



Mouvement pour mettre fin
à l'itinérance à Montréal

PROJET DE RECHERCHE

***État de l'art – Proposition de projet : système d'accès coordonné en itinérance à
Montréal***

Elaboré par

Carlos E. Tamayo Chacon

Coordonnateur des projets

Septembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction.....	3
2.	Cadre théorique.....	5
3.	Objet de l'étude – problématique	6
4.	Méthodologie	7
4.1	Chronogramme – diagramme de Gantt	8
5.	Recherche bibliographique.....	8
5.1	Bibliométrie discursive	21
5.2	Principes	22
6.	Modélisation de systèmes d'accès coordonné à Montréal	23
6.1	Types d'accès coordonné	29
6.2	Expériences ailleurs	34
6.3	Comparatif d'études de cas.....	48
7.	Conclusions de l'état de l'art	51
8.	Bibliographie	53

LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

Tableau 1. Étapes méthodologiques.....	8
Tableau 2. Composants idéologiques sur l'accès coordonné.....	9
Tableau 3. Caractéristiques de base retrouvées dans la bibliométrie discursive	22
Tableau 4. Association de principes et caractéristiques à considérer dans la construction des types d'accès coordonné à Montréal.....	23
Tableau 5. Questions World Café Forum.....	24
Tableau 6. Résumé de notes et réponses World Café Forum	26
Tableau 7. Comparaison des modèles d'accès : centralisé et décentralisé du Guide sur l'accès coordonné de VERS UN CHEZ-SOI	29
Tableau 8. Types d'accès coordonné à Montréal	30
Tableau 9. Répertoire de lits par famille et individu en 2022 aux É.-U.	35
Tableau 10. Comparatifs pays-composants idéologiques-modèles accès coordonné.....	48
Graphique 1. États américains où l'on utilise le VI-SPDAT.....	36
Graphique 2. Dénombrement Tokyo 2018 officiel vs non officiel	42
Graphique 3. Schéma de priorisation Naatamooskakowin	47

1. Introduction

Montréal vit actuellement une crise de logements abordables et une augmentation considérable de personnes en situation d'itinérance tel que le démontre les résultats du dernier dénombrement. Une relation directement proportionnelle existe pourtant entre l'appauvrissement général de la population, la perte générale du pouvoir d'achat, l'augmentation exagérée des coûts de loyer par rapport aux revenus moyens, l'absence de logements abordables et la prédisposition des gens à se trouver sans un toit. Dans ce sens-là, le cumul des circonstances ou leviers qui poussent les personnes les plus vulnérables vers l'itinérance s'explique surtout à cause de l'absence de structures sociales qui protègent l'accès et le maintien au logement.

« L'itinérance décrit la situation d'un individu, d'une famille ou d'une collectivité qui n'a pas de logement stable, sécuritaire, permanent et adéquat, ou qui n'a pas de possibilité, les moyens ou la capacité immédiate de s'en procurer un. C'est le résultat d'obstacles systémiques et sociétaux, d'un manque de logements abordables et adéquats, de défis financiers, mentaux, cognitifs, de comportement ou physiques qu'éprouvent un individu ou une famille, et/ou de racisme et de discrimination. » (Observatoire canadien sur l'itinérance, 2022)

Dans cet état situationnel dont on fait mention, certains collectifs humains sont touchés davantage par la problématique exposée, on fait référence aux personnes ayant des emplois précaires, aux personnes vivant soudainement le chômage, aux personnes accompagnées avec peu de possibilités de reprendre le travail, aux personnes prises avec des maladies mentales, des problèmes de consommation d'alcool et de drogues, et/ou des problèmes de comportement sévères et soutenus, ou aux personnes issues de communautés autochtones ou des Premières Nations.

