



# SUIVI ANNUEL DE L'AVANCÉE DES TRAVAUX DE L'ACCÈS COORDONNÉ 2023-2024

PAR LE CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE –  
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE  
DIRECTION DES PROGRAMMES SANTÉ MENTALE ET DÉPENDANCE (DPSMD)

30 AOÛT 2024

Québec 

**Production**

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

**Rédaction**

Mickaël Méret, chef de service, Direction des programmes santé mentale et dépendance

**Révision**

Direction des programmes santé mentale et dépendance

Le présent document est disponible uniquement en version électronique à l'adresse : [santeestrie.qc.ca](http://santeestrie.qc.ca), dans la sous-section *Autres informations utiles*, dans la section **Professionnels**.

Droit d'auteur © Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

*Toute reproduction totale ou partielle est autorisée à condition de mentionner la source.*

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MISE EN CONTEXTE</b> .....	<b>1</b>
<b>OBJECTIF</b> .....	<b>1</b>
<b>PORTRAIT RÉGIONAL DE L'ACCÈS COORDONNÉ</b> .....	<b>2</b>
GOUVERNANCE ET PARTENAIRES.....	2
PRINCIPAUX CONSTATS DE LA CARTOGRAPHIE RÉGIONALE DU CONTINUUM DE LOGEMENT ET D'HÉBERGEMENT EN ITINÉRANCE .....	4
<i>Principaux trous de services</i> .....	4
<i>Principaux enjeux d'accès</i> .....	5
<i>Besoins en matière d'offre de service</i> .....	5
<i>Principales recommandations</i> .....	5
<i>Initiatives existantes de la région ayant des composantes communes avec un système d'accès coordonné</i> .....	6
OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'ACCÈS COORDONNÉ .....	6
<i>Triage, évaluation et aiguillage</i> .....	7
<i>Accompagnement</i> .....	7
<i>Liaisons intersectorielles</i> .....	8
<i>Fonds de prévoyance</i> .....	8
<i>Attribution d'unités du Programme de supplément au loyer</i> .....	8
POINTS D'ACCÈS.....	9
TRIAGE ET ÉVALUATION .....	10
AIGUILLAGE ET RÉFÉRENCE .....	11
SYSTÈME DE GESTION DE L'INFORMATION (SGI) .....	12
SUIVI ET AMÉLIORATION CONTINUE .....	12

## MISE EN CONTEXTE

Dans le cadre du programme fédéral de prévention et de lutte à l'itinérance Vers un chez-soi (VCS) de l'entente 2019-2024, les régions visées par le volet *Communautés désignées (CD)* ont eu à réaliser des travaux d'analyse et de consultation en vue d'appuyer la conception d'un modèle d'accès coordonné régional, d'en favoriser l'adhésion et de débiter sa mise en œuvre au cours de l'exercice 2022-2023. Comme précisé dans le document d'orientation pour la réalisation des *Plans d'action régionaux et communautaires intégrés (PARCI)*, la mise en œuvre de l'accès coordonné se voulait progressive au cours des exercices 2021-2022 et 2022-2023. Dans ce contexte, un arrimage entre les mécanismes d'attribution des unités du Programme de supplément au loyer (PSL) associés au *Plan d'action interministériel en Itinérance 2021-2026 (PAII)* du gouvernement du Québec et la mise en œuvre des accès coordonnés régionaux, était attendu. Plus spécifiquement, les mesures 1.1 : *Dédier des unités de supplément au loyer avec accompagnement à des jeunes vulnérables qui quittent les centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation*, 5.2 : *Augmenter le nombre de logements pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir*, 5.3 : *Augmenter l'offre de service d'accompagnement en logement transitoire et permanent* et 11.1 : *Améliorer l'accès au continuum des programmes et des services en logement*, ont été considérées dans les réflexions de mise en œuvre d'un système d'accès coordonné. Ainsi, en favorisant le maillage des mesures 1.1, 5.2, 5.3 et 11.1 du PAII aux travaux de réalisation d'un système d'accès coordonné, nous assurons une vision intégrative de nos actions en matière de lutte à l'itinérance.

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

Les travaux entourant la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné dans la communauté désignée de Sherbrooke, se sont initialement développés en réponse aux exigences du programme fédéral. Ils font écho aux enjeux identifiés par les partenaires intersectoriels devant les difficultés d'accès et au maintien en logement par les personnes en situation d'itinérance. Au cours de l'exercice 2022-2023, le modèle d'accès coordonné à implanter en sol sherbrookoïse ainsi que ses orientations ont été précisés et l'offre de service déployée. Ainsi, l'accès coordonné de Sherbrooke a pour mission de favoriser l'intégration sociale des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir par le soutien à l'accès à un milieu de vie en fonction des besoins de la personne, de ses choix et de son rythme.

## OBJECTIF

Ce présent document a pour objectif de présenter le portrait de l'accès coordonné déployé à Sherbrooke et de transmettre ses avancées réalisées lors de l'exercice 2023-2024. Il est rendu disponible à la population par la mise à jour annuelle de ce dossier sur le site de Santé Estrie, sous le dossier Itinérance de la section Professionnels.

