

MMFIM

Mouvement pour mettre fin
à l'itinérance à Montréal

L'approche de Stabilité résidentielle avec accompagnement

Journée de réflexion autour de l'approche SRA dans la région de Montréal

Le 26 février 2020

Projet financé par le gouvernement du Canada par le biais de ses programmes de lutte
contre l'itinérance dans le volet des communautés désignées

Rapport

Déposé le 30 octobre 2020

À PROPOS DU MMFIM

Le Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal (MMFIM) regroupe des organismes communautaires, des institutions, des gens du milieu des affaires, des chercheurs et des individus engagés à relever le défi de vaincre l'itinérance à Montréal telle qu'on la connaît aujourd'hui. Pour atteindre cet objectif, le MMFIM propose des actions concrètes ainsi que des solutions permanentes tels qu'une meilleure coordination des ressources disponibles, la cueillette et le partage d'informations pertinentes de façon éthique, l'application des meilleures pratiques dont l'accès aux logements abordables permanent et des services de soutien.

REMERCIEMENTS

Le MMFIM tient à remercier le Gouvernement du Canada qui, par le biais de ses programmes de lutte à l'itinérance, a financé la réalisation de la journée de réflexion sur l'approche de Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) de Montréal, ainsi que la rédaction de ce présent rapport. Il remercie également l'ensemble de ses bailleurs de fonds, les participants de la journée de réflexion SRA (annexe), la Ville de Montréal et le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal pour leur généreuse collaboration.

Enfin, le MMFIM tient à souligner tout particulièrement le soutien et la collaboration des partenaires suivants : Gilles Beaugard et Hélène Bordeleau (Table Itinérance Rive-Sud); Rudy Escoffier et Alexandre Champagne (Projet Logement Montréal); Jean-Noé Landry et Peck Sangiambut (Nord Ouvert); Ashley Van der Mark, Amanda Difalco et Marie Morrison (Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance); Suzanne Laferrière (Service de l'habitation, Ville de Montréal) et Matthieu Frappier du Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROIIL).

Rédaction et recherche : Cynthia Lewis (consultante)

Coordination : Michèle Chappaz (directrice, MMFIM)

Comité de révision : Michèle Chappaz (directrice générale, MMFIM), James MacGregor, Suzanne LaFerrière (Service de l'habitation, Ville de Montréal), Catherine Giroux et Véronique Denis (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal), Catherine Roberge (CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal) et Rudy Escoffier (Projet Logement Montréal).

Référence suggérée : Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal – MMFIM (oct. 2020). « L'approche SRA – une pratique à parfaire à Montréal. Rapport sur la journée de réflexion du 26 février 2020 ». Montréal : 33 p.

Table des matières

Avant-propos	4
Introduction	5
1. Vers un chez-soi : la Stratégie canadienne de la lutte contre l'itinérance	7
1.1. L'approche Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA)	8
1.2. L'approche globale en accompagnement résidentiel : le modèle québécois	9
2. Système d'accès coordonné	11
2.1. Mise en œuvre de l'accès coordonné à Montréal : besoins, défis et enjeux	11
2.2. Sommaire des constats et recommandations des participant.es	15
3. Les pratiques SRA en pleine crise de logement	16
3.1. Contexte du logement à Montréal	16
3.1.1. Sommaire des constats et recommandations des participant.es	20
3.2. Les pratiques d'accompagnement en logement	22
3.2.1. Sommaire des constats et recommandations des participant.es	24
3.3. Les outils d'aide au loyer	26
3.3.1. Sommaire des constats et recommandations des participant.es	27
4. Dénombrement des personnes en situation d'itinérance de Montréal.....	28
4.1.1. Sommaire des commentaires des participants	29
Conclusion.....	30
Annexe - Liste des organismes participants	31
Bibliographie	32

Avant-propos

Le présent rapport a été réalisé dans le cadre du projet « L'approche SRA : une pratique à parfaire à Montréal », financé par le gouvernement du Canada dans le cadre de ses programmes de lutte contre l'itinérance.

Le 26 février 2020, le MMFIM a organisé une seconde journée d'échanges et de pratiques autour de l'approche SRA à Montréal. Un des objectifs de cette démarche était de créer des ponts entre les divers organismes adhérant à cette approche. Ce moment de réflexion collective, réunissant plus de 120 partenaires du milieu de l'itinérance, a permis d'approfondir certains enjeux, défis et besoins portant sur l'approche SRA, dont l'accès coordonné, le soutien communautaire et l'accès et le maintien en logement. Cette journée s'est aussi réalisée en collaboration avec d'autres projets SRA du Québec, notamment ceux de la Montérégie et de Laval. La synthèse des discussions obtenues permet de dégager des tendances qui pourront alimenter l'approche SRA de Montréal et améliorer les conditions de vie des personnes à risque et en situation d'itinérance.

Ce rapport s'inscrit également dans un contexte particulier de l'histoire montréalaise, contexte qui a fortement animé nos réflexions. En effet, celui-ci a été élaboré dans des conditions particulières au regard de la crise actuelle du logement et de la crise sanitaire du coronavirus (COVID-19). Si le premier élément a été soulevé par les partenaires lors de la journée de réflexion, le second n'a pas été retenu dans ce présent rapport, puisque des analyses plus approfondies méritent d'être étayées au regard de la complexité des impacts socioéconomiques sur les diverses communautés montréalaises et, plus particulièrement sur les personnes en situation d'itinérance.

Aussi, et prévu initialement au projet, le MMFIM visait à accorder une priorité à l'expérience de vie des personnes en situation d'itinérance, notamment en créant un comité de travail qui avait pour objectif d'inclure le point de vue des participant.es expert.es en matière de services offerts, d'accompagnement et sur les besoins et les défis qu'ils ou elles rencontrent lors de leur transition vers un logement permanent et abordable. La collecte de ces informations aurait permis de rehausser les démarches de réflexion amorcée par le MMFIM depuis 2016¹, ainsi que lors de la journée d'échanges de pratiques autour de l'approche SRA de Montréal. Dans le contexte actuel de la pandémie, ce travail de consultation a été reporté. En revanche, le MMFIM est d'avis que ce travail est nécessaire pour assurer une réelle représentativité des individus et des groupes vivant une situation d'itinérance.

Enfin, le MMFIM prévoyait consulter un plus grand nombre de membres avant de déposer son rapport. Dans le contexte actuel du COVID-19, ce travail de consultation a été fait uniquement avec les animateurs d'ateliers. Le document présente toutefois une version synthèse des réflexions, constats et recommandations tirés de la journée SRA du 26 février 2020.



Michèle Chappaz

Directrice générale, Mouvement pour mettre fin à l'itinérance de Montréal

¹ Lewis, C. (déc. 2016). *L'expérience de vie, un savoir complémentaire pour contrer l'itinérance*. Mouvement pour mettre fin à l'itinérance : 16p.

Introduction

L'itinérance est un processus qui amène les individus et les familles à vivre de plus en plus en marge de la société. Elle se définit comme étant² :

« 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 ».

Ce processus de désaffiliation sociale est causé par une multitude d'événements qui jalonnent le parcours de vie des femmes et des hommes et les amènent graduellement à briser les liens avec les individus et les ressources qui les entourent. Une des caractéristiques de l'itinérance est cette impossibilité d'avoir et/ou de conserver un logement stable. C'est le cas, par exemple, des personnes qui n'ont pas d'adresse fixe ou qui vivent dans des conditions de précarité résidentielle. Ces individus peuvent alors en arriver à vivre dans la rue, à se loger temporairement dans des refuges/hébergements de transition ou chez des membres de leur entourage. Enfin, l'itinérance se caractérise parfois par une difficulté à maintenir des liens relationnels avec autrui, ainsi qu'à participer activement à la société.

Une situation d'itinérance est souvent complexe et s'explique par l'accumulation et l'interaction de plusieurs facteurs. Ces éléments de risque peuvent être à la fois sociaux, individuels ou structurels³, tels que : la pauvreté, l'isolement, les difficultés d'accès à un logement permanent et abordable, les problématiques de santé mentale ou de dépendance, les traumatismes tels que la violence et les abus, la rupture, la perte d'un emploi, etc. Il existe autant de situations d'itinérance que d'individus qui expérimentent ce processus, d'où cette importance d'avoir une approche globale et diversifiée afin de répondre à une pluralité de besoins dans les collectivités.

² Gouvernement du Québec (2014). Ensemble pour éviter la rue et en sortir. Politique nationale de lutte à l'itinérance. Édition, La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux : p.30.

³ Gaetz, S.; Barr, C.; Friesen, A.; Harris, B.; Hill, C.; Kovacs-Burns, K.; Pauly, B.; Pearce, B.; Turner, A.; Marsolais, A. (2012) Définition canadienne de l'itinérance. Toronto : Publications de l'Observatoire canadien sur l'itinérance.

