# PLAN D'ACTION RÉGIONAL ET COMMUNAUTAIRE INTÉGRÉ EN ITINÉRANCE

PAR LA DIRECTION DES PROGRAMMES SANTÉ MENTALE ET DÉPENDANCE DU CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE – CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE

30 JUIN 2022 MISE À JOUR 30 SEPTEMBRE 2023





#### Production

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

#### Rédaction

Ariane Le Blanc, agente de planification, de programmation et de recherche, DPSMD, CIUSSS de l'Estrie - CHUS

#### Révision

Cindy Vachon, technicienne en administration, DPSMD, CIUSSS de l'Estrie – CHUS Marie-Claude Paquette, adjointe de direction, DPSMD, CIUSSS de l'Estrie – CHUS

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.

## REMERCIEMENTS

Ce plan a été rendu possible grâce à la contribution de plusieurs partenaires régionaux. Nous remercions particulièrement les membres de la Table itinérance de Sherbrooke et son comité de coordination, les membres du comité Hébergement-Logement, les membres du Groupe Actions Solutions Pauvreté, l'Observatoire estrien du développement des communautés ainsi que les membres du comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie pour leur participation aux séances de concertation relativement aux différents travaux en itinérance sur le territoire de l'Estrie.

Un remerciement particulier aux nombreux collaborateurs de la Direction des programmes santé mentale et dépendance et de la Direction de la Santé publique du CIUSSS de l'Estrie – CHUS sans qui, la réalisation de cet exercice de plan d'action régional et communautaire intégré n'aurait pu être possible.

## **AVANT-PROPOS**

En 2014, le gouvernement du Québec adoptait la Politique nationale de lutte à l'itinérance. Celle-ci insiste sur le fait que l'itinérance est un problème de société, que nous devons reconnaître notre responsabilité collective et prendre les dispositions nécessaire pour agir en prévention et soutenir les personnes qui vivent en marge de la société.

Cette notion de responsabilité collective trouve écho sur le territoire estrien où une volonté de travailler ensemble à la prévention et la lutte à l'itinérance est tangible. Malgré la complexité des problèmes vécus par les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, l'ensemble des acteurs en itinérance souhaite collaborer afin de tisser les maillages d'une réponse commune et concertée aux besoins.

L'objectif de la rédaction de ce plan d'action régional et communautaire intégré est d'engager un pas de plus dans cette volonté de se concerter et d'arrimer nos actions. Il permet une vue d'ensemble sur les travaux passés, actuels et futurs au regard de la lutte à l'itinérance à Sherbrooke et plus largement en Estrie. Le phénomène de l'itinérance présente de multiples facettes et les actions pour s'en sortir en présentent tout autant.

Le rapport de la planification communautaire de Sherbrooke de novembre 2021 exigé en prévision du lancement de l'appel de projets dans le cadre du programme fédéral Vers un chez-soi pour les années 2022-2023 et 2023-2024 a initié la relecture des priorités collectives en matière de lutte à l'itinérance en Estrie. Puis, le plan d'action régional et communautaire intégré préliminaire d'avril 2022 a permis de détaillé la stratégie d'investissement proposée quant aux financements disponibles par mesure du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 ainsi que les intentions de répartition déterminées et leurs justifications. Cette version finale du plan d'action régional et communautaire intégré réunit les composantes de ces deux précédents rapports et fait état de l'ensemble des grands chantiers pour lutter contre l'itinérance sur le territoire pour les années à venir.

## LISTE DES ACRONYMES

**CD** Communauté désignée

Clusss de l'Estrie - CHUS Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de l'Estrie -

Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

CJPC Centre Jean-Patrice Chiasson

CRDE Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie

**DPSMD** Direction des programmes santé mentale et dépendance

**DQEPP** Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat

**ETC** Équivalent temps complet

GASP Groupe Actions Solutions Pauvreté

ICRÉ Itinérance dans les communautés rurales et éloignées

MSSS Ministère de la Santé et des Services sociaux

OH Office d'habitation

**OMH** Office municipal d'habitation

PAII 2015-2021 Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2021
PAII 2021-2026 Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026
PAJ-SM Programme d'accompagnement Justice et Santé mentale

PARCI Plan d'action régional communautaire intégré

**PSL** Programme supplément au loyer

RHD Ressource d'hébergement en dépendance

RLS Réseaux locaux de services

TDO Traitement de la dépendance aux opioïdes

TIS Table itinérance de Sherbrooke
TUO Trouble lié à l'utilisation d'opioïdes

VCS Programme Vers un chez-soi

# **TABLE DES MATIÈRES**

PREMIÈRE PARTIE : CONTEXTE ET RÉALITÉS RÉGIONALES DE L'ITINÉRANCE	9
1.1 ÉLÉMENTS CONTEXTUELS	9
1.2 RÉALITÉS DE L'ITINÉRANCE SUR LE TERRITOIRE	10
1.3 LES GRANDS APPRENTISSAGES	13
DEUXIÈME PARTIE : ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION RÉGIONAL INTÉGRÉ	15
2.1 STRUCTURE DE GOUVERNANCE	15
2.2 Consultations	18
2.3 ACTIONS À MENER POUR LUTTER CONTRE L'ITINÉRANCE	19
2.3.1 Actions du comité stratégique intersectoriel régional en itinérand	e de l'Estrie19
2.3.2 Mesures financées en Estrie par le PAII 2021-2026	
AXE PRÉVENIR	20
AXE ACCOMPAGNEMENT	22
AXE INTERSECTORIALITÉ	25
2.4 PRIORITÉS COMMUNAUTAIRES/RÉGIONALES ET PLAN D'INVESTISSEMENT DANS LI	E CADRE DE VERS UN CHEZ-SOI 26
2.4.1 Priorités d'interventions et résultats visés pour chacun des secte	eurs d'activités27
2.4.2 Plan d'investissement dans le cadre de Vers un chez-soi	29
2.4.3 Comité d'analyse des projets	
2.4.4 Composition et mandat du comité d'analyse de projets	
2.4.5 Coordination et suivi du programme	
2.4.6 Stratégie de communication	
2.5 RÉSULTATS RÉGIONAUX	
2.5.1 Indicateurs définis par la communauté et cibles utilisées pour m	_
2.6 ACCÈS COORDONNÉ	
2.6.1 Élaboration d'un modèle de système d'accès coordonné québéc	
2.6.2 Structure de gouvernance	
2.6.3 Cartographie du continuum d'hébergement et de logement en iti	
2.6.4 Programme accès coordonné de Sherbrooke	37
CONCLUSION	40
ANNEXE I   MEMBRES DE LA TABLE ITINÉRANCE DE SHERBROOKE	41
ANNEXE II   MEMBRES DU COMITÉ STRATÉGIQUE INTERSECTORIEL RÉGIONA	L EN ITINÉRANCE DE L'ESTRIE 42
ANNEXE III   PLAN D'ACTION RÉGIONAL EN ITINÉRANCE DE L'ESTRIE	43
ANNEXE IV   CADRE FINANCIER PAII 2021-2026	53
BIRI IOGRAPHIE	56

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

## 1.1 ÉLÉMENTS CONTEXTUELS

En 2014, la Politique nationale de lutte à l'itinérance *Ensemble pour éviter la rue et en sortir*, dotait le Québec d'une stratégie globale, cohérente et durable pour prévenir et contrer l'itinérance. Celle-ci met en lumière la pluralité des visages de l'itinérance ainsi que les multiples causes menant à ce phénomène de désaffiliation sociale et invite l'ensemble des acteurs de la société à contribuer à la prévention et la réduction de l'itinérance. Pour ce faire, cinq (5) axes d'interventions prioritaires ont été ciblés, afin de circonscrire les actions essentielles à déployer pour agir sur les facteurs sociaux et individuels qui peuvent mener à la désaffiliation sociale et à la rupture sociale : le logement, les services de santé et les services sociaux, le revenu, l'éducation, l'insertion sociale et l'insertion socioprofessionnelle ainsi que la cohabitation sociale et les enjeux liés à la judiciarisation.

Pour mettre en œuvre des actions concrètes destinées à réduire et à prévenir l'itinérance en conformité avec la Politique nationale de lutte à l'itinérance, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a collaboré avec de nombreux ministères et organismes à l'élaboration du Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 (PAII 2015-2020) Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance. Ce plan contient cent onze (111) mesures alignées sur les cinq (5) axes. Il a, entre autres, mis de l'avant la nécessité d'actualiser les travaux 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 ayant pour objectif d'assurer l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et services offerts aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

La sortie du Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII 2021-2026) S'allier devant l'itinérance met en lumière quatorze (14) actions et trente et une (31) mesures réparties en trois (3) axes : prévention, accompagnement et intersectorialité. Ceux-ci guideront les travaux à réaliser par la communauté pour les années à venir dans le dossier de l'itinérance en Estrie. D'ailleurs, le nouveau plan d'action régional en itinérance coordonné par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS en collaboration avec des partenaires de différentes instances gouvernementales, municipales et communautaires, est en cohérence avec les orientations nationales qui insistent sur l'importance de la collaboration entre tous les secteurs d'intervention.

En marge de ces travaux, les gouvernements du Québec et du Canada ont convenu d'ententes Canada-Québec concernant la mise en œuvre du programme Vers un chez-soi (VCS). Dans l'entente Canada-Québec concernant VCS 2019-2024, il est prévu que tous les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) visés par le volet de financement *Communauté désignée* (CD) coordonnent la réalisation d'un plan communautaire en collaboration avec les acteurs clés de la communauté. Cette planification a pour objectif de guider les communautés dans l'établissement des priorités d'investissement, la mise en œuvre de l'accès coordonné ainsi que l'identification et le suivi des résultats communautaires. Cette planification communautaire mettra également en place un cadre structurant pour l'identification des projets financés lors des futurs appels de propositions de l'entente Canada-Ouébec.

Les discussions en vue de l'Entente Canada-Québec concernant VCS 2019-2024 ont débuté en juillet 2018. Considérant que les deux (2) gouvernements anticipaient que les discussions se poursuivraient au-delà du 31 mars 2019, ils ont convenu conjointement de mettre en place des mesures transitoires d'une durée de deux (2) ans, soit du 1er avril 2019 au 31 mars 2021. L'objectif de ces mesures de transition était d'assurer la continuité des services pendant la finalisation de l'Entente et ainsi de favoriser le passage du programme de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) vers celui de VCS. En raison de la pandémie, il a été convenu que la réalisation d'un plan communautaire serait reportée à l'automne 2021.

Indubitablement, l'impact de la COVID-19 s'est fait ressentir bien au-delà de la sphère administrative. La crise sanitaire sans précédent a exigé des acteurs du milieu de l'itinérance de s'adapter à des mesures et consignes sanitaires dans le but de protéger les personnes les plus vulnérables. Les enjeux de cette population marginalisée à répondre à leurs besoins de base ainsi qu'à assurer leur sécurité ont été mis en lumière et ont suscité de nouvelles réflexions quant aux priorités d'intervention. D'une part, l'entente Canada-Québec visant à soutenir la réponse du secteur de l'itinérance à la COVID-19 dans le cadre du programme VCS a été un levier permettant des stratégies d'investissements pour répondre aux besoins urgents découlant de la pandémie. D'autre part, elle a permis des investissements en immobilisation créant ainsi un patrimoine en matière d'itinérance, entres autres, en Estrie qui perdurera bien au-delà de la crise sanitaire.

Ainsi, dans l'optique de se donner une vision globale et de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS est mandaté pour actualiser le présent Plan d'action régional et communautaire intégré (PARCI) en itinérance. Ce dernier détaille l'ensemble des principaux travaux coordonnés par l'établissement en itinérance spécifiquement pour la communauté désignée, Sherbrooke, au regard du programme VCS. En plus de décrire le contexte et les réalités régionales en itinérance, le PARCI fait état des actions à mener pour la lutte contre l'itinérance, des actions soutenues par le PAII 2021-2026 sur l'ensemble du territoire de l'Estrie, des priorités communautaires, du plan d'investissement du programme VCS et des résultats communautaires demandé par le programme VCS ainsi que du modèle d'accès coordonné.

## 1.2 RÉALITÉS DE L'ITINÉRANCE SUR LE TERRITOIRE

#### Portrait sociodémographique et socioéconomique de la population de l'Estrie

La population de la région administrative de l'Estrie est de 549 731 habitants selon le dernier recensement de Statistique Canada de 2021. Cette dernière a augmenté de près de 5 % depuis 2016. Parmi les neuf (9) réseaux locaux de services (RLS) qui composent la région de l'Estrie, le RLS de la Pommeraie est celui qui a connu une plus grande augmentation de population (11,1 %), suivi du RLS de Memphrémagog (8,7 %) et de la région métropolitaine de Sherbrooke (7,2 %).

De plus, la population estrienne est vieillissante, avec un âge médian de 48,1 ans. Ce vieillissement est plus marqué dans les territoires de Memphrémagog, où l'âge médian est de 54,4 ans, du Granit (âge médian de 52,4 ans) et la MRC des Sources (âge médian de 52 ans). Les plus jeunes sont concentrés dans la région métropolitaine de Sherbrooke (âge médian de 42 ans).

Le revenu médian après impôt des ménages de l'Estrie est de 75 360 \$ par année. Les revenus les plus élevés se trouvent dans la région métropolitaine de Sherbrooke (77 990 \$ par année), le RLS du Val-Saint-François (77 030 \$) et le RLS de Memphrémagog (76 170 \$). Le revenu médian après impôt des ménages les plus faibles se trouve dans le RLS des Sources (62 240 \$), le RLS du Haut-Saint-François (64 060 \$) et le RLS du Granit (68 510 \$).

Selon les données du Recensement de 2016, chez les 18 à 64 ans, le taux de personnes à faible revenu est de 15,4% à Magog, de 14% à Granby, de 17,4% à Cowansville et de 17,7% pour la région métropolitaine de Sherbrooke. Le taux de familles à faible revenu est de 8,2% à l'échelle de l'Estrie. Tout comme les revenus médians inférieurs, ce sont le RLS des Sources et le RLS du Haut-Saint-François qui ont les plus hauts taux de familles à faible revenu, qui sont respectivement de 10,7% et 9,4%. Dans la région métropolitaine de Sherbrooke, ce sont 9% des familles qui sont à faible revenu.

#### Portrait de l'habitation en Estrie

La précarité à l'itinérance s'est exacerbée dans les dernières années avec des baisses du taux d'inoccupation à la grandeur du territoire de l'Estrie et une hausse marquée du coût des loyers. Bien que décrié depuis de nombreuses années, la pandémie à la COVID-19 n'a fait qu'accentuer les difficultés pour

les habitants et particulièrement les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir de se loger convenablement. Cette situation préoccupante s'observe à la grandeur de la province, affectant autant les petits milieux que les grandes villes.

Dans les plus grands centres de population de l'Estrie (10 000 personnes et plus), les taux d'inoccupation se trouvent inférieurs à 3 %, ce qui correspond au taux d'équilibre. À titre d'exemple, le taux d'inoccupation est de 0,9 % à Sherbrooke, 0,1 % à Granby, 1,4 % à Cowansville et 0,9 % à Magog. Le même constat est observé dans les petites municipalités où les taux sont semblables. Par exemple, le taux d'inoccupation à Val-des-Sources dans le RLS des Sources est de 2,2 %. East Angus, dans le RLS du Haut-Saint-François a un taux d'inoccupation de 0,2 %.

En plus des faibles taux d'inoccupation, il y a eu d'importantes hausses du prix des loyers dans les dernières années, notamment dans les grands centres de population. Que ce soit pour améliorer leurs conditions d'habitation, parce qu'elles font face à une situation de reprise ou d'évincement ou simplement parce qu'elles vivent une situation d'imprévu financier, les personnes désirant se reloger présentent peu de capacité à le faire. Les risques de basculer dans une situation d'itinérance sont tangibles. À Sherbrooke, le loyer moyen est de 732 \$ par mois, à Granby de 724 \$ par mois et à Cowansville et Magog, les loyers moyens sont respectivement de 689 \$ et 655 \$. Cependant, ces données représentent les moyennes des loyers de logements habités mais ne représentent pas le coût des logements qui sont disponibles pour la location et qui sont souvent beaucoup plus élevés. Dans ce contexte, la recherche de logement est complexe pour une personne en situation d'itinérance qui souhaite accéder à un logement, et ce, en respect de sa capacité financière. Le taux d'effort lié au paiement d'un loyer positionne plusieurs individus dans une situation vouée à l'échec.

Le parc de logements subventionnés (Hébergement à loyers modiques (HLM) et logements du Programme de supplément au loyer (PSL)) en Estrie est composé de près de 5000 logements. Près de la moitié se trouvent à Sherbrooke, soit 2214 logements. Ces logements se trouvent principalement dans les villes urbaines et peu dans les RLS ruraux. Par exemple, il y a seulement 128 logements subventionnés qui sont disponibles dans le RLS du Granit et seulement 69 dans le RLS du Haut-Saint-François. Par ailleurs, les habitations à loyers modiques (HLM) et les logements subventionnés doivent composer avec des listes d'attentes importantes. Les dernières données de l'Office municipale d'habitation (OMH) de Sherbrooke font état de plus de 1200 ménages en attente d'un logement, toutes tailles confondues. Les difficultés d'accès sont d'autant plus présentes pour les familles nombreuses et les personnes seules, ainsi que pour les personnes en situation d'itinérance.