# PORTRAIT RÉGIONAL DE L'ACCÈS COORDONNÉ

## GOVERNANCE ET PARTENAIRES

Pour réaliser les objectifs de la mise en place d'un modèle d'accès coordonné, la Direction des programmes santé mentale et dépendance (DPSMD) du Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS) s'est jointe à une structure de concertation déjà en place au sein de la Table itinérance de Sherbrooke (TIS). Cette dernière agit pour le développement et le maintien d'une cohésion dans les actions locales et pour favoriser le développement, la consolidation et l'amélioration des services rendus à la population itinérante. La TIS est un lieu privilégié pour discuter de l'ensemble des questions qui touchent la lutte contre l'itinérance à Sherbrooke et au Québec. Ainsi, les travaux entourant l'accès coordonné se sont unis à ceux du comité Hébergement-Logement (Comité HéLo) de la TIS, dont les objectifs initiaux étaient les suivants :

- Connaître les obstacles à la capacité d'accueil et d'accompagnement des personnes en grande difficulté;
- Faire le point sur les modalités et formules à mettre en place;
- Proposer des orientations spécifiques au continuum hébergement-logement.

Un modèle de gouvernance a été établi pour la réalisation des travaux entourant la mise en œuvre de l'accès coordonné ainsi que pour définir les rôles et responsabilités des différents partenaires :

### STRUCTURE DE MISE EN PLACE



Partenaires	Rôles et responsabilités
MSSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Assure la mise en œuvre et le suivi concerté avec le gouvernement fédéral du programme VCS dont l'accès coordonné;</li> <li>– Agit à titre d'établissement-conseil et facilitateur.</li> </ul>
TIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Agit pour le développement et le maintien d'une cohésion dans les actions locales en itinérance;</li> <li>– Favorise le développement, la consolidation et l'amélioration des services rendus à la population itinérante;</li> <li>– Mobilise la participation des acteurs communautaires interpellés par le projet.</li> </ul>
DPSMD	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordonne le programme VCS et de la mise en œuvre d'un modèle d'accès coordonné à Sherbrooke;</li> <li>– Assure l'opérationnalisation du projet;</li> <li>– Effectue les travaux d'analyse et de consultation nécessaires à la réalisation du projet;</li> <li>– Assure les communications ainsi que le suivi du projet avec le groupe de travail accès coordonné;</li> <li>– Fait le suivi de l'avancement du projet à la DPSMD du CIUSSS de l'Estrie – CHUS ainsi qu'au MSSS;</li> <li>– Réalise les rapports de reddition de comptes attendus par les autorités ministérielles et la gestion de la performance du projet;</li> <li>– Élabore divers outils de gestion de projet;</li> <li>– Agit à titre d'établissement-conseil et facilitateur.</li> </ul>
Comité HéLo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mobilise la participation des acteurs communautaires interpellés par le projet;</li> <li>– Contribue à la mise en œuvre du projet et en précise les déterminants;</li> <li>– Soulève les enjeux et écueils possibles au projet afin d'émettre des recommandations;</li> <li>– Fait le suivi de l'avancement du projet à la TIS;</li> <li>– Agit à titre d'instance-conseil et facilitatrice.</li> </ul>
Groupe de travail Accès coordonné	<ul style="list-style-type: none"> <li>– S'approprie les constats de l'exercice de cartographie du continuum d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir de Sherbrooke réalisé par la DPSMD;</li> <li>– Contribue à l'identification du modèle d'accès coordonné en respect des réalités locales et de sa mise en œuvre;</li> <li>– Agit à titre d'instance-conseil dans l'élaboration du fonctionnement de l'accès coordonné et des outils à utiliser.</li> </ul>
Coop de solidarité l'Autre-Toit - Projet APPART	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Contribue à l'identification du modèle d'accès coordonné en respect des réalités locales et de sa mise en œuvre;</li> <li>– Agit à titre d'instance-conseil dans l'élaboration du fonctionnement de l'accès coordonné et des outils à utiliser;</li> <li>– Participe à la rédaction de l'offre de service et des outils.</li> </ul>

En 2022-2023, en vue d'informer la communauté, des canaux de communications ont été établis au sein de la TIS et ont été utilisés pour la diffusion des informations relatives à l'accès coordonné. Des rencontres présentant l'offre de service à différents secteurs spécifiques ont également été réalisées dans le but d'optimiser les références et arrimages. Ces rencontres par l'organisme promoteur de l'accès coordonné, Coop de solidarité l'Autre-Toit – Projet Accompagnement pour personnes à la recherche d'un toit (APPART), ont été planifiées en fonction de l'offre de service de ces partenaires. Entre autres, la clientèle desservie par ces partenaires présente un risque de basculer en situation d'itinérance. Ainsi, les

organismes rencontrés sont ceux travaillant auprès des jeunes, œuvrant en intervention de quartier, les gestions immobilières, le Programme de Qualification Jeunesse, le Service de détention, le centre hospitalier, etc.