Combien de personnes vivent une situation d'itinérance à Montréal ?

À Montréal, selon le dernier dénombrement du 24 avril 2018, il a été estimé que 3 149 personnes étaient en situation d'**itinérance visible**, dont 678 personnes qui avaient passé la nuit dans un lieu extérieur⁴. Globalement, 74 % des personnes identifiées comme étant en situation d'itinérance visible étaient des hommes, 23 % des femmes et 3 % d'autres identités de genre. Les femmes étaient plus susceptibles de se trouver dans des ressources de transition (excluant les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale qui n'ont pas été répertoriées lors des deux dénombrements montréalais), où elles représentaient 35 % des répondants, et aussi, dans une moindre mesure, en **itinérance cachée** (22 %). Elles étaient plus jeunes, et beaucoup plus susceptibles d'appartenir à la communauté LGBTQIA2S+.

Les répondants arrivés au Canada en tant qu'immigrants constituaient 15 % de l'échantillon. Ceux arrivés au Canada avec le statut de réfugié ou de demandeur de statut de réfugié représentaient au total 5 % de l'échantillon. Ainsi, au total, 20 % de l'échantillon étaient des immigrants de première génération, contre 34 % sur l'île de Montréal. De même, 12 % des répondants étaient autochtones, contre 0,6 % de la population générale sur l'île de Montréal. Chez les personnes autochtones en situation d'itinérance, 25 % étaient des Inuits, alors que ceux-ci ne représentent que 5 % des communautés autochtones sur l'île de Montréal.

Enfin, près de 38 % des répondants avaient connu leur premier épisode d'itinérance il y a 10 ans ou plus. À l'autre extrême, 28 % des répondants avaient connu leur premier épisode d'itinérance depuis moins d'un an. À cela, ajoutons que 47 % avaient été en itinérance tout au long de l'année précédente, tandis que 25 % ne l'avaient été que pendant moins de 3 mois. Les femmes avaient vécu leur premier épisode d'itinérance en moyenne plus récemment que les hommes, alors que les jeunes de 18 à 29 ans étaient proportionnellement plus nombreux (39 %, contre 31 % pour les autres groupes d'âge) à avoir connu plus d'un épisode d'itinérance au cours de l'année. Ils étaient beaucoup plus susceptibles d'avoir perdu leur dernier logement à cause d'un conflit avec un parent ou tuteur. Près de 90 % des personnes ayant passé la nuit dans un lieu extérieur sont des hommes et 66 % ont été en situation d'itinérance pendant toute l'année.

⁴ Latimer, E. et F., Bordeleau (2019). *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance sur l'île de Montréal le 24 avril 2018*.

1. Vers un chez-soi : la Stratégie canadienne de la lutte contre l'itinérance

La nouvelle Stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance a été mise en œuvre à l'aide d'une « approche communautaire » visant à prévenir et réduire l'itinérance au Canada. Ce programme permet de soutenir financièrement un nombre important de communautés pour les aider à répondre à leurs besoins spécifiques en matière d'itinérance. Vers un chez-soi soutient les objectifs de la Stratégie nationale sur le logement qui vise à aider les personnes les plus vulnérables à garder un logement permanent abordable, salubre et sécuritaire, ainsi qu'à réduire l'itinérance chronique de moitié à l'échelle nationale d'ici 2027-2028⁵.

En 2019, le gouvernement canadien et ses partenaires, en conformité avec les orientations politiques de la Stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance, ont conclu une Entente Canada-Québec concernant la mise en œuvre de Vers un chez-soi : 2019-2024⁶. Cette Entente repose sur des modalités et des principes de collaborations établis dans les Ententes antérieures en matière d'itinérance, tout en renforçant la concertation et la collaboration à l'échelle communautaire. Elle vise donc à appuyer les communautés dans l'élaboration et l'exécution de plans axés sur les résultats⁷; c'est-à-dire où chaque communauté définit ses priorités d'action et les résultats à atteindre. Une diversité d'actions permettant de prévenir et de réduire l'itinérance sera financée, dont les projets de Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA). Les communautés bénéficieront d'une flexibilité accrue dans l'utilisation du financement en fonction de leurs priorités.

Avec ces actions, l'Entente annoncée permettra de faire un pas supplémentaire pour prévenir et contrer l'itinérance, notamment par l'instauration graduelle d'un système d'accès coordonné. L'objectif de ce système est de favoriser la mise en œuvre de processus concertés visant à répondre aux divers besoins des personnes à risque ou en situation d'itinérance, et ce, en les orientant vers les services et les ressources de la localité⁸. Pour ce faire, le Québec disposera d'une période transitoire afin de développer un système d'accès coordonné en cohérence avec ses priorités et ses orientations précisées dans la Politique nationale de lutte à l'itinérance du Québec⁹ « Ensemble, pour éviter la rue et en sortir », ainsi qu'avec les actions concrètes énoncées dans le

⁵ Gouvernement du Canada (2019). *À propos de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte à l'itinérance*.

⁶ Gouvernement du Canada (2019). *Entente Canada-Québec concernant Vers un Chez soi 2019-2024*.

⁷ L'approche axée sur les résultats est un processus de collecte, d'analyse et de partages de données quantifiables sur les usagés, les fournisseurs de services et les communautés. Ces données ou résultats servent à mesurer le progrès réalisé au fil du temps pour atteindre les objectifs communautaires de réduction de l'itinérance.

⁸ Ibid.

⁹ Gouvernement du Québec (2014). *Ensemble pour éviter la rue et en sortir : politique nationale de lutte à l'itinérance*. Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux : 69p.

Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020¹⁰, « Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance ».

1.1. L'approche Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA)

L'approche Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA), aussi nommée « Logement d'abord », est un des modèles reconnus pour contrer l'itinérance¹¹. Cette approche est fondée sur le principe qu'une personne doit d'abord être logée pour pouvoir par la suite se concentrer sur ses autres besoins. Le logement devient ainsi une des conditions préalables à l'intégration sociale des individus. Ce paradigme inverse donc la logique généralement appliquée dans les services actuels de l'approche dite par étape, c'est-à-dire que les personnes doivent passer par différents services (urgence, transitoire, réadaptation, supervision) avant d'avoir accès à un logement permanent. Dans le modèle SRA, aucune condition de contrôle de consommation ou d'observance n'est imposée pour avoir accès au logis souhaité. Ce peu d'obligations dans l'obtention du logement augmente les probabilités qu'une personne accepte de suivre un traitement et celui-ci se trouve grandement facilité par la stabilité résidentielle.

Outre la réduction des méfaits, un soutien – d'intensité variable – est offert sur le long terme aux individus ayant des problèmes élevés ou modérés de santé mentale. Des services psychosociaux et médicaux, ainsi que des traitements contre l'abus de consommation d'alcool et autres substances sont aussi intégrés directement dans le soutien offert aux participants. Les principes de base du modèle sont :

- Accès prioritaire et rapide à un logement, sans préparation ou contrainte ;
- Possibilité de choisir le type de logement et l'endroit où il se trouve ;
- Soutien et services offerts, et ce, à long terme ;
- Flexibilité du programme (diminution des restrictions d'admissibilité à un logis) ;
- Intégration sociale et communautaire.

L'approche intégrale du « Logement d'abord » a été mise en pratique à travers de multiples initiatives internationales (Finlande, New-York, etc.), de même que par le projet de recherche « At Home/Chez-soi » de la *Commission de la santé mentale du Canada*¹². Ce projet visait à démontrer l'application et l'efficacité du modèle qui a été mené dans cinq villes canadiennes, dont Montréal. En effet, le rapport du programme national auprès des personnes ayant des problématiques de

¹⁰ Ministère de la Santé et des Services sociaux (2014). *Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 « Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance »*. Gouvernement du Québec : 53p.

¹¹ Gaetz. S., F. Scott et T. Gulliver (2013). : *L'approche Logement d'abord au Canada : appuyer les collectivités pour mettre fin à l'itinérance*. Alliance Canadienne pour mettre fin à l'itinérance : 132p.

¹² Pour plus d'information sur ce projet de recherche consultez le site Internet de la Commission de la santé mentale du Canada : <https://bit.ly/3e0zGSS>

santé mentale relate que plus de 85 % des participants vivaient encore dans leur premier ou leur second logement douze mois après avoir entrepris leur participation au programme.

1.2. L'approche globale en accompagnement résidentiel : le modèle québécois

En 2014, le gouvernement du Québec a rendu publique la Politique nationale de lutte à l'itinérance « Ensemble, pour éviter la rue et en sortir »¹³. Cette politique est le produit du travail de 13 ministères et organismes gouvernementaux québécois. Elle vise à doter le Québec d'une vision globale, cohérente et durable pour prévenir et contrer l'itinérance, en portant une attention particulière à l'inclusion et à la participation pleine et entière des individus à la vie sociale, économique, politique et culturelle du Québec, et ce, en tenant compte de l'ensemble des actions menées par les divers acteurs et partenaires pour soutenir les personnes en situation d'itinérance à l'échelle provinciale.