Pour répondre à la demande en logement qui est en croissance depuis la pandémie de la COVID-19, la construction de nouvelles résidences et nouveaux immeubles a grandement augmenté à l'échelle de l'Estrie. En effet, une hausse de 73 % en termes de valeur de permis de bâtir est notée, selon le rapport de 2021 de l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ). Ceci équivaut à 3600 nouveaux logements sur le territoire de l'Estrie, dont 2200 appartements. Malgré ces investissements en construction, les coûts d'acquisition des terrains et des immeubles, les coûts des matériaux et les coûts de la main-d'œuvre rendent l'habitation de plus en plus coûteuse et de plus en plus inaccessible pour les personnes à faible revenus.

#### Portrait du dénombrement en Estrie<sup>1</sup>

Dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 (PAII 2015-2020) *Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance*, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) affirmait son intention d'accroître sa compréhension du phénomène de l'itinérance. À cette fin, le MSSS a choisi de réaliser un portrait de l'itinérance au Québec. Le 24 avril 2018, la région de l'Estrie a participé à ce premier exercice de dénombrement des personnes en situation d'itinérance réalisé à l'échelle du Québec.

Dans le rapport du dénombrement, une personne est considérée comme étant en situation d'itinérance visible si elle n'a pas de domicile fixe permanent et se trouve sans abri au moment du dénombrement, dans

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Extrait de LATIMER, Eric, et François BORDELEAU. Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018, Ministère de la Santé et des Services sociaux, mars 2019

un lieu non conçu pour l'habitation humaine (exemple : voiture, squat), dans une ressource d'hébergement d'urgence, dans un refuge pour femmes victimes de violence conjugale, dans une ressource de transition ou, de façon temporaire, dans un centre de thérapie, un centre de réadaptation en dépendance, un centre de crise, un centre hospitalier ou en détention. Une personne est décrite comme étant en situation d'itinérance cachée si elle est hébergée temporairement chez d'autres personnes, dans un hôtel ou un motel, sans avoir de domicile fixe permanent; ou si elle demeure dans une maison de chambres.

Voici les principaux résultats de 2018 pour l'Estrie en lien avec le profil démographique des participants, l'utilisation des services et les besoins perçus des personnes en situation d'itinérance :

- Les femmes étaient proportionnellement nettement plus nombreuses dans les ressources de transition;
- Les personnes avec une orientation sexuelle autre qu'hétérosexuelle étaient aussi proportionnellement plus nombreuses en itinérance cachée (près de 18 % contre environ 10 % pour l'ensemble des répondants de la région);
- Parmi 244 répondants en Estrie, 17, y compris un seul homme, ont indiqué avoir passé la nuit du 24 avril 2018 avec un ou des enfants;
- Par ailleurs, parmi 309 répondants à la question, 6 personnes, y compris une femme, ont indiqué avoir servi dans les Forces armées canadiennes:
- Dans le cas de l'Estrie, où un grand nombre de répondants provenait de centres de thérapie, c'étaient les problèmes de dépendance et de toxicomanie qui étaient nommés le plus souvent comme raison de perte de logement (51 % contre 31 % au Québec). En contrepartie, les répondants de l'Estrie étaient moins nombreux, toutes proportions gardées, à citer l'incapacité à payer le loyer ou l'hypothèque (9 % contre 17 % au Québec) et à avoir un plus faible taux de problèmes de santé mentale (13 % contre 17 % au Québec);
- La très grande majorité des répondants, encore plus que dans l'ensemble des autres régions, excluant Montréal, recevait des revenus de l'aide sociale (77 % contre 71 %). Autrement, dans presque tous les cas, les répondants de l'Estrie étaient proportionnellement moins nombreux que ceux des autres régions à recevoir des revenus d'autres sources, notamment d'un emploi informel;
- Proportionnellement moins de répondants ont indiqué avoir visité un centre de jour (24 %) ou avoir eu des contacts avec des travailleurs de rue (33 %), par comparaison avec l'ensemble des régions, excluant Montréal (40 % et 39 %). Plus du quart des répondants (28 %) a aussi rapporté avoir été incarcéré au cours des 12 derniers mois;
- Dans la plupart des cas, les répondants étaient proportionnellement moins nombreux à évoquer le souhait d'un service parmi ceux qui leur ont été proposés comparativement aux autres régions du Québec, excluant Montréal. Cela était vrai notamment en ce qui concerne les services de santé physique (21 % contre 32 %) et ceux de santé mentale (27 % contre 36 %). Ils étaient en revanche proportionnellement un peu plus nombreux à souhaiter obtenir des services pour dépendance ou toxicomanie (32 % contre 26 %).

#### Portrait de la consultation régionale dans l'élaboration du PAII 2021-2026

Le MSSS a mené une consultation régionale auquel le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a pris part afin d'alimenter le Comité consultatif et la Table interministérielle en itinérance dans l'élaboration du PAII 2021-2026. Cette consultation a permis d'avoir une lecture globale des enjeux de l'itinérance des régions du Québec, dont l'Estrie, et des actions à prioriser. La participation à cette consultation par le comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie en février 2020 a incité les partenaires interpellés par l'itinérance à faire le point sur les actions prioritaires passées et futures. Cette réflexion a été contributive aux travaux de la planification communautaire et de l'accès coordonné dans le cadre du programme VCS ainsi que lors de la rédaction du plan d'action régional du comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie. De plus, ces mêmes enjeux et priorités ont été considérés dans l'élaboration de la stratégie de répartition du financement des mesures du PAII 2021-2026.

Les constats de cette consultation démontrent que les trente et une (31) actions du dernier plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 trouvent toujours écho parmi les partenaires qui souhaitent que l'esprit des actions se maintienne. Parmi la lecture régionale des cinq (5) axes du PAII 2015-2020, les partenaires insistent sur l'importance du travail de proximité qui permet de rejoindre différentes réalités et répond à différents besoins vécu à l'échelle locale. De plus, les enjeux de l'accès au logement, et distinctivement à l'hébergement, des personnes en situation d'itinérance ainsi que l'importance de soutenir l'offre de service d'accompagnement des personnes au travers de leur trajectoire sont des actions prioritaires identifiées lors de cette consultation.

De plus, la consultation régionale a abordé l'axe de la santé et des services sociaux où les actions prioritaires identifiées sont en cohérence avec les travaux menés dans le cadre 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. On dénote la volonté d'agir pour rendre accessible les services là où la clientèle se trouve, de diminuer les freins d'accès aux services et d'accroître la qualité des services en s'adaptant aux besoins et profils spécifiques de cette clientèle.

#### 1.3 LES GRANDS APPRENTISSAGES

Au cours des dernières années, différentes actions de lutte contre l'itinérance ont été menées en Estrie et particulièrement dans la communauté désignée de Sherbrooke. La transition entre le PAII 2015-2020 et le PAII 2021-2026 ainsi que le nouveau cycle de vie des projets 2022-2024 du programme VCS est l'occasion de réaliser un bilan et de tirer des leçons. Il faut garder à l'esprit qu'aucun bilan des apprentissages ne parviendrait à être exhaustif. Ainsi, chercher à inventorier l'ensemble des apprentissages serait donc un exercice vain. Pour rendre compte de cette réflexion de manière synthétique, cinq (5) grands apprentissages sont présentés. Ils permettent de faire état de la vision de la lutte à l'itinérance, sur le territoire et dans nos communautés, au courant des dernières années et inspirent la suite du plan évoqué dans ce présent rapport.

Au fil des ans, différents moyens en matière de lutte à l'itinérance ont été développés et soutenus. Au centre des solutions proposées demeure la concertation nourrit par la participation d'un éventail de partenaires tous interpellés par les enjeux et pistes d'action en itinérance. Cette collaboration est identifiée comme la condition de succès à la mise en œuvre du PAII 2021-2026; l'intersectorialité compose le troisième axe de cette politique dont le nom S'allier devant l'itinérance se veut porteur.

Régionalement, la communauté de Sherbrooke s'est dotée d'une structure de concertation afin d'avoir un lieu pour discuter et débattre de l'ensemble des questions qui touchent la lutte contre l'itinérance à Sherbrooke et au Québec. Née en 2001, la Table itinérance de Sherbrooke (TIS) s'est pourvue de cadres de référence afin de structurer la pensée collective. Son dernier cadre de référence précise que la TIS 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<sup>2</sup>.

Plus récemment, le contexte lié à la COVID-19 constitue un défi supplémentaire en matière de concertation et d'organisation de services et, de ce fait, la TIS est au cœur des actions. Elle joue ainsi un rôle pour soutenir les réflexions pour faire face à ce défi et, de manière plus large, contribuer à une plus grande cohésion dans la réponse aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir sur le territoire de Sherbrooke. Elle contribue à clarifier les contributions de l'ensemble des partenaires mais aussi, à résoudre des situations d'impasse qui, actuellement, peuvent se traduire par une déficience ou un manque de continuité dans l'offre de service de la communauté d'intervention et d'accompagnement.

Émanant d'une réflexion des membres de la TIS et des partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, l'équipe itinérance a initialement été mise sur pied en 2004 à Sherbrooke afin de développer des services de proximité en rejoignant les personnes dans la communauté. Cette démarche collective permettait une réponse au besoin de rendre plus accessibles les services de suivis psychosociaux aux personnes en situation d'itinérance dans la communauté sherbrookoise. La

13

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Cadre de référence sur l'itinérance à Sherbrooke, Table itinérance de Sherbrooke, mai 2019

complexification des problématiques en plus de la prévalence des problèmes de consommation chez les personnes itinérantes ou à risque d'itinérance sont élevées et ont exigé que les services soient offerts différemment. En effet, certaines personnes étaient plus difficiles à rejoindre comme celles vivant avec un trouble d'usage des opioïdes (TDO). Bien qu'il existe à Sherbrooke des services spécialisés en dépendance comme le TDO régulier, il n'en demeure pas moins que certaines personnes éprouvent des difficultés à recevoir et à se rendre vers ces services. Des services peu adaptés à la réalité de la personne itinérante ou des critères d'accès aux services spécialisés restrictifs peuvent être des obstacles à l'accessibilité. Devant ce constat, la Direction des programmes santé mentale et dépendance (DPSMD) a choisi de bonifier, en 2021, l'offre de service de l'équipe itinérance en y ajoutant des services spécialisés en dépendance tel que le traitement d'un trouble lié à l'utilisation d'opioïdes (TUO) avec une médication de substitution. Le financement de la bonification de l'équipe itinérance, dorénavant nommé l'équipe ACCES, provient du Plan d'action interministériel en dépendance (PAID) 2018-2028 faisant la démonstration que la lutte à l'itinérance doit être décloisonnée. Ainsi l'équipe ACCES vise à améliorer l'accès et la continuité des services en santé et services sociaux afin qu'ils soient plus adaptés et simplifiés pour les personnes vivant en marge des réseaux institutionnels, sociaux et communautaires en plus des personnes vivant avec un TUO en leur offrant un traitement par agonistes aux opiacés (TAO). Elle offre des services intégrés en santé mentale, en dépendance et en santé physique et permet d'intégrer davantage les interventions et les services à un seul endroit avec le principe du «no wrong door».

Tous les acteurs intersectoriels de l'Estrie s'entendent pour dire que les réponses à l'accès à un chezsoi pour les personnes en situation d'itinérance aux prises avec une instabilité résidentielle se déclinent sous plusieurs formes et ne s'arrêtent pas à un simple toit. De ce fait, les réflexions et actions entourant la dimension du logement à Sherbrooke ont une place importante dans le plan d'action de la TIS et ont largement contribué au déploiement des services liés à cette dimension. Ainsi, différentes offres de services sont issues des travaux de la table de concertation : le Centre communautaire Partage St-François qui offre parmi sa gamme de service un refuge d'hébergement d'urgence mixte selon une approche de réduction des méfaits; le Tremplin 16-30 qui offre du soutien communautaire et résidentiel à des jeunes de 16 à 30 ans en situation ou à risque d'itinérance en leur donnant accès à un accompagnement personnalisé et à un milieu de vie; la Coopérative de solidarité l'Autre-Toit dont l'objectif principal est de fournir des logements avec soutien communautaire à des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance; le projet APPART découlant de la Coopérative de solidarité et dont la mission est d'accompagner des personnes en situation d'itinérance ou à risque élevé d'itinérance dans leur recherche de logement dans le secteur privé.

Ces actions structurées, qui ont vu le jour grâce à la mobilisation de partenaires, assurent la diversité d'un panier minimal de services auquel une ville urbaine comme Sherbrooke doit être dotée.

La contribution de ces offres de services en logement et hébergement est reconnue par les partenaires et la communauté appuie leur soutien financier par le programme VCS. D'ailleurs, le besoin de soutenir les projets en matière de logement et d'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance est une des priorités du plan communautaire du programme VCS.

En plus de la TIS, l'Estrie a une instance de concertation stratégique ayant un mandat de prévention et de lutte à l'itinérance ainsi que de coordination des actions intersectorielles, et ce, sur l'ensemble du territoire de l'Estrie. Sous la responsabilité du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, le comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie assure la mise en œuvre d'un plan d'action Estrien, et ce, en déterminant les actions prioritaires à mettre en place sur son territoire pour prévenir et réduire l'itinérance.

Dans les dernières années, le comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie a priorisé l'arrimage du milieu de la justice et celui de la santé et des services sociaux dans l'identification des enjeux et des pistes de solutions pour répondre aux besoins d'accompagnement et d'adaptabilité des services pour les personnes en situation d'itinérance. Initialement, les partenaires locaux et régionaux souhaitaient permettre une réponse différente de l'incarcération ou des travaux compensatoires pour les personnes en situation d'itinérance faisant l'objet de constats d'infraction ou d'accusation. Les travaux des partenaires du territoire en vue de développer de nouvelles avenues d'intervention ont permis l'implantation progressive du programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM).

Les retombées positives de ce programme pour les individus en bénéficiant sont observées tant par le milieu de la justice que celui de la santé et en font un succès important à Sherbrooke. Outre la qualité du service, il faut également reconnaître que le PAJ-SM fait la démonstration de la capacité à collaborer entre les différents acteurs interpellés par les enjeux en itinérance et fait un excellent exemple de projet mobilisant. Il est d'ailleurs couramment cité comme modèle de réussite.

L'implantation du programme, adapté aux réalités locales, est en cours dans les RLS de la Haute-Yamaska et La Pommeraie. Assurer l'accès à ce programme pour l'ensemble du territoire de l'Estrie figure au plan d'action du comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie.

À l'instar de l'ensemble des régions du Québec, la pandémie liée à la COVID-19 a mis en évidence les inégalités sociales et économiques auxquelles les personnes en situation d'itinérance sont confrontées quotidiennement. Puisque les ressources et commerces étaient contraints de diminuer les accès à leurs milieux, le simple accès à des installations sanitaires a représenté un enjeu et a définitivement apporté un changement important dans la routine des individus en situation d'itinérance. De plus, l'obligation de se conformer à des exigences de la santé publique pour des personnes qui composent avec de nombreux problèmes sociaux et de santé était difficile à faire respecter alors que la sécurité et la dignité des personnes étaient fragilisées. La communauté s'est adaptée de façon exceptionnelle. En effet, les services ont été maintenus, adaptés, bonifiés, modulés et développés afin de répondre aux besoins les plus criants. En vue d'actualiser ces actions, l'Entente Canada-Québec visant à soutenir la réponse du secteur de l'itinérance à la COVID-19 dans le cadre de VCS a permis d'assurer, entres autres, un soutien aux axes prioritaires identifiés par les partenaires : le milieu de vie, l'aide alimentaire et l'accompagnement des personnes. Les partenaires de l'ensemble de l'Estrie ont ainsi bénéficié de financement déterminant pour soutenir directement les personnes en situation d'itinérance. La mobilisation des différents acteurs a permis l'ouverture d'un site non-traditionnel (SNT) de soins alors que le financement a soutenu la mise en œuvre d'une trajectoire de service spécifique à la COVID-19. Un second angle de l'utilisation de ce financement a également permis de réaliser des travaux liés à l'adaptation des infrastructures afin d'assurer un environnement sécuritaire pour les personnes utilisatrices des services et le personnel en contexte de pandémie. Le constat de ces investissements nous permet d'affirmer que la région s'est dotée d'un patrimoine d'infrastructure qui lui permet d'être mieux positionnée pour face faire à la pandémie actuelle et à de futures crises.

La décision de la répartition du financement de VCS en contexte de COVID-19 a également une incidence sur les choix quant à la répartition des sommes du programme VCS régulier. En effet, comme des projets importants ont été réalisés au courant des deux (2) dernières années en matière d'immobilisation, les partenaires n'ont pas priorisé l'utilisation de sommes au volet immobilisation pour les exercices financiers 2022-2023 et 2023-2024 dans le programme VCS régulier. À l'opposé, les partenaires ont explicitement nommé l'importance de voir des projets répondants aux enjeux collectifs soutenu par VCS, notamment la mise en œuvre d'halte-chaleur pour la période hivernale.

