

# **Plan d'action régional et communautaire intégré de LAVAL**

## **Pour une réponse adaptée et concertée aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir**

Centres intégrés de santé et de services sociaux de Laval

30 juin 2022

Ce document est inspiré du document suivant :  
Ministère de la Santé et des Services sociaux. *Plan d'action régional et communautaire intégré* (2021), 25 pages.

---

## TABLE DES MATIÈRES

Un plan d'action régional intégré .....	1
Première partie : Contexte et réalités régionales de l'itinérance .....	3
1.1. Éléments contextuels .....	3
1.2. Réalités de l'itinérance sur le territoire .....	6
1.3. Les grands apprentissages .....	8
Deuxième partie : Élaboration du plan intégré ou des plans intégrés .....	10
2.1. Structure de gouvernance .....	10
2.2. Consultations .....	12
2.3. Actions à mener pour lutter contre l'itinérance .....	13
2.4. Priorités communautaires / régionales et plan d'investissement dans le cadre de Vers un chez-soi .....	13
2.5. Accès coordonné .....	17
2.6. Résultats régionaux .....	18
2.7. Conclusion .....	19
Annexe 1 – Comité régional en itinérance - Membres 2022 .....	20
Annexe 2 – Comité intra-CISSS – Membres 2022 .....	21

# UN PLAN D'ACTION RÉGIONAL INTÉGRÉ

## PREMIÈRE PARTIE : CONTEXTE ET RÉALITÉS RÉGIONALES DE L'ITINÉRANCE

### 1.1. ÉLÉMENTS CONTEXTUELS

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

Au cœur de la compréhension du phénomène, on retrouve le principe que l'itinérance est un processus. Les actions pour le prévenir et le réduire - et par extension réduire les méfaits qui y sont associés - doivent en cohérence réussir d'une part à freiner les trajectoires qui y mènent et d'autre part à les renverser pour qu'elles mènent à la (ré)affiliation et la (ré)intégration sociocommunautaire.

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

Cinq axes d'action ont été identifiés prioritaires :

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

En outre, il est important de développer des actions complémentaires, comme la recherche, la formation, la création d'espaces de coordination intersectorielle ou l'évaluation, qui assureront des conditions essentielles à la réussite.

Pour opérationnaliser la Politique nationale de lutte à l'itinérance, le Gouvernement du Québec a déployé l'année suivante le Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020. Ce plan, qui contient 111 mesures alignées sur les cinq axes, a permis de concrétiser plusieurs solutions dont le développement de l'approche de stabilité résidentielle avec accompagnement, l'implantation de la Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, la création d'un premier outil de repérage de l'instabilité résidentielle, la mise en place d'équipes de proximité intersectorielle, l'adaptation des services pour répondre aux problématiques complexes, le lancement de campagnes de sensibilisation, etc.<sup>i</sup>

Ce plan d'action se sera appliqué à mettre de l'avant la responsabilité partagée entre les paliers

de gouvernement et les acteurs de la société au regard de l'itinérance. La crise sanitaire liée à la COVID-19 a été marquée par une complexification des problématiques et a exacerbé l'importance d'une concertation plus étroite entre les acteurs impliqués au regard de l'itinérance.

Dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance (PAII), le CISSS de Laval coordonne la réalisation d'un plan d'action régional en cohérence avec les orientations nationales. Ce Plan, se veut aussi en cohérence avec les attentes du programme Vers un chez-soi (VCS) où les Communautés désignées sont appelées à rédiger un Plan communautaire. Ainsi, ce Plan intégré tiendra en compte les investissements qui seront faits sur notre territoire en fonction des priorités qui se sont dégagées au cours des dernières années.

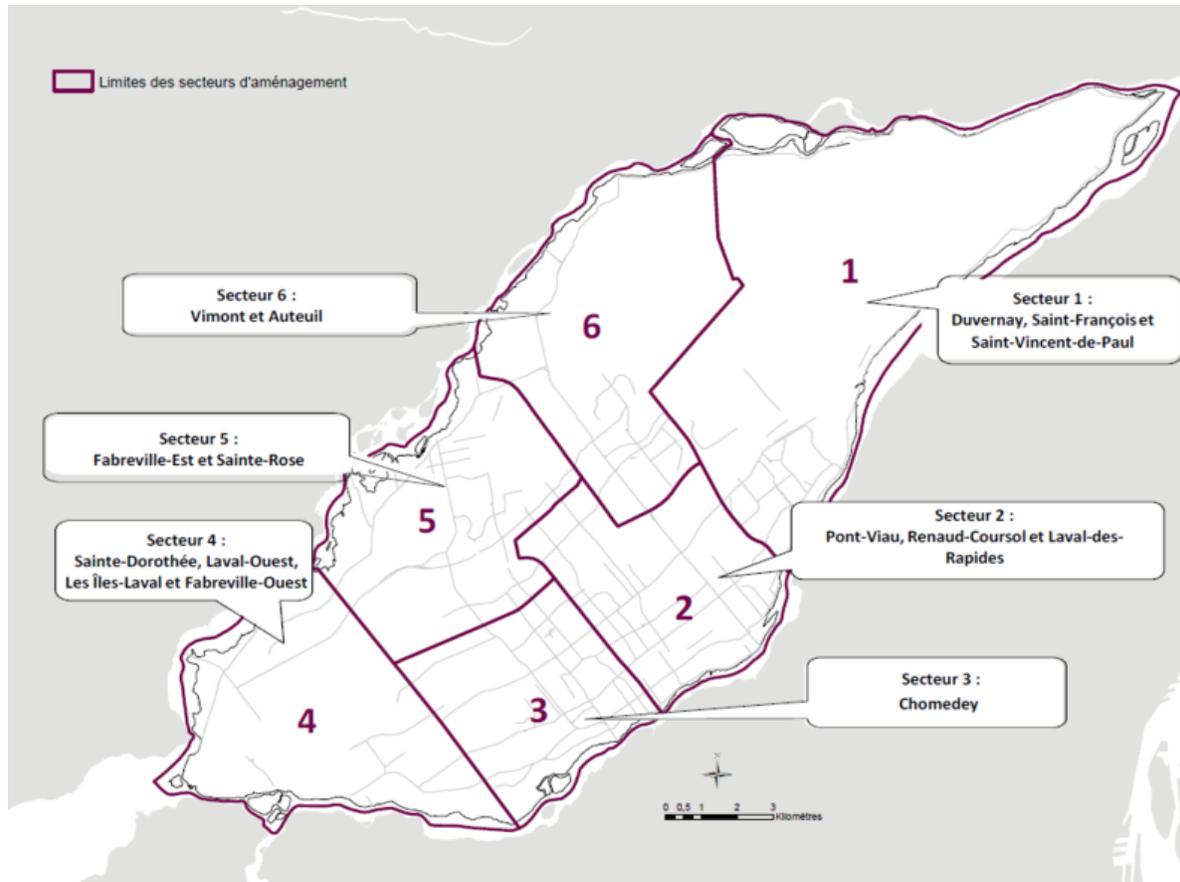
Dans l'optique de se donner une vision globale et de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés, la présente proposition consiste donc à intégrer le plan d'action régional et le plan communautaire pour notre région.<sup>1</sup>