La vision qui anime la Politique s'appuie sur l'affirmation de la dignité et des capacités de reconnaissance des droits de la personne. Elle met l'accent sur l'importance de la mise en œuvre du « filet social » québécois, du soutien et de l'accompagnement communautaire – dans une perspective de réduction des méfaits –, tout en facilitant la mise en place de projets structurants qui visent à réduire et contrer l'itinérance.

Parallèlement, le gouvernement a lancé en 2014 son Plan d'action interministérielle en itinérance 2015-2020 « Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance », en conformité avec les orientations fondamentales de la Politique nationale de lutte à l'itinérance. Le Plan d'action comprend une série d'actions pour prévenir et réduire l'itinérance, dont des actions ciblées et rapides pour sortir les individus de la rue. Dans une optique de continuum de service, le Plan d'action compte offrir une variété de types de logement et d'hébergement, dont les projets SRA.

À compter de 2020, la gestion des programmes de financement de lutte à l'itinérance, issus de l'Entente Canada-Québec « Vers un Chez-soi 2019-2024 », a été transférée au gouvernement provincial du Québec¹⁴. Le ministère de la Santé et des Services sociaux mandate dorénavant les CIUSSS/CISSS de chaque région québécoise pour coordonner et assurer la réalisation ainsi que le suivi des activités de planification et des résultats communautaires dans le cadre de cette Entente. Selon les besoins déterminés à l'échelle locale par les CIUSSS/CISSS, en collaboration avec les communautés, ceux-ci orienteront la contribution du programme selon les secteurs d'activités admissibles dans le cadre de « Vers un chez-soi ». Outre les activités de gestion de cas, les secteurs prioritaires sont :

- Services de logement ;

¹³ Gouvernement du Canada – Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024.

¹⁴ Ibid.

- Prévention et orientations vers des services offerts à l'extérieur des refuges ;
- Services de soutien aux personnes desservies ;
- Investissement et mobilisation ;
- Coordination des ressources et collecte de données.

Vers un chez-soi présente également l'accès coordonné comme une des priorités du programme¹⁵. L'adoption d'une Entente fédérale axée sur cette approche était une recommandation clé du Comité consultatif sur l'itinérance.

¹⁵ Gouvernement du Canada – Directive de Vers un chez-soi : la Stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance.

2. Système d'accès coordonné

L'accès coordonné est un « processus systémique concerté et transparent visant à répondre aux besoins des personnes et des familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir de façon équitable, en les orientant vers des services et mesures de soutien offerts par la communauté »¹⁶. Ainsi, la priorité de l'accès coordonné est d'aider les communautés à assurer l'équité de l'accès aux ressources appropriées, à accorder la priorité aux personnes qui ont le plus besoin d'aide en fonction des critères de priorisation déterminés par les communautés et à aiguiller les personnes vers les services appropriés d'une manière simplifiée. L'approche offrira plus de souplesse aux communautés pour trouver, mettre à l'essai et appliquer des solutions et des pratiques qui veillent à ce que les gens puissent obtenir efficacement un logement et du soutien adéquat.

Il s'agit donc d'un élément indispensable à tout effort pour prévenir et réduire l'itinérance. L'objectif étant qu'en standardisant le processus d'accueil et d'évaluation, en partageant l'information en temps réel au sein d'une collectivité, en adoptant des critères de priorisation uniformes et en coordonnant les processus de référence, le système d'accès coordonné permettra d'établir des ponts entre les personnes en situation d'itinérance et les hébergements appropriés afin de les soutenir aussi efficacement que possible, selon leurs besoins spécifiques. Cela favorisera de meilleurs résultats pour les personnes et pour la collectivité dans son ensemble. Parmi certaines caractéristiques clés de la stratégie Vers un chez-soi, citons :

- Utilisation d'une approche commune pour évaluer les besoins des personnes lorsqu'elles sont sans abri afin de pouvoir mieux les orienter vers les ressources disponibles ;
- Avoir des points d'accès clairement identifiés pour que tous ceux qui ont besoin d'aides dans la collectivité sachent où aller ;
- Création d'une liste commune de clients prioritaires.

L'implantation de l'accès coordonné requiert un travail de fond *par et pour* la communauté, puisqu'il exige un changement d'approche important. L'exigence minimale de Vers un chez-soi est que toutes les communautés désignées aient un système d'accès coordonné en place d'ici le 31 mars 2023; qui respectera le contexte social de chaque communauté qui définira ses outils, ses mécanismes et sa gouvernance.

2.1. Mise en œuvre de l'accès coordonné à Montréal : besoins, défis et enjeux

L'implantation et l'adaptation de l'accès coordonné ont été des sujets de discussion abordés par les partenaires lors de la journée de réflexion sur les projets SRA. La compilation des informations

¹⁶ Gouvernement du Canada (2019). Définitions : 1.1 « Accès coordonné », dans « À propos de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance. Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019 à 2024 ».

obtenues permet de dégager certains constats sur les besoins, les défis et les enjeux que soulève la mise en place du système d'accès coordonné à Montréal.

De manière générale, les partenaires consulté.es perçoivent d'un bon œil que les CIUSSS/CISSS soient mandatés pour coordonner et assurer le suivi des activités de planification et des résultats communautaires de l'Entente Canada-Québec. Toutefois, il semble essentiel que les points d'accès restent dans les organismes communautaires, considérant que ces lieux sont des espaces importants dans l'échange et le partage d'information.

Aussi, l'implantation et l'élaboration du modèle opérationnel que représente l'accès coordonné doivent prendre en considération l'expertise du réseau communautaire en matière d'itinérance. En incluant l'expertise des divers acteurs et actrices du réseau telle que : la direction au sein des organismes, les intervenant.es, le personnel de première ligne et les pairs aidants, ceux-ci peuvent aider à confirmer si les résultats communautaires souhaités et les exigences du système d'accès coordonné correspondent réellement aux besoins perçus sur le terrain. Également, ils peuvent aider en veillant à ce que le système d'accès coordonné soit adapté à la diversité des expériences vécues en matière d'itinérance. Ils peuvent aussi soulever les besoins et les préoccupations des usagers et usagères, en offrant des conseils sur les meilleures façons dont l'information est recueillie et en aidant à promouvoir une approche plus humaine de l'accès coordonné réellement centrée sur les besoins de ces personnes vulnérables. Enfin, l'expertise des groupes communautaires en matière d'itinérance permet d'appuyer la prise de décisions liées aux aspects cruciaux de la mise en œuvre de l'accès coordonné en ce qui concerne la création de listes communes d'usagers et usagères prioritaires, les questions juridiques et de protection des renseignements personnels, la gestion du changement ou le système local d'intervention en matière de logement et d'itinérance.

Bref, il est primordial selon les partenaires consulté.es que la conception et la mise en place de l'accès coordonné exigent la collaboration de l'ensemble des acteurs et actrices du milieu de l'itinérance, incluant l'expertise du réseau communautaire et celle des personnes en situation d'itinérance. De même, il semble tout aussi important que le modèle opérationnel de gouvernance corresponde à la spécificité locale de l'itinérance et qu'il préconise une approche globale d'intervention dans l'accompagnement résidentiel des personnes en situation d'itinérance.

Parallèlement, les partenaires ont réitéré certains points essentiels portant sur l'accès coordonné. D'une part, le fait que le modèle se définisse tranquillement et qu'il en existera probablement plusieurs interprétations selon les régions et les spécificités locales. Ainsi, au cœur de l'accès coordonné se retrouve l'importance de la collaboration. Il est donc essentiel de développer des approches de communication communes et efficaces afin d'amplifier la concertation entre les différents partenaires régionaux et locaux du réseau en itinérance, ce qui permettrait une meilleure évaluation des besoins des usagers et usagères et une meilleure orientation vers les ressources disponibles. D'autre part, il y a aussi une nécessité d'améliorer les connaissances sur

l'accès coordonné (définition, objectifs, mécanismes, etc.), notamment par l'élaboration d'outils de travail commun ou d'ateliers de formation portant sur des enjeux spécifiques (cas complexes, problématiques de santé mentale ou de violence conjugale, les communautés LGBTQIA2S+ ou autochtones, etc.), ainsi que par des rencontres ponctuelles qui favoriseraient la mise à jour d'informations pertinentes et les échanges de pratiques. Notamment, l'utilisation de l'analyse différenciée selon les sexes et intersectionnelle (ADS+)¹⁷ pour évaluer les besoins des personnes en situation d'itinérance et mettre en place des réponses qui combent leurs besoins spécifiques. En définitive, les partenaires consulté.es soulèvent l'importance que la structure organisationnelle (personnes, équipes, services, etc.) vise l'accès coordonné et favorise une culture de collaboration, de concertation et de partage des connaissances.