## PRINCIPAUX CONSTATS DE LA CARTOGRAPHIE RÉGIONALE DU CONTINUUM DE LOGEMENT ET D'HÉBERGEMENT EN ITINÉRANCE

L'exercice de la cartographie réalisé en 2022-2023 permet de mettre en lumière les difficultés rencontrées dans l'accès à de l'hébergement et au logement par les personnes en situation d'itinérance à Sherbrooke. Bien que les partenaires communautaires ont nommé être bien au fait des enjeux en matière d'accessibilité par la clientèle, il n'en demeure pas moins que les systèmes de logement et d'hébergement sont complexes, portés par des instances intersectorielles distinctes et autonomes.

L'exercice a notamment permis d'identifier des goulots d'étranglement pour l'attente vers un logement transitoire et autonome. Il en résulte que le référencement est cessé vers certains milieux.

Toujours en lien avec les listes d'attente, l'ensemble des ressources possède l'expertise pour évaluer les besoins de la personne en situation d'itinérance et chacune a développé ses outils cliniques pour procéder à cette évaluation. De façon générale, la clientèle en attente accèdera à de l'hébergement ou à un logement selon le principe de l'ordre d'arrivée. À cet effet, peu de ressources ont mentionné utiliser un mécanisme de priorisation de la clientèle.

Par ailleurs, l'intervalle du temps d'attente pour accéder à un service par la clientèle est variable d'une ressource à l'autre et au sein même d'une ressource. Le temps d'attente, pouvant passer de quelques jours à plus de deux ans, s'explique, entre autres, par des périodes d'achalandage et d'accalmie, la priorisation selon le sexe de l'individu, la mixité des groupes et le requis de service de l'individu.

Dans ce contexte, le suivi des personnes en situation d'itinérance en attente, qui pourrait se voir attribuer une place devenue disponible, est ardu et souvent sans succès, remettant la validité des listes d'attente en question. À cet égard, il faut ajouter qu'en raison de l'attente, une évaluation doit être reconduite lors de la prise en charge. Ceci peut entraîner des lacunes dans la cueillette et le transfert d'informations et peut être vécu négativement par les usagers.

### Principaux trous de services

L'exercice effectué auprès des partenaires a soulevé les manques suivants en termes de types d'hébergement et de logement à Sherbrooke :

- Maison de chambres;
- Service à haut seuil d'accessibilité;
- Service pour personnes qui présentent une désorganisation (présence de violence, intoxication, qui refusent/incapacité à respecter les règles, etc.);
- Clientèle qui ne présente pas d'intérêt/capacité pour assurer les responsabilités reliées à la location d'un logement.

De plus, l'insuffisance de l'offre de logement avec soutien communautaire doit également être considérée comme un trou de service puisqu'il y a une plus grande complexité clinique de la clientèle, ce qui exige davantage de services à plus long terme, notamment pour réussir un maintien en logement.

Enfin, la rareté des logements abordables, salubres et sécuritaires de même qu'un manque de service pour la recherche de logement sont à prendre en compte. Cette situation a certes un impact sur l'accès et la fluidité du continuum hébergement logement des personnes en situation d'itinérance.

## Principaux enjeux d'accès

La majorité des ressources présentes sur le territoire desservent des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir en fonction de leur âge, leurs caractéristiques sociales (ex. : être père) et leur volonté à participer aux objectifs de l'organisme (ex. : traitement de la dépendance). L'admissibilité à ces services en fonction de caractéristiques spécifiques de leur profil peut limiter l'accès aux ressources. Ces dernières sont présentes à Sherbrooke selon un nombre limité, ce qui ajoute aux difficultés d'accès et explique la présence de listes d'attente pour une grande majorité d'entre elles. Par ailleurs, l'hébergement offrant un accueil universel n'est pas présent sur le territoire. L'accès aux ressources se limite donc aux différents critères d'admissibilité établis par les organismes. Au cœur de ces critères se trouve la notion de consommation de drogue et d'alcool. Alors qu'une revue systématique trace le portrait qu'environ 38 % et 24 % des personnes en situation d'itinérance seraient respectivement dépendantes à l'alcool ou aux substances psychoactives (Fazel, 2008), cela ajoute à la complexité de l'équation. En effet, les comportements à risque au regard de leur consommation peuvent s'avérer un frein dans l'accès aux services.

## Besoins en matière d'offre de service

L'exercice de cartographie révèle que le principal lieu où s'orientera la personne à la sortie d'hébergement est un milieu autonome (réseau social/logement/colocation). Il est dès lors important de disposer des moyens pour aider au maintien dans ce milieu. L'accès et le soutien au maintien en logement se retrouvent donc au centre des besoins prioritaires en matière d'offre de service. En voici une recension non exhaustive :

- Nécessité d'un soutien lors de la sortie hospitalière alors que les gens se retrouvent dans la communauté avec des besoins;
- Nécessité d'un soutien à la sortie des ressources en dépendance (RHD) (245 places de disponibles uniquement à Sherbrooke) aux personnes qui choisiront de demeurer dans la région. À cet effet, nous observons un déséquilibre noté par les partenaires entre le nombre de places offertes sur le territoire pour les mandats de traitement et celui pour le nombre de places d'hébergement (72);
- Développement des offres de services adaptées pour répondre à une proportion de la clientèle qui n'est pas apte à vivre en logement : par manque de connaissances pour se maintenir en logement, par la présence d'instabilité, par des limitations physiques ou cognitives ou simplement par manque d'intérêt;
- Développement du soutien auprès des promoteurs immobiliers privés.

