérance.

Nous avons décidé de présenter ce projet puisqu'il constitue un projet novateur d'accessibilité et de maintien en logement pour une clientèle très vulnérable présentant une problématique de santé mentale. Un projet tel que Clé en main serait à considérer puisqu'il contient plusieurs éléments importants de l'accès coordonné.

Ressources haut seuil vs bas seuil

Parmi les initiatives recherchées, il est constaté à l'analyse des données recueillies dans les entretiens faits auprès des organismes, la mise en place d'un certain nombre de critères d'admission et de maintien dans les ressources. L'accès au système de logement et d'hébergement n'est pas toujours fluide puisque chaque organisme a ses propres critères d'admission, ses politiques, sa clientèle cible et ses propres règles d'attribution. Loin de nous l'idée de remettre en question la mise en place de ces règles, les organismes ayant pleine autonomie pour en décider. Cependant, cela peut créer des goulots d'étranglement puisque l'imposition de ces règles ne se fait pas toujours en concertation avec les partenaires. Une vue d'ensemble de l'offre de services serait à privilégier et à mettre en commun afin d'adapter l'offre de services aux besoins identifiés par la communauté et en phase avec les « best practices » du Housing first.

Conclusion

Loin d'être une réalité uniquement montréalaise, l'itinérance est bien présente à Laval. La pandémie, la rareté des logements abordables et les réaménagements dans le monde de l'emploi ont précarisé la vie de plusieurs personnes et familles; c'est ainsi que l'on retrouve des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir autant dans les grands centres que dans les petites villes, même si très souvent cette instabilité domiciliaire demeure cachée. Les chiffres compilés par de nombreux groupes confirment tous la même tendance : l'itinérance est en augmentation au Québec. Les facteurs de cette augmentation sont nombreux, et on y retrouve : les pertes d'emploi, la faible disponibilité des logements locatifs dans plusieurs régions ainsi que la hausse du prix des loyers, une hausse trop faible des revenus de base, que ce soit l'allocation d'aide sociale ou le salaire minimum, l'inflation, etc. D'autres causes s'entrecroisent et augmentent les risques pour une personne de se retrouver à la rue : problèmes de dépendances diverses (toxicomanie, alcoolisme, dépendance au jeu), incapacités physiques ou mentales, problèmes de santé, vécus de violence, discriminations minant l'accès au logement ou au travail, marginalisation... En plus d'un accroissement du phénomène, on remarque également que les problématiques des personnes en situation d'itinérance sont de plus en plus complexes, demandant des interventions de plus en plus exigeantes.

Laval, du fait de son développement intrinsèque, autant au niveau des infrastructures, du transport en commun, des ressources d'hébergement d'urgence communautaire et d'autres services de soutien, voit aussi de plus en plus sur son territoire, des personnes en situation d'itinérance. Des observateurs clés nous indiquent que d'ici quelques années, Laval à l'instar de Montréal, aura ses campements bien visibles. Cette réalité commande une adaptation, une intensification et une meilleure coordination des actions dans le cadre de l'accès au système de logement et d'hébergement ainsi qu'un partenariat réseau-communautaire-intersectoriel plus soutenu et structuré.

La cartographie des ressources d'hébergements de logements à Laval a permis de recenser et d'élaborer un portrait de l'ensemble des services offerts pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Il appert que les centres de jour/soir, les hébergements en itinérance, les sorties d'établissement, la pénurie de logements, l'accessibilité aux soins de santé et services sociaux, la sécurité et les populations présentant des caractéristiques de vulnérabilité ont été identifiés comme étant les principaux enjeux du continuum vers le logement. Malgré les défis recensés, plusieurs initiatives locales et régionales permettent de faciliter l'accès au logement. La pandémie a certes eu des impacts considérables face à l'augmentation de la demande en itinérance, mais elle a aussi permis de belles initiatives et actions concertées démontrant aussi un modèle de concertation optimal lorsque l'ensemble des partenaires s'allient afin de répondre aux besoins spécifiques de cette population vulnérable.

Il sera certes important d'adresser, rapidement, les goulots d'étranglement et les trous de services identifiés par la présente démarche. En effet, la réalisation de la cartographie du système d'hébergement de logement permet de mettre en lumière des angles morts qui pourront faire l'objet de cibles dans le cadre de plans d'action au cours des prochains mois. Les prochaines décisions doivent être prises en regard de ces manques à gagner entre autres, afin de rehausser le continuum d'hébergement en priorisant les séjours de transitions et de réinsertion, les programmes d'accès au logement ou d'accompagnement en logement, l'adaptation des interventions et des services selon l'approche différenciée selon les sexes en itinérance ainsi que les lieux à hauts seuils de tolérance.