De même, l'accès coordonné soulève plusieurs questionnements éthiques, particulièrement par son approche axée sur les résultats permettant de mesurer les progrès réalisés au fil du temps pour atteindre les objectifs communautaires de réduction de l'itinérance. Selon les partenaires consulté.es, la gestion par résultats doit mener vers de réelles solutions sur le long terme. Aussi, le processus de collecte, d'analyse et de partage de données soulève d'autres questionnements. Par exemple, de quelle manière seront utilisées les données liées au Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA)¹⁸ ? Pour les partenaires, il y a une crainte que l'information obtenue soit transmise à certains services (p. ex. service de police) et serve à des fins de profilage social des personnes en situation d'itinérance, ce qui pourrait porter préjudice aux usagers et usagères. Il y a aussi des inquiétudes à propos de la confidentialité des données recueillies auprès des personnes sans abri, malgré l'utilisation de procédures qui consistent à remplacer les informations nominatives par un code rendant impossible l'identification de ces individus. Également, il y a des enjeux de respect de la vie privée des personnes en situation d'itinérance. Par exemple, certains craignent que les individus refusant de partager leurs informations personnelles se voient refuser les services alors que les organismes collectant déjà certaines données sur les personnes en situation d'itinérance ne refusent aucune personne demandant de l'aide.

¹⁷ À titre de bonnes pratiques, les partenaires mentionnent l'intégration de l'analyse différentielle selon les sexes dans une perspective intersectionnelle (ADS+) pour adapter les services aux diverses réalités et besoins des usagers et usagères. L'utilisation de cette analyse permettra d'éviter les biais d'oppressions et d'exclusions observés dans les programmes ou les services offerts. Également, le système d'accès coordonné devrait s'inspirer des bonnes pratiques de *SOS Violence conjugale* dans la mise à jour des places disponibles dans les maisons d'hébergement, ce qui permettrait de mieux répertorier les places disponibles et d'optimiser le référencement. **Pour une définition de l'ADS+ au Québec** : Tanguy, A. et Relais-femmes (2018). *ADS+ : Analyse différenciée selon les sexes dans une perspective intersectionnelle*. Fiche synthèse. TRAJEVI : p. 2. <https://bit.ly/2CgmQRj>

¹⁸ Le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) permet aux fournisseurs de services d'une même région géographique de mettre en place l'accès coordonné en utilisant des données sur les personnes en situation d'itinérance et les ressources dont celles-ci ont besoin pour trouver et conserver un logement.

Finalement, la mise en place d'un système de partage de données, et le soutien continu à la gestion de données représentent un autre défi de taille pour les partenaires consultés. Ceux-ci mentionnent l'importance d'avoir plus d'information à ce propos afin de pleinement tirer parti de cet outil pour atteindre les objectifs communautaires souhaités dans la réduction de l'itinérance à Montréal.

2.2. Sommaire des constats et recommandations des participant.es

Selon les propos tenus par les partenaires lors de la journée SRA, les recommandations et constats suivants sont soulevés :

- *Reconnaître la spécificité du modèle québécois, ainsi que son approche globale d'intervention et d'accompagnement résidentiel ;*
- *Reconnaître et inclure l'expertise du réseau communautaire montréalais dans l'élaboration et la mise en œuvre de l'accès coordonné, ainsi que dans l'atteinte des objectifs de prévention et de réduction de l'itinérance dans la métropole ;*
- *Inclure l'expertise des personnes ayant un vécu en itinérance dans la bonification du modèle d'accès coordonné et des stratégies de prévention et de réduction de l'itinérance à Montréal. La consultation de leur expertise devra être dûment rémunérée à l'aide de ressources financières adéquates ;*
- *Maintenir les points d'accès à même les organismes communautaires en itinérance pour favoriser les échanges et le partage d'information pertinente auprès des usagers et usagères ;*
- *Favoriser une culture de collaboration, de concertation et de partage des connaissances dans sa structure organisationnelle en matière d'accès coordonné. Le modèle devra aussi prendre en considération les besoins de collaboration dans les différentes régions du Québec ;*
- *Appliquer une analyse différenciée selon les sexes selon une perspective intersectionnelle (ADS+) dans l'application et la mise en œuvre de l'accès coordonné afin d'avoir une vision plus éclairée des multiples besoins des personnes en situation d'itinérance en matière de service, de soutien et de logement ;*
- *Considérer les nombreuses préoccupations des partenaires du réseau en itinérance à propos de l'approche axée sur la gestion de résultats dans l'atteinte des objectifs communautaires de réduction de l'itinérance à Montréal. Une attention particulière devra être portée sur les aspects éthiques de la collecte, de l'analyse et du partage des données recueillies auprès des personnes en situation d'itinérance ;*
- *Offrir de l'information et de la formation aux différents partenaires du milieu de l'itinérance dans la mise en place et l'utilisation du SISA ou de tout autre outil de collecte de données.*

3. Les pratiques SRA en pleine crise de logement

L'approche Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) vise à offrir aux personnes en situation d'itinérance un logement permanent avec soutien résidentiel approprié, et ce, en imposant un minimum de conditions au préalable. Ainsi, le logement est au cœur de la réhabilitation des individus, de leur autonomie et de l'amélioration de leur santé globale. Cependant, les résultats obtenus à la suite du projet « Chez-soi » et ceux de diverses études à travers le monde – par exemple en Finlande – démontrent que le succès des projets SRA peut être compromis par certaines composantes structurelles, notamment une crise économique ou de logement ou un manque d'investissement chronique en matière de logements sociaux et communautaires par les différents paliers de gouvernance. D'ailleurs, le contexte actuel de pénurie de logements à Montréal a été un des sujets d'importance lors de la journée de réflexion des projets SRA du 26 février 2020. Les partenaires qui luttent conjointement contre l'itinérance à Montréal ont souligné que la pénurie de logements a des impacts importants sur la réussite des objectifs communautaires de réduction de l'itinérance, de la conservation des standards de qualité dans la recherche de logement et des impacts sur le rétablissement des personnes en sortie d'itinérance.

3.1. Contexte du logement à Montréal

En janvier 2020, la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL) a publié son portrait sur le logement locatif dans la grande région de Montréal¹⁹. Le rapport souligne que l'île de Montréal a atteint son plus bas taux d'inoccupation en 15 ans, soit de 1,6 %. Notons que ce taux global camoufle des réalités bien différentes selon les secteurs, particulièrement dans les quartiers centraux (0,3 % d'inoccupation) qui sont touchés de manière disproportionnée par l'actuelle pénurie de logements. Ces pourcentages sont situés bien en dessous du seuil d'équilibre conventionnellement placé à 3 %, indiquant qu'il y a bel et bien une crise du logement sur le territoire montréalais.

La pénurie actuelle s'explique d'abord par une demande locative qui s'avère plus élevée que l'offre, et ce, malgré un marché qui connaît une véritable explosion de mises en chantier depuis quelques années. Seulement pour la dernière année, plus de 8 500 nouvelles unités locatives ont émergé dans la métropole²⁰. Cependant, coûts de construction obligent, peu de ces logements se situent dans la fourchette de prix dits abordables. De plus, l'ajout de ces logements neufs au parc locatif va de pair avec l'intérêt de certains promoteurs pour une offre de logement s'adressant à une population plus aisée.

¹⁹ Société canadienne d'hypothèque et de logement (janv. 2020). *Rapport sur le marché locatif : RMR Montréal*. Fascicule « Le marché de l'habitation » : 13p.

²⁰ Ibid.

Pourtant, la demande locative est soutenue par un nombre de plus en plus croissant de personnes, notamment les immigrants de la catégorie des résidents non permanents, tels que les étudiants étrangers et les travailleurs temporaires, une collectivité qui, lorsqu'elle arrive, opte principalement pour le marché locatif²¹. Il y a aussi une plus grande propension chez les tranches plus jeunes de la population à rester locataires : « *réticents sans doute à l'idée de devenir propriétaire en pleine surchauffe immobilière* »²², ou encore dans l'impossibilité de devenir propriétaire vu la croissance exponentielle des prix du marché résidentielle. Enfin, le vieillissement de la population entraîne un changement important dans le mode d'occupation – de propriétaire à locataire –, ce qui contribue également à favoriser cette demande locative.

À cela, il faut ajouter les phénomènes de gentrification, qui exercent des pressions particulières dans les zones centrales²³, et la tendance lourde du marché à privilégier la production de tours à condos²⁴. Le fléau des locations de courte durée, comme celles de la plateforme Airbnb, et des « *rénoviations*²⁵ » expliquent aussi – en partie – ce résultat. Ces tendances économiques, démographiques et politiques ont sans contredit pavé la voie à la pénurie actuelle qui – par extension – a des impacts importants sur les conditions de vie de la population montréalaise et particulièrement ceux qui sont les plus vulnérables.