### **Portrait de la Région**

La région de Laval est située dans la grande région métropolitaine de Montréal. Elle est à la fois une région et une ville et elle ne compte qu'un seul centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS), pour une population de 443 192 personnes en 2021 (Statistiques Québec). La ville est séparée en 6 secteurs d'aménagement pour une superficie totale de 246,8 km<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux. Plan d'action régional et communautaire intégré, Document d'orientation à l'intention des centres intégrés et centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux, 1<sup>er</sup> octobre 2021.



Laval est généralement considérée comme une région favorisée, sur le plan socio-économique. En effet, selon les données du portrait territorial de 2021 (tiré du revenu après impôt de 2015), c'est 11,3 % de la population lavalloise qui demeure dans des ménages à faible revenu, comparativement à 15,4 % de la population de l'ensemble de la communauté métropolitaine de Montréal (CMM) (Observatoire Grand Montréal). Cette situation entraîne cependant une occultation de la pauvreté présente sur le territoire. Ce qui suit permettra notamment de mieux saisir les enjeux relatifs à cette pauvreté, en prenant en compte les facteurs de vulnérabilité qui ont trait à l'itinérance.

### Les facteurs de vulnérabilité face à l'itinérance

Le chemin qui conduit à l'itinérance n'est jamais linéaire. Les personnes ou les familles qui se retrouvent en situation d'itinérance ont des parcours distincts, résultat de la combinaison de plusieurs facteurs de vulnérabilité : les facteurs sociaux et individuels.

Les facteurs sociaux relèvent d'enjeux économiques, politiques et sociétaux. Ils affectent les possibilités sociales des individus. Les facteurs sociaux qui contribuent le plus étroitement à l'itinérance sont le manque de revenu adéquat, les problèmes d'accès à un logement abordable, la transformation du tissu social et la transition à la sortie d'un établissement. Bien que l'on retrouve ces facteurs à Laval, ils rejoignent aussi l'ensemble des population des grandes ville.

Les facteurs individuels se rapportent pour leur part aux différents parcours de vie des individus.

Les problèmes de santé mentale, de dépendance et les traumatismes liés à l'histoire de vie sont les principaux facteurs individuels qui sont susceptibles de mener à l'itinérance.

L'itinérance étant le plus souvent le résultat d'une combinaison de plusieurs de ces facteurs, il s'avère important de traiter cette problématique avec nuances et d'offrir une réponse personnalisée aux individus, en prenant en compte leurs différents parcours et en offrant une combinaison variée de services. Ce cumul de conditions adverses que l'on retrouve chez les personnes en situation d'itinérance, complexifie le tableau clinique dans le processus d'aide.

## 1.2. RÉALITÉS DE L'ITINÉRANCE SUR LE TERRITOIRE

Bien que les réalités vécues par les personnes en situation d'itinérance soient semblables d'une personne à l'autre, d'une région à l'autre, le croisement des différentes sources de données consultées nous permet de présenter les trajectoires typiques que l'on retrouve à Laval. Ces trajectoires reprennent certains contours des définitions gouvernementales et révèlent des dynamiques qui ont justifié la stratégie de partenariat mise en avant dans le projet commun SRA à Laval.

Tableau 1 Caractéristiques des trajectoires d'itinérance des adultes<sup>2</sup>

Long terme (39%)	CYCLIQUE (31,5%)	TRANSITOIRE (29,5%)	
TRAJECTOIRES DE RUPTURES MULTIPLES ET PERSISTANTES	TRAJECTOIRES EN « DENTS DE SCIE » DE SANS DOMICILE FIXE	TRAJECTOIRES PRÉCAIRES AVEC DES PHASES DE VIE PARTICULIÈREMENT DIFFICILES	
Stratégies de survie précaires	Stratégies de survie précaires	Changements, ruptures personnelles ou professionnelles	
Formes d'organisation et d'ancrage dans l'itinérance	Tentatives échouées d'insertion		
Besoin de répit sans vouloir s'insérer dans les normes dominantes	Difficultés à s'engager dans un projet de vie		Accompagnement en logement plus évident quand les personnes sont prêtes et que l'on prend le temps de construire un plan d'aide adapté
	Nécessité de solutions multiples d'insertion		

La mobilité géographique est importante entre ressource, parfois entre région ou entre Montréal et Laval. Cependant, les adultes recensés proviennent à 76 % de Laval. En fait, on se dirige vers Montréal pour la consommation, l'offre de service ou la possibilité de développer plus facilement des stratégies de survie : OC accessibles au centre-ville, mendicité, travail du sexe, maisons de chambres disponibles. Dans la plupart des situations, le retour à Laval s'explique par la volonté de prendre soin de soi : prises en charge de plus longue durée, protection du centre-ville de Montréal, rapprochement avec son entourage personnel. Toutefois, ce retour à Laval ne marque pas la fin de la trajectoire d'itinérance pour nombre de personnes rencontrées. S'éloigner de Montréal est certes une stratégie de protection, mais elle n'empêche pas l'itinérance long terme ou cyclique, trajectoire que l'on retrouve en nombre à Laval également. En réalité, le phénomène est moins visible que dans les grandes agglomérations canadiennes. Par ailleurs, les problèmes liés à l'itinérance sont à 88 % la toxicomanie ou la double problématique santé mentale et toxicomanie (graphique 1). D'après nos données, le manque de revenu des adultes est important puisque la moyenne des revenus mensuels est de 762\$ : 74,5 % de ces personnes bénéficient de l'aide sociale; seulement 3 % d'entre elles perçoivent des revenus d'emploi.