# DEUXIÈME PARTIE : ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION RÉGIONAL INTÉGRÉ

#### 2.1 STRUCTURE DE GOUVERNANCE

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

Le CIUSSS de l'Estrie — CHUS a pour mission de maintenir, d'améliorer, de restaurer la santé et le bien-être de la population de son territoire en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité. Quant à elle, la mission de la DPSMD est d'offrir des soins et des services diversifiés aux personnes atteintes d'un trouble mental, d'un trouble d'utilisation de substance, de troubles concomitants ou qui présentent un risque de l'être. Ces soins et services sont accessibles, intégrés,

permettent un accès continu et sont offerts en temps opportun. Ces services visent l'amélioration et le bienêtre des personnes et répondent aux besoins de celles-ci afin qu'elles maintiennent leurs rôles sociaux, une vie active et surtout le plein exercice de leur citoyenneté. Le volet de la population en situation d'itinérance ou à risque de le devenir relève principalement de la DPSMD qui est en lien avec la Table nationale de santé mentale, dépendance et itinérance du MSSS. Pour réaliser son mandat auprès de cette population cible, la DPSMD travaille de concert avec la Direction des services généraux (DSG) et la Direction de la santé publique (DSPublique) qui sont également des acteurs de premier plan dans la prévention et la lutte à l'itinérance.

L'ensemble des directions-cliniques du CIUSSS de l'Estrie – CHUS participe aussi aux travaux menés dans le cadre 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*. Outre les objectifs de rendre les soins et services accessibles, de qualité et en continuité dans chacune des directions-cliniques, la *Stratégie d'accès* permet d'ouvrir le dialogue avec les acteurs impliqués du réseau de la santé et des services sociaux au sujet du phénomène de l'itinérance et de l'importance d'établir des solutions.

#### Table itinérance de Sherbrooke

La TIS est la table de concertation pour la communauté désignée. Elle vise le développement et le maintien d'une cohésion dans les actions locales, elle favorise le développement de services complémentaires, la consolidation et l'amélioration des services rendus à la population itinérante ou à risque de le devenir. C'est un lieu privilégié pour discuter de l'ensemble des questions qui touchent la lutte contre l'itinérance à Sherbrooke. Les analyses et orientations qui se dégagent des discussions permettent aux partenaires de prendre en considération une diversité de points de vue basés sur des pratiques et des missions très variées. Depuis la mise en place de la TIS en 2002, les travaux ont notamment permis de développer une compréhension commune du phénomène de l'itinérance, de créer des liens entre les différents milieux d'intervention, de préciser les besoins de la communauté en matière de services et de susciter des partenariats concrets dans le développement de projets. En réponse aux besoins de concerter les actions des partenaires dans le contexte de la pandémie, la coordination de la TIS s'est vue partiellement financée par le programme VCS en contexte de COVID-19.

Afin de maintenir un échange riche et une pluralité de points de vue, les partenaires se sont assurés que la composition de la TIS regroupe des organisations issues de différents secteurs d'intervention (voir annexe I). Les membres de la TIS se rencontrent un minimum de cinq (5) fois par année et un comité de coordination traite différentes questions entre les rencontres. La TIS se dote d'un plan de travail annuel comportant des dimensions d'action permettant d'agir collectivement sur cinq (5) objectifs, la version présente de ce plan étant partiellement influencée par le contexte pandémique débuté en 2020. Trois (3) blocs d'activités permettent également de préciser les actions.

#### **DIMENSIONS D'ACTION**

- 1. Amélioration et complémentarité des pratiques et des actions;
- 2. Analyse des enjeux d'hébergement et de logement pour la mise en œuvre de mesures;
- 3. Partage et transfert des connaissances entre les partenaires de l'itinérance et les acteurs de la lutte contre la pauvreté à Sherbrooke;
- 4. Interlocuteur désigné et privilégié pour la communauté désignée.

#### LES OBJECTIFS

- 1. Assurer la cohésion des actions des ressources en itinérance sur le territoire de Sherbrooke;
- Optimiser la mise en application concrète des fondements du Cadre de référence sur l'itinérance à Sherbrooke;
- 3. Favoriser le développement et le transfert des connaissances et le partage d'expertise entre les ressources au bénéfice des personnes en situation d'itinérance;

- 4. Développer un sentiment de solidarité face à la nécessité de trouver des réponses aux situations d'impasse observées:
- 5. Favoriser la meilleure adaptation des ressources au contexte de pandémie de la COVID-19.

#### LES BLOCS D'ACTIVITÉS

1. Coordination, partenariat et représentation

Actions de coordination telles que les rencontres régulières de la TIS et du comité de coordination; production de documents qui structurent l'action (cadre de référence, plan d'action, études, etc.). Il comprend les activités de représentation auprès des décideurs susceptibles d'exercer un impact dans l'organisation des services aux personnes itinérantes.

2. Sensibilisation et formation

Activités qui permettent de diffuser de l'information auprès de la population générale et dans les milieux ciblés dans une perspective de transformation sociale et de développement des liens de solidarité. Activités qui favorisent l'acquisition de connaissances théoriques et le développement des habiletés pratiques d'intervention auprès des personnes itinérantes.

3. Consolidation et développement des services

Activités qui permettent de soutenir l'actualisation des priorités de développement identifiées périodiquement par les partenaires du milieu.

#### Comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie

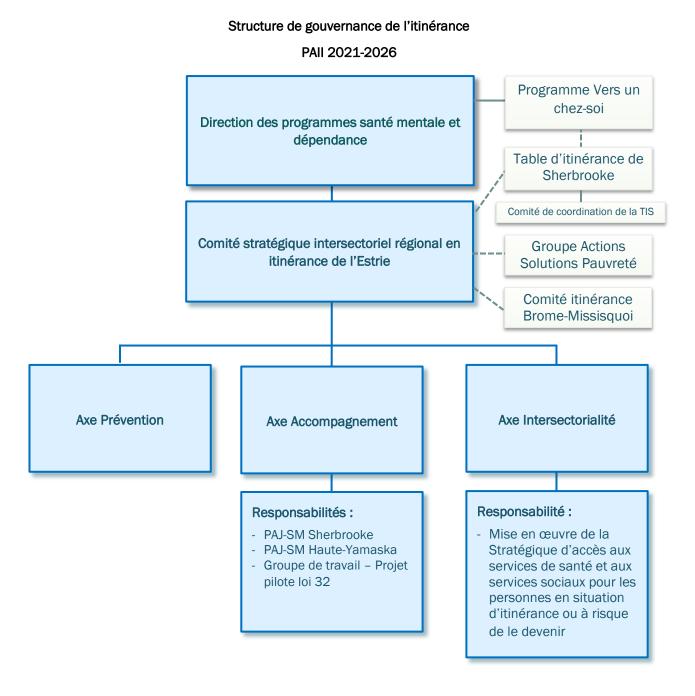
D'abord initié sous la responsabilité des Agences de la santé et des services sociaux (ASSS), le comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie a assuré initialement la mise en œuvre du PAII 2015-2020 pour l'ensemble du territoire de l'Estrie, et ce, en déterminant les actions prioritaires à mettre en place pour réduire et prévenir l'itinérance. Depuis, le comité poursuit son mandat et s'affaire à la planification de la mise en œuvre d'un nouveau plan d'action en cohérence avec les priorités du PAII 2021-2026. Le comité est composé de représentants de différentes instances gouvernementales, municipales et communautaires (voir annexe II), toutes concernées par l'itinérance et la responsabilité de cette instance relève de la DPSMD. Les représentants intersectoriels sont mobilisés dans l'identification d'actions de prévention et de lutte à l'itinérance au sein de leur établissement tout comme dans le développement d'actions collectives. Parmi les participants on retrouve un représentant de la TIS, du Groupe Action Solutions Pauvreté (GASP) et du Comité itinérance Brome-Missisquoi. Ceux-ci assurent la liaison auprès de leurs membres.

#### Cette instance contribue à :

- Identifier les actions prioritaires à implanter en Estrie;
- Favoriser la mise en œuvre des actions identifiées comme prioritaires:
- Favoriser l'utilisation optimale des ressources disponibles pour prévenir et réduire l'itinérance;
- Stimuler la concertation entre les partenaires concernés par l'itinérance;
- Favoriser l'interface avec d'autres problématiques associées à l'itinérance;
- Favoriser la circulation de l'information concernant le déploiement du plan d'action auprès des régions.

De plus, la Stratégie d'accès aux services de santé et services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir relève du comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie et vise spécifiquement le réseau de la santé et des services sociaux, où chaque direction clinique du CIUSSS de l'Estrie – CHUS se mobilise et est contributive aux pistes de solutions. Après avoir été suspendue dans le contexte de la pandémie à la COVID-19, la reprise de ces travaux s'est effectuée à l'hiver 2022 afin de poursuivre les améliorations au sein de chaque direction ainsi que d'établir des priorités régionales à mettre en œuvre dans l'esprit de cette stratégie.

Le schéma de la structure de gouverne de l'itinérance, sous la responsabilité de la DPSMD, est en évolution afin de s'ajuster aux différentes mesures et plans d'action en vigueur et pourrait être amenée à changer selon les décisions portées par le comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie.



#### 2.2 CONSULTATIONS

La collaboration et la concertation permettant l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies collectives sont au cœur des actions menées par la DPSMD concernant l'itinérance. Elles permettent de faire face conjointement aux problématiques complexes vécues par les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Plusieurs processus de consultation ont contribué à l'élaboration de ce plan d'action régional et communautaire en itinérance.

Tout d'abord, par le biais d'un sondage en février 2020, les membres du comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie ont réalisé un bilan des actions posées et se sont prononcés sur les actions à poursuivre dans la lutte à l'itinérance au plan provincial et régional. Puis, entre mars 2020 et janvier 2021, afin d'assurer une veille active des enjeux vécus en itinérance durant la crise sanitaire entourant la COVID-19, la DPSMD a chapeauté des rencontres hebdomadaires. Ces dernières ont véhiculé les informations essentielles entre les collaborateurs de la DPSMD, de la DSPublique et des partenaires communautaires. Ces rencontres permettaient également, par la suite, de soulever les enjeux aux représentants du MSSS.

Ensuite, l'Entente VCS 2019-2024 établit les orientations pour la mise en œuvre du programme au Québec. Ainsi, depuis le 1er avril 2021, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS est responsable de la mise en œuvre du programme à l'échelle régionale. Tel qu'exigé par le programme VCS en communauté désignée, l'exercice de la planification communautaire a donc été chapeauté par la DPSMD avec la contribution des membres du comité de coordination de la TIS. Les partenaires interpellés par la prévention et la réduction de l'itinérance au sein de la communauté ont alors été invités à une séance de consultation afin de poser un regard collectif sur les besoins et stratégies en matière de lutte et de prévention à l'itinérance, d'assurer une vision concertée des pistes d'actions et d'établir les priorités d'investissements pour les prochaines années.

Les membres de la TIS ainsi que les membres du comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie ont été ciblés en raison de leur expertise et de leur lecture des besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Dans le contexte des mesures sanitaires dues à la pandémie, cette consultation s'est déroulée en formule tables-rondes via la plateforme *Teams*. Les participants, qui avaient été préalablement invités à consulter leurs organisations, ont été invités à discuter, débattre et faire émerger des propositions lors de ces ateliers. Celles-ci ont été déposées dans le rapport de la planification communautaire préalablement à l'appel de projets VCS.

L'annonce de financement supplémentaire par le programme VCS pour les exercices financiers 2022-2023 et 2023-2024 pour l'ensemble du territoire estrien ainsi que l'élaboration de la stratégie de répartition des mesures financées en Estrie par le PAII 2021-2026 ont exigé de nouvelles consultations auprès des partenaires de premier plan. Ainsi la TIS, le GASP ainsi que les ressources privées ou communautaires offrant de l'hébergement en dépendance ont été consultés dans le but d'établir une stratégie commune de répartition du financement disponible en itinérance. Les instances ont consulté leurs membres et déposé leurs recommandations au regard du financement disponible à la DPSMD qui a fait le choix d'appuyer ces dernières.

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

# 2.3.1 ACTIONS DU COMITÉ STRATÉGIQUE INTERSECTORIEL RÉGIONAL EN ITINÉRANCE DE L'ESTRIE

Le comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie a pour objectif de favoriser l'éclosion de la réflexivité chez les actrices et acteurs impliqués ainsi que déterminer les actions de prévention et de lutte à l'itinérance en Estrie. Il assure une cohésion et une cohérence des actions à mettre en place au plan régional.

Dans une optique d'appropriation du nouveau PAII 2021-2026 ainsi qu'avec l'objectif d'identifier les priorités de la région au regard de la prévention et de la lutte à l'itinérance, le comité s'est réuni lors de trois (3) séances de remue-méninge. Celles-ci ont permis de dégager les forces, lacunes et les priorités de territoire au regard de chacun-des axes du PAII 2021-2026 soit la prévention, l'accompagnement et l'intersectorialité. De plus, les conclusions de la planification communautaire de VCS ont soutenu l'exercice du comité afin de se donner une vision intégrée des enjeux et des pistes d'actions en matière d'itinérance. L'objectif est d'assurer une complémentarité entre les orientations du plan communautaire et les actions entreprises par ce comité. Les priorités identifiées dans le plan communautaire y sont ainsi rattachées afin de contribuer à leur réalisation. Les stratégies d'investissement au regard des mesures financées par le PAII 2021-2026 ont également contribué à l'analyse des priorités dégagées par ce comité.

Enfin, cette démarche a conduit à la production d'un plan d'action régional en itinérance, découlant du plan d'action interministériel. Le plan d'action régional a été élaboré dans un esprit de concertation, de création de solutions concrètes et réalisables tout en se modulant à la réalité du territoire de l'Estrie. Il vise un engagement de chacun des collaborateurs selon une approche structurante. Les actions qui seront déployées en itinérance sur le territoire de l'Estrie sont présentées sommairement à l'annexe III.

#### 2.3.2 MESURES FINANCÉES EN ESTRIE PAR LE PAII 2021-2026

Dans son plan d'action, le gouvernement du Québec indique qu'il « doit prévenir les trajectoires qui mènent à une situation d'itinérance et accompagner les personnes qui s'y trouvent vers la stabilisation de leur situation résidentielle, financière, socioprofessionnelle, juridique et/ou de santé, en tenant compte de leurs besoins, de leur rythme et de leurs aspirations». En trame de fond et pour y parvenir, le gouvernement appuie son plan d'action sur les principes directeurs suivants :

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

Le plan d'action interministériel fait de l'itinérance une responsabilité collective : il invite en effet, toutes les personnes impliquées à collaborer entre elles pour multiplier leurs expertises.

Afin de se donner les moyens de déployer des actions, le gouvernement du Québec rend disponible du financement au CIUSSS de l'Estrie – CHUS totalisant 4 685 033 \$ pour les années 2021-2026 réparti parmi six (6) mesures. La section suivante précise les informations quant aux financements disponibles par mesure ainsi que les choix de répartition déterminés et leurs justifications. Les projets déposés en réponse aux mesures du PAII 2021-2026 qui ont fait l'objet d'un appel de proposition ont été étudiés par un comité de sélection dont le mandat était le même que celui du processus de sélection du programme VCS.

## **AXE PRÉVENIR**

## Action 1 : Soutenir les jeunes vulnérables dans leur passage à la vie autonome

Mesure 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

En respect de la mesure, ce sont les jeunes qui quittent le Centre de réadaptation Val-du-Lac qui bénéficieront des dix (10) unités du PSL qui leur sont dédiés. Ceux-ci pourront compter sur le support de l'équipe du Soutien apprentissage à la vie adulte (SAVA). Cette dernière vise à mieux soutenir la transition à la vie adulte des jeunes hébergés âgés de 16 à 19 ans. Ce programme s'est élargi à une clientèle pouvant être âgée jusqu'à 25 ans afin de mieux soutenir les jeunes et agir, entres autres, en prévention à l'itinérance. En plus d'aider ces jeunes à tisser des réseaux de soutien et à favoriser leur intégration au marché du travail ou à une formation qualifiante, l'accompagnement offert visera à soutenir et développer les aptitudes à la vie autonome en logement.

Le mandat des intervenantes et intervenants du SAVA correspond à la définition des services attendus dans le cadre de l'accompagnement des jeunes soutenus par des PSL. La direction de cette équipe souhaite toutefois faire preuve d'innovation en bonifiant sa structure d'équipe en mettant en œuvre un projet pilote de pair-aidant. Une personne ayant vécu un parcours similaire aux usagers permettra de les accompagner différemment dans leur transition à la vie adulte dans l'objectif de créer un passage distinct de celui de l'itinérance. La bonification de l'équipe SAVA par le projet pilote de pair-aidant pour l'accompagnement de cinq (5) jeunes en vue d'une stabilité résidentielle est ainsi le choix retenu.

Le choix de la répartition des dix (10) PSL jeunesse sur le territoire est le suivant : cinq (5) PSL à l'office municipal d'habitation (OMH) de Sherbrooke, deux (2) PSL à l'office d'habitation Haute-Yamaska-Rouville (OHHYR), deux (2) PSL à l'OMH de Magog ainsi qu'un (1) à l'OH de Brome-Missisquoi.