Dans ce contexte, la rareté de logements se greffe souvent à la capacité de payer des individus et des familles, conséquence de la crise prolongée et des dynamiques spéculatives énumérées plus haut. Selon les plus récentes informations fournies par la SCHL, la hausse des loyers a été de 3,6 % dans la Région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal en 2019²⁶; une hausse importante qui avait déjà été observée au début de l'année 2000, lors de la dernière crise du logement, période où le taux d'inoccupation annuel oscillait autour de 1,5 %. Présentement, le prix moyen d'un logement de deux chambres (4 et demi) sur l'île de Montréal est de 865 \$, soit le coût le plus élevé de la RMR²⁷.

Ainsi, de nombreuses personnes et familles peinent à trouver un logement à prix abordable qui convient à leurs besoins. Sur l'île de Montréal, au dernier recensement de 2016, on dénombrait près de 155 000 ménages locataires vivant sous le seuil du faible revenu, qui devaient consacrer

²¹ Lepage, G. (16 janv. 2020). Vers une crise du logement au Québec. Le Devoir, sections société, transports/urbanisme.

²² Ibid.

²³ La gentrification est un phénomène urbain par lequel des arrivants plus aisés s'approprient un quartier initialement occupé par des populations moins favorisées, transformant ainsi le profil social et économique au profit d'une couche sociale dont le revenu est supérieur.

²⁴ Radio-Canada (9 mars 2020). « Enquête : spécial immobilier ».

²⁵ Le terme « *rénoviations* » est utilisé pour décrire une éviction sous prétexte qu'un logement a besoin de rénovations majeures. [en ligne] <https://bit.ly/31PxBUd>

²⁶ Société canadienne d'hypothèque et de logement (janv. 2020).

²⁷ Au-delà des statistiques officielles, basées sur des coûts moyens, plusieurs enquêtes, dont une menée par Radio-Canada, ont montré que les prix réels des logements offerts sur le marché étaient nettement supérieurs à ces moyennes. Radio-Canada (9 mars 2020). « Enquête : spécial immobilier ». [En ligne] <https://bit.ly/2HxQzYC>

plus de 30% de leur budget aux frais de logement. Plus de 80 000 d'entre eux devaient y consacrer 50% et plus²⁸. Vivre en consacrant la majeure partie de son revenu au logement a des conséquences multiples sur les populations, notamment celles qui sont les plus précarisées : insécurité financière et alimentaire, maintien de la violence conjugale, de la maltraitance et des abus, hausse des problématiques de santé mentale, etc.

Selon le dernier dénombrement des personnes en situation d'itinérance du 24 avril 2018, l'une des principales raisons menant à la perte de logement était directement liée à l'incapacité de payer le loyer (18 % des répondant.es)²⁹. De même, parmi le service souhaité le plus souvent évoqué était l'aide pour trouver et garder son propre logement (61 % des répondant.es). Les personnes dans les lieux extérieurs et dans les hébergements d'urgence étaient proportionnellement plus nombreuses à exprimer ce souhait (65 % et 71 %), alors que celles dans des ressources de transition l'étaient un peu moins (57 %). Enfin, les résultats obtenus démontrent que près du quart (22 %) des répondant.es de 50 ans et plus avait perdu leur logement pour la première fois il y a moins d'un an. Par ailleurs, lors de la journée de réflexion sur les projets SRA de Montréal, les intervenants et les experts du milieu de l'itinérance ont mentionné que le contexte actuel de la crise du logement pourrait avoir des impacts importants sur l'atteinte des objectifs communautaires de prévention et de réduction de l'itinérance dans la métropole et sur les chances de rétablissement des personnes en sortie d'itinérance.

Face à ces constats, il est évident que Montréal ne dispose pas assez de logements permanents et abordables pour répondre aux besoins spécifiques des personnes à risque ou en situation d'itinérance. Des efforts importants ont été faits à Montréal, notamment depuis 2002, pour créer des logements à but non lucratif : 2 700 logements ont ainsi été développés spécifiquement pour la population en situation ou à risque d'itinérance dans le cadre du programme AccèsLogis, cofinancé par la Société d'habitation du Québec et la Ville de Montréal. Ces efforts récents s'ajoutent à ceux qui avaient été déployés par des OBNL d'habitation dans les années 1980-1990, dans le cadre d'anciens programmes fédéraux qui ont été stoppés en 1994. Mais ceci s'avère insuffisant face aux besoins qui augmentent³⁰.

Pour répondre à ce défi croissant, la Ville de Montréal a mis en œuvre une stratégie de développement de 12 000 logements sociaux et abordables d'ici 2021³¹, incluant une cible de 950 unités destinées aux personnes en situation d'itinérante et ayant des problématiques de santé mentale³². La Ville s'est aussi dotée de plusieurs outils qui s'inscrivent dans la continuité de cette stratégie ambitieuse, dont le *Règlement pour une métropole mixte*, ainsi qu'un fond de 50

²⁸ Service de l'habitation e la Ville de Montréal (Édition 2020). Profil des ménages et des logements. Édition 2020, Ville de Montréal.

²⁹Ministère de la Santé et services sociaux (2019). *Fiche technique : rapport du dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018*. Gouvernement du Québec : 7p.

³⁰ Informations fournis par Mme Suzanne LaFerrière du Service en habitation de la Ville de Montréal.

³¹ Ville de Montréal – *Stratégie de développement de 12 000 logements sociaux et abordable 2018-2021*.

³² Ville de Montréal – *Parce que la rue a différents visages*.

millions de dollars permettant d'acquérir des terrains afin de faciliter la réalisation de logements sociaux et communautaires³³. Pour réaliser ses objectifs, l'administration doit obtenir l'aide et le soutien des nombreux partenaires en habitation, incluant ses partenaires des différents paliers gouvernementaux.

³³ Ville de Montréal – *Règlement pour une métropole mixte. Favoriser l'accès à un logement convenable pour toutes et tous.*

3.1.1. Sommaire des constats et recommandations des participant.es

Le logement a été l'élément central des discussions lors de la journée SRA. En effet, l'ensemble des personnes participantes note l'urgence de trouver des solutions durables à la crise actuelle du logement afin de réussir à atteindre les objectifs dont se dotent les organismes communautaires en itinérance du territoire. Pour ce faire, les participant.es proposent de :

- *Prévoir un continuum de solutions locatives pour que tous les Montréalais, incluant les personnes en situation d'itinérance, puissent accéder à un logement ;*
- *Assurer un accès au logement pour tous les Montréalais qui tient compte des besoins spécifiques des personnes en situation d'itinérance en offrant des projets à haut seuil d'accessibilité, ainsi que des projets ayant une politique de réduction des méfaits pour les personnes qui consomment ;*
- *Que le **gouvernement du Canada** investisse massivement dans la création de nouveaux logements sociaux et le maintien des logements sociaux existants (HLM, coops et OBNL) à Montréal et ses environs. Cet investissement devra rattraper le manque à financer depuis 1994 et combler les besoins actuels en matière de logement social et abordable ;*
- *Que le **gouvernement du Québec** investisse massivement dans la création et le maintien de logements sociaux. À court terme, relancer vigoureusement le programme AccèsLogis et assurer à Montréal les sommes nécessaires pour atteindre ses cibles de développement ;*
- *Maintenir le parc locatif existant par le biais de réglementations fortes pour endiguer les locations à court terme dans la métropole et ses environs ;*
- *Mettre en place un moratoire des évictions liées aux rénovations tant et aussi longtemps que le taux d'inoccupation reste en dessous de la barre des 3 % ;*
- *Que le gouvernement du Québec amorce une refonte de la Régie du logement en s'appuyant sur l'expertise du communautaire et des autres instances travaillant sur le droit au logement. Cette refonte devra prévoir un commissaire indépendant qui pourra exercer des sanctions envers les propriétaires abusifs ;*
- *Que le gouvernement du Québec fasse du droit au logement une priorité et mette des mesures en place afin de limiter les évictions, les hausses abusives de loyer dans les quartiers centraux, les locations à court terme et les investissements étrangers dans le parc locatif.*
- *Que la **Ville de Montréal** étaye sa stratégie foncière pour le logement social notamment par :*
 - *l'affectation de terrains appartenant à la Ville de Montréal à des fins sociales et communautaires;*