Bien que Laval est considéré comme une grande ville, on y trouve aussi des enjeux liés à la

<sup>2</sup> Greissler, Élisabeth et al. (2015). L'itinérance à Laval : Mieux comprendre le phénomène pour élaborer un projet commun SRA. 60 pages. (inédit)

banlieue et à la campagne. Par exemple, les ressources sont concentrées autour de deux ou trois secteurs, laissant très peu ou pas de ressource en périphérie. On trouve très peu de construction de logement locatif pour les personnes seules. Il y a plus d'unités familiales et moins de studios 3 ou 4 et demi, ce qui rend difficile l'accès au logement abordable. En somme, les logements sont rares et les coûts sont élevés. Laval étant une région plus riche que la moyenne québécoise, on y trouve souvent de l'itinérance cachée (couch surfing) avec des personnes sans domicile fixe qui habitent dans leur voiture.

Le secteur de l'hébergement pour les personnes présentant une problématique de santé mentale fait face à un manque important de ressources. Ce manque de ressources d'hébergement représente un facteur de risque d'itinérance important pour les personnes qui quittent le centre hospitalier. Bien que certains projets d'habitations en santé mentale sont en phase de réalisation, le financement des services qui devront y être ajoutés devient une priorité afin d'assurer le maintien en logement des personnes à fort risque d'itinérance. À ce propos, Laval comptait en 2020, 4 432 logement sociaux et communautaires alors qu'on y comptait, en 2016, 9 735 ménages locataires éprouvant des besoins impériaux en matière de logement.

Tableau 2 Logement sociaux et communautaires, 2020

PROGRAMMES	NOMBRE D'UNITÉS
Accès-Logis Québec	893
HLM public	1 120
HLM privé et autochtone	80
LAQ – Volet social et communautaire	271
Coopératives et OBNL d'habitation relevant d'anciens programmes	1 535
Logements bénéficiant du Programme de supplément au loyer (PSL)	1 032
<b>Total des Logement sociaux et communautaires</b>	<b>4 432</b>

Tableau 3 Ménages locataires éprouvant des problématiques en logement, 2016

TYPE DE MÉNAGES	NOMBRE DE MÉNAGES
Ménages locataires éprouvant des besoins impériaux en matière de logement	9 735
Ménages locataires à faible revenu consacrant :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 30% et plus de leur revenu à se loger</li> </ul>	13 490

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 50% et plus de leur revenu à se loger</li> </ul>	6 895
---	-------

Autre réalité territoriale, Laval compte aussi sur son territoire un établissement provincial de détention et d’incarcération pour les femmes. Nous savons qu’à leur sortie, les personnes incarcérées sont plus susceptibles de se retrouver dans des conditions précaires au niveau de l’hébergement. Actuellement, nos trajectoires de services pour ces femmes méritent d’être bonifiées et des travaux seront nécessaires afin de tenir compte de cette clientèle dans notre mécanisme d’accès coordonné.

Finalement, une autre clientèle à risque d’itinérance est celle du centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d’adaptation. Les jeunes qui arrivent à leur majorité et qui terminent un placement peuvent être mal préparés à la vie en appartement autonome. L’accompagnement de ces jeunes adultes devra faire l’objet d’une attention particulière et d’une concertation entre les différents services pouvant leur venir en aide. Cette clientèle amène des réticences auprès des propriétaires privés, ce qui complexifie le placement en logement à l’aide de PSL par exemple. De plus, les critères d’admission aux différents programmes d’aide au logement sont plus souvent incompatibles avec la situation des jeunes quittant le centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d’adaptation.

### **1.3. LES GRANDS APPRENTISSAGES**

Une des mesures phares de la réponse lavalloise dans la lutte à l’itinérance est sans aucun doute le Projet commun de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA). Soutenu par les travaux de recherche-action d’Élisabeth Greissler qui visaient à mieux comprendre le phénomène de l’itinérance à Laval, ce projet commun repose sur une réflexion minutieuse sur l’intervention et les approches à mettre en œuvre et ainsi, il cherche à sortir d’un travail en silo. Mis en place lors du dernier PAII, le projet commun SRA regroupe 9 organismes communautaires et une dizaine de partenaires et collaborateurs. Il s’agit d’une concertation très bénéfique pour cette population vulnérable Lavalloise afin d’assurer une meilleure réponse à leurs besoins.

Autre mesure structurante pour notre région est la construction de 30 logements sociaux avec soutien communautaire à l’intention des jeunes de 18-30 ans. La construction de ces logements à proximité de l’Auberge du Cœur apporte une réponse à un besoin concret pour les jeunes à risque d’itinérance et favorise l’accompagnement en logement pour des jeunes qui doivent tout apprendre. Le mode HLM avec le soutien d’intervenants sur place est salutaire pour les jeunes qui y habitent, qui y trouvent un chez soi.

Finalement, la mise en place d’un café de rue s’est avérée aussi une mesure structurante. Lieu de « reaching out » pour la clientèle utilisatrice du refuge, cette initiative est devenue une porte d’entrée importante dans la trajectoire de service. La présence de différents services du RLS, dont de l’équipe itinérante du CISSS de Laval, permet de créer des liens avec le réseau d’aide. Ce café de rue est aussi sous la gestion du Regroupement des Organismes et Intervenants en Itinérance de Laval (ROIIL). Cette mobilisation importante des organismes communautaires du réseau Lavallois mérite une fois de plus d’être souligné.