#### Financement disponible en Estrie

Financement pour l'année 2021-2022 affecté au CIUSSS de l'Estrie - CHUS : 25 875 \$ Financement annuel de 2022-2026 affecté au CIUSSS de l'Estrie - CHUS : 32 100 \$

Total sur cinq (5) ans: 154 275 \$

#### Action 3 : Prévenir la complexification des problématiques

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

L'équipe de proximité ACCES du CIUSSS de l'Estrie – CHUS déploie des services de première (1<sup>re</sup>) ligne dans le RLS de Sherbrooke afin d'accompagner une clientèle adulte vivant en marge des réseaux institutionnels, sociaux et communautaires vers des services médicaux et psychosociaux. Parmi les services qu'elle offre, l'équipe ACCES repère et accompagne les personnes en situation d'itinérance vers les services d'évaluation spécialisée en dépendance du Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie (CRDE), Centre Jean-Patrice Chiasson (CJPC). Toutefois, se déplacer pour obtenir des services au centre de réadaptation est un obstacle important pour la clientèle et représente un enjeu dans le continuum de services.

L'orientation choisie afin d'ajuster l'offre de service aux besoins de la clientèle est d'ajouter du personnel qualifié à l'équipe ACCES qui aura le mandat de réaliser les évaluations spécialisées en dépendance dans le milieu en rejoignant de façon proactive les personnes les plus éloignées des services. Aller à la rencontre des personnes où elles se trouvent signifie de rendre accessible des services spécialisés en dépendance en dehors des lieux de traitement traditionnels en établissement. Des milieux, tels les ressources d'hébergement en dépendance (RHD) et l'établissement de détention, sont ciblés par la bonification de cette offre de service. Plus spécifiquement, les personnes bénéficiant d'un service par la RHD, qui offre cinq (5) lits de dégrisement, auront accès à une meilleure continuité dans les soins et services offerts en fonction de leur situation, et ce, directement là où elles se trouvent. Elles seront évaluées et orientées vers des services avant leur départ de la ressource. Avec l'ajout de cette mesure, l'accès aux services de gestion de sevrage interne ainsi que les services externes du centre de réadaptation en dépendance sera facilité. De plus, la liaison avec l'ensemble des ressources d'hébergement en dépendance sera améliorée. Le continuum en dépendance ainsi rehaussé, la prévention de la complexification des problématiques en présence de sevrage ou intoxication sévère pour les personnes en situation d'itinérance sera favorisée, et ce, dans une perspective de traitement intégré.

Dans l'objectif de réaliser cette mesure, l'équipe ACCES sera bonifiée de personnel spécialisé en dépendance afin d'élargir l'équipe intégrée. Ainsi, deux (2) postes, équivalents à temps complet, spécialisés en dépendance seront ajoutés : une (1) infirmière clinicienne et un (1) travailleur social. L'embauche d'un consultant expert en 2021-2022 a permis l'analyse des besoins et l'élaboration des éléments à bonifier dans l'offre de service existante. De plus, dans un souci d'amélioration continue de cette offre de service, une attention particulière sera mise en place pour suivre les retombées de cette mesure. Ainsi, des données concernant les évaluations complétées et les références actualisées seront recueillies.

Des séances d'information présentant la bonification de l'offre de service existante de l'ensemble des ressources d'hébergement en dépendance, des différentes directions-cliniques du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, des organismes communautaires ainsi que des partenaires intersectoriels en itinérance sont prévues. Les contours de cette offre de service pourront alors être modulés avec l'apport de nos partenaires.

De plus, une part du financement de la présente mesure est rendue disponible auprès d'un organisme dans l'objectif de réaliser un projet structuré d'hébergement d'urgence en itinérance destiné aux personnes qui ont des comportements à risque au regard de leur consommation. Ce projet contribuera au continuum de

service en dépendance en offrant une alternative et une réponse aux besoins de diversifier l'offre de service en hébergement d'urgence. Des séances d'information auprès de nos partenaires communautaires et de dépendance ont été réalisées pour réaliser cet appel de proposition.

#### Financement disponible en Estrie

Financement pour l'année 2021-2022 : 114 292 \$

Financement annuel de 2022-2026 affecté au CIUSSS de l'Estrie - CHUS : 200 000 \$

Financement annuel de 2022-2026 affecté aux ressources en hébergement d'urgence (RHU): 74 300 \$

Total sur cinq (5) ans: 1 211 492 \$

#### **AXE ACCOMPAGNEMENT**

Action 5 : Assurer aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir un logement abordable, sécuritaire et salubre avec accompagnement

Mesure 5.2 Augmenter le nombre de logements pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir

Dans l'objectif de favoriser la stabilité résidentielle ainsi que le maintien en logement des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être, le gouvernement du Québec, par le biais de la Société d'habitation du Québec (SHQ), rend disponible vingt-cinq (25) unités de supplément au loyer pour le territoire de l'Estrie. Initialement, dix (10) unités ont été annoncées puis une bonification de quinze (15) unités supplémentaire a été ajoutée. Rappelons que les PSL permettent à des ménages à faibles revenus d'habiter dans des logements qui font partie du marché locatif privé, tout en payant un loyer similaire à celui d'une habitation à loyer modique.

Les réflexions entourant la stratégie de répartition de ces unités sur le territoire estrien ont pris en considération les enjeux suivants :

- Le faible taux d'inoccupation des logements sur l'ensemble du territoire, particulièrement dans les zones urbaines de l'Estrie;
- La coordination du volet de l'accompagnement qui devra être disponible pour chacune de ces unités;
- L'expertise développée de certains organismes communautaires dans le soutien aux PSL;
- Le poids populationnel des municipalités;
- Les faibles retombées anticipées d'un choix de disperser les unités parmi les neuf (9) RLS de l'Estrie.

La répartition retenue pour ces vingt-cinq (25) unités perçus dans le cadre du PAII 2021-2026 a donc été de favoriser les pôles urbains de Sherbrooke et de Granby.

PSL disponible en Estrie

Total de vingt-cinq (25) PSL

Seize (16) PSL: OMH de Sherbrooke

Neuf (9) PSL: OH de la Haute-Yamaska-Rouville

# Mesure 5.3 Augmenter l'offre de service d'accompagnement en logement transitoire et permanent

Favoriser l'accès à un logement abordable est un levier incontournable dans la lutte à l'itinérance. Afin de soutenir les personnes en situation d'itinérance qui bénéficieront d'une unité de supplément au loyer par la mesure 5.2 ou non, une offre de service ayant pour mandat d'assurer un accompagnement auprès des personnes les plus vulnérables est rendue disponible. Précisons qu'actuellement, seules les dix (10) premières unités de PSL sont liées à la mesure d'accompagnement par le PAII 2021-2026, les quinze (15) unités supplémentaires ne bénéficiant d'aucun levier financier additionnel pour rehausser l'offre d'accompagnement. L'accompagnement offert peut, entre autres, se traduire par le soutien à la recherche de logement en vue de guider la clientèle dans l'acquisition des habiletés requises en logement tant transitoire que permanent. Au total, plus de quarante (40) personnes accompagnées sont visées par cette mesure en Estrie.

L'expertise des partenaires du milieu communautaire dans l'octroi de services de proximité est reconnue et soulignée par les différents acteurs intersectoriels. L'entièreté des sommes destinées à l'accompagnement de la clientèle a donc été proposée au milieu communautaire dans le cadre d'un appel de proposition qui balisait les services attendus par la mesure. Chacun leur tour, les partenaires de la TIS et du GASP ont été informés de l'appel de proposition.

En respect de la répartition des premières unités de PSL, les sommes réservées à l'accompagnement ont été proportionnellement réparties en fonction des territoires desservis par les offices d'habitation, soit l'OHM Sherbrooke et l'OH Haute-Yamaska-Rouville. Des réalités différentes sont observées sur ces deux (2) territoires; à Sherbrooke, tant le milieu communautaire que le milieu institutionnel de la santé et des services sociaux ont des équipes dédiées aux services de proximité et offrent une réponse aux besoins de suivis des personnes en situation d'itinérance. Quant à la municipalité de Granby, des services de proximité sont disponibles par le milieu communautaire alors que les équipes des directions santé mentale et des services généraux rejoignent cette clientèle sans toutefois avoir d'équipe dédiée spécifiquement aux personnes vivant de la marginalisation ou en situation d'itinérance.

Des échanges ont eu lieu auprès de l'OMH de Sherbrooke et l'OH de la Haute-Yamaska-Rouville afin d'établir les balises de collaboration, l'identification des modalités de références à ce programme dans l'objectif de soutenir de façon urgente les personnes les plus vulnérables et l'établissement des critères de priorisations qui seront retenus pour l'attribution des unités de logement.

Conjointement à ces travaux, la DPSMD, en collaboration avec les membres du comité Hébergement-Logement, sous la gouverne de la TIS, a développé un projet d'Accès coordonné au regard de *l'Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet capacité communautaire et innovation dans le cadre du programme Vers un chez-soi* <sup>3</sup>(l'Entente CCI). L'esprit de ces travaux consiste à revoir l'accès aux services d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance afin de les rendre plus facilement accessibles, de prioriser les personnes avec les besoins les plus grands, et ce, vers une réponse adéquate à leurs besoins. Le groupe de travail de l'accès coordonné a fait le choix d'arrimer les travaux de ces deux (2) chantiers pour le RLS de Sherbrooke. Ainsi, un organisme assurant l'accompagnement des personnes par la mesure 5.3 du PAII 2021-2026 coordonnera également l'accès coordonné. Des précisions se retrouvent à la section 2.5 de l'accès coordonné de ce présent rapport.

#### Financement disponible en Estrie

Financement pour l'année 2021-2022 : 137 083 \$

Financement annuel de 2022-2026 affecté aux partenaires de Sherbrooke : 161 400 \$

Financement annuel de 2022-2026 affecté aux partenaires de la Haute-Yamaska : 107 600 \$

Total sur cing (5) ans: 1 213 083 \$

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Entente visant la mise en œuvre au Québec du volet capacité communautaire et innovation dans le cadre du programme Vers un chez-soi, 2019

# Action 6 : Offrir des soins et des services sociaux adaptés aux besoins des personnes en situation d'itinérance

Mesure 6.1 Soutenir et consolider le continuum d'hébergement d'urgence et de transition et 6.2 Consolider les services d'hébergement d'urgence et de transition pour les femmes en situation d'itinérance

En matière de lutte à l'itinérance, rendre accessible des services d'hébergement d'urgence et de transition fait partie du panier de service de base auquel les personnes en situation d'itinérance doivent avoir accès. Le territoire de l'Estrie étant vaste, l'hébergement d'urgence et de transition se centralisent dans les deux (2) zones urbaines soit Sherbrooke et Granby. Toutefois, le besoin de répondre aux enjeux d'hébergement est un incontournable pour l'ensemble de nos RLS. Force est de constater que les besoins sont diversifiés et le profil de la clientèle complexe. De plus, dans le contexte de la COVID-19, des partenaires ont mis en œuvre des initiatives créatives pour répondre aux besoins grandissants en matière d'hébergement et de logement dans leur localité afin d'offrir une réponse à ce besoin essentiel. Toutefois, la pandémie a également mis en évidence la présence de l'itinérance dans tous les milieux où une part des personnes en situation d'itinérance fait le choix de vivre en marge des ressources d'hébergement d'urgence disponibles.

Des consultations auprès des partenaires intersectoriels de la TIS, du GASP et de la DPSMD ont été effectuées afin de mettre en lumière les besoins de consolidation, de bonification, d'adaptation et de développement d'offre de service en matière d'hébergement des personnes en situation d'itinérance. Pour ce faire, l'élaboration d'un portrait des besoins non-répondus et l'identification de projets de développement ont été initiés. Au terme de l'exercice, il a été déterminé que la consolidation des services d'hébergement d'urgence et de transition offerts sur l'ensemble du territoire correspondait aux besoins de l'Estrie afin d'assurer une réponse de qualité, et ce, en continu, auprès des personnes en situation d'itinérance. Un travail a aussi été réalisé en collaboration avec la Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQEPP) afin d'identifier tous les organismes éligibles au regard de cette mesure. En effet, celle-ci s'adresse à un plus large éventail d'organismes que ceux faisant partie de la TIS et du GASP.

En cohérence avec la mesure 6.2, certains organismes d'hébergement d'urgence et de transition en Estrie desservent une clientèle mixte. Ainsi, ceux-ci ont été considérés dans la clé de répartition.

#### Financement disponible en Estrie

Financement annuel de 2021-2026 affecté aux partenaires : 246 700 \$

Total sur cinq (5) ans: 1 233 500 \$

#### Mesure 6.3 Consolider les services de proximité en itinérance

La Politique nationale de lutte à l'itinérance « Ensemble pour éviter la rue et en sortir » définit l'itinérance comme « 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 »<sup>4</sup>. Vivre en retrait de la société amène donc le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et le milieu communautaire à offrir différemment leurs services là où la personne se trouve.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Politique nationale de lutte à l'itinérance Ensemble pour éviter la rue et en sortir, 2014

La consolidation des services de proximité par le biais du financement du PAII en Estrie prendra donc les formes suivantes :

- 1) Le déploiement de service de proximité en démarchage (outreach) à l'équipe de santé mentale et dépendance du RLS de Haute-Yamaska avec l'ajout d'un nouveau poste d'intervenant dont le mandat spécifique sera destiné à l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance.
  - Actuellement l'outreach à Granby par le CIUSSS de l'Estrie CHUS s'opérationnalise via les services de santé mentale et de dépendance alors que le phénomène de l'itinérance est plus complexe et se traduit bien au-delà des critères diagnostiques d'un programme-clinique. Ce service visera le repérage de la clientèle et son accompagnement vers les services offerts par le RSSS en se basant sur les bons coups de l'offre de service mis en place par l'équipe de proximité ACCES de Sherbrooke. La personne pourra également faciliter les trajectoires de services sur le territoire de Granby.
- 2) Le développement de la fonction de professionnel répondant en itinérance au sein du CIUSSS de l'Estrie -CHUS fait écho aux travaux 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* en cours d'implantation depuis 2018. Ce nouveau poste de liaison clinique entre les différents programmes clientèle du CIUSSS de l'Estrie CHUS ainsi que les partenaires communautaires se veut une réponse aux situations complexes de la clientèle ainsi qu'au phénomène de portes tournantes trop souvent vécus lors de référence aux services institutionnels. Ce professionnel permettra de mieux soutenir et outiller les cliniciens dans leur pratique. Il contribuera à «déstigmatiser» la clientèle parmi les autres programmes et facilitera l'adaptation des pratiques.

#### Financement disponible en Estrie

Financement annuel de 2022-2026 affecté au CIUSSS de l'Estrie – CHUS

lié au démarchage : 89 800 \$

Total sur cinq (5) ans: 359 200 \$

Financement de 2021-2022 affecté au CIUSSS de l'Estrie - CHUS

lié à la fonction de professionnel répondant : 79 083 \$

Financement annuel de 2022-2026 affecté au CIUSSS de l'Estrie – CHUS

lié à la fonction de professionnel répondant : 100 000 \$

Total sur cing (5) ans: 479 083 \$

## **AXE INTERSECTORIALITÉ**

# Action 12 : Favoriser le développement des compétences des intervenantes et des intervenants

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

La complexité de l'itinérance et ses multiples facettes exigent à tous les acteurs concernés par le phénomène de parfaire ses connaissances. Pour ce faire, les organisations et les professionnels doivent être soutenus dans le développement de leurs compétences qu'elles soient cliniques ou organisationnelles. Que ce soit par des formations, du co-développement ou l'apport d'un expert en soutien clinique, les différents établissements et organismes de l'Estrie développent des mesures pour soutenir de meilleures pratiques.

En reconnaissant l'expertise de nos partenaires qui soutiennent directement les personnes en situation d'itinérance au quotidien et dans le respect de l'esprit de la mesure, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a rendu disponible une somme à chaque promoteur de projets financés dans le cadre du programme VCS pour l'exercice financier 2022-2024. Ainsi, vingt-deux (22) équipes ont bénéficié de soutien au développement

des compétences des intervenantes et intervenants sur l'ensemble du territoire de l'Estrie. À noter que seuls les promoteurs de projets financés lors du premier appel de projets dans la communauté désignée ont bénéficié de ce financement.

De plus, une deuxième priorité est de soutenir l'ensemble des équipes de la DPSMD qui œuvrent sur neuf (9) RLS distincts alors qu'une seule équipe dédiée à l'intervention de proximité en itinérance est active à Sherbrooke. Des ouvrages de référence liés à l'itinérance ont ainsi été acquis et distribués à chacune des équipes.

Financement disponible en Estrie

Financement affecté aux partenaires : 30 800 \$

Financement affecté au CIUSSS de l'Estrie - CHUS : 3 600 \$

Financement total disponible pour l'année 2021-2022 uniquement : 34 400 \$

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

La concertation et la collaboration à l'échelle communautaire s'inscrivent comme principes fondamentaux du programme VCS. La communauté désignée du territoire estrien, en l'occurrence Sherbrooke, a ainsi été appelée à identifier ses priorités locales dans le cadre d'un exercice de planification communautaire impliquant des acteurs de la communauté en itinérance. Le plan communautaire en itinérance de Sherbrooke 2022-2024 s'inscrit en continuité des priorités stratégiques mises de l'avant dans le plan précédent et reflète les orientations présentées dans le cadre de référence de la TIS. Ainsi, les priorités communautaires tendent à :

- Améliorer les conditions de vie des personnes en situation d'itinérance;
- Réduire le nombre de personnes en situation d'itinérance;
- Prévenir l'itinérance.