- *l'acquisition de terrains municipaux à des fins de logements sociaux ou communautaires;*
 - *les avis de réserves foncières sur des propriétés aux fins de maintien dans le milieu pour la réalisation de logements sociaux;*
 - *De cette stratégie devra découler un plan d'action précisant : les objectifs concrets et chiffrés à atteindre et les moyens pour y parvenir.*
- *Que la Ville de Montréal se dote d'un plan d'action, intégrant une telle stratégie foncière, précisant des objectifs concrets et chiffrés à atteindre et les moyens pour parvenir ;*
 - *Que la Ville de Montréal prévoit un budget spécifique au développement de logements sociaux avec support communautaire afin de soutenir les initiatives en logement qui s'adressent aux personnes en sortie d'itinérance. Que les gouvernements du Canada et du Québec soutiennent ces efforts par un financement de taille ;*
 - *Que la Ville de Montréal fasse usage de son droit de préemption afin de développer des projets de logements sociaux et communautaires, incluant des logements pour les personnes à risque ou en situation d'itinérance ;*
 - *Que la Ville de Montréal soutienne la création d'une instance ou d'un organisme public qui élaborera des stratégies dans la recherche de fonds nécessaires à l'acquisition d'immeubles ou d'un ensemble de logements voués aux personnes qui désirent sortir de l'itinérance. Cette instance devra collaborer de près avec l'ensemble des refuges et autres organismes venant en aide aux personnes en situation d'itinérance afin d'offrir l'accès à des logements permanents abordables, salubres et sécuritaires ;*
 - *Que la Ville de Montréal promeuve la construction d'un nombre conséquent de logements sociaux avec soutien communautaire pour personnes en situation d'itinérance, selon des besoins ciblés dans les différents arrondissements liés à la Ville, notamment dans les quartiers centraux ;*
 - *Que la Ville de Montréal ajuste et renforce la réglementation pour assurer une meilleure sauvegarde des maisons de chambres ; qu'elle déploie ses programmes pour inciter au maintien en état de ces maisons et soutenir leur socialisation, par des OBNL ;*
 - *Que la Ville de Montréal adapte les programmes de développement de logements sociaux et abordables afin de favoriser l'achat-rénovation d'immeubles existants par le secteur communautaire ;*
 - *Que la Ville de Montréal identifie les pouvoirs qui lui permettraient d'assurer un meilleur contrôle du parc locatif abordable et qu'elle en demande le transfert du gouvernement du Québec.*

3.2. Les pratiques d'accompagnement en logement

L'accompagnement est un élément essentiel de l'approche SRA. Les initiatives contre l'exclusion et l'isolement social, ainsi que le soutien aux besoins médicaux et sociaux, sont des leviers importants dans l'autonomisation et le rétablissement des participants. Quels sont les défis, les besoins et les meilleures pratiques en matière d'accompagnement résidentiel ? Ces questions ont été au cœur des échanges de la seconde journée de réflexion des projets SRA de Montréal. Elles ont été mises en relation avec l'actuelle crise du logement, les compressions budgétaires dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et le réseau communautaire, le manque de connaissances sur les personnes ayant des problématiques multiples et complexes, les besoins de collaboration et de concertation entre les différents partenaires du milieu, ainsi que l'importance de poursuivre la sensibilisation et les formations sur la diversité des réalités que présente l'itinérance.

À ce propos, les problématiques de disponibilité de logement génèrent des défis qui s'ajoutent bien souvent aux impacts de transition – de la rue à un logement – vécus par les individus en sortie d'itinérance : anxiété, isolement, pression dans le choix du logement ou du quartier habité, difficultés d'adaptation, sentiment d'échec, etc. Dans un contexte de crise du logement et de compression budgétaire, ces pressions structurelles et institutionnelles posent un réel problème pour l'accompagnement résidentiel avec lequel les intervenants doivent composer au quotidien. Les besoins principaux, notamment économiques, des participants sont aussi des déterminants importants dans la réussite de la stabilité résidentielle. Pour ce faire, il faut donner aux individus la capacité et les moyens de faire de réels choix.

Ainsi, il peut y avoir un programme d'accompagnement résidentiel avec les ressources et le suivi nécessaires, mais les impacts de ce type de programme peuvent rester limités si les logements et le financement ne sont pas disponibles ou adéquats. Par exemple, un manque de stabilité du personnel peut entraver la qualité des services offerts et avoir un impact sur le lien de confiance entre intervenants-participants, particulièrement si l'histoire de vie de la personne présente des traumatismes vécus (histoire de violence, agression sexuelle, abus de confiance, négligence affective ou physique, etc.). Selon les participants, il faut éviter le sentiment d'abandon lors des transferts de dossiers entre les intervenant.es. Il faut également reconnaître le sentiment d'attachement d'un participant à un ou une intervenant.e en particulier. Il est donc primordial d'assurer un financement adéquat du soutien communautaire et du RSSS, conjointement avec le développement du logement social et communautaire, afin de favoriser des services de qualité personnalisés, stables et efficaces.

Parallèlement, il y a une méconnaissance des personnes aux prises avec des problématiques multiples et complexes en itinérance. L'accompagnement personnalisé doit être sensible aux histoires de vie et aux besoins spécifiques des personnes afin de cibler ces problématiques dans une approche systémique et globale pour mieux comprendre les causes et les réalités de ces

participants³⁴. Cependant, la compréhension des problématiques multiples et complexes – avec ou sans traumatismes – et de leurs impacts sur la vie quotidienne peut parfois échapper aux personnes accompagnatrices, surtout si la personne n'est pas en mesure d'identifier leurs différents besoins ou les événements traumatiques vécus. Au préalable, selon les participant.es, il semble important de combler le manque d'informations sur la réalité de ces personnes pour en dégager des constats et ajuster l'offre de services par la suite (p. ex. offrir des formations sur la réduction des méfaits en lien avec la toxicomanie).

En plus de cela, l'insuffisance du personnel existant – liée aux compressions budgétaires, au manque de ressource et à la charge mentale que présente le travail communautaire – ne permet pas toujours de répondre adéquatement à la diversité et à la complexité des besoins perçus sur le terrain et d'effectuer les suivis nécessaires. La surcharge de travail en matière de soutien clinique et d'accompagnement en logement privé peut également avoir des répercussions sur les propriétaires qui craignent des effets négatifs sur leurs propriétés. À ce propos, il est nécessaire de maintenir des liens positifs avec le réseau de propriétaires privés. Par exemple, en offrant des formations sur la réalité des personnes aux prises avec plusieurs problématiques concomitantes (toxicomanie, consommation, santé mentale, etc.) pour diminuer les préjugés. Les enjeux de médiation en logement ne peuvent se régler uniquement par plus d'interventions, il faut aussi offrir des outils et de l'information pertinente aux propriétaires.

Il faut également garantir une certaine sécurité du personnel et des autres individus lors des interactions avec un tiers. Enfin, il est important que les plans d'intervention soient élaborés en concertation avec l'ensemble des intervenants ou experts impliqués dans l'accompagnement et le suivi des personnes ayant des problématiques multiples et complexes. L'élaboration de ce plan doit obligatoirement être axée sur les besoins spécifiques de la personne.

Finalement, dans une idée d'optimisation du continuum des services offerts : il semble opportun de reconnaître la pluralité de l'offre de services en itinérance et de développer des espaces communs afin de favoriser la collaboration entre le communautaire et le réseau public afin d'offrir un suivi plus adéquat des personnes vivant avec des problématiques complexes et multiples. Il faut établir des alliances stratégiques en arrimant les services de santé institutionnels avec les services du milieu communautaire, et ce, tout en reconnaissant l'expertise et les limites de ce dernier. Il semble aussi primordial de reconnaître et d'inclure l'expertise des individus vivant une situation d'itinérance pour étayer les services, programmes ou politiques les concernant. Enfin, une meilleure connaissance de l'offre de services, et ce, tant pour les partenaires du milieu de l'itinérance que pour les usagers doit être préconisée.

³⁴ CREMIS (2019). *L'approche globale en accompagnement résidentiel. Un projet portant sur les différentes pratiques en accompagnement résidentiel des populations en situation d'itinérance ou à risque au Québec* : 99p.

3.2.1. Sommaire des constats et recommandations des participant.es

Selon les propos tenus par les partenaires lors de la journée SRA, les constats suivants sont soulevés :

- *Assurer un financement soutenu et adéquat concernant le soutien communautaire chez les personnes en situation d'itinérance vivant des problématiques multiples et complexes, et ce, conjointement avec le développement de logements sociaux, afin de favoriser des services de qualité, stables et efficaces et adaptés à la personne ;*
- *Favoriser l'approche systémique et globale dans les interventions auprès des personnes ayant des problématiques multiples et complexes. Cette approche doit prioriser les problématiques et cibler les interventions selon les besoins de la personne, tout en laissant une certaine flexibilité afin de permettre aux individus d'expérimenter et de faire des erreurs dans leurs démarches de rétablissement ;*
- *Favoriser un système de santé centré autour des critères de vulnérabilité pour diminuer les risques d'exclusion des personnes en situation d'itinérance ayant des problématiques multiples et complexes ;*
- *Développer et consolider les liens avec les propriétaires participant aux projets SRA en leur offrant des outils et des ateliers de sensibilisation sur les diverses réalités de l'itinérance, particulièrement chez les personnes aux prises avec plusieurs problématiques concomitantes ;*
- *Offrir des formations aux actrices et acteurs du milieu de l'itinérance pour étayer les connaissances en matière d'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance ayant des problématiques multiples et complexes (p. ex. la réduction des méfaits en lien avec la toxicomanie, polytraumatismes, et plus encore) ;*
- *Sensibiliser la population et les partenaires en itinérance sur les réalités vécues par les personnes en situation d'itinérance. Par exemple, effectuer une campagne anti-stigmatisation des personnes en situation d'itinérance auprès du public et du RSSS ;*
- *Actualiser et favoriser les connaissances portant sur la diversité des ressources et des services offerts en matière d'itinérance à Montréal (p. ex. pour les Intervenants, partenaires en itinérance, propriétaires, usagers et la population) ;*
- *Miser sur l'élaboration de plans d'interventions concertés avec l'ensemble des intervenants et experts impliqués dans l'accompagnement et le suivi des personnes ayant des problématiques multiples et complexes. L'élaboration du plan doit obligatoirement être axée sur les besoins spécifiques de la personne ;*