## Principales recommandations

En regard de l'exercice conduit, nous retenons à titre exploratoire les pistes d'actions suivantes :

- Augmenter et développer la diversité des offres d'hébergement et de logement suivantes :
  - Offre de service entre l'hébergement d'urgence et les appartements supervisés;
  - Logements abordables avec soutien communautaire;
  - Logements privés (avec notamment le soutien du PSL de la Société d'habitation du Québec);
  - Service de type bas seuil;
  - Appartements supervisés.



- Développer l'approche *Logement d'abord* :
  - Augmenter le nombre de projets reliés à cette approche sur le territoire;
  - Développer le rôle d'agent de logement au sein d'un organisme qui offre des services selon l'approche *Stabilité résidentielle avec accompagnement* permettant la création de liens avec les propriétaires privés. La mise en place d'entente avec des propriétaires est également à considérer.
- Établir un mécanisme de priorisation au sein des ressources sur le territoire;
- Reconsidérer le besoin d'offrir des services d'hébergement dont la vocation de l'hébergement serait permanente;
- Assouplir certains des critères d'admissibilité ou paramètres financiers pour accéder à un logement subventionné dans le cadre de divers programmes de logement social de la Société d'habitation du Québec (SHQ) :
  - À titre d'exemple, une révision au niveau national du pourcentage du loyer médian admissible au programme.
- Au regard du processus :
  - Faciliter l'accès à l'information concernant la disponibilité des places dans le continuum;
  - Simplifier l'exercice de référence des personnes aux ressources disponibles en évitant de soumettre la personne à de multiples évaluations de ses besoins.

### Initiatives existantes de la région ayant des composantes communes avec un système d'accès coordonné

Les travaux entourant la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné dans la communauté désignée de Sherbrooke se sont initialement développés en réponse aux exigences du programme fédéral. Ils font toutefois écho aux enjeux identifiés par les partenaires intersectoriels devant les difficultés d'accès et au maintien en logement par les personnes en situation d'itinérance. Les rencontres du groupe de travail ont permis de préciser le modèle d'accès coordonné à implanter en sol sherbrookoïse et ses orientations. À Sherbrooke, le modèle retenu est celui de l'amélioration de l'accès aux services associés à l'obtention d'un logement et il s'actualise par le biais des services du Projet APPART de la Coop de solidarité l'Autre-Toit dont l'offre de service concorde et présente des composantes communes avec le modèle réfléchi. Il est au cœur de la stratégie d'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance et à cela s'ajoute la responsabilité de la coordination des unités PSL rendues disponibles dans le cadre des mesures 5.2 et 5.3 du PAII.

### OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'ACCÈS COORDONNÉ

Le Projet APPART offre aux personnes en situation d'itinérance un service d'accompagnement dans la recherche et l'installation en logement ainsi que le soutien après l'installation dans le but de favoriser le maintien en logement. Il a pour mission de favoriser l'intégration sociale des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir par le soutien à l'accès à un milieu de vie en fonction des besoins de la personne, de ses choix et de son rythme. Il adhère notamment à la définition du phénomène de l'itinérance tel que proposé par la Politique nationale de lutte à l'itinérance du Québec, *Ensemble pour éviter la rue et en sortir* : « L'itinérance désigne un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes. »

L'organisme qui dessert le RLS de Sherbrooke est le promoteur de l'accès coordonné en Estrie. Ainsi, les personnes accompagnées par le Projet APPART sont en situation d'itinérance ou à risque imminent de le devenir. Elles peuvent présenter un historique d'instabilité résidentielle, des facteurs individuels, sociaux et environnementaux qui démontrent une vulnérabilité résidentielle malgré la présence de stratégies d'adaptation. Si elles ne sont pas accompagnées adéquatement, la situation de ces personnes présente un risque de bascule vers l'itinérance.

Les points de bascule identifiés ci-dessous sont à considérer :

- Les sorties d'établissement tels la protection de la jeunesse, la détention, le centre hospitalier, etc.;
- Le départ d'une ressource d'hébergement temporaire sans suivi.

Dans le but de réaliser son objectif de soutien à l'accès à un logement et à un milieu de vie pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque imminent de le devenir, le Projet APPART assure plusieurs rôles afin de proposer une offre de service diversifiée :

- Triage, évaluation et aiguillage;
- Accompagnement;
- Liaisons intersectorielles;
- Fonds de prévoyance;
- Attribution d'unités du PSL.

### **Triage, évaluation et aiguillage**

Le Projet APPART accueille les demandes de références de tout partenaire œuvrant auprès d'une personne en situation d'itinérance ainsi que celles directement déposées par les personnes en situation d'itinérance. Il évalue l'admissibilité des demandes en fonction du profil de la personne et des besoins exprimés. L'intervention offerte permet à la personne d'être ensuite référée ou accompagnée vers des ressources et services offrant de l'hébergement ou du logement en fonction de ses besoins spécifiques. La fine connaissance des offres de services disponibles sur le territoire par le Projet APPART facilite l'aiguillage vers les services requis. En 2023-2024, 688 demandes ont été reçues. Sur ce total, plus de la moitié ont été transférées au projet APPART, 15 ont été acheminées vers le volet jeunesse, 20 vers le volet maintien et 20 autres ont été référées vers le service d'Aide à la recherche de logement de l'Office Municipale d'Habitation de Sherbrooke (OMHS) en raison d'un bail actif. Certaines personnes sont dirigées vers d'autres ressources, notamment lorsqu'elles ne souhaitent pas avoir un suivi post-emménagement.