Pour ce faire, la communauté de Sherbrooke appuie ces priorités communautaires sur les principes de la politique nationale de lutte à l'itinérance :

- Reconnaître le pouvoir d'agir des personnes concernées et le renforcer;
- Considérer les personnes comme des citoyennes et des citoyens à part entière;
- Se responsabiliser collectivement pour une stratégie globale;
- Miser sur une approche d'accompagnement et de soutien;
- Reconnaître la diversité des visages, des parcours et des réponses;
- Assurer un leadership interministériel et une concertation intersectorielle.

Il est important de rappeler les visées de l'exercice de la planification communautaire, à savoir qu'il établit les assises en vue de l'appel de projets du programme VCS pour les années 2022-2024. Bien que la coordination de ce processus soit de la responsabilité de la DPSMD, la planification communautaire se veut un processus qui permet de nous positionner collectivement sur les choix des investissements de ces fonds publics et s'assure que ces choix découlent d'une vision intégrée et partagée. À cette fin, le plan

communautaire a été présenté au comité stratégique de la DPSMD le 25 octobre 2021 et celui-ci a appuyé les orientations décrites. Il a également été présenté à la TIS qui a siégé le 15 novembre 2021 et qui a émis le positionnement suivant :

« Ayant participé à son élaboration, les membres de la Table itinérance de Sherbrooke émettent un avis favorable au Plan communautaire en itinérance de Sherbrooke 2022-2024 du programme Vers un Chez-Soi. Cette étape préalable fera office de balise d'orientation dans l'élaboration des projets concertés qui seront soumis. Cet avis favorable est tout de même lié à une réserve de vigilance par rapport à l'opérationnalisation de certains aspects, notamment envers l'utilisation qui sera faite des résultats de suivis des indicateurs, ainsi que pour ce qui est de l'implantation d'un système d'accès coordonné, ce dernier devant se faire dans le respect de l'autonomie des organismes communautaires appelés à y participer. »

# 2.4.1 PRIORITÉS D'INTERVENTIONS ET RÉSULTATS VISÉS POUR CHACUN DES SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les priorités d'interventions définies et retenues ont fait l'objet d'échanges dans le cadre de la consultation intersectorielle du 27 septembre 2021. Elles structurent, à l'échelle de Sherbrooke, les efforts collectifs en matière de prévention et de réduction de l'itinérance. Ces priorités ont également guidé l'analyse des projets par le comité de sélection, qui a veillé au respect de celles-ci.

Ces priorités ne sont pas exhaustives mais bien complémentaires aux différents travaux en cours mis de l'avant, entre autres, par le comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie. Elles sont présentées dans la section suivante selon les cinq (5) secteurs d'activités du programme VCS. Une définition de chacun de ces secteurs d'activités, provenant de l'Entente Canada-Québec concernant VCS 2019-2024, est également offerte.

#### Service de logement

Les services de logement sont ceux qui permettent à un individu ou à une famille de faire la transition vers un logement plus stable qui a été jugé adéquat et sécuritaire. Entre l'accès à un toit et l'appropriation d'un « chez-soi », il y a par ailleurs de nombreux pas à franchir qui nécessitent un accompagnement.

# Objectifs Améliorer, consolider et développer le maintien et l'accessibilité au logement en accompagnant les personnes dans les démarches de recherche de logement, d'aide au déménagement et d'installation en logement, d'entreposage, etc. Développer des partenariats avec différentes instances publiques et privées afin de faciliter l'accès au logement Résultats visés Faciliter l'accès à un logement logement logement

#### Prévention et orientation vers des services offerts à l'extérieur des refuges

Les activités de prévention visent à aider les personnes et les familles à risque d'itinérance à trouver des solutions à une situation précaire afin d'éviter que celles-ci se retrouvent à la rue. Ces activités sont un point de bascule important pour éviter l'itinérance.

Objectifs	Résultats visés
<ul> <li>Favoriser et consolider le soutien communautaire en logement afin de maintenir les personnes à risque d'itinérance en logement</li> <li>Améliorer, consolider et développer les services de soutien en prévention à la perte du logement</li> </ul>	<ul> <li>Éviter le retour à la rue ou dans les services d'hébergement d'urgence</li> <li>Faciliter les démarches de relocalisation afin d'éviter un retour à la rue</li> </ul>
- Développer les services d'aide à la recherche de logement	

#### Services de soutien aux personnes desservies

Les services de soutien à la clientèle comprennent des services personnalisés qui aident à faciliter l'intégration des structures de soutien et les liens entre celles-ci, comme la prestation de services relatifs au traitement et à la satisfaction des besoins essentiels. Ils incluent des services pour favoriser l'intégration économique, sociale et culturelle des individus et des familles. La portée de ces services assure, entre autres, une réponse aux besoins essentiels des individus (nourrir, se vêtir, se loger).

De plus, la reconnaissance des impacts positifs à une approche de proximité où le lien de confiance avec la personne est au cœur de l'intervention n'est plus à défendre en itinérance et a été maintes fois identifiée comme prioritaire par nos partenaires intersectoriels.

Objectifs	Résultats visés
<ul> <li>Consolider l'offre de service de l'hébergement d'urgence</li> <li>Développer des partenariats dans l'offre de service de proximité</li> <li>Développer des mesures adaptées et des plateaux pour l'intégration au marché du travail</li> <li>Développer des offres de formation et de lieux d'apprentissage adaptés</li> <li>Faciliter l'accès à un revenu</li> </ul>	<ul> <li>Assurer la pérennisation des solutions d'urgence</li> <li>Améliorer l'accès à des services de santé de 1<sup>re</sup> ligne et de 2<sup>e</sup> ligne</li> <li>Faciliter l'employabilité ou le retour aux études</li> <li>Assurer l'accès à revenu minimum aux personnes</li> </ul>

#### Investissements en immobilisations

Les investissements en immobilisations visent à accroître la capacité ou à améliorer la qualité des établissements qui répondent aux besoins des individus et des familles qui sont en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Le logement étant une solution incontournable en itinérance, il se doit d'être considéré au même titre que l'intervention. Il fait partie des différentes stratégies que peut prendre la lutte à l'itinérance.

Objectifs		Résultats visés
<ul> <li>Améliorer l'accessibilité à des logements abordables, salubres, sécuritaires</li> </ul>	-	Fournir de façon efficace un logement adapté aux besoins des personnes
<ul> <li>Création de nouvelles offres de services en lien avec l'hébergement et le logement actuellement non disponible sur le territoire</li> </ul>	-	Permettre une réponse adaptée aux besoins de logement et d'hébergement

#### Coordination des ressources et collecte de données

Le développement des capacités communautaires et le développement des connaissances sur la population en situation d'itinérance sont des éléments qui permettent d'affiner nos pratiques respectives et communes dans un même but : assurer une réponse sensible à notre réalité locale afin d'offrir des services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

	Objectifs		Résultats visés
-	Soutenir et développer la concertation des partenaires locaux et intersectoriels en itinérance	-	Favoriser une réponse coordonnée aux enjeux sur le territoire en développant, consolidant et améliorant les services rendus

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

Au terme de l'exercice de consultation communautaire de l'automne 2021, les partenaires ont fait le choix de prioriser le maintien de la répartition des investissements alors en cours pour l'exercice financier 2021-2022. La répartition du financement de l'année 2021-2022 ainsi que la représentation des secteurs d'activités ont été ressorties comme étant la conduite pour répondre aux besoins les plus criants sur le territoire de Sherbrooke. Les secteurs d'activités offrant des services directs aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ont été identifiés comme prioritaires par l'ensemble des partenaires.

La répartition du financement, en respect du plan d'investissement initial par le plan communautaire, s'est vue modulée à l'annonce du financement supplémentaire de VCS 2022-2024. En effet, la communauté désignée avait complété l'analyse des projets déposés dans le cadre d'un premier appel de projets lors de l'annonce du financement supplémentaire. Ainsi, la TIS a été consultée et a émis des recommandations dont celle de procéder à un deuxième appel de projets. De plus, en conformité avec les recommandations déposées par la TIS quant aux orientations et aux modalités pour l'utilisation des fonds disponibles au regard du programme VCS pour l'exercice 2022-2024, une part du financement a été octroyée afin d'assurer une indexation des projets VCS antérieurs et reconduits en 2021-2022. Les organismes financés ont clairement exprimé leurs difficultés à poursuivre leurs projets en cours avec les dispositions financières antérieures. L'augmentation des demandes de services et la complexité des situations vécues par les usagers s'ajoutent à des défis importants liés à l'embauche de personnel qualifié et à sa rétention. Le financement supplémentaire offre une réponse à ces enjeux.

Financement total alloué pour l'ensemble des activités (\$) en communauté désignée		
	2022-2023	2023-2024
Financement initial	1 460 748 \$	1 460 748 \$
Financement supplémentaire	1 752 982 \$	1 727 495 \$
Total annuel	3 213 730 \$	3 188 243 \$
Total financement 2022-2024	6 401 9	973 \$

Aussi, dans le cadre de cette deuxième ronde d'appel de projets VCS, la TIS a recommandé à la DPSMD, qui a accueilli favorablement cette suggestion, de prioriser les projets de développement suivants:

- Soutien au rôle de coordination de la TIS;
- Mise sur pied d'une halte-chaleur qui propose un endroit pour se réchauffer et se poser avec la présence d'intervenant(e) sur place, accessible quotidiennement pour la période de novembre à avril pour les années 2022-2023 et 2023-2024;

- Soutien au projet de maison de chambres à bas seuil (projet Maison Laurier financé dans le cadre du programme VCS-COVID-19 2021-2022);
- À noter que le CIUSSS de l'Estrie CHUS soutien le développement d'une halte-chaleur dans la municipalité de Granby (Volet ICRÉ).

Au terme de l'exercice des appels de projets, la représentation des projets financés par secteurs d'activité est, de façon générale, en cohérence à la projection initialement chiffrée dans le plan communautaire déposé en novembre 2021.

Financement alloué par secteur d'activité (%)			
	Projection du plan communautaire 2022-2024	Représentation des projets financés en CD 2022-2024	
Services de logement	23 %	10 %	
Prévention et orientation vers des services offerts à l'extérieur des refuges	17 %	18 %	
Services de soutien aux personnes desservies	60 %	65 %	
Investissements en immobilisations	0 %	0 %	
Coordination des ressources et collecte de données	0 %	8 %	
Total	100 %	100 %	

Le programme VCS exige, pour chaque exercice financier, un plan d'investissement qui précise les contributions (en espèce ou en nature) d'autres sources ainsi que les partenaires impliqués (ex. : public, sans but lucratif, privé), dans la lutte à l'itinérance. La responsabilité partagée de l'itinérance sera démontrée, entre autres, par la contribution d'autres sources de financement qui égalera au minimum celle du projet.

Différentes sources de financement externes pour la lutte à l'itinérance à Sherbrooke sont disponibles pour les années 2022-2023 et 2023-2024. Notamment, le PAII 2021-2026 présenté précédemment rend disponible des sommes afin d'actualiser sa mise en œuvre. De plus, la DPSMD octroie annuellement des sommes pour soutenir les offres de services dans la communauté par le biais d'ententes avec des organismes communautaires en lutte à l'itinérance. La hauteur de la contribution est révisée à chaque année.

Les sommes engagées et confirmées par le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) pour l'année en cours auprès des organismes communautaires soutenus par VCS 2021-2022 font la démonstration que le financement excèdera celui du programme VCS pour les années de référence du plan communautaire. En effet, le financement de ces onze (11) organismes communautaires pour l'année 2021-2022 par le PSOC est le seuil minimal qu'ils recevront pour les années à venir. Il représente la somme de 1 577 887 \$ annuellement pour un total de 3 155 774 \$ pour les années 2022-2023 et 2023-2024.

Du côté du palier municipal, la Ville de Sherbrooke projette investir des sommes qui seront versées directement aux organismes en itinérance. À titre indicatif, parmi les fonds octroyés, nous retrouvons un mandat pour l'accès au travail, le soutien à la mise en place d'offre de service, des soutiens particuliers, de l'assistance financière liée à la vie associative et démocratique des organismes ainsi que de l'accès au programme *Organismes propriétaires* pour les organismes concernés. Pour l'année 2022, la projection de la contribution de la Ville de Sherbrooke se situe à 343 278 \$, pour 2023 à 350 143 \$ et pour 2024 à 357 146 \$.

Différentes fondations et œuvres de charité soutiennent également la lutte à l'itinérance. Parmi celles-ci, l'organisme de charité privé Centraide Estrie appuie des organismes communautaires et des bénévoles afin de répondre aux besoins des personnes les plus démunies et vulnérables sur le territoire de l'Estrie dont la municipalité de Sherbrooke. Il contribue à améliorer les conditions de vie des personnes démunies et

vulnérables, et ce, en partenariat avec les organismes communautaires engagés directement avec ces clientèles. Chaque année, sa contribution permet de soutenir des organismes estriens qui œuvrent dans quatre (4) champs d'action : soutenir la réussite des jeunes, assurer l'essentiel, briser l'isolement social et bâtir des milieux de vie rassembleurs. La hauteur de la contribution aux organismes est révisée à chaque année.

#### 2.4.3 COMITÉ D'ANALYSE DES PROJETS

À partir des priorités et des objectifs stratégiques identifiés dans le plan communautaire, la DPSMD a procédé à deux (2) appels de proposition visant l'ensemble des acteurs régionaux qui souhaitent s'investir dans la lutte à l'itinérance, et ce, afin de financer des projets structurants et intégrés. La DPSMD a été accompagnée d'un comité d'analyse de projets qui lui a déposé des recommandations concernant les projets à financer pour la période couvrant le 1er avril 2022 au 31 mars 2024. Ces recommandations sont appuyées par la complétion d'une grille d'analyse objective pour chacun des projets ainsi qu'une rencontre de mise en commun et d'échanges sur la viabilité et la conformité de projets.

#### 2.4.4 COMPOSITION ET MANDAT DU COMITÉ D'ANALYSE DE PROJETS

Le comité d'analyse de projets a comme mandat de valider les projets au regard du programme VCS en cohérence avec les conclusions du plan communautaire et d'en recommander leur financement à la DPSMD. La valeur du processus d'évaluation repose sur la crédibilité des membres de ce comité. Ainsi, le comité est composé d'experts dans le domaine de l'itinérance représentant une diversité d'établissements ou d'organismes et de représentants possédant des connaissances complémentaires à la compréhension du phénomène de l'itinérance sur le territoire et qui ne sont pas des promoteurs de projets.

La composition du comité d'analyse de projets prévue est la suivante :

- Un (1) représentant de la Ville de Sherbrooke;
- Deux (2) représentants du milieu communautaire, dont un (1) représentant de la TIS, de leur choix et non candidat au programme, et un (1) représentant du GASP de leur choix et non candidat au programme;
- Un (1) représentant du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) de la DQEPP;
- Un (1) représentant de Centraide Estrie;
- Le gestionnaire responsable de la coordination du programme VCS pour la DPSMD.

#### 2.4.5 COORDINATION ET SUIVI DU PROGRAMME

Durant toute la période de réalisation du plan communautaire, le répondant régional en itinérance à la DPSMD assure un lien étroit entre les différents acteurs. En collaboration étroite avec les gestionnaires et la direction des finances, il effectue un suivi auprès des promoteurs de projets afin de s'assurer que les projets sont mis en place et qu'ils atteignent les objectifs prévus. Il vérifie également les résultats obtenus et veille à ce que les fonds publics soient dépensés judicieusement. De plus, il assure la liaison entre l'établissement, le MSSS et les promoteurs de projets.

#### 2.4.6 STRATÉGIE DE COMMUNICATION

La DPSMD souhaite faire de l'exercice de la planification communautaire et la coordination du programme VCS un processus transparent dans le cadre de l'administration de ces fonds publics dans la collectivité. Pour ce faire, une stratégie de communication est prévue permettant d'assurer la diffusion de l'information à différentes étapes du processus, notamment lors des rencontres de la TIS ainsi que celles du comité stratégique intersectoriel régional en itinérance.

Ainsi, ont été rendus publics :

- Le Plan communautaire 2022-2024 à la suite de son adoption;
- L'information sur l'appel de projets dans la communauté;
- La liste des projets sélectionnés ainsi que leur financement;
- Le Plan d'action régional et communautaire intégré en itinérance;
- Le suivi des résultats communautaires annuel (à venir).

Avec près de trente-deux mille (32 000) personnes d'expression anglaise sur le territoire selon le dernier recensement, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a également le souci de s'assurer que les services répondent aux besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Concrètement, la majorité des organismes sur le territoire offre des services bilingues. L'ensemble des personnes en situation d'itinérance d'expression anglaise ayant accès aux services en itinérance trouvera ainsi l'aide nécessaire à travers l'offre de service actuelle. De plus, aucun élément supplémentaire à introduire ou à développer n'a été mentionné à ce sujet lors de la consultation pour la planification communautaire. Toutefois, à la lumière des données sur le dénombrement des personnes en situation d'itinérance de notre territoire, des actions supplémentaires pourraient être réalisées dans l'objectif de répondre aux besoins.