- *Reconnaître la discrimination envers les personnes autochtones en situation d'itinérance et du besoin de sensibiliser l'ensemble des acteurs et de la population aux réalités de ces personnes ;*
- *Identifier un agent pivot pour coordonner le plan d'intervention dans l'optique de favoriser le suivi avec la personne, c'est-à-dire favoriser un accès coordonné en identifiant un service ou bien une personne pour garder une stabilité dans l'intervention ;*
- *Optimiser le continuum de services offerts en favorisant le développement d'espaces communs de concertation entre les organismes communautaires, le RSSS et l'ensemble des partenaires en itinérance, par exemple en misant sur le partage d'informations pertinentes et la collaboration.*

3.3. Les outils d'aide au loyer

Les programmes de subvention au loyer et les outils d'accompagnant budgétaire, tels que la fiducie, sont des éléments importants dans l'accompagnement résidentiel des personnes en situation d'itinérance³⁵. Pour l'individu, ces outils d'aide au loyer permettent d'intégrer un logement avec un appui financier, de reforcer l'autonomie et d'élever le sentiment de reprise de pouvoir sur sa vie. Ils servent aussi à répondre aux besoins de sécurité matérielle (p. ex. sécurité financière, locative ou alimentaire) par des pratiques ciblées, comme le soutien à la gestion du budget et l'aide à la résolution des problèmes quotidiens.

La synthèse fournie par les intervenants, lors de la journée de réflexion sur les projets SRA montréalais, mettait l'accent sur l'importance des divers outils d'accompagnement budgétaire, que ce soit la fiducie ou une autre forme de soutien à la gestion du budget, favorisant une expérience positive des participants à l'intégration au logement, particulièrement au début du processus d'accompagnement. De même, ces outils facilitent l'intervention et le soutien communautaire auprès des participants, épaulent la gestion de la collecte des loyers et adoucissent les rapports entre les propriétaires/concierges et les participants.

Au-delà des avantages, des questions éthiques se posent également dans l'utilisation des outils d'accompagnement budgétaire, que ce soit sur les relations de pouvoir entre les intervenants et les participants en matière de « bonne gestion » de l'argent ou sur les aspects entre le jugement éclairé ou le jugement raisonnable, qui peuvent différer d'un participant à un autre. Ces pratiques ne sont pas une curatelle ou un moyen de contrôler les finances des individus, c'est pourquoi elles doivent être volontaires et offrir une certaine flexibilité permettant les expérimentations et les erreurs, et ce, sans jugement et sans reddition de comptes. Il est donc important que la notion de choix individuel soit au cœur des pratiques d'accompagnement budgétaire.

Il y a aussi d'autres aspects intrinsèques dans les pratiques d'accompagnement budgétaire, particulièrement dans leur utilisation à des fins de protection ou d'intervention, puisqu'elle peut servir à la fois pour protéger une personne ou bien pour soutenir celle-ci lors d'une période de transition. Dans ce sens, il est primordial que l'outil corresponde aux besoins particuliers de chaque individu. L'élaboration d'un plan d'intervention et d'indicateurs de suivis permettra justement d'évaluer les conditions et les aptitudes du participant et de lui fournir un soutien communautaire adapté à sa réalité : d'où l'importance d'offrir une diversité d'outils et de pratiques en matière d'accompagnement budgétaire auprès des personnes en sortie d'itinérance.

Enfin, selon les régions au Québec, il existe un éventail d'outils dans l'accompagnement budgétaire et ceux-ci diffèrent d'un projet SRA à un autre. De plus, les bonnes pratiques en cette matière ne sont pas nécessairement connues dans l'ensemble du réseau communautaire en itinérance et dûment répertoriées. Il est également souligné que les procédures de mise en place

³⁵ Ibid.

de subventions au loyer ou de l'accompagnement budgétaire sont complexes et qu'il manque de l'information à ce propos pour mieux aiguiller les intervenants, les partenaires et les propriétaires.

3.3.1. Sommaire des constats et recommandations des participant.es

Selon les propos tenus par les partenaires lors de la journée SRA, les constats suivants sont soulevés :

- *Élaborer un guide de partage sur les meilleures pratiques fiduciaires et autres outils d'accompagnement budgétaire afin de favoriser la compréhension des différentes pratiques, de la mise en œuvre de telles pratiques, leurs défis et leurs limites, ainsi que les différents besoins des participants. Le guide devra prévoir un inventaire des différents modèles (formels, informels et hybrides; régimes fiduciaires de protections ou d'interventions, etc.) qui sont présentement préconisés à Montréal ou dans d'autres régions du Québec. Le guide devra conclure sur une série de recommandations à ce sujet.*

4. Dénombrement des personnes en situation d'itinérance de Montréal

Lors de la journée SRA plusieurs partenaires ont émis des constats sur le dénombrement des personnes en situation d'itinérance de Montréal. Malgré que la collecte et le traitement des données issus de cet exercice n'ont pas fait l'objet d'ateliers dûment programmés lors de cette journée de réflexion, le MMFIM trouve important de retenir certains propos pour étayer les démarches du prochain dénombrement.

D'une part, les partenaires soulèvent l'importance d'inclure et de mieux consulter le réseau communautaire et les personnes en situation d'itinérance dans la confection du questionnaire utilisé pour la collecte de données. Cet apport pourrait rehausser la qualité des informations obtenues, notamment sur les trajectoires de personnes en situation d'itinérance plus marginalisées ou vivant de l'itinérance cachée. Par exemple, les femmes, les jeunes et la communauté LGBTQIA2S+ et les communautés autochtones. Il semble également impératif d'appliquer une ADS+ au processus pour repérer les possibles biais qui pourraient sur ou sous-estimer de possibles réalités en matière d'itinérance.

D'autre part, il soulève aussi l'importance de mieux former les bénévoles à la réalité vécue par les personnes en situation d'itinérance, notamment dans l'approche terrain auprès des personnes en situation d'itinérance ayant une problématique en santé mentale, afin d'éviter des biais liés au profilage des personnes ou à la discrimination.

Enfin, les possibles biais liés aux données issues du dénombrement montréalais sont les critiques les plus importantes soulevées par les partenaires lors de la journée SRA. Ils mentionnent que la collecte des données est imparfaite au regard de la réalité vécue sur le terrain par certains groupes, dont les femmes, les filles et les personnes non genrées. Une récente recherche portant sur l'itinérance des femmes tend à confirmer ces propos³⁶. Par ailleurs, celle-ci fait huit constats, dont celui que l'itinérance des femmes serait largement invisibilisée dans les collectes de données portant sur cette population, ce qui tend à sous-estimer la complexité et la diversité des réalités vécues de l'itinérance des femmes, ainsi que leurs besoins en matière de soutien et de logement. Des propos qui viennent également confirmer des constats similaires que le MMFIM avait soulevés dans une recherche antérieure portant sur l'itinérance des femmes à Montréal³⁷.

Ainsi, selon ces affirmations, les dénombremments sur les personnes en situation d'itinérance de Montréal gagneraient à mieux documenter l'itinérance spécifique des femmes et autres groupes marginalisés notamment par des analyses qui mettraient de l'avant leur plus grande propension à expérimenter de l'itinérance cachée (*couchsurfing* et autres) et/ou à fréquenter des organismes d'aide ne faisant pas partie du réseau en itinérance, par exemple. Or, l'utilisation d'une ADS+

³⁶ Schwan, K., Versteegh, A., Perri, M., Caplan, R., Baig, K., Dej, E., Jenkinson, J., Brais, H., Eiboff, F. et Pahlevan Chaleshtari, T. (2020). *Op. cit.*

³⁷ Lewis, C. (juin 2015). L'itinérance des femmes à Montréal – une réalité peu visible, dans « volet 2 : Les concepts et les approches ». Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal.

pourrait justement répondre à ces biais en privilégiant ce type d'analyse dans les futurs dénombrements, collecte de données et projets de recherche qui s'adressent aux personnes en situation d'itinérance.