« Lors du dénombrement des personnes en situation d'itinérance en 2018, les Autochtones constituaient 12 % de l'échantillon, alors qu'ils représentent un peu moins de 1 % de la population montréalaise. Les Inuits constituaient 25 % des Autochtones en situation d'itinérance alors qu'ils ne représentent que 5 % de la population autochtone à Montréal. La grande majorité des Autochtones en situation d'itinérance à Montréal est venue d'ailleurs au Québec ou d'une autre province canadienne. Seulement 22 % d'entre eux ont répondu avoir toujours vécu à Montréal. » (Ombudsman de Montréal, 2022)

Les individus qui expérimentent l'itinérance sont particulièrement touchés par la pauvreté et d'autres éléments aggravants, se trouvant aussi, dans un important nombre de cas, parmi les personnes prestataires de l'aide sociale ou autres programmes de soutien gouvernemental. Un mémoire préparé par l'Office du protecteur du citoyen à la Commission des affaires sociales, soulève en effet que « parmi les motifs spécifiques de plaintes reliées à l'itinérance, 75 % étaient en lien avec une situation d'extrême pauvreté qui limite la capacité de satisfaire les besoins de base. » (Office du Protecteur du Citoyen, 2008)

« Selon les calculs de la Société d'Habitation du Québec (SHQ), un loyer abordable à Montréal pour un studio est de 700 \$. Les prestations d'aide sociale sont de 726 \$ par mois pour une personne seule en 2022. Les personnes qui bénéficient de l'aide sociale pourraient potentiellement ne plus avoir accès à ce programme, les obligeant à choisir entre "se loger" ou "se nourrir". » (Newswire, 2022)

Comme réponse à l'affaissement de plus en plus grandissant de foyers dans la précarité financière et par cette voie-là, dans l'itinérance, « les données les plus récentes indiquent que près d'un demi-million de ménages locataires québécois dépensent plus de 30 % de leurs revenus pour se loger, ce qui les place dans une situation difficile et potentiellement dans l'itinérance. De ce nombre, près de 200 000 dépensent plus de la moitié de leurs revenus en logement, une situation intenable » (Réseau québécois des OSBL d'habitation, 2022). Les paliers gouvernementaux, autant au niveau fédéral que provincial, ont accordé différentes mesures, initiatives, ententes et projets afin de lutter activement contre l'itinérance. Dans la prochaine section, on vise à faire un recensement de l'encadrement qui dirige les actions des acteurs publics et privés pour lutter contre le phénomène social exposé, ceci avant d'introduire l'objet de l'étude et la problématique de recherche du présent document.

2. Cadre théorique

Il existe plusieurs sources qui nous permettent de dégager le cadre des actions institutionnelles associées au traitement de la problématique reliée à l'itinérance à Montréal et qui justifient, pourtant, l'avenue de cette recherche. D'abord, et au sommet de la pyramide, la Politique nationale de lutte à l'itinérance « Ensemble, pour éviter la rue et en sortir », adoptée en 2014 par le Gouvernement provincial, qui oriente les principes directeurs en matière de lutte contre l'itinérance au Québec.

En deuxième rang, le Plan d'action interministériel en Itinérance 2021-2026 cherche à opérationnaliser la politique en mentionnant « ... qu'à mettre de l'avant la responsabilité partagée entre les paliers de gouvernement et les acteurs de la société au regard de l'itinérance » (PCMI, 2022). En complément des leviers financiers disponibles dans le cadre des ententes Canada-Québec portant sur le programme Vers un chez-soi, une entente de partenariat conclue en mai 2020, entre le MSSS, le CIUSSS-Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et la Ville de Montréal, sous le nom de *Fonds réflexe de Montréal*, vise à reconnaître la complémentarité et le respect des champs de compétences des parties, autant au niveau provincial, métropolitain et communautaire dans la lutte contre l'itinérance. (PAAI, 2021)

À propos de l'Entente Canada-Québec concernant VERS UN CHEZ-SOI 2019-2024, l'accès coordonné demeure probablement l'aspect le plus significatif à considérer de cet accord, de même que la défense de l'approche *Un logement d'abord* comme optique de résolution du Gouvernement fédéral.

Malheureusement, il n'existe actuellement pas une définition commune de ce que signifie l'accès coordonné dans la pratique pour la plupart de nos membres, ainsi que ses limites et les caractéristiques qui devraient accompagner la mise en œuvre de ce système de gestion. Une première évidence de ce constat peut être retrouvée dans le recensement que notre équipe de travail a effectué auprès de directeurs de différents OSBL avec lesquels nous travaillons en partenariat, ceci afin de leur proposer une méthodologie inspirée de l'École nationale d'administration publique et de l'Université de Québec, pour renouveler le Tableau de bord *2000 solutions pour mettre fin à l'itinérance à Montréal* en 2022. Plus de

détails sont consignés dans le rapport qui a été produit lors de la tournée de partenaires (MMFIM, 2022), mais il nous faut mentionner pour l’instant que l’un des besoins recensés auprès de nos partenaires était la conception d’un modèle opérationnel afin de modeler l’implantation d’un système d’accès coordonné à Montréal.