Par ailleurs, aucun enjeu concernant les Premières Nations et les Inuits ou toute autre population cible n'est ressorti lors de la consultation avec les partenaires du territoire. Bien qu'aucun élément à ce niveau ne fût identifié, les employés du réseau de la santé et des services sociaux ont l'obligation de compléter une formation ayant pour objectif d'accroître leur sensibilité aux réalités autochtones. Plus spécifiquement, elle vise à déconstruire les mythes et les préjugés, à favoriser une communication interculturelle fructueuse et à outiller les professionnels à mieux œuvrer auprès des usagers membres des communautés autochtones.

# 2.5 RÉSULTATS RÉGIONAUX

# 2.5.1 INDICATEURS DÉFINIS PAR LA COMMUNAUTÉ ET CIBLES UTILISÉES POUR MESURER LA PROGRESSION

Le programme VCS repose sur une approche communautaire axée sur les résultats qui permettra aux partenaires d'avoir une vision commune des retombées de leurs efforts collectifs et des initiatives en cours en matière de prévention et de réduction de l'itinérance.

Contrairement au suivi individuel de chaque projet VCS où chaque promoteur se doit de faire état de sa reddition de compte, les résultats communautaires proposent une lecture collective de l'amélioration des services disponibles sur le territoire ainsi que du phénomène de l'itinérance. Il enjoint donc plusieurs partenaires de différentes instances à mesurer les avancées de la communauté en matière de lutte à l'itinérance.

Les résultats communautaires ont pour objectif d'exprimer un changement réel, observable et mesurable des progrès réalisés dans la prévention et la réduction de l'itinérance à Sherbrooke. Ces résultats visés sur une base annuelle seront communiqués publiquement afin de favoriser une vision commune et actualisée des progrès réalisés et des défis à relever collectivement.

#### Itinérance chronique

Pour toutes les communautés désignées (CD) au Canada, le résultat visé portant sur l'itinérance chronique doit être suivi de façon systématique, et ce, en cohérence avec l'Entente Canada-Québec. Pour ce faire, les partenaires ont retenu la définition de l'itinérance chronique de la Politique nationale de lutte à l'itinérance Ensemble pour éviter la rue et en sortir :

« Les situations d'itinérance chronique sont les plus visibles et les plus préoccupantes. Les personnes dans cette situation n'ont pas occupé un logement depuis une longue période. Selon plusieurs études

canadiennes et américaines, le nombre de personnes en situation d'itinérance chronique est relativement peu élevé. Toutefois, elles utiliseraient un grand nombre de services, générant de nombreuses interventions et des coûts sociaux importants. »

Dans l'objectif de mesurer les progrès mis en place au regard de la prévention et de la réduction de l'itinérance chez les personnes en situation d'itinérance chronique, tel que défini régionalement, la communauté assurera un suivi par le biais des indicateurs et cibles à atteindre suivants :

	Résultats communautaires				
Priorités identifiées	Résultats visés	Indicateurs	Sources de données	Cibles	
Itinérance chror	nique				
Agir pour réduire l'itinérance chronique	Réduction du nombre de personnes en situation d'itinérance chronique au sein de la communauté d'ici 2024	<ul> <li>Nombre de personnes logées dans un logement plus stable;</li> <li>Nombre de personnes qui ont terminé avec succès le programme au 12e mois ou avant;</li> <li>Nombre de personnes encore logées après 12 mois, et qui nécessitent toujours du soutien.</li> </ul>	Rapport annuel VCS – Placement en logement	135 personnes en situation d'itinérance chronique par année auront été logées et auront maintenu leur logement après 12 mois, et ce, avec ou sans soutien.	
		Estimation du nombre de personnes en situation d'itinérance visible un soir donné.	Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec de 2018 et 2022	L'exercice du dénombrement fait la démonstration que l'itinérance visible lors d'un soir donné n'est pas en augmentation.	

#### Identification de priorités régionales en itinérance au regard des résultats communautaires

Lors de la consultation de l'automne dernier en vue de la planification communautaire, les échanges entre les partenaires ont mis en lumière les angles possibles pour suivre le phénomène de l'itinérance. En effet, le fait de suivre ces cibles peut permettre de moduler les offres de services, d'approfondir nos connaissances de cette population ainsi que de contribuer au suivi des retombées des projets financés par le programme VCS. Différents facteurs ont été identifiés comme étant les phénomènes ou les profils de population sur lesquels la région souhaite mener des actions prioritaires : les facteurs associés à la pauvreté; les retours vers l'itinérance; le vieillissement de la population itinérante; les jeunes adultes (18-30 ans); l'itinérance chez les femmes; la judiciarisation chez les personnes en situation d'itinérance ainsi que les sorties institutionnelles.

Les liens entre ces facteurs identifiés lors de la consultation intersectorielle et les priorités d'interventions nous ont permis de dégager trois (3) résultats communautaires que nous proposons de suivre collectivement pour les années 2022-2023 et 2023-2024. Les données anticipées pour suivre ces résultats pourront être colligées par plusieurs indicateurs dont ceux provenant du PAII 2021-2026 et les projets du programme VCS.

Les indicateurs identifiés ainsi que les cibles initialement présentées dans le rapport de la planification communautaire de novembre 2021 ont été réévalués et modifiés. En voici les détails révisés :

	Résultats communautaires					
Priorités identifiées	Résultats visés	Indicateurs	Sources de données	Cibles		
Services de loge	Services de logements					
Agir pour réduire l'itinérance	Actualiser la mise en logement des personnes	Nombre de jeunes qui bénéficieront d'un PSL par le Programme Qualification des jeunes	Reddition annuelle du PAII 2021-2026	152 personnes en situation d'itinérance par année auront		
		Nombre de personnes qui bénéficient du Programme supplément au loyer avec accompagnement (PSL santé) par l'entente PAGIEPS	Entente DPSMD et Coop l'Autre-Toit	accédé à un logement		
		Nombre de personnes qui bénéficieront du Programme supplément au loyer d'urgence avec accompagnement (PSL)	Reddition annuelle du PAII 2021-2026			
		Nombre d'individus placés en logement	Rapport annuel VCS			
Prévention et or	ientation vers de	s services offerts à l'extérieur des re	efuges			
Agir sur le maintien en logement	Accroître l'utilisation des services	Nombre d'individus qui auront bénéficié d'un service de base (VCS)	Rapport annuel VCS	1347 personnes par année auront bénéficié d'un		
	visant le maintien en logement	Nombre de personnes qui auront bénéficié du suivi en accompagnement PSL	Reddition annuelle du PAII 2021-2026	service se maintenir en logement		
Services de sout	tien aux personne	es desservies				
Agir sur l'adaptabilité des services de soins de santé et de services	Adapter les services au profil clinique des personnes en situation	Nombre de personnes en suivi par l'équipe proximité ACCES de la DPSMD	Système de gestion des données I-CLSC du CIUSSS de l'Estrie - CHUS	259 personnes par année auront bénéficié d'un service actif par l'équipe de proximité ACCES		
sociaux	d'itinérance	Nombre de professionnels du CIUSSS de l'Estrie – CHUS qui suivront la formation du Guide des bonnes pratiques offerte dans le cadre de la Stratégie d'accès aux services de santé et services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir	Système de gestion des données Rapport SAFIR du CIUSSS de l'Estrie – CHUS	92 professionnels du CIUSSS de l'Estrie – CHUS auront suivi la formation du Guide des bonnes pratiques annuellement		

#### Stratégies de communication

Les réflexions et analyses entourant l'exercice des résultats communautaires et, plus particulièrement, de l'itinérance chronique ont été réalisées en étroite collaboration avec les partenaires du comité de coordination de la TIS. La diffusion des résultats annuels des efforts collectifs quant aux résultats communautaires sera donc présentée, dans un premier temps, aux rencontres de cette table de concertation. Le comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie, où siège les acteurs régionaux relevant de ministères et organismes gouvernementaux, du milieu communautaire, d'institutions publiques et des municipalités, en seront également informés. Dans un deuxième temps, les résultats communautaires seront également rendus disponibles à la population par la mise à jour annuelle de ce dossier sur le site Santé Estrie.

## 2.6 ACCÈS COORDONNÉ

### 2.6.1 ÉLABORATION D'UN MODÈLE DE SYSTÈME D'ACCÈS COORDONNÉ QUÉBÉCOIS

Dans le cadre du programme VCS, les régions visées par le volet *Communautés désignées (CD)* ont eu à réaliser des travaux d'analyse et de consultation qui leur ont permis d'appuyer la conception d'un modèle d'accès coordonné régional et d'en favoriser l'adhésion en vue de débuter la mise en œuvre au cours de l'exercice 2022-2023. 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.<sup>5</sup>

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

- Permettant d'améliorer l'accès aux services, notamment ceux associés à l'obtention d'un hébergement/logement;
- Permettant de s'assurer que les bons services soient offerts par les bons fournisseurs aux bonnes personnes, au bon moment et en temps opportun, et ce, dans un souci d'efficacité;
- Fondés sur la connaissance des besoins des personnes desservies et sur la concertation des acteurs de la communauté.<sup>6</sup>

#### 2.6.2 STRUCTURE DE GOUVERNANCE

Pour réaliser les objectifs de la mise en place d'un modèle d'accès coordonné, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS s'est joint à une structure de concertation déjà en place au sein de la TIS. Ainsi, les travaux entourant l'accès coordonné se sont unis à ceux du comité Hébergement-Logement 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.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Entente Canada-Ouébec concernant Vers un chez-soi 2019-2024, Gouvernement du Canada,

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. (1<sup>er</sup> octobre 2019). 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.

La structure de gouvernance qui se veut claire et inclusive se détaille ainsi :

	Structure de gouvernance				
	Accès coordonné				
Comité/Équipe	Qui	Contribution attendue			
Responsable du projet  Animation du	Coordonnateur de proximité en itinérance de la DPSMD avec le soutien de la répondante régionale en itinérance de l'Estrie	<ul> <li>Mettre en œuvre le projet de cartographie et d'accès coordonné et assurer son opérationnalisation;</li> <li>Effectuer les travaux d'analyse et de consultation;</li> <li>Conceptualiser la cartographie;</li> <li>Assurer les communications ainsi que le suivi du projet avec le Comité Hébergement-Logement (HéLo);</li> <li>Coordonner la collecte d'informations du projet en collaboration avec le Comité HéLo et les participants ad hoc et effectuer les suivis nécessaires;</li> <li>Faire le suivi de l'avancement du projet à la DPSMD du CIUSSS de l'Estrie – CHUS ainsi qu'au MSSS;</li> <li>Élaborer divers outils de gestion de projets;</li> <li>Agir à titre de personne-conseil et facilitatrice.</li> <li>Mobiliser la participation des acteurs communautaires</li> </ul>			
Comité HéLo de la TIS	développement de la TIS et organisateur communautaire, DSPublique, CIUSSS de l'Estrie – CHUS	interpellés par le projet; - Agir à titre de personne-conseil et facilitatrice.			
Comité HéLo	Membres de la TIS désignés	<ul> <li>Contribuer à la mise en œuvre du projet et en préciser les déterminants;</li> <li>Participer aux phases de préparation, de collecte d'informations, d'analyse et de validation;</li> <li>Soulever les enjeux et émettre des recommandations;</li> <li>Identifier les partenaires qui pourraient participer à l'exercice de la cartographie.</li> </ul>			
Groupe de travail Accès coordonné	Membres du Comité HéLo désignés	<ul> <li>S'approprier les constats de l'exercice de cartographie;</li> <li>Contribuer à l'identification de la mise en œuvre d'un accès coordonné;</li> <li>Agir à titre de personne-conseil dans l'élaboration des outils (grille de priosrisation, etc.).</li> </ul>			

#### 2.6.3 CARTOGRAPHIE DU CONTINUUM D'HÉBERGEMENT ET DE LOGEMENT EN ITINÉRANCE

Les travaux entourant la réalisation de la cartographie concernant le continuum d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance à Sherbrooke ont été réalisés à l'automne 2021 alors que le rapport fut déposé en avril 2022. L'exercice a permis 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 de mettre en lumières les constats suivants :

- Identification du manque de ressources en termes de types d'hébergement et de logement suivants : maison de chambre, service à bas seuil, service pour personnes qui présentent une désorganisation

(présence de violence, intoxication, qui refusent/incapacité à respecter les règles, etc.) et service pour une clientèle qui ne présente pas d'intérêt/capacité pour assurer les responsabilités reliées à la location d'un logement;

- Néanmoins, relevons que le principal lieu où s'orientera la personne à la sortie d'hébergement est un milieu autonome (réseau/logement/colocation). Il est dès lors important de disposer des moyens pour aider au maintien dans ce milieu;
- L'insuffisance de l'offre de logement avec soutien communautaire doit également être considérée alors qu'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;
- Des goulots d'étranglement ont de plus été identifiés, soient en termes de liste d'attente pour le logement transitoire et autonome. Pour résultante, 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 chacun 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 indiqué 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 (2) 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 services 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;
- Relevons enfin la rareté des logements abordables, salubres et sécuritaires de même qu'un manque de service pour la recherche de logement. Ceci a certes un impact sur l'accès et la fluidité. À cet égard, ajoutons qu'en raison de l'attente, une seconde évaluation doit souvent être conduite lors de la prise en charge. Ceci peut entraîner des pertes dans la cueillette et le transfert d'informations.

### 2.6.4 Programme accès coordonné de Sherbrooke

### Mission du programme

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 tout de même écho aux enjeux identifiés et décriés 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 sherbrookois et ses orientations. Bien que le tout soit en développement, un projet pilote est actuellement lancé afin d'expérimenter les modalités qui ont été définies jusqu'ici. La conjoncture d'une fermeture d'un milieu hébergeant des personnes présentant une désaffiliation sociale et un important risque de retour à la rue ainsi que l'amorce de la répartition des PSL du PAII 2021-2026 ont été propice à l'initiation de ce projet pilote.

Ainsi, le programme 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. Il définit les personnes en situation d'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.»

Plus précisément, les personnes accompagnées par le programme Accès coordonné sont en situation d'itinérance ou à risque de le devenir pour une première fois. Elles présentent un historique d'instabilité résidentielle, des facteurs individuels, sociaux et environnementaux qui démontrent une vulnérabilité résidentielle malgré la présence de stratégie d'adaptation. Si elles ne sont pas accompagnées adéquatement, la situation de ces personnes peut se traduire en point de bascule vers l'itinérance. Les points de bascule prioritaires identifiés sont :

- Sortie d'établissement tel la protection de la jeunesse, la détention, le centre hospitalier, etc.;
- Départ d'une ressource d'hébergement temporaire sans suivi.

Un deuxième volet du programme vise à coordonner l'accessibilité aux unités du PSL qui lui sont affectés en collaboration avec l'OMH de Sherbrooke, et ce, à l'aide d'un outil de priorisation. Le programme Accès coordonné favorise l'accès au logement et assure un rôle de liaison avec le propriétaire et le locataire lorsque la situation le nécessite dans l'objectif de protéger le lien entre la personne et son intervenant.

### Rôle du programme

Dans l'objectif de réaliser sa mission, le programme Accès coordonné assure plusieurs rôles qui se détaillent ainsi :

### a) Triage, évaluation, aiguillage

Le programme Accès coordonné accueille les demandes de références à du soutien à l'accès au logement par les partenaires intersectoriels ainsi que celles directement déposées par les personnes en situation d'itinérance. Il évalue l'éligibilité des demandes en fonction du profil de la personne ainsi que les besoins exprimés par celle-ci. La personne sera référée vers des ressources et services offrant de l'hébergement ou du logement ainsi que des services d'accompagnement au besoin.

### b) Sélection/attribution des PSL

Le programme Accès coordonné assure la sélection des bénéficiaires des PSL qui sont mise à sa disposition par les plans d'action suivants :

Programmes	Type de PSL	Nombre d'unités de PSL
Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026	PSL d'urgence	16*  *6 PSL initiaux et 10 PSL supplémentaires en cours de confirmation avec la SHQ
Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023	SL1 Volet Santé pour des personnes itinérantes	6

Au travers des demandes d'accompagnement à la recherche d'un milieu de vie, le programme Accès coordonné identifie les personnes répondant aux critères d'admissibilité des programmes de subvention au loyer. Pour ce faire, il sélectionne les candidatures basées sur des critères qui se retrouvent dans une grille de priorisation élaboré en concertation avec le groupe de travail accès coordonné ainsi que l'organisme porteur. En partenariat avec l'OMH de Sherbrooke, il coordonne l'accès aux unités étant disponibles spécifiquement pour les personnes en situation d'itinérance.

### c) Rôle de liaison intersectorielle

Dans une vision intersectorielle, le programme Accès coordonné relève le défi de travailler en amont de l'itinérance selon une approche de prévention. La création de liens auprès de l'OMH de Sherbrooke, d'organismes à but non lucratif en itinérance ainsi qu'auprès des promoteurs immobiliers privés permet d'être présents dans des situations complexes où la personne pourrait voir sa situation référée au Tribunal administratif du logement ou se retrouver à la rue.