### **Accompagnement**

L'accompagnement offert par le Projet APPART consiste à soutenir les personnes en situation d'itinérance ou à haut risque d'itinérance dans leurs démarches pour trouver et maintenir un milieu de vie qui répond à leurs besoins. Les services d'accompagnement varient en fonction des besoins de la personne usagère, des services et des ressources disponibles. De l'aide est offerte pour la recherche de logement, la signature de bail, le maintien de relations saines avec les propriétaires et le voisinage, ainsi que tout besoin identifié en termes de développement d'aptitudes à la vie quotidienne et domestique, démarches alimentaires, juridiques, médicales, traitement des dépendances, etc. L'accès aux services se fait sur une base volontaire. L'accompagnement offert est adapté au rythme de la personne, notamment en ce qui a trait au lieu de rencontre.

## Liaisons intersectorielles

Dans une vision intersectorielle, le Projet APPART relève le défi de travailler aussi en amont de l'itinérance selon une approche de prévention. La création de liens auprès de partenaires tels l'OMH de Sherbrooke, les organismes à but non lucratif liés à l'itinérance ainsi qu'auprès des promoteurs immobiliers privés leur permet d'être présent dans des situations complexes où les personnes répondant aux critères d'admissibilité du service pourraient voir leur situation référée au Tribunal administratif du logement (TAL) ou se retrouver à la rue. De plus, le soutien au maintien en logement demeure un aspect incontournable de lutte et de prévention en matière d'itinérance et peut prendre différentes formes. Le Projet APPART assure ainsi un rôle de liaison entre le propriétaire et le locataire lorsque la situation détériore dans l'objectif de dénouer les impasses et ainsi travailler à la prévention de situations menant à des évictions ou des déguerpissements. Dans des situations où la personne bénéficie d'un suivi avec un intervenant référent, le soutien par l'organisme permet de favoriser la communication et préserver le lien entre la personne, l'intervenant référent et le propriétaire.

La coordonnatrice siège sur les comités de vigie mis en place pour les deux maisons de chambres, Maison Laurier et Maison Margot. De par son expertise, elle aide à la finalisation de documents organisationnels. Ces comités ont le mandat de réviser les outils de gestion (code de vie, protocole d'intervention, etc.). Ils assurent également le recrutement des locataires et soutiennent les intervenantes dans leur mandat, car elles n'ont pas de collègues immédiats expérimentés en itinérance pour réfléchir, planifier et effectuer des interventions. Le besoin est surtout pour la Maison Margot, les acteurs communautaires agissant au niveau de la Maison Laurier étant pour la plupart déjà très expérimentés.

## Fonds de prévoyance

En appui à son objectif de soutien à l'accès à un logement et un milieu de vie pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque imminent de le devenir, le Projet APPART coordonne un service de fonds de prévoyance. Ce levier d'intervention permet, dans certaines situations, de faciliter l'accès à un logement et/ou d'éviter sa perte par la clientèle desservie par ce service. D'une part, ce fonds contribue à soutenir les efforts pour prévenir les situations d'insalubrité, de dommage, de dépôt de sécurité et lors de non-paiement de loyer selon un mécanisme de remboursement adapté. D'autre part, le Projet APPART peut avoir recours à ce moyen qui se veut mobilisant auprès des promoteurs immobiliers privés. Rendu disponible dans le cadre de la mesure 5.3 : *Augmenter l'offre de services d'accompagnement en logement transitoire et permanent* du PAII 2021-2022, l'admissibilité à ce fonds de prévoyance est soumise à une évaluation par l'équipe du Projet APPART qui détermine les candidatures retenues.

Des prêts ont été accordés à 11 personnes. Plus des 2/3 les ont remboursés totalement. Pour le tiers restant, ce n'est pas totalement fait. Le fonds de prévoyance a aussi permis d'offrir des dépôts de sécurité, qui ont permis de favoriser l'intégration de 36 personnes.

## Attribution d'unités du Programme de supplément au loyer

Le Programme de supplément au loyer (PSL) de la Société d'habitation du Québec permet à des ménages à faible revenu d'habiter dans des logements qui font partie du marché locatif privé ou qui appartiennent à des coopératives d'habitation (COOP) ou à des organismes sans but lucratif (OSBL), tout en payant un loyer similaire à celui d'une habitation à loyer modique. Les locataires qui bénéficient de ce programme paient un loyer correspondant approximativement à 25 % de leur revenu. Or, un des services offerts par le Projet APPART est le soutien à l'obtention d'unités PSL qui lui sont affectées en collaboration avec l'OMH de Sherbrooke, et ce, selon un mécanisme de priorisation.