En outre, les prochains travaux prioritaires seront de prévoir des rencontres de concertation additionnelles permettant d'explorer finement les systèmes de gestion d'information en itinérance et d'identifier un modèle d'accès coordonné en cohérence avec les réalités et les besoins du territoire. En effet, la présente démarche a permis non seulement de cartographier le système d'hébergement et de logement, mais également de consulter les acteurs gravitant autour de l'itinérance dans un but commun; celui de mieux répondre aux besoins de la population en situation d'itinérance et ainsi, faciliter leur cheminement vers le logement. En adéquation avec les priorités, les prochaines étapes seront également de favoriser des initiatives afin de recenser les logements disponibles ainsi que de déterminer et implanter un modèle d'accès coordonné régional et un SGII permettant à tous les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires d'allier leurs forces dans l'objectif commun d'optimiser la trajectoire vers le logement d'abord.

La région de Laval, ses acteurs et leur dynamisme font en sorte que les services et les actions s'adaptent sans cesse pour desservir cette population. À cet égard, plusieurs projets d'hébergement et de logements verront bientôt le jour, soit la Maison Marie-Marguerite pour les femmes en difficulté, la Maison 100 limite pour les femmes aux prises avec une problématique de trouble de la personnalité limite, la Maison du Peuple pour les personnes aux prises avec un problème de santé mentale pour ne nommer que quelques projets supportant pour cette clientèle. Ces projets ont la particularité de viser les personnes ciblées vulnérables et leur offrir un logement permanent avec du soutien communautaire.

Le CISSS de Laval et ses partenaires communautaires et institutionnels entendent poursuivre leur travail afin de non seulement s'attaquer à l'itinérance en hébergeant les personnes en situation d'itinérance, mais aussi à travailler en amont pour prévenir l'itinérance avant qu'elle ne se produise. Avec une compréhension des trajectoires du système de logement et d'hébergement, nous souhaitons poursuivre la recherche de solutions novatrices pour prévenir l'itinérance.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES:

BÉLANGER-DION, Lalie (2007), Plan communautaire 2007-2009- Pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval, Agence de la santé et des services sociaux de Laval, Laval, 25 p.

CARLE, Paul et Lalie BÉLANGER-DION (2007). Second regard sur l'itinérance à Laval- du constat à la mise en place de nouvelles pratiques, en partenariat avec Travail de rue de l'île de Laval (TRIL), Agence de la santé et des services sociaux de Laval, Initiative de partenariat en action communautaire (IPAC II) du Gouvernement du Canada, 14p.

CENTRE intégré de santé et de services sociaux des Laurentides, Cartographie du système d'hébergements et de logements pour les personnes en situation d'itinérance dans les Laurentides, janvier 2022, 51 pages.

CENTRE intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale Nationale, *Parcours résidentiel en itinérance*, 83 pages.

COMMUNAUTÉ métropolitaine de Montréal, Portraits territoriaux, Observatoire du grand Montréal, édition 2021.

ENM, Le Profil de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de Statistique Canada, 2011 <https://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/dp-pd/prof/index.cfm>.

FORTIN, J.-P. (2000). *L'itinérance à Laval, État de situation*, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Laval, Laval, 31 p.

GOUVERNEMENT du Canada, *Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet capacité communautaire et innovation dans le cadre du programme Vers un chez-soi - Canada.ca*

GOUVERNEMENT du Canada, *Directives de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance*, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sans-abri/directives>.

GOUVERNEMENT du Canada, Emploi et développement social Canada, Guide sur l'accès coordonné de VERS UN CHEZ-SOI, 2019, 93 pages.

GUIDE d'initiation à la cartographie de processus (2018)

GREISSLER Élisabeth et le comité de recherche du ROIL, L'itinérance à Laval, Mieux comprendre le phénomène pour élaborer un projet commun SRA, 2015, 59 p.

[HTTPS://www.211qc.ca/repertoire/laval](https://www.211qc.ca/repertoire/laval)

KIROUAC, Laurie, Habiter un logement subventionné avec soutien communautaire, Recherche Action, mars 2018, 101 p.

MÉMOIRE présenté à Laval par le Programme Clés en main Laval et Projet stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA), *L'obtention de notre juste part de suppléments au loyer dans le privé (PSL-P) pour la Ville de Laval*, 14 avril 2021

MAGO, V. K., Morden, H. K., Fritz, C., Wu, T., Namazi, S., Geranmayeh, P., Chattopadhyay, R., & Dabbaghian, V. (2013). Analyzing the impact of social factors on homelessness: a fuzzy cognitive map approach. *BMC medical informatics and decision making*, 13, 94. <https://doi.org/10.1186/1472-6947-13-94>

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

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

MINISTÈRE de la Santé et des Services sociaux du Québec, *Cartographie du continuum de logement vers un chez-soi 2019-2024*

PROJET SRA Laval, *Stabilité résidentielle avec accompagnement : Un guide pour les partenaires*, 7 pages

SIMARD, Michel (2007). *Programme aide et accompagnement d'urgence pour les hommes et les femmes en situation de rupture sociale*, Centre Le Havre de Trois-Rivières, 60 p.

THE JOHN HOWARD SOCIETY OF TORONTO, *Homeless and Jailed: Jailed and Homeless*, 2010, p.32.