Au plan des apprentissages, nous avons expérimenté différents lieux pour la mise en place du refuge

d'urgence. Utilisant des locaux disponibles à cause du confinement lié à pandémie, nous nous sommes rapidement rendu compte que les milieux ne sont pas tous adaptés pour cette clientèle ou ne sont pas tous prêts à accueillir ces personnes marginalisées. De plus, durant la période estivale, le taux de fréquentation du refuge diminue largement, de sorte qu'il devient plus difficile d'opérer dans le contexte de pénurie de main d'œuvre.

Il faut toutefois bien comprendre l'importance du refuge qui héberge de 25 à 30 personnes par nuit. Cette initiative régionale a permis de mettre au jour l'itinérance cachée qui est apparue plus visible soudainement. Nous devons assurément trouver une façon d'assurer la pérennité du refuge d'urgence en faisant alliance avec la Ville de Laval et les différents partenaires de la région.

Le confinement et le couvre-feu lié à la pandémie de Covid-19 auront permis de bien comprendre la place qu'occupent les personnes itinérantes dans les lieux publics. L'enjeu qui en découle sera de faire tout en notre pouvoir pour trouver des logements et y accompagner les citoyens vivant en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. À ce sujet, nous devons amorcer rapidement une réflexion sur la meilleure façon de trouver réponse aux besoins de d'hébergement d'urgence et de logement de transition afin que chaque Lavallois se trouve un chez-soi.

## **DEUXIÈME PARTIE : ÉLABORATION DU PLAN INTÉGRÉ**

### **2.1. STRUCTURE DE GOUVERNANCE**

La région de Laval s'est dotée d'une structure de gouvernance importante pour la mise en œuvre du Plan d'action interministériel en itinérance (PAII) 2015-2020 et compte utiliser la même structure pour le PAII 2021-2026. Adapté lors de la pandémie de COVID 19, la gouvernance pourra reprendre maintenant sa pleine vitesse de croisière.

Depuis mars 2020, les différentes rondes de financement en lien avec le programme Vers un chez soi ont été gérées en collégialité et en étroite collaboration entre le Réseau des organismes et des intervenants en itinérance de Laval (ROIIL) et les instances du CISSS de Laval. Il en a été de même au moment de s'organiser autour des mesures financées du PAII 2021-2026. Cette structure propre à Laval où les partenaires communautaires sont grandement mobilisés nous a permis de faire avancer le dossier de l'itinérance tout en assurant de la satisfaction des organismes communautaires en itinérance qui assument une grande partie des services pour la clientèle vivant en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

#### **Le comité régional en itinérance**

Le comité régional en itinérance de Laval a pour mandat d'améliorer les arrimages entre les ressources disponibles pour prévenir et contrer l'itinérance dans la région de Laval, en tenant compte des orientations contenues dans le Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026, et ce, en cohérence avec les besoins et les priorités du milieu.

Ce comité est composé des principaux acteurs en itinérance en provenance des différents secteurs de la justice, de la sécurité publique, de l'emploi, de l'habitation et des services sociaux tant du réseau que des organismes communautaires.

#### **Composition du Comité régional en itinérance**

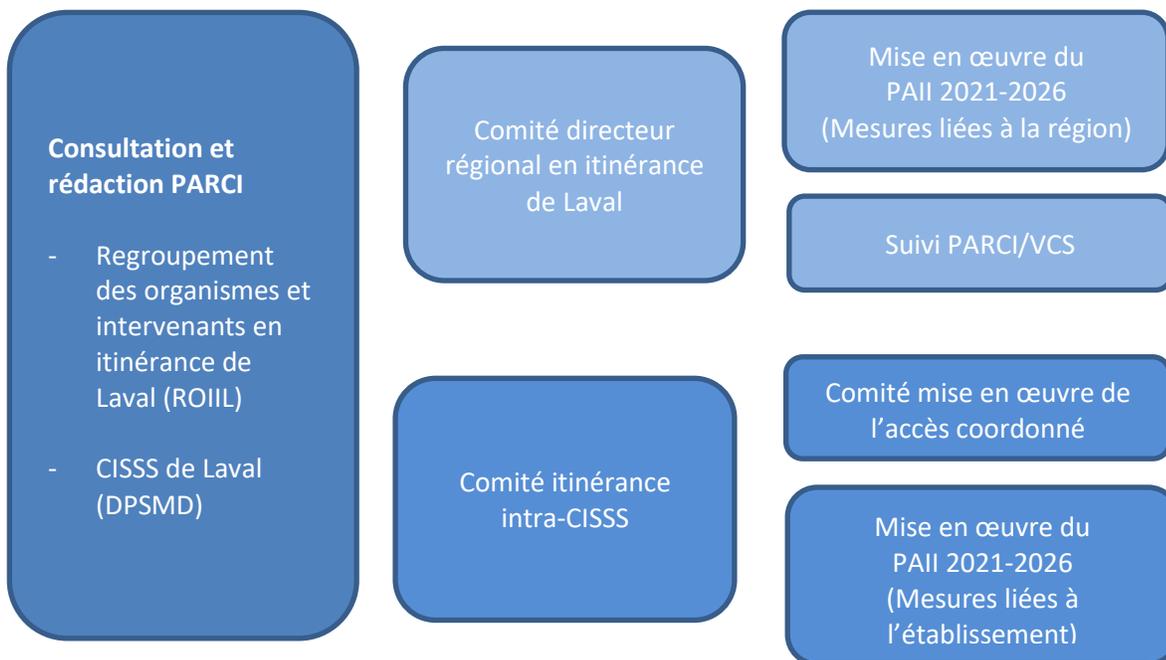
- Un représentant des services administratifs et communautaires de l'OMH
- Un représentant de l'Établissement de détention Leclerc de Laval
- Un représentant de la Direction des poursuites criminelles et pénales
- Deux représentants de la Direction du programme santé mentale et dépendance (CISSS)
- Un représentant de la Corporation de développement communautaire de Laval (CDC),
- Deux représentants du Regroupement des Organismes et Intervenants en itinérance de Laval (ROIIL)
- Un représentant du Ministère du travail et de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTSSS)
- Un représentant du programme PSOC (DGA- CISSS)
- Un représentant de la Direction de la Santé Publique (CISSS)
- Un représentant de la Division Urgence Sociale (Service de police de Laval)
- Un représentant des Services correctionnels du Québec DSPC (Probation)
- Un représentant des Services correctionnels du Canada

## Comité intra-CISSS

Le comité intra-CISSS a pour principal mandat de s'assurer que les personnes en situation d'itinérance ont un accès adapté aux services de santé et de services sociaux. Le comité assure aussi une vigie des actions à poser par l'établissement afin d'assumer ses responsabilités à l'égard du PAII 2020-2026. Ce comité est composé de représentants des différentes directions du CISSS et de la présidence du ROIL. Il est prévu que certains acteurs soient appelés à participer au comité, selon les besoins.