4.1.1. Sommaire des commentaires des participants

Selon les propos tenus par les partenaires lors de la journée SRA, les propos suivants sont soulevés :

- *Inclure une analyse différenciée selon les sexes selon une perspective intersectionnelle (ADS+) lors du prochain dénombrement des personnes en situation d'itinérance à Montréal ;*
- *Consulter des expert.es et des partenaires communautaires afin d'élaborer un questionnaire qui reflète la réalité vécue par les diverses trajectoires en itinérance, notamment des expert.es en matière d'ADS+ ;*
- *Mieux former les bénévoles, car ils ou elles peuvent faire preuve de profilage ou manquer de sensibilité face aux personnes en situation d'itinérance.*

Conclusion

La journée SRA, organisée par le MMFIM le 26 février 2020, a été riche en échanges sur les divers éléments de mise en pratique dans l'approche SRA à Montréal. Elle a aussi permis de dégager un nombre conséquent de constats et de recommandations, venus enrichir ce rapport synthèse.

Le rapport ouvre également la porte vers des pistes d'actions prometteuses, notamment en matière de soutien dans la mise en œuvre de l'accès coordonné à Montréal ; l'offre de formations sur l'approche SRA; l'amélioration des paramètres que privilégie l'approche « logement d'abord » et dans l'élaboration d'un guide de partage sur les meilleures pratiques fiduciaires et autres outils d'aide au loyer, par exemple. Des actions qui ne sont pas actuellement réalisées sur le territoire.

Aussi, cette journée de réflexion a permis au MMFIM de prendre le pouls des partenaires en itinérance par rapport à l'implantation de l'accès coordonné à Montréal, approche considérée comme étant un des modèles reconnus pour contrer l'itinérance. Nonobstant que de nombreux partenaires se soient dits prêts à mettre en œuvre l'accès coordonné, plusieurs d'entre eux se sont dits méfiants quant aux résultats communautaires souhaités par cette approche, ainsi que les raisons de son déploiement à Montréal.

Finalement, l'ensemble des constats et recommandations véhiculés dans ce rapport synthèse émergent alors que le MMFIM se trouve à la croisée des chemins. En effet, l'objectif de loger 2 000 personnes en situation d'itinérance à Montréal arrivera à échéance d'ici la fin de cette présente année. Dès 2021, les résultats de ce travail de longue haleine seront annoncés. C'est pourquoi le MMFIM, en concertation avec son Conseil d'administration, ses membres et sa direction, a entamé dès l'automne 2020 une démarche de réflexion et de planification stratégique pour poursuivre ses objectifs de lutte à l'itinérance à Montréal. Cette démarche pourra amener le Mouvement à élaborer des actions en lien avec certains constats émis lors de cette deuxième journée de réflexion en lien avec l'approche de stabilité résidentielle avec accompagnement.

ANNEXE – Liste des organismes participants

Abri de la Rive-Sud	La porte du passant
Actions dépendances	La Porte Ouverte Montréal\Open Door
Accueil Bonneau	L'Antre-Temps
Armée du Salut - Centre Booth	La fondation d'entraide le Chaînon
Auberge Le Baluchon	Le Repas du Passant
Cactus	L'Élan des jeunes
CAEH – Canadian Alliance to end	Les 1001 Rues
Homelessness	Les Habitations du Réseau de l'Académie –
CAFGRAP (organisme en santé mentale)	RESAC
CARe Montréal	Macadam Sud
Centre de recherche Douglas	Maison de Jeunes de Sorel
Chez Doris	Maison du père
CHUM	Mission Old Brewery
CISSS de la Montérégie-Centre - SICOM	Nord Ouvert
volet SIV et SRA	Projets autochtones du Québec
CISSS Montérégie-Ouest (volet SIV et SRA)	Pas de la rue
CISSS Montérégie-Centre	Pavilion Patricia Mackenzie – Mission Old
CISSS Montérégie-Est	Brewery
CIUSSS Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal	Plein Milieu
CIUSSS Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal	Projet Logement Montréal (PLM)
CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal	Relais communautaire de Laval
CIUSSS de l'Ouest-de-l'île-de-Montréal	Réseau d'Habitations Chez Soi
CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal	Réseau des organismes et intervenants en
Diogène	itinérance de Laval
Habitations Communautaires de Côte-des-	Réseau solidarité itinérance du Québec
Neiges	SIM, RLS Pierre-Boucher
Habitations l'Envolée	Table Itinérance de la Rive-Sud
L'Aiguillage	Ville de Montréal, service habitation
La Casa Bernard-Hubert	YMCA
La coopérative solidarité l'autre Toit	

Bibliographie

CREMIS (2019). *L'approche globale en accompagnement résidentiel. Un projet portant sur les différentes pratiques en accompagnement résidentiel des populations en situation d'itinérance ou à risque au Québec* : 99p. [<http://bit.ly/2TTuBCp>]

Emploi et Développement social Canada (2019). *Guide sur l'accès coordonné de Vers un chez-soi*. Gouvernement du Canada : 92p. [<http://bit.ly/2wlfuZH>]

Gaetz, S.; Barr, C.; Friesen, A.; Harris, B.; Hill, C.; Kovacs-Burns, K.; Pauly, B.; Pearce, B.; Turner, A.; Marsolais, A. (2012). *Définition canadienne de l'itinérance*. Toronto : Publications de l'Observatoire canadien sur l'itinérance. [<http://bit.ly/2VZW0V2>]

Gaetz, S., F. Scott et T. Gulliver (2013). : *L'approche Logement d'abord au Canada : appuyer les collectivités pour mettre fin à l'itinérance*. Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance : 132p. [<http://bit.ly/2lxipRk>]

Gouvernement du Canada (2019). *À propos de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte à l'itinérance*. [<http://bit.ly/2ToOOjn>]

Gouvernement du Canada (2019). *Entente Canada-Québec concernant Vers un Chez-soi 2019-2024*. [<http://bit.ly/2IMAmey>]

Gouvernement du Canada – Directive de Vers un chez-soi : la Stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance. [<http://bit.ly/2QK7sAL>]

Gouvernement du Canada (2019). Définitions : 1.1 « Accès coordonné », dans « À propos de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance. Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019 à 2024 ». [<https://bit.ly/31KBOIQ>]

Gouvernement du Québec (2014). *Ensemble pour éviter la rue et en sortir : politique nationale de lutte à l'itinérance*. Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux : 69p. [<http://bit.ly/32SyzhL>]

Latimer, E. et F. Bordeleau (2019). *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance sur l'île de Montréal le 24 avril 2018*. [<http://bit.ly/2HQu90U>]

Lepage, G. (16 janv. 2020). *Vers une crise du logement au Québec*. Le Devoir, sections société, transports/urbanisme. [<http://bit.ly/3brQHmn>]

Lewis, C. (juin 2015). *L'itinérance des femmes à Montréal – une réalité peu visible*, dans « volet 2 : Les concepts et les approches ». Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal. [<https://bit.ly/399vgpx>]

Lewis, C. (déc. 2016). *L'expérience de vie, un savoir complémentaire pour contrer l'itinérance*. Mouvement pour mettre fin à l'itinérance : 16p. [<http://bit.ly/33vDq8M>]

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2014). *Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 « Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance »*. Gouvernement du Québec : 53p. [<http://bit.ly/39sfLs9>]

Ministère de la Santé et services sociaux (2019). *Fiche technique : rapport du dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018*. Gouvernement du Québec : 7pp. [<http://bit.ly/2HJn1nh>]

Radio-Canada (9 mars 2020). « Enquête : spécial immobilier ». [<https://bit.ly/2HxQzYC>]

Service de l'habitation e la Ville de Montréal (Édition 2020). *Profil des ménages et des logements*. Édition 2020, Ville de Montréal [<https://bit.ly/34AkLLn>]

Société canadienne d'hypothèse et de logement (janv. 2020). *Rapport sur le marché locatif : RMR Montréal*. Fascicule « Le marché de l'habitation » : 13p. [<http://bit.ly/2SesvMC>]

Schwan, K., Versteegh, A., Perri, M., Caplan, R., Baig, K., Dej, E., Jenkinson, J., Brais, H., Eiboff, F. et Pahlevan Chaleshtari, T. (2020). *L'État des besoins en matière de logement et de l'itinérance chez les femmes au Canada : Sommaire exécutif*. Hache, A., Nelson, A., Kratochvil, E. et Malenfant, J. (Eds). Toronto, Ontario : Presse de l'Observatoire canadien sur l'itinérance : 18p. [<https://bit.ly/2ZDoW6m>]

Ville de Montréal – *Stratégie de développement de 12 000 logements sociaux et abordables 2018-2021*. [<http://bit.ly/2x7PUaA>]

Ville de Montréal – *Règlement pour une métropole mixte. Favoriser l'accès à un logement convenable pour toutes et tous*. [<http://bit.ly/3d8etVv>]