Le Projet APPART assure la sélection des bénéficiaires des PSL qui sont spécifiquement mis à sa disposition par les plans d'action et ententes suivantes :

Plan d'action/Entente	Type de PSL	Nombre d'unités de PSL
Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026	PSL itinérance	16
Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023	PSL – Marché privé (SL1) Volet Santé pour des personnes itinérantes	6
Soutien psychosocial aux personnes sélectionnées habitant les logements désignés dans le cadre du programme PSL - SL1	PSL – Marché privé (SL1)	4
	Total d'unités	26

Parmi les demandes d'accompagnement à la recherche d'un logement, le Projet APPART identifie les personnes dont la situation répond aux critères d'admissibilité des PSL. Pour ce faire, il sélectionne les candidatures basées sur des critères précis. En partenariat avec l'OMH de Sherbrooke, il coordonne l'accès aux unités étant disponibles spécifiquement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque imminent de le devenir.

Afin de tenir compte des divers profils des usagers et ainsi rejoindre les personnes qui pourraient en bénéficier, plusieurs actions sont mises en œuvre par l'accès coordonné :

- Diversification des partenaires référents désignés pour déposer des candidatures lors d'appel d'offres PSL;
- Développement de partenariat avec l'établissement de détention de Sherbrooke afin de faciliter le déploiement de l'offre de service aux individus les plus éloignés des services de ce milieu carcéral;
- Participation au comité de vigie de la maison de chambres pour femmes, Maison Margot, ainsi qu'au comité de vigie de la maison de chambres à bas seuil, Maison Laurier;
- Participation à la Table de concertation jeunesse de Sherbrooke afin d'approfondir les connaissances sur ce profil de clientèle spécifique et ainsi mieux soutenir les jeunes;
- Collaboration avec l'équipe de crise de la Direction des services généraux (DSG) du CIUSSS de l'Estrie - CHUS suivant les références;
- Collaboration aux références avec le Service d'aide à la recherche de logement (SARL) de l'OMH de Sherbrooke en respect de la clientèle desservie.

## POINTS D'ACCÈS

Le Projet APPART assure une présence sur le territoire de Sherbrooke. L'équipe en place assure un suivi des demandes et procède à l'évaluation de la situation de la personne et de ses objectifs liés à son parcours résidentiel. Les demandes de soutien par Projet APPART peuvent être transmises directement par téléphone entre 8 h et 16 h du lundi au vendredi.

Les coordonnées pour joindre l'organisme sont :

- Téléphone : (819) 791-0400
- Courriel : acces.coordonne@outlook.com
- Web : <https://projetappart.com>

De plus, afin de rejoindre de façon proactive les populations éloignées des services et agir de concert avec les partenaires, des périodes d'intervention de proximité au sein d'organismes communautaires sont réalisées chaque semaine. Ainsi, le Centre de jour Ma Cabane et le centre communautaire Partage St-François, responsable du refuge d'hébergement d'urgence à Sherbrooke, accueillent les intervenants

pour réaliser les activités d'outreach de l'accès coordonné. À cela s'ajoute la soupe populaire, La Chaudronnée de l'Estrie, suivant les demandes signifiées par l'organisme.

Un document présentant l'offre de service et les modalités d'accès de Projet APPART est disponible et en circulation auprès des partenaires. De plus, les coordonnées et la présentation des services de l'organisme, spécifiquement libellé pour les individus en situation de demande d'aide, sont disponibles sur le site internet de l'organisme : <https://projetappart.com/>.

La démarche pour accéder aux unités PSL se distingue par un processus spécifique. Ainsi, lorsque des unités PSL sont disponibles, le Projet APPART procède à un appel de candidatures auprès de ses partenaires référents. Ces derniers, tous membres de la TIS, sont en lien avec la clientèle admissible et possèdent une fine compréhension des enjeux de maintien en logement. De plus, ils offrent des services d'accompagnement en logement ou des services ponctuels à des personnes en situation d'itinérance qui pourraient bénéficier d'une unité PSL.

Les partenaires référents sont :

- Auberge du cœur La Source-Soleil;
- CAP (Le);
- Centre communautaire Partage St-François;
- Centre de jour Ma Cabane;
- Chaudronnée de l'Estrie inc. – Service Tout compte fait (La);
- Coalition sherbrookoise pour le travail de rue;
- Domaine Orford;
- Équipes ACCES, Suivi d'intensité variable (SIV) et Suivi intensif (SI) du CIUSSS de l'Estrie – CHUS;
- La Réplique Estrie;
- Maison Jeunes-Est;
- Mon Shack, Mes choix, Mon avenir!;
- Tremplin 16-30 de Sherbrooke (Le).

Afin de présenter la candidature d'une personne, un formulaire de référence est à remplir et acheminer, en respect de la date limite de dépôt annoncée, au Projet APPART par le référent en plus d'un formulaire d'autorisation de communiquer des informations personnelles. Ces documents sont disponibles auprès de l'organisme.

## TRIAGE ET ÉVALUATION

---

Une personne qui présente les conditions suivantes peut bénéficier des services de Projet APPART :

- Est en situation d'itinérance;
- Présente un risque de perdre son loyer et de se retrouver à la rue;
- Désire être stable en logement;
- Présente un besoin en termes de soutien;
- Accepte de s'engager dans un suivi de maintien en logement;
- Bénéficie d'un revenu stable.