### Composition du Comité intra-CISSS

- Direction du programme santé mentale et dépendance
- Direction du programme jeunesse
- Direction de la protection de la jeunesse
- Direction SAPA
- Direction DI-TSA-DP
- Direction de la santé publique
- Représentant de l'urgence IDSI
- Représentant de la présidence du ROIL
- Représentant de la sécurité (sur demande)
- Autres représentants (sur demande)



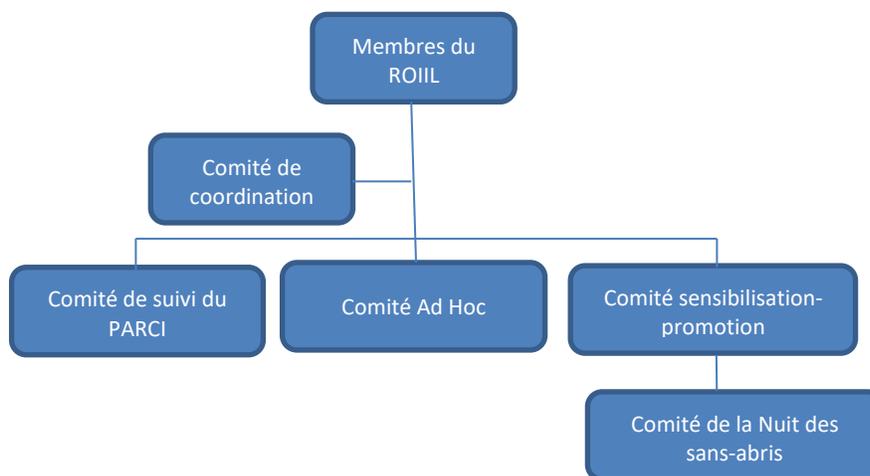
## 2.2. CONSULTATIONS

Les consultations ont été menées par une approche individualisée. Pour ce qui est des différentes enveloppes de financement, le CISSS a consulté les organismes communautaires œuvrant en itinérance via le Regroupement des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROIIL).

Ainsi, fort d'une structure régionale d'organisation des ressources communautaires en itinérance, nous nous sommes assurés de consulter l'instance du ROIIL aussi pour planifier et organiser les différents livrables en lien avec le dossier de l'itinérance.

Le ROIIL 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. Sa mission 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 ROIIL 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.

Le ROIIL compte vingt organismes membres et deux organismes partenaires (consultez la liste des membres et partenaires à l'annexe 4). Il est en outre composé de plusieurs sous-comités ayant chacun des objectifs distincts, dont un comité visant le suivi du plan d'action régional (plan communautaire) en itinérance. En voici la structure :



Bien que le ROIIL et le CISSS de Laval ont travaillé ensemble au cours des derniers mois, il est prévu de replacer le comité directeur en itinérance au centre du mandat régional.

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

1) Voir fichier Excel (PARCI reg 13.exe)

Vous trouverez dans le fichier excel l'ensemble de la planification des actions à mener en lien avec le PAII 2021-2026. Ce fichier servira d'outil de suivi et sera donc évolutif au cours de la durée du plan en fonction des précisions et des ajustements apportés par les collaborateurs.

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

#### PRIORITÉS COMMUNAUTAIRES / RÉGIONALES

Le RLS de Laval s'inscrit en concordance avec les orientations nationales. Le PAII 2021-2026 et le programme VCS représentent pour notre région des leviers importants pour la mise en œuvre de nos priorités et la consolidation de l'offre de service pour prévenir et réduire l'itinérance. Suivant les consultations des différents organismes communautaires œuvrant auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance, il appert que la grande priorité régionale est le maintien et la consolidation du projet commun de Stabilité Résidentielle avec Accompagnement (SRA) qui est au cœur de la stratégie d'intervention auprès de la clientèle ciblée par notre plan d'action. Ce projet commun permet une coordination des intervenants SRA qui relèvent de 9 organismes différents. Tant le programme VCS que le financement lié au PAII permettra de consolider, de bonifier ou développer l'intervention dans le cadre de l'approche de la SRA, telle que décrite dans notre Plan d'action régional 2014-2019 :

*« L'approche consiste à fournir un logement permanent à ces personnes sans la condition d'avoir au préalable effectuée une démarche pour résoudre leurs problèmes persistants comme la toxicomanie ou les troubles de santé mentale. Selon cette approche, une fois la stabilité du logement assurée, les individus pourront alors se concentrer sur ces problèmes. Par ailleurs, l'approche mise sur la disponibilité d'une équipe d'intervenants qui suivront étroitement les personnes admises au programme et les accompagneront afin qu'ils accèdent à différents services, selon leurs besoins : services de logement avec soutien; services de soutien clinique et services de soutien complémentaires.*

*Les services de logement avec soutien consistent à procurer un logement permanent aux clients de l'approche SRA et à leur offrir du soutien afin de les y maintenir. Les principales activités que comprennent ces services sont :*

- *Travailler avec les refuges et les personnes sans abri pour identifier et localiser les clients qui bénéficieront du programme Logement d'abord;*
- *Assurer un logement aux clients en collaborant avec des agences immobilières locales publiques et privées et des associations de propriétaires afin de trouver des appartements;*
- *Déterminer les préférences et les besoins des clients en matière de logement et de type de services de soutien;*
- *Établir et entretenir des relations avec des propriétaires;*