De plus, le soutien au maintien en logement demeure un aspect incontournable de lutte et de prévention à l'itinérance et peut prendre différentes formes. Le programme Accès coordonné assure ainsi un rôle de liaison avec le propriétaire et le locataire lorsque la situation dégénère dans l'objectif de dénouer des situations d'impasse et travaille à la prévention de situations menant à des évictions ou des déguerpissements. Il préserve ainsi le lien entre la personne, l'intervenant référent et le propriétaire.

### d) Coordination d'un fonds de prévoyance

Le programme Accès coordonné, en complémentarité avec la mesure 5.3 du PAII 2021-2026, s'affaire à développer un fonds de prévoyance lui permettant un levier supplémentaire pour assurer l'accès au logement et en éviter sa perte. Ainsi, ce fonds permettra de soutenir financièrement les personnes dans des contextes d'insalubrité, de dommage et/ou lors de non-paiement de loyer.

Le processus dans les cas de non-paiement comporte plusieurs leviers d'intervention et consiste en une entente tripartite avec le locataire et le propriétaire où le programme Accès coordonné assurera la mensualité du locataire auprès du propriétaire. Une entente de remboursement avec ce dernier sera déterminée permettant la flexibilité nécessaire au locataire. Devant l'éventualité où le locataire ne respecte pas l'entente établie, une négociation de résiliation de bail sera amorcée et le programme prévoira le paiement de la dette encourue par le locataire au propriétaire. Advenant le cas où le locataire ne collabore pas, le programme prévoira un dépôt auprès du Tribunal administratif du logement. Ce volet du programme Accès coordonné est en discussion auprès de nos partenaires et services des affaires juridiques de la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) du CIUSSS de l'Estrie – CHUS afin d'en assurer la conformité et la légitimité.

### Point d'accès

L'organisme ciblé pour opérationnaliser le programme Accès coordonné assure une présence sur le RLS de Sherbrooke. Les demandes lui seront transmises directement par téléphone aux heures d'ouverture de la ressource du lundi au vendredi. L'équipe en place assurera un suivi des demandes et procédera à l'évaluation de la personne et de ses objectifs liés à son parcours résidentiel. La personne en demande d'aide, tout comme un référent, peut solliciter le programme Accès coordonné.

### **Prochaines actions**

Nous pouvons d'ores et déjà identifier des actions et livrables à poursuivre pour la mise en œuvre du programme Accès coordonné d'ici le 31 mars 2023 :

- Poursuivre l'implantation d'un projet pilote du programme Accès coordonné:
- Combler 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 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.

### CONCLUSION

La réalisation de l'exercice du plan d'action régional et communautaire intégré (PARCI) en Estrie offre une lecture des actions de prévention et de lutte à l'itinérance sur le territoire de manière à ce que nous nous projetions ensemble, et ce, en unissant la portée de nos actions individuelles et collectives. Les travaux conduits auprès des partenaires communautaires, intersectoriels et membres de la DPSMD au terme de ce présent document illustrent la pluralité des actions en cohérence avec le portrait varié des personnes en situation d'itinérance. Il met également en lumière les réalités locales quant aux enjeux vécus et aux pistes de solutions proposées. De plus, le plan balise les priorités régionales qui viennent appuyer les décisions retenues notamment au regard du programme VCS qui soutient la réalisation de projets relativement à l'itinérance. Les différents travaux présentés font également état de la reconnaissance de l'expertise de chacun des acteurs en matière d'itinérance et de l'importance accordée au dialogue entre les partenaires en Estrie.

Le contexte actuel de la lutte à l'itinérance est en pleine effervescence alors que des investissements financiers sans précédent sont déployés dans un contexte où la main-d'œuvre se tarit. À cela s'ajoute la complexification de la clientèle et de ses vulnérabilités. La réalisation de ce PARCI tente donc de donner une direction aux multiples angles de la lutte à l'itinérance et à ses grands dossiers systémiques. Notre engagement collectif demeure de s'articuler autour de cet objectif commun : placer la personne au centre de nos décisions en vue de la soutenir selon ses besoins, ses intérêts et son rythme.

# ANNEXE I | MEMBRES DE LA TABLE ITINÉRANCE DE SHERBROOKE

Membres
A.R.C.H.E. de l'Estrie
Action Plus de Sherbrooke
Armée du Salut de Sherbrooke
Auberge du Cœur La Source-Soleil
Carrefour jeunesse-emploi de Sherbrooke
Centre de jour Ma Cabane
CIUSSS de l'Estrie - CHUS/Direction du programme jeunesse (DPJe)
CIUSSS de l'Estrie - CHUS/Direction des programmes santé mentale et dépendance (DPSMD)
CIUSSS de l'Estrie - CHUS/Direction des services généraux (DSG)
CIUSSS de l'Estrie - CHUS/Direction de la Santé publique (DSPublique)
Coalition sherbrookoise pour le travail de rue
ConcertAction Femmes Estrie
Coop de solidarité l'Autre-Toit
Centre Corps Âme et Esprit
Domaine Perce-Neige
Élixir
Établissement de détention de Sherbrooke
IRIS Estrie
Journal de rue de l'Estrie
La Chaudronnée de l'Estrie
Le Tremplin 16-30 de Sherbrooke
Maison Jeunes-Est
Maison Oxygène Estrie
Mon Shack Mes choix Mon avenir!
Office municipal d'habitation de Sherbrooke
Partage St-François
Service de police de Sherbrooke
Services d'aide en prévention de la criminalité
Toxi-co-Gîte (Domaine Orford)
Ville de Sherbrooke

# ANNEXE II | MEMBRES DU COMITÉ STRATÉGIQUE INTERSECTORIEL RÉGIONAL EN ITINÉRANCE DE L'ESTRIE

Membre	Organisme
Mme Judith Kodsi	Directrice adjointe, DPSMD, CIUSSS de l'Estrie - CHUS
Mme Ariane Le Blanc	Répondante régionale en itinérance, DPSMD, CIUSSS de l'Estrie - CHUS
M. Washington Campos Lima	Coordonnateur des services de proximité en itinérance, DPSMD, CIUSSS de l'Estrie - CHUS
M. Pier-Étienne Fortier-Audet	Coordonnateur des services de proximité, DPSMD, CIUSSS de l'Estrie - CHUS
Mme Annie Desrosiers	Coordonnatrice, DSPublique, CIUSSS de l'Estrie - CHUS
Mme Kim Houle	Coordonnatrice réadaptation et hébergement, DPJe, CIUSSS de l'Estrie - CHUS
Mme Geneviève Gosselin	Directrice du Centre de services régionalisés pour l'Estrie, Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Mme Claire Desgens	Juge, Cour du Québec
M. Alain Roy	Responsable de la sécurité des milieux, Service de police de Sherbrooke, Ville de Sherbrooke
M. Yves Caplette	Directeur, Établissement de détention de Sherbrooke, Ministère de la Sécurité publique
M. Emmanuel Cartier (assure l'intérim de Mme Pamela Chouinard)	Ministère de la Sécurité publique
M. Nicolas Mercier-Lamarche	Conseiller, Direction des programmes d'adaptabilité et de justice réparatrice, Ministère de la Justice
M. Gabriel Palotta	Agent de développement, représentant désigné par la Table itinérance de Sherbrooke
M. Steve Bouthillier	Président, Groupe actions solutions pauvreté (GASP) de la Haute-Yamaska
Me Jean-Christian Blais	Avocat, Centre communautaire juridique de l'Estrie
M. Patrick Levasseur	Coordonnateur, Service de l'éducation des adultes et du Centre Saint-Michel, Centre de services scolaire de la Région-de- Sherbrooke
Mme Caroline Proulx	Chef de division - Loisirs et vie communautaire, Service des sports, de la culture et de la vie communautaire, Ville de Sherbrooke
Mme Évelyne Lemaire	Chargée de projets spéciaux, volet habitation, Service de la planification et de la gestion du territoire, Ville de Sherbrooke
M. Luc Desjean	Directeur Service à la clientèle et Finances, Office d'habitation de la Haute-Yamaska-Rouville

# ANNEXE III | PLAN D'ACTION RÉGIONAL EN ITINÉRANCE DE L'ESTRIE

	AXE 1 : PRÉVENTION		
	ACTIONS	MOYENS	RESPONSABLES/COLLABORATEURS
Action	n 1 : Soutenir les jeunes vulnérables dans le	eur passage à la vie autonome	
1.1	Dédier des unités de supplément au loyer avec accompagnement aux jeunes hébergés en centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation	<ul> <li>Bonifier l'équipe SAVA du CIUSSS de l'Estrie - CHUS en mettant en œuvre un projet pilote innovant de pair-aidant d'accompagnement en vue d'une stabilité résidentielle (\$)</li> <li>5 PSL jeunesse sur le territoire : 3 PSL à l'office municipal d'habitation (OMH) de Sherbrooke et 2 PSL à l'office d'habitation Haute-Yamaska-Rouville</li> </ul>	Responsable: DPJe du CIUSSSE-CHUS  Collaborateurs: OMHS OHHYR
1.2	Rejoindre plus de jeunes en rehaussant le Programme Qualification des jeunes	<ul> <li>Développer des appartements supervisés pour soutenir la transition au passage à la vie adulte dans tous les RLS</li> <li>Assurer un transfert personnalisé et une prise en charge au niveau médical (ex : pédopsychiatre/psychiatrie, accès à un médecin de famille, etc.) et psychosocial (santé mentale)</li> <li>Réviser la programmation en hébergement pour favoriser le passage à la vie adulte/mettre en place un intervenant pivot PQJ pour soutenir les intervenants CRJDA</li> <li>Mettre en place un intervenant pivot SAVA pour soutenir les intervenants psychosociaux pour les jeunes maintenus dans leur milieu naturel (sous LPJ)</li> </ul>	Responsable: DPJe du CIUSSSE-CHUS
		- SARCA (Service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement)	Responsable : CSRS
1.3	Assister les jeunes les plus vulnérables dans la gestion de leurs avoirs	Moyens à confirmer	Responsable : Curateur public

### Légende :

\$: Financement disponible par le PAII 2021-2026

\$\$: Financement disponible par le programme Vers un chez-soi

Actio	tion 2 : Améliorer la planification des sorties d'établissement		
2.1	Accompagner les personnes vulnérables dans leurs sorties d'établissement	- Assurer un accompagnement dans la recherche de logement au moyen de l'Accès coordonné (\$\$)	Responsable : DPSMD Collaborateur : Comité Hébergement-logement de la TIS
		- Dans le dernier Plan d'action régional, la détention et Emploi-Québec devaient revoir leur collaboration pour faciliter l'accès au revenu des détenus à leur sortie de détention	Responsable : Détention de Sherbrooke
		- Opex- Aide à l'employabilité : CV, démarches auprès des employeurs, trouver leurs domaines d'emploi	
		- Rencontre des détenus pour favoriser la demande de sécurité du revenu	
		- Démarches en cours pour faciliter les demandes du chèque de dépannage	
		- Les objectifs atteints selon la programmation initiale : augmentation de 10 % par année avec une cible de 33 demandes	
		- Programme d'accueil pour les détenus afin de leur expliquer les possibles démarches pour l'emploi, aide sociale, chèque de dernier recours	
		- Entente avec le centre jeunesse pour favoriser l'accès à l'aide sociale (Emploi-Québec)	
		- Utilisation systématique de l'outil IRIS lorsque déployé	Responsable : CIUSSSE-CHUS
2.2	Explorer de nouvelles avenues pour améliorer les sorties d'établissement	- Collaboration avec différents organismes afin de faciliter l'accès à des appartements locatifs aux personnes incarcérées à leur sortie d'établissement	Responsable : Détention de Sherbrooke
	carcéral	- Collaboration étroite avec les offices d'habitation, notamment l'OMH de Sherbrooke –OHHYR pour effectuer des demandes de HLM – mais aussi avec des organismes comme Autre-toit à Sherbrooke ou S.A. Reloge en Haute-Yamaska	Collaborateurs : OMHS, OHHYR

**Légende :**\$ : Financement disponible par le PAII 2021-2026
\$\$ : Financement disponible par le programme Vers un chez-soi

Action	ction 3 : Prévenir la complexification des problématiques			
3.1	Rehausser le continuum de services en dépendance pour les personnes en situation d'itinérance	<ul> <li>Réaliser des évaluations spécialisées en dépendance dans le milieu en rejoignant de façon proactive les personnes les plus éloignées des services</li> <li>Bonifier l'équipe ACCES par du personnel spécialisé en dépendance afin de constituer une équipe intégrée : 1 infirmière clinicienne et 1 travailleur social</li> </ul>	Responsable : DPSMD	
		- Développer un projet structuré d'hébergement d'urgence en itinérance destiné aux personnes qui ont des comportements à risque au regard de leur consommation (\$)	Responsable : CIUSSSE-CHUS Collaborateur : Promoteur de projet en hébergement à venir	
3.2	Développer une approche de soins et services de longue durée adaptée aux personnes hébergées qui tient compte de la réalité de l'itinérance	- Moyen doit être identifié par la direction porteuse	Responsable : DHSLD du CIUSSSE-CHUS	
Action	4 : Sensibiliser la population aux réalités d	le l'itinérance		
4.1	Réaliser des activités d'éducation populaire et de conscientisation	- Diffuser les résultats provinciaux et régionaux du dénombrement de l'automne 2022 sur le territoire	Responsables: DPSMD MSSS  Collaborateur: DSPublique	
		- Réalisation d'un Forum estrien en itinérance	Responsable : TIS Collaborateur : DSPublique	
		- Réalisation annuelle de la Nuit des Sans-abris	Responsable : TIS	

Légende: \$: Financement disponible par le PAII 2021-2026

<sup>\$\$:</sup> Financement disponible par le programme Vers un chez-soi

			Collaborateurs : RSIQ (Réseau solidarité itinérance) DSPublique
		- Développer des formations communes aux partenaires intersectoriels liés à l'itinérance	Responsable : À compléter
		- Promouvoir et sensibiliser la réalité de l'itinérance dans chacune des organisations participantes	Responsables : Tous les membres du comité
		- Activités réalisées par les organisateurs communautaires (à préciser)	Responsable : DSPublique
		AXE 2 : ACCOMPAGNEMENT	
	ACTIONS	MOYENS	RESPONSABLES/COLLABORATEURS
Actio	on 5 : Assurer aux personnes en situation d'it	tinérance ou à risque de le devenir un logement abordable, sécuritaire et salubre avec accompagnement	
5.1	Ajuster les programmes pour les adapter aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir	Moyens portés au niveau national	Responsables: MAMH et MSSS Collaborateur: SHQ
5.2	Augmenter le nombre de logements pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir	- 10 PSL sur le territoire : 6 PSL à l'office municipal d'habitation de Sherbrooke et 4 PSL à l'OH Haute- Yamaska-Rouville (\$)	Responsable : SHQ en collaboration avec OMH et DPSMD
		- Mise en œuvre d'un projet de maison de chambre à bas seuil (\$\$)	Responsable: Parallèle de l'Habitation sociale Inc.  Collaborateurs: TIS DPSMD DSPublique

Légende: \$: Financement disponible par le PAII 2021-2026

		- Pérennisation de 6 PSL-Santé par le programme PAGIEPS si confirmation du financement récurrent	Responsable : DPSMD Collaborateur : Coop de solidarité l'Autre-Toit
		- Mise en œuvre d'un projet de maison de chambre pour femmes en situation d'itinérance à Sherbrooke	Responsable : Habitation l'Équerre Collaborateur : DSPublique
5.3	Augmenter l'offre de service d'accompagnement en logement transitoire et permanent	- Déploiement d'une offre d'accompagnement en logement par des promoteurs à venir à Sherbrooke et à Granby en cohérence avec la répartition de la mesure 5.2 (\$)	Responsable : À venir
Actio	n 6 : Offrir des soins et des services sociaux	adaptés aux besoins des personnes en situation d'itinérance	
6.1	Soutenir et consolider le continuum d'hébergement d'urgence et de	- Consolidation des organismes offrant de l'hébergement d'urgence et de transition (\$)	Responsable : DPSMD
	transition		Collaborateurs : Organismes financés
6.2	Consolider les services d'hébergement d'urgence et de transition pour les	- Consolidation des organismes offrant de l'hébergement d'urgence et de transition	Responsable : DPSMD
	femmes en situation d'itinérance		Collaborateurs : Organismes financés
6.3	Consolider les services de proximité en itinérance	- Développer un service de proximité en itinérance sur le territoire de la Haute-Yamaska (\$)	Responsable : DPSMD
		- Consolider l'équipe ACCES avec l'ajout d'un professionnel répondant en itinérance au sein du CIUSSS de l'Estrie -CHUS (\$)	Responsable : DPSMD