Le cadre théorique de ce travail s’inspire aussi de diverses expériences internationales, que l’on pourrait désigner comme étant de bons exemples d’un système d’accès coordonné, car elles ont toutes constitué des exercices de gestion organisationnelle afin d’offrir des services, du logement, de l’hébergement, ou autres, aux personnes en situation d’itinérance. On parle de réseaux dans d’autres pays comme la Finlande, le Japon, le Chili, mais aussi plus proches de chez nous, comme les États-Unis, afin de créer une réponse concertée au niveau public, privé, communautaire, etc., face au phénomène social croissant de l’itinérance à l’échelle globale. Par le biais de l’identification et de la description de ces nombreux cas, on cherchera la construction d’un référentiel conceptuel et comparatif, sur les formes et modes qui pourraient configurer l’établissement et le déroulement d’un bon système d’accès coordonné au logement à Montréal.

Finalement, le cadre théorique tiendra compte également d’autres instruments en matière de politique publique au Québec, qui sont pertinents pour notre travail. Mentionnons, entre autres, le Plan d’action, solidarité, équité et inclusion 2021-2025 de la ville; les projets de cohabitation sociale et sensibilisation à l’itinérance; le Plan concerté montréalais en itinérance 2021-2026, les initiatives *Un pas de plus* et *Trois pas de plus*.

3. Objet de l’étude – problématique

L’objectif central de cet état de l’art est la recherche et l’identification d’un système d’accès coordonné adaptable à Montréal, qui tiendra compte des expériences de réussite à propos de cette thématique ailleurs dans le monde, des récits de personnes qui ont passé par l’itinérance, des opinions de nos partenaires sur les bonnes pratiques qui devraient être considérées pour nous arrimer à un bon modèle d’accès coordonné et finalement, d’autres

consignes à ce sujet qui pourraient être retrouvées dans plusieurs instruments de politique publique conçus pour lutter activement contre l'itinérance.

4. Méthodologie

Comme cadre méthodologique de ce travail, on propose initialement une recherche bibliographique en faisant une révision et une évaluation de plusieurs sources, tant politiques officielles qu'académiques, pour élucider de multiples définitions extraites de divers contextes discursifs à partir de l'identification des mots clés *accès coordonné au logement*.

Une deuxième étape de ce travail constituera en une comparaison inspirée de différentes pratiques touchant l'accès coordonné au niveau international et au Canada. On prévoit comme résultat de cette partie du projet de recherche, la constitution de types référentiels en tant que formes opérationnelles d'un système d'accès coordonné à Montréal.

4.1 Chronogramme – diagramme de Gantt

Tableau 1. Étapes méthodologiques

Étape	Échéancier	Livrable
Recherche bibliographique et bibliométrie discursive (<i>accès coordonné au logement</i>)	18 janvier 2023	Résultats de la bibliométrie discursive
Modélisation de systèmes d'accès coordonné à Montréal	31 juillet 2023	Rapport d'étapes et de principes reliés à l'accès coordonné

5. Recherche bibliographique

Comme point de départ de ce chapitre, on a défini quelques critères afin de propulser le travail de recherche, ceci en considérant qu'on cherche à exposer l'arrimage conceptuel ou discursif entre les références ou sources trouvées et la compréhension commune perçue à propos du système d'accès coordonné dans l'entente Canada-Québec *Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance*. Les raisons qui expliquent notre procédure sont plutôt d'ordre technique dans le but ultime d'évaluer la production scientifique recensée à ce jour concernant l'objet de notre étude. (BiblioTech, 2022)

De manière générale, on trouve 11 caractéristiques qui devraient guider l'établissement de l'accès coordonné selon l'entente Canada-Québec VCS 2019-2024. On a sélectionné 75 définitions après un processus de sélection et d'évaluation de plusieurs sources dans notre bibliométrie discursive, en menant la recherche avec des mots clés « ACCÈS », « COORDONNÉ » « LOGEMENT ». Cependant, il nous faut clarifier que les définitions exposées ne visent qu'à servir de pistes de solution dans l'adoption d'un modèle performant d'accès coordonné au logement pour des personnes en situation d'itinérance à Montréal et ne devraient pas être considérées comme déterminantes, surtout si l'on sait que l'établissement d'un service d'accès coordonné représente avant tout un processus collectif.