- *Offrir de l'aide pour l'installation dans un appartement;*
- *Gérer des subventions locatives à court terme ou ponctuelles dans le but d'aider les clients à passer à un système de soutien provincial ou municipal ou à d'autres solutions viables à long terme (ex. autonomie);*
- *Présenter, entre autres, des demandes de logements sociaux, de logements sans but lucratif, de suppléments aux loyers provinciaux ou négocier l'accès à ces mesures;*
- *Assurer des services de médiation auprès des propriétaires;*
- *Aider à gérer des budgets;*
- *Offrir l'accès à des subventions pour couvrir les factures des services publics;*
- *Aider à réparer et à nettoyer les logements pour assurer l'entretien général et réparer les dommages commis, au besoin;*
- *Assurer d'autres services de soutien, demandés par le client (ex. obtenir des conseils juridiques).*

*Les services de soutien clinique sont axés sur le rétablissement de la personne. Ils sont offerts aux personnes selon les besoins identifiés et comprennent les services existants dans le réseau local de services de santé et de services sociaux, tels que les traitements et le suivi en dépendance, le traitement et le suivi en santé mentale, les services de santé physique, etc. Les clients de l'approche SRA sont accompagnés par l'équipe d'intervenants afin d'accéder à ces différents services. »*

Une autre priorité identifiée au plan régional, est la pérennisation du projet de refuge d'urgence en itinérance et l'amélioration de l'offre de logements transitoires. Comme partout au Québec, l'itinérance à Laval se diversifie et se complexifie. Depuis plusieurs années, les organismes communautaires lavallois expriment que les organismes offrant des services d'hébergement sur le territoire manquent de financement et peuvent être contraints de refuser asile et services à des personnes vulnérables, faute de ressource. Bien que présent depuis plusieurs années, la pandémie de COVID-19 et les mesures de confinement du printemps 2020 ont mis en évidence les besoins d'hébergement d'urgence temporaire pour les personnes en situation d'itinérance, tant pour les hommes que pour les femmes. Avec plus de 200 fréquentations au cours de la dernière année, le refuge met aussi en évidence le besoin d'améliorer l'offre de logement court, moyen, et long terme. Afin de répondre à ce besoin, il est souhaité qu'une solution émerge d'une collaboration entre la Ville de Laval, le ROIL et le CISSS de Laval pour garder ouvert et disponible un refuge d'urgence. Dans ce contexte, des discussions sont déjà engagées avec la ville, le CISSS et les partenaires communautaires afin d'assurer la présence d'un refuge d'urgence permanent sur le territoire.

Ajoutons à ces priorités aussi l'effort important du CISSS de Laval dans sa volonté d'améliorer l'accès aux services de santé et de services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance. En ce sens, l'établissement se dotera d'intervenants pivots pour soutenir l'adaptation de l'offre de service et pour offrir du soutien aux équipes traitantes. L'établissement consolidera aussi son équipe de liaison en dépendance à l'urgence afin d'augmenter l'offre de service pour couvrir les fins de semaine et ainsi rejoindre la clientèle dans des heures défavorables.

Le ROIL s'est aussi doté de priorités d'intervention afin de guider le développement et la consolidation des services. Ces priorités tournent autour de trois axes :

- ✓ Structurelles, Services directs et Nouveaux services

## Priorités régionales d'intervention du ROIL

Structurelles	Faciliter les démarches administratives (document légaux, OMH, aide sociale, etc.)
	Interventions pluridisciplinaires diversifiées afin de mettre un réseau de soutien complet autour de l'individu
	Formation et meilleures conditions de travail pour les intervenants
	Davantage de représentations politiques auprès des élus pour faire valoir les droits et les besoins de la clientèle
	Ajouter un agent de logement pour la prise en charge des relations locataires-locataires et le démarchage
Services directs	Accompagnement (médical, juridique, employabilité, etc.)
	Hébergement et Centre de jour (Café de rue)
	Dépannage en lien avec les besoins de base (alimentaire, vestimentaire, etc.)
	Travail de rue
	Réseautage, affiliation, établir un réseau d'entraide
	Cuisines collectives
	Activité de sensibilisation, éducatives et récréatives
Nouveaux services	*Centre de jour généraliste itinérance offrant notamment : Accueil de soir Douches Prêts d'adresse Fiducie volontaire
	*Mise en place et construction de nouveaux hébergements/logements sociaux, incluant les ressources humaines
	Travailleurs de rue pour la clientèle adulte
	Ligne téléphonique pour la clientèle (cellulaire à la carte, vieux cellulaire pour urgence et accès web)
	Accessibilité aux titres de transport

Ces priorités ont été pris en considération dans les comités d'analyse lors des demandes soumises dans le cadre des différents appels de projets, tant pour le programme VCS et VCS fonds COVID que pour le financement associé au PAII 2021-2026.

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

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

- Les services de logement;
- La prévention et orientation vers des services offerts à l'extérieur des refuges;
- Les services de soutien aux personnes desservies;
- L'investissement en immobilisation;
- La coordination des ressources et collecte de données.

Vous trouverez dans le tableau suivant la répartition du financement reçu pour notre région en fonction

Tableau 4 Financement total alloué pour l'ensemble des activités

<b>Financement total alloué pour l'ensemble des activités (\$)</b>		
	<b>2022-2023</b>	<b>2023-2024</b>
<b>Total</b>	1 610 187 \$	1 610 187 \$
<b>Appel de projets à venir pour financement VCS supplémentaire (non-alloué)</b>	1 608 357 \$	1 584 973 \$
<b>Financement alloué par secteur d'activité (%)</b>		
	<b>2022-2023</b>	<b>2023-2024</b>
Services de logement	51,7%	51,7%
Prévention et orientation vers des services offerts à l'extérieur des refuges	19,6%	19,6%
Services de soutien aux personnes desservies	27,3%	27,3%
Investissements en immobilisation	0%	0%
Coordination des ressources et collecte de données	1,4%	1,4%
<b>Total</b>	100%	100%

D'autres contributions sont aussi rendues disponibles pour la mise en place des projets. Bien que plusieurs contributions en nature de type aide alimentaire sont difficilement chiffrables, nous avons répertorié via les demande de financement qui contenait officiellement des contributions externes en espèces ou en nature. Le tableau suivant en présente les grandes lignes. Ce tableau n'est toutefois pas exhaustif puisque plusieurs contributions n'ont pas été rapportées adéquatement dans les demandes de projets.