Lors d'une demande de soutien par un individu, l'ensemble des informations est considéré dans l'étude du dossier. Toutefois, les demandes provenant d'une famille, composée d'un adulte avec un ou des enfants à charge, en situation d'itinérance ou à risque de le devenir sont traitées dans un premier temps. En plus de cette clientèle dont le profil est récemment observé à Sherbrooke, les victimes de violence conjugale reçoivent également des services de façon prioritaire.

Afin d'être admissible au PSL, la personne doit répondre aux critères suivants :

- Être en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance;
- Désirer rester stable en logement;
- Désirer un suivi à domicile en vue d'une stabilité résidentielle;
- Posséder un revenu récurrent;
- Être suivie par un partenaire référent depuis un minimum de 3 mois;
- Être âgée de plus de 18 ans ou est une mineure émancipée.

De plus, une évaluation des facteurs de protection et des facteurs de risque complètera l'étude de l'admissibilité de la demande. Le processus d'attribution des unités PSL établit toutefois des critères permettant de départager la priorisation des demandes. Les critères sont les suivants :

- Capacité de soutien et d'accompagnement à la personne par le partenaire référent :
  - Modalité de suivi (téléphonique, à domicile, etc.);
  - Fréquence et durée du suivi;
  - Connaissance de la personne par l'organisme.
- Historique d'itinérance de la personne;
- Pourcentage du revenu mensuel de la personne alloué au paiement de son logement (taux d'effort au logement par la personne).

Au terme du processus de sélection des bénéficiaires des unités PSL, chaque candidat référé reçoit une réponse suivant leur candidature et l'information est également transmise au partenaire-référent. Il revient à ce dernier d'assurer le soutien et l'accompagnement de la personne dans les démarches liées à la trajectoire résidentielle. Aucune liste d'attente n'est créée suite à un appel de candidatures d'unité PSL. Une nouvelle référence est à réaliser lors d'exercice similaire suivant.

## AIGUILLAGE ET RÉFÉRENCE

---

Comme le modèle d'accès coordonné mis en œuvre à Sherbrooke est celui de l'amélioration de l'accès aux services associés à l'obtention d'un logement, ce dernier n'inclut pas de place en ressource pour le moment. Il contribue à l'accès au logement et coordonne l'accès au PSL en itinérance. Toutefois, suivant l'évaluation et l'analyse des besoins d'un individu, des références vers des services offrant de l'hébergement tout comme des milieux de vie autonome sont actualisées. Des références vers des services complémentaires sont également réalisées. Projet APPART assure un soutien et un accompagnement lors de ces références selon plusieurs formes; présence aux ressources, rédaction de formulaire, transferts de coordonnées, etc.

Le soutien et l'accompagnement offerts dans le cadre du processus permettent à la personne de faire valoir ses choix et ses préférences en matière de logement. Ainsi, les caractéristiques liées au choix du logement et du lieu sont recueillies et considérées dans les démarches de recherche de logement. Des outils de compilation des gestions immobilières et de maison de chambres soutiennent les individus et l'organisme dans leurs démarches de recherche de logement. Ceci facilite leur recensement et ils sont mis à jour sporadiquement.

Les recherches de logements disponibles étant ardues, Projet APPART maintient leur accompagnement jusqu'à deux refus évoqués par la personne pour des logements correspondant aux critères établis. La personne est ensuite invitée à poursuivre ses démarches temporairement sans accompagnement.

## SYSTÈME DE GESTION DE L'INFORMATION (SGI)

---

Plusieurs outils de gestion de l'information sont utilisés par les partenaires. Parmi les plateformes utilisées par les organismes communautaires, certaines composantes s'y retrouvent :

- Information sur la clientèle référée;
- Base de données sur les personnes utilisatrices de la ressource;
- Fichier pour compiler l'utilisation des organismes et certaines autres informations pertinentes (liste d'attente, raisons du départ, etc.);
- Dossiers cliniques.

Les informations recueillies dans le cadre de l'accès coordonné sont, quant à elles, colligées au sein d'un dossier informatique (ADC Stats) au nom de l'individu. Ce dossier est confidentiel, protégé et disponible uniquement pour les professionnels de Projet APPART ayant l'autorisation de le consulter. Ce dossier contient les documents liés à une demande (outil d'évaluation pour l'attribution d'un PSL et grille d'entrevue), les informations personnelles et les notes évolutives consignées après chacune des rencontres.

Actuellement, aucune demande ou aucun besoin en matière de gestion de l'information, incluant l'angle clinique, n'est formulé par Projet APPART et les partenaires de la communauté.