Légende: \$: Financement disponible par le PAII 2021-2026

<sup>\$\$:</sup> Financement disponible par le programme Vers un chez-soi

6.4	Réduire les barrières d'accès à un médecin de famille, à la carte d'assurance maladie et aux médicaments	<ul> <li>Faciliter l'obtention de la carte RAMQ par les personnes en situation d'itinérance lors du reaching-out de l'équipe ACCES</li> <li>Augmenter le nombre d'organismes ayant la formation et l'accréditation pour devenir authentificateur</li> </ul>	Responsable : DPSMD
Actio	n 7 : Améliorer la situation économique des	personnes en situation d'itinérance	
7.1	Soutenir le développement des services de fiducie volontaire	<ul> <li>Explorer les avenues possibles pour la mise en œuvre d'une fiducie volontaire à Granby</li> <li>Explorer les avenues permettant la bonification du service de fiducie volontaire à Sherbrooke</li> </ul>	Responsables : DPSMD DSPublique Partenaires communautaires
7.2	Documenter les freins à l'accès à l'aide financière de dernier recours, au Programme objectif emploi et à certaines mesures fiscales chez les personnes en situation d'itinérance	Moyens portés au niveau national	Responsable : MTESS Collaborateur : MFQ
Actio	n 8 : Accompagner les personnes en situation	on d'itinérance dans leur (ré)intégration dans la société, à l'école et au marché de l'emploi	
8.1	Documenter les initiatives en matière d'éducation, de pré-employabilité et d'emploi en vue de constituer un projet de démonstration	Parcours «d'insertion socio-professionnel»  Accompagnement et développement des compétences pour garantir l'employabilité  Formation de développement des compétences d'employabilité  Partenariat avec le Carrefour Jeunesse Emploi – programme adapté au rythme de l'élève  Service d'accueil et référence conseil et d'accompagnement (SARCA ) – équipe de conseillers d'orientation professionnelle  Partenariat avec Emploi-Québec – favoriser l'obtention des mesures facilitatrices pour le marché du travail  Plusieurs mesures en place pour accompagner les gens sous aide sociale :  PRÉ-EMPLOYABILITÉ:  - Programme d'Aide et d'Accompagnement Social (PAAS) – Action  - Entreprise d'insertion	Responsables : CSRS Emploi-Québec
		- Subvention salariale - Expérience de travail	

**Légende :** \$ : Financement disponible par le PAII 2021-2026

<sup>\$\$:</sup> Financement disponible par le programme Vers un chez-soi

	T		,
		<ul> <li>Partenariat avec les Carrefour Jeunesse Emploi</li> <li>FORMATION:</li> <li>Programme d'Aide et d'Accompagnement Social (PAAS) – Réussir</li> </ul>	
8.2	Développer une offre de programme d'intégration sociale et socio- professionnelle adaptée	- Développement de projet de type travail d'un jour	Responsable : À déterminer
8.3	Bonifier l'offre des écoles de la rue	Moyens portés au niveau national	Responsable : MEQ
Actio	n 9 : Améliorer les interventions policières e	t judiciaires auprès des personnes en situation d'itinérance	
9.1	Créer et consolider les pratiques mixtes d'interventions psychosociales et policières de proximité dans la communauté	- Assurer que les pratiques d'intervention mixtes répondent aux besoins des personnes en situation d'itinérance (action déployée dans le cadre du plan d'action interministériel en santé mentale (PAISM) 2021-2026)	Responsable : DSG
9.2	Développer et mettre en place le Programme d'accompagnement justice et intervention communautaire	<ul> <li>Déterminer la structure à mettre en place pour assurer le suivi des programmes de Justice/MSSS</li> <li>Déployer l'offre de service PAJ-SM sur l'ensemble du territoire de l'Estrie : ajout du RLS du Granit</li> <li>Participation au projet pilote PTTCQ ou au PAJ-SM +</li> </ul>	Responsables: MJQ DPSMD Collaborateurs: DPCP Magistrature Avocat de la défense MSP CAVAC
9.3	Procéder à l'examen des directives du Directeur des poursuites criminelles et pénales afin de les adapter, le cas échéant, aux réalités de l'itinérance	Moyens portés au niveau national	Responsable : DPCP

Légende: \$: Financement disponible par le PAII 2021-2026

<sup>\$\$:</sup> Financement disponible par le programme Vers un chez-soi

AXE 3 : INTERSECTORIALITÉ			
	ACTIONS	MOYENS	RESPONSABLES/COLLABORATEURS
Action 10	: Co-construire des solutions à l'itinéra	nce avec les organisations autochtones pertinentes pour adapter l'offre de service à leurs réalités	
10.1	Contribuer à réaliser des projets visant à réduire l'itinérance des Premières Nations et Inuits	Moyens portés au niveau national	Responsable : MSSS
Action 11	: Améliorer la coordination des progran	nmes et des services	
11.1	Améliorer l'accès au continuum des programmes et des services en logement	- Implantation d'un système d'Accès coordonné à Sherbrooke (\$\$)	Responsables : Organismes porteur à venir DPSMD Collaborateur : Comité HéLo
11.2	Actualiser la Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque	<ul> <li>Déploiement de la formation sur l'outil I.R.I.S auprès des intervenants ciblés dans chaque direction clinique</li> <li>Les outils de la stratégie de repérage (I.R.I.S) sont diffusés et utilisés par les intervenants concernés</li> </ul>	Responsable : DPSMD Collaborateur :
	de le devenir	<ul> <li>Le guide des bonnes pratiques est diffusé auprès de l'ensemble des personnes concernées au sein de l'établissement</li> <li>Les intervenants désignés ont reçu la formation sur les bonnes pratiques en itinérance</li> </ul>	L'ensemble des direction-cliniques du CIUSSS de l'Estrie - CHUS
		<ul> <li>Les modalités d'organisation des services et de l'accompagnement permettant de s'assurer que la personne puisse accéder aux services requis sont déterminées et appliquées dans chacune des directions-cliniques</li> </ul>	
		- Pour chacune des priorités régionales établies (2), les solutions retenues et leurs retombées envisagées sur les usagers concernés, les rôles et responsabilités établis ainsi que l'échéancier de travail en vue de l'implantation des solutions sont retenues	

Légende: \$: Financement disponible par le PAII 2021-2026

<sup>\$\$:</sup> Financement disponible par le programme Vers un chez-soi

Action 12	ction 12 : Favoriser le développement des compétences des intervenantes et des intervenants			
12.1	Soutenir la mise en œuvre des bonnes pratiques en dépendance et en itinérance ainsi que la formation des intervenantes et intervenants	<ul> <li>Réalisation d'activité de formation rendue disponible avec le financement PAII pour l'ensemble des 22 projets VCS 2022-2024</li> <li>Déploiement de formation par la mesure 11.2 (Stratégie d'accès)</li> </ul>	Responsable : DPSMD	
		<ul> <li>Faire connaître les formations en itinérance sur le territoire</li> <li>Réalisation d'une journée de formation visant les bonnes pratiques en itinérance</li> <li>Mise sur pied d'une communauté de pratiques</li> </ul>	Collaborateurs : TIS DPSMD DSPublique	
12.2	Former et sensibiliser les travailleuses et travailleurs de divers milieux ciblés aux réalités de l'itinérance	- Identifier et répertorier les formations qui seront rendues disponibles aux employés de chacun des représentants du comité	Responsables : Tous les membres du comité	
Action 13	3 : Encourager l'acquisition de connaissa	ances sur le phénomène de l'itinérance		
13.1	Surveiller en continu le phénomène de l'itinérance	- Participation au Dénombrement de l'automne 2022	Responsable : DPSMD Collaborateurs : Partenaires communautaires	
		- À déterminer en fonction du Plan national de surveillance de l'état de santé de la population et de ses déterminants	Responsable : DSPublique	
13.2	Développer de nouvelles avenues de recherche et évaluer les pratiques existantes	- Explorer les avenues de recherche à l'IUPLSSS	Responsable : DPSMD	

Légende: \$: Financement disponible par le PAII 2021-2026

<sup>\$\$:</sup> Financement disponible par le programme Vers un chez-soi

Action 14	Action 14 : Poursuivre le dialogue entre les professions, les régions et leurs instances autour de l'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance							
14.1	Préciser les rôles et les responsabilités de chaque actrice et acteur impliqué dans la lutte à l'itinérance	esponsabilités de chaque actrice situations complexes en itinérance (événement météo extrême, campement, cohabitation de l'espace public)						
Mesure régionale	Mieux connaître les services en matière d'itinérance sur le territoire							
		- Dresser un portrait des instances en matière d'itinérance sur le territoire	Responsable : À déterminer					
		- S'assurer que les informations sur les sites web des organisations qui ont des services en matière d'itinérance sont claires et accessibles	Responsables : Tous les membres du comité					
		- Partager au comité le déploiement du programme Vers un chez-soi (VCS)	Responsable : DPSMD					
Mesure régionale	Mettre en place une structure de gouverne pour le suivi du PAII 2021-2026	- Identifier les comités à mettre en place - Cartographier et diffuser l'organigramme de gouvernance de la structure choisie	Responsables : Tous les membres du comité Collaborateur : DPSMD					

Légende: \$: Financement disponible par le PAII 2021-2026

<sup>\$\$:</sup> Financement disponible par le programme Vers un chez-soi

## ANNEXE IV | CADRE FINANCIER PAII 2021-2026

CADRE FINANCIER DU PLAN D'ACTION INTERMINISTÉRIEL EN ITINÉRANCE 2021-2026										
NO	TITRE DE MESURE	CIUSSSE OC	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026	TOTAL 5 ANS		
Axe Pr	Axe Prévention									
Action	1 : Soutenir les jeunes vulr	nérables dans le	eur passage à la vie	autonome						
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	CIUSSSE	25 875 \$	32 100 \$	32 100 \$	32 100 \$	32 100 \$	154 275 \$		
		ос						0\$		
Cible 1.1										

### Pour 2021-2022, l'établissement doit avoir :

- Déterminé les mécanismes d'accès et les critères de priorisation pour l'octroi des PSL ainsi que les modalités d'accompagnement qui seront offertes, avec le soutien de ses partenaires.

Pour 2022-2023 et les années subséquentes, la cible est de 5 jeunes accompagnés annuellement en vue d'une stabilité résidentielle.

### Indicateur(s) 1.1

- Nombre de jeunes ayant bénéficié d'un PSL;
- Nombre de jeunes accompagnés.

Action	Action 3 : Prévenir la complexification des problématiques										
3.1	Rehausser le continuum de services en dépendance pour les personnes en situation d'itinérance	CIUSSSE : Agent de liaison	39 992 \$	200 000 \$	200 000 \$	200 000 \$	200 000 \$	839 992 \$			
		OC: RHU-RHD	74 300 \$	74 300 \$	74 300 \$	74 300 \$	74 300 \$	371 500 \$			

### Cible 3.1

### Pour 2021-2022:

- L'établissement doit avoir déterminé les modalités d'utilisation du financement.

### Pour 2022-2023:

- La cible est d'avoir une entente de services signée d'ici le 31 mars 2023 avec l'organisme communautaire ciblé par le financement;
- La cible calculée est un ratio 1 ETC = 100 000 \$.

### Indicateur(s) 3.1

- Nombre de ressources bénéficiant d'un rehaussement financier;
- Nombre d'ETC ajoutés.

### Axe Accompagnement

Action 5 : Assurer aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir un logement abordable, sécuritaire et salubre avec accompagnement

5.3	Augmenter l'offre de services d'accompagnement en logement transitoire et permanent	CIUSSSE						0\$		
		ОС	137 083 \$	269 000 \$ soit : 161 400 \$/ Sherbrooke 107 600 \$/ Haute-Yamaska	269 000 \$ soit : 161 400 \$/ Sherbrooke 107 600 \$/ Haute-Yamaska	269 000 \$ soit : 161 400 \$/ Sherbrooke 107 600 \$/ Haute-Yamaska	269 000 \$ soit : 161 400 \$/ Sherbrooke 107 600 \$/ Haute-Yamaska	1 213 083 \$		

### Cible 5.3

### Pour 2021-2022:

- L'établissement doit avoir déterminé les mécanismes d'accès et les critères de priorisation pour l'octroi des PSL ainsi que les modalités d'accompagnement qui seront offertes, avec le soutien de ses partenaires.

Pour 2022-2023 et les années subséquentes, la cible est de 40 personnes accompagnées en vue d'une stabilité résidentielle.

				Indicateur(s) 5.3	3			
	ombre de personnes accon ombre de personnes ayant			et permanent;				
Action	6: Offrir des soins et des s	services sociau	x adaptés aux beso	ins des personnes	s en situation d'iti	nérance		
6.1	Soutenir et consolider le continuum d'hébergement d'urgence et de transition	CIUSSSE						0 \$
		OC	226 142 \$	246 700 \$	246 700 \$	246 700 \$	246 700 \$	1 212 942 \$
				Cible 6.1				
Entent	te(s) de services signée(s) d	d'ici le 1er juin	2022 avec le ou les	organismes com	munautaires ciblé	és par le financen	nent.	
				Indicateur(s) 6.3	1			
- No	ombre de ressources béné	ficiant d'un reh	aussement financie	er.				
6.2	Consolider les services d'hébergement	CIUSSSE						0 \$
	d'urgence et de transition pour les femmes en situation d'itinérance	ОС	20 558 \$					20 558 \$ À noter que la mesure 6.1 pourra soutenir la mesure 6.2 pour les années 2022-2026
6.3	Consolider les services de proximité en itinérance	CIUSSSE	Démarchage : 0 \$ Professionnel répondant : 79 083 \$	Démarchage : 89 800 \$ Professionnel répondant : 100 000 \$	Démarchage : 89 800 \$ Professionnel répondant : 100 000 \$	Démarchage : 89 800 \$ Professionnel répondant : 100 000 \$	Démarchage : 89 800 \$ Professionnel répondant : 100 000 \$	Démarchage : 359 200 \$ Professionnel répondant : 479 083 \$
		ОС						0\$

### Cible 6.3 Pour 2021-2022: L'établissement doit avoir déterminé les modalités d'utilisation du financement. Pour 2022-2023: La cible est calculée selon le coût moyen de 1 ETC = 100 000 \$. Indicateur(s) 6.3 Nombre d'ETC ajoutés. Axe Intersectorialité Action 12 : Favoriser le développement des compétences des intervenantes et des intervenants CIUSSSE 3 600 \$ 3 600 \$ 12.1 Soutenir la mise en œuvre des bonnes pratiques en dépendance et en itinérance ainsi que la 30 800 \$ 30 800 \$ OC formation des intervenantes et intervenants Cible 12.1 Pour 2021-2022:

- L'établissement doit avoir déterminé les priorités de formation pour le RSSS et le milieu communautaire et indiqué ses intentions quant à l'utilisation du financement dans le plan d'investissement, lequel sera inclus dans le plan d'action régional et communautaire intégré en itinérance.

### Indicateur(s) 12.1

- Dépôt du plan d'action régional communautaire intégré en itinérance

### **BIBLIOGRAPHIE**

Gouvernement du Canada. (Octobre 2021). Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024. <a href="https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sans-abri/ententes/canada-quebec.html">https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sans-abri/ententes/canada-quebec.html</a>

LATIMER, Eric, et François BORDELEAU. Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018, Ministère de la Santé et des Services sociaux, mars 2019.

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. (2021). Cartographie des services d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. [document d'orientation]. 13 pages.

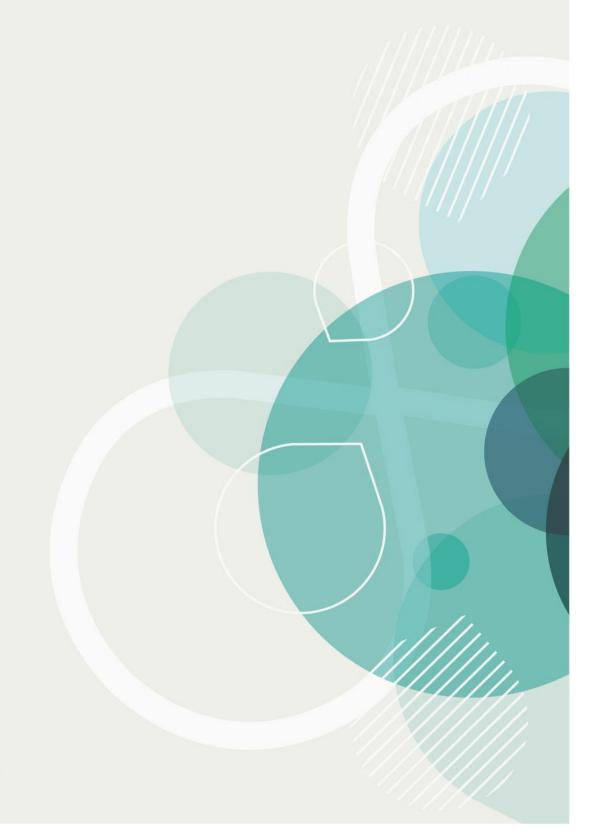
Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. (2014). Ensemble pour éviter la rue et en sortir – Politique nationale de lutte à l'itinérance. Repéré à <a href="https://publications.msss.gouv.gc.ca/msss/fichiers/2013/13-846-03F.pdf">https://publications.msss.gouv.gc.ca/msss/fichiers/2013/13-846-03F.pdf</a>

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. (2014). Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance - Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020. Repéré à <a href="https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2014/14-846-02W.pdf">https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2014/14-846-02W.pdf</a>

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. (1er octobre 2019). Plan d'action régional et communautaire intégré. [document d'orientation]. 25 pages.

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. (2018). Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Repéré à <a href="https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/18-846-02W.pdf">https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/18-846-02W.pdf</a>

Table itinérance de Sherbrooke. (2019). Cadre de référence sur l'itinérance à Sherbrooke : Réflexion sur le phénomène et orientation des actions menées sur le territoire [document soumis pour publication]. 48 pages.



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

Québec