Tableau 5 Exemple de tableau présentant le Financement externe estimatif des initiatives de lutte contre l'itinérance

<b>Financement externe estimatif des initiatives de lutte contre l'itinérance</b>			
<b>Bailleurs de fonds</b>	<b>2022-2023</b>	<b>2023-2024</b>	<b>Total (2022-2024)</b>
Ville de Laval (Projet refuge d'urgence)	300 000\$	300 000\$	600 000
SCHL	217 500\$	217 500\$	435 000\$
Contribution des organismes communautaires	98 325\$	98 325\$	196 651\$
<b>Total</b>	<b>615 825\$</b>	<b>615 825\$</b>	<b>1 231 650\$</b>

## COMMUNICATION ET OFFRE DE SERVICES

Afin de faire connaître le PARCI à l'ensemble des partenaires, différentes stratégies de diffusion du plan d'action sont ou seront déployées, comprenant :

- Le lancement d'un appel de propositions de projets auprès de tous les organismes communautaires partenaires du CISSS de Laval œuvrant en itinérance ou étant susceptibles de contribuer à la cause en déposant des demandes de financement dans le cadre du programme VCS 2022 à 2024 et les années subséquentes, suivi d'une rencontre avec les futurs promoteurs afin de bien expliquer le plan d'action et les nouvelles orientations du programme VCS.
- La présentation officielle du plan aux membres du Comité directeur régional en itinérance de Laval, ainsi qu'aux membres du ROIL lors d'une rencontre régionale à laquelle seront également invités les organismes de la région partageant leurs préoccupations face à l'itinérance, ainsi que les médias locaux, de façon à diffuser à l'ensemble de la population lavalloise les priorités du plan d'action.
- La présentation du plan d'action dans différents lieux de concertation du territoire concernés par la problématique de l'itinérance.
- Le dépôt du plan sur le site internet du CISSS de Laval.

Bien faire connaître les mesures de notre PARCI, c'est aussi le faire connaître aux personnes visées par ce dernier en s'assurant d'en faire un public cible de choix dans nos communications.

## 2.5 ACCÈS COORDONNÉ

La mise en œuvre d'un système d'accès coordonné représente une obligation pour les régions visées par le volet Communautés désignées et constitue une occasion afin d'améliorer nos processus en place.

*Qu'est-ce que l'accès coordonné?*

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

Au moment de rédiger notre PARCI, nous poursuivons nos travaux visant la réalisation de l'analyse et de la consultation en lien avec l'accès coordonné. D'ici cette bonification, la ville de Laval possède déjà, actuellement une organisation de services qui permet de coordonner l'ensemble des intervenants du territoire qui sont mandatés au projet commun SRA. Ces intervenants proviennent de 9 organismes et agissent en concertation pour le suivi et l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Cette organisation, sous la responsabilité d'un coordonnateur, permet de répondre en partie à certains objectifs de l'accès coordonné.

Notamment :

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

Bien que plusieurs éléments de l'accès coordonné soient en place, le processus de formalisation et la compréhension commune du mécanisme favoriseront l'adhésion des différentes parties prenantes.

Un enjeu anticipé à cet accès sera la mise en œuvre ou l'utilisation d'un système centralisé de gestion de l'information sur l'itinérance. Les personnes en situation d'itinérance pourront possiblement émettre des réserves quant au partage des données les concernant. Cette crainte trouve écho également dans le réseau d'aide qui côtoie au quotidien cette clientèle est sensible aux craintes de la clientèle.

### ***Structure de gouvernance spécifique à l'accès coordonné***

Les travaux en lien avec l'accès coordonné ont été confiés à une chargée de projet qui s'est dotée d'un comité mandaté pour d'abord produire une analyse des ressources disponibles et son adéquation avec les besoins de la population ciblée. Pour ce faire, la réalisation d'une cartographie du système d'hébergement et de logement de la région. Ces travaux sont attendus pour le 15 juillet et feront partie intégrante du PARCI.

---

## **2.6 RÉSULTATS RÉGIONAUX**

L'approche communautaire axée sur les résultats constitue un levier contribuant à ce que les partenaires au sein d'une même communauté désignée puissent développer et peaufiner une vision commune des retombées de leurs efforts collectifs et des initiatives en cours en matière de prévention et de réduction de l'itinérance.

En cohérence avec l'approche communautaire axée sur les résultats, la région de Laval a retenu trois résultats qui feront l'objet d'un suivi annuel et qui seront rendus publics via notre site web [www.Lavalensanté.com](http://www.Lavalensanté.com).

Bien entendu, nous souhaitons que les résultats obtenus et les indicateurs de suivi soient en lien avec la réduction de l'itinérance, pas seulement l'amélioration de la condition des personnes en situation d'itinérance. Il est à noter que des résultats pourraient être ajoutés à la lumière de l'exercice d'analyse et de cartographie, ainsi qu'à la lumière de l'exercice du dénombrement prévu en octobre 2022.