## SUIVI ET AMÉLIORATION CONTINUE

---

Afin d'évaluer l'atteinte des objectifs par le modèle d'accès coordonné mis en œuvre, des indicateurs ont été identifiés. Ces indicateurs ont été initiés durant l'exercice 2022-2023 et leur consolidation s'est poursuivie durant l'exercice 2023-2024 :

- Poursuivre l'implantation d'un projet pilote du programme accès coordonné;
- Comblent les besoins en ressources humaines et/ou en ressources matérielles pour actualiser le projet d'accès coordonné;
- Communiquer aux partenaires, communautaires et institutionnels interpellés, les enjeux, dans le continuum d'hébergement et logement en itinérance, de la mise en œuvre du programme d'accès coordonné. Les modalités d'accès seront diffusées;
- Identifier les indicateurs, le mécanisme de suivi et d'amélioration continue qui permettront d'assurer que le programme répond aux enjeux et aux pistes de solutions mis en lumière face à l'accès aux ressources d'hébergement et de logement dans le continuum de Sherbrooke;
- Formaliser le programme accès coordonné auprès des partenaires de la communauté désignée.

La détermination par la structure de gouverne des rôles et responsabilités s'est poursuivie au-delà de la réussite de l'implantation du modèle. Des réflexions sont également allouées au développement de l'accès coordonné afin d'évaluer la possibilité de joindre de nouveaux volets.

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'action régional communautaire intégré en itinérance de l'Estrie (PARCI), les partenaires interpellés par les enjeux en itinérance sur le territoire ont dégagé des priorités au regard de résultats à atteindre collectivement en matière de prévention et de lutte à l'itinérance à Sherbrooke. Ainsi, agir pour réduire l'itinérance puis agir sur le maintien en logement figurent parmi ces priorités. Plus spécifiquement, la communauté vise à actualiser la mise en logement des personnes en situation d'itinérance en plus d'accroître l'utilisation des services visant le maintien en logement. Ces priorités trouvent donc écho aux démarches de mise en œuvre de l'accès coordonné qui vise à loger davantage de personnes en situation d'itinérance. Les données colligées permettent de mieux suivre le

phénomène de l'itinérance selon l'angle distinctif du logement. De fait, les réalisations de l'accès coordonné s'inscrivent en cohérence avec le suivi des résultats communautaires présentés au PARCI de l'Estrie.

Durant l'année 2023-2024, le travail d'arrimage avec l'OMH de Sherbrooke s'est poursuivi et est maintenant bien défini. Les liens de collaboration initiés en 2022-2023 se sont renforcés, notamment avec les différentes équipes du CIUSSS de l'Estrie - CHUS dont l'Équipe Mobile d'Intervention Psychosociale (ÉMIP) et le Centre d'hébergement de réadaptation en santé mentale. De plus, une présentation des services de Projet APPART a été faite auprès des avocats de l'aide juridique qui a conduit à une plus grande collaboration. Projet APPART a également rejoint la table de concertation jeunesse en 2023, ce qui a permis d'établir de nouveaux liens avec les organismes jeunesse et de parfaire les connaissances de l'intervenante jeunesse de Projet APPART en ce qui concerne les enjeux spécifiques de cette population.

De plus, le Projet APPART mise sur l'accompagnement des personnes afin de minimiser les points de bascule vers l'itinérance. Les sorties d'établissement étant un point de bascule important, deux axes de travail collaboratif ont été mis de l'avant :

- Volet jeunesse : en cours de développement pour répondre à une clientèle spécifique. Les jeunes qui sont référés sont souvent en situation d'itinérance cachée (divan d'un ami, un membre de la famille, etc.), mais n'ont pas encore passé une nuit dans un hébergement d'urgence pour adulte. Ils sont accompagnés dans la recherche de logement et, par la suite, dans leur installation et leur stabilité résidentielle. Afin de soutenir ce volet, un partenariat s'est amorcé avec le Centre jeunesse. Un bail a été signé pour un logement 4 et demi que le Centre jeunesse utilisera comme appartement test pour des jeunes bientôt prêts à être en loyer. Lorsque l'expérience sera positive et que le jeune démontrera une capacité à être en logement, le volet jeunesse de l'accès coordonné prendra la relève auprès du jeune pour le soutenir dans ses recherches, son installation et sa stabilité. Il s'agit d'assurer une continuité de service et de s'assurer que le jeune à risque d'itinérance évite un premier épisode d'itinérance;
- Volet carcéral : un partenariat a été réalisé avec l'établissement de détention de Sherbrooke. L'axe majeur d'intervention est l'évaluation des besoins et des recherches pour pouvoir prévoir des rendez-vous de visite à leur sortie du centre de détention. Bien que le projet fonctionne, il s'avère tout de même un défi. En effet, les détenus ont avantage à démontrer qu'ils planifient leur sortie et qu'ils sont accompagnés, mais souvent, une fois dehors, le niveau d'intérêt diminue. De plus, puisqu'il n'est pas possible pour les détenus de sortir pour faire des visites de logement, cela occasionne un enjeu du fait que le bail ne peut pas être signé avant leur libération.

Pour l'exercice 2024-2025, les actions à prioriser pour l'avancement de l'accès coordonné sont :

- Accroître la connaissance de l'offre de service de Projet APPART auprès de nos partenaires;
- Consolider les collaborations avec les organismes communautaires et les institutions publiques.



**ALLIER**  
NOS  
**FORCES**  
ET NOS  
**SAVOIRS**  
*pour le mieux-être*

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Estrie - Centre  
hospitalier universitaire  
de Sherbrooke

Québec 