Voici à ce jour les résultats attendus :

Résultats	Indicateurs	Cibles
Une réduction du nombre de personnes en situation d'itinérance chronique au sein de la Communauté au cours de l'année	<i>Le nombre de personnes différentes qui fréquentent les hébergements d'urgence au cours d'une année</i>	<i>Baisse de 50 % 295 personnes en 2021</i>
	<i>Le nombre de personnes quittant le CH sans adresse.</i>	<i>Baisse de 50 % État de situation actuel à valider</i>
Une augmentation du nombre de personnes suivis ayant fait l'objet d'un placement en logement par les intervenants du projet SRA	<i>Charge de cas des intervenants du projet SRA.</i>	<i>Augmentation de xx personnes dans la charge de cas (À valider)</i>
	<i>Durée des suivis après le placement en logement</i>	<i>80 % des personnes auront bénéficiés d'un suivi de 2 ans (maintien du suivi actif la 1<sup>ère</sup> année)</i>
Amélioration de l'accès aux services de santé et de services sociaux aux personnes en situation d'itinérance	<i>Nombre de personnes rencontrées par des intervenants (SRA ou CISSS) en contexte du refuge</i>	100 % des utilisateurs du refuge d'urgence reçoivent une offre d'accompagnement vers les services de santé et de service sociaux

#### Jalons et échéancier :

- Dépôt de l'analyse et cartographie – 15 juillet 2022
- Rédaction du processus d'accès coordonné – septembre 2022
- Communication et appropriation régionale du PARCI – Automne 2022
- Suivi des mesures du PAII/PARCI – 4 fois/année
- Mise en place et expérimentation de l'accès coordonné – 2022-2023
- L'accès coordonné est opérationnel – Automne 2023

## 2.7 Conclusion

Ce Plan d'action régional et communautaire intégré est rendu possible grâce à la culture de collaboration qui existe dans notre région. Profitant d'un avantage territoriale unique au Québec, une île, une ville, une région administrative et un CISSS, Laval se distingue par les liens que les partenaires de longues date entretiennent entre eux. Ainsi, nous souhaitons, par les mesures mises de l'avant, arriver à travailler ensemble ***Pour une réponse adaptée et concertée aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.***

En ce sens, au cours des prochains mois, des prochaines années nous travaillerons à mettre en œuvre nos priorités d'action dont le renforcement de notre projet commun SRA (Stabilité résidentielle avec accompagnement), la pérennisation du refuge d'urgence et l'amélioration de l'accès aux services de santé et de services sociaux.

Crise du logement abordable, choc de l'inflation et pénurie de personnel, pour ne nommer que ceux-là, les défis seront immenses au cours des prochaines années. Mais c'est avec la conviction que chaque citoyen à droit à un logement adéquat que nous abordons la mise en œuvre du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 pour lequel nous saluons les efforts visant à en assurer la réalisation par des mesures financées.

## Comité régional en itinérance

### Membres 2022

Présences	Courriels
Mme Céline Albert, Services administratifs et communautaires, OMH	calbert@omhlaval.ca
Nathalie Beaulieu, Établissement de détention Leclerc de Laval	nathalie.beaulieu@misp.gouv.qc.ca
Me Jean-Sébastien Bigras, Direction des poursuites criminelles et pénales	jean-sebastien.bigras@dpcp.gouv.qc.ca
Mme Kathleen Bilodeau, CISSS de Laval, Direction du programme santé mentale et dépendance	CISSS
M. Guy Boisvert, Corporation de développement communautaire de Laval (CDC), Directeur de l'Oasis et Sida-Vie (ROIL)	info@oasisunitemobile.com
Mme Marie-Hélène Boucher, maison Dominique et représentante du ROIL	coordination@maisondominique.org
M. Stéphane Chartrand, CISSS de Laval, DPSMD	stephane.chartrand.cjl@ssss.gouv.qc.ca
Mme Emmanuelle Danis, Ministère du travail et de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTSSS)	Emmanuelle.Danis@servicesquebec.gouv.qc.ca
M. Nicolas Fortin-Thériault, Agent de planification, de programmation et de recherche - DGA	nftheriault.cssl@ssss.gouv.qc.ca
M. Silvio Manfredi, CISSS de Laval- Direction santé publique	smanfredi_regie13@ssss.gouv.qc.ca
M. Martin Métivier, Service de police de Laval – Division Urgence sociale	m.metivier@ville.laval.qc.ca
Mme Nicole Perreault, Services correctionnels du Québec DSPP (Probation)	nicole.perreault@misp.gouv.qc.ca
Mme Catherine Samuel, Établissement de détention Leclerc de Laval	catherine.samuel@misp.gouv.qc.ca
Mme Elena Sauvageau, Auberge du cœur l'Envolée et représentante du ROIL	direction@envolee.qc.ca
À déterminer, Services correctionnels du Canada (en remplacement de Emmanuelle Davidson)	

## Comité intra-CISSS en itinérance

Membres 2022

<b>Noms</b>	<b>Directions</b>
Kathleen Bilodeau	Direction du programme santé mentale et dépendance
Noémie Bismuth-Dubois	Direction du programme jeunesse
Danielle Jourdain	Direction de la protection de la jeunesse
Sandra Lévesque	Direction SAPA
Catherine Henri	Direction DI-TSA-DP
Silvio Manfredi	Direction de la santé publique
Éléna Sauvageau	Représentant ROIL
Annick Brault	Représentant de l'urgence IDSI
	<b><i>Participants ponctuels</i></b>
Bruno Lamarche	Représentant de la sécurité
	Autres représentants sur demande

# Bibliographie

Ministère de la Santé et des Services sociaux. *S'allier devant l'itinérance : Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026*, 2021, 70 pages.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. *Plan d'action régional et communautaire intégré : Document d'orientation à l'intention des centres intégrés et centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux*, 1er octobre 2021, 25 pages.

Institut de la statistique du Québec. (2021, 12 août). *Principaux indicateurs sur le Québec et ses régions : Laval*. <https://statistique.quebec.ca/fr/vitrine/region/13>

Observatoire Grand Montréal, Portrait territoriaux édition 2021-Laval. 13 pages

Agence de la Santé et des Services Sociaux de Laval. *Plan d'action régional en itinérance de Laval 2014-2019 : Pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval*, 2015, 79 pages

Direction de Santé Publique. Portrait Lavallois 2020, Volet 1- Démographie et caractéristiques sociaux économiques. CISSS de Laval, 2020, 32 pages

Greissler, Élisabeth et al. (2015). *L'itinérance à Laval : Mieux comprendre le phénomène pour élaborer un projet commun SRA*. 60 pages. (inédit)

---