« L'accès coordonné permet d'adopter une approche systémique globale pour lutter contre l'itinérance, plutôt qu'une approche par organisme ou axée sur un programme. Il favorise une meilleure intégration des services, en veillant à ce que les fournisseurs de services travaillent ensemble pour atteindre des résultats communautaires au moyen d'une approche centrée sur la personne » (Emploi et Développement social Canada, 2019).

« L'accès coordonné est un moyen efficace de servir les personnes ayant des problèmes de logement. Il ne s'agit pas d'un programme; il s'agit d'un processus intégré qui simplifie l'accès aux ressources dans une communauté » (Emploi et Développement social Canada, 2019)

Tableau 2. Composants idéologiques sur l'accès coordonné

<i>Caractéristiques</i>	<i>Définition</i>	<i>Document de référence</i>
Systémique	L'approche systémique qualifie une méthode d'analyse, d'appréhension d'un système complexe privilégiant l'approche globale par rapport à l'étude exhaustive des détails. Elle permet de maîtriser la complexité sans trop simplifier le réel, par exemple en évitant de diviser un système en sous-ensembles indépendants ou d'isoler un facteur comme le ferait une méthode plus analytique. C'est une manière d'identifier des propriétés émergentes spécifiques à un niveau d'organisation. Plus généralement, elle privilégie l'élaboration de modèles offrant une représentation communicable de la complexité contrairement à l'analyse.	<i>Paul Belleville, Amandine Galibert, Michel Duru, 2022. Approche systémique : Définition. Dictionnaire d'agroécologie.</i> https://dicoagroecologie.fr/dictionnaire/approche-systemique/#:~:text=L'app%20syst%C3%A9mique%20qualifie%20une,l'%C3%A9tude%20exhaustive%20des%20d%C3%A9tails.
	L'analyse systémique « s'appuie sur une approche globale » des problèmes ou des systèmes que l'on étudie et se	<i>Laurence de Morvan. Quelles sont les deux théories qui fondent</i>

<i>Caractéristiques</i>	<i>Définition</i>	<i>Document de référence</i>
	<p>concentre sur le jeu des interactions entre leurs éléments. Les principes de l'approche systémique sont les suivants : – Le principe d'interaction ou d'interdépendance : chaque élément tire son information des autres éléments et agit sur eux. Pour comprendre un élément, il faut le considérer dans le contexte avec lequel il interagit.</p> <ul style="list-style-type: none"> – La communication. – L'auto-organisation (ou autonomie). 	<p><i>l'approche systémique ?</i> <i>Définition disponible</i> https://www.synonyme-du-mot.com/les-articles/quelles-sont-les-2-theories-qui-fondent-lapproche-systemique</p>
Concerté	<p>À partir de nos lectures, nous retenons sept principales caractéristiques de la concertation pratiquée notamment dans la gestion publique et le champ communautaire : (i) elle est une modalité de participation publique différente, mais complémentaire aux autres modalités de participation; (ii) elle possède un caractère conflictuel; (iii) elle vise le consensus ou le compromis; iv) elle sert à orienter les décisions; v) elle est fondée sur la discussion et la délibération; vi) elle constitue un processus qui se planifie; vii) elle est généralement du registre de la représentation collective.</p>	<p><i>Qu'est-ce que la concertation ? Une définition en sept caractéristiques.</i> <i>Définition disponible</i> https://oraprdnt.uqtr.uqubec.ca/pls/public/docs/FWG/GSC/Publication/170/377/1765/1/29609/5/F591352391_Bulletin_Vol.7_No.11.pdf</p>
Transparent	<p>Le principe de transparence est une valeur des systèmes démocratiques de gestion publique ou une politique publique assumée, qui n'a pas encore reçu sa</p>	<p><i>Guglielmi, Gilles J.</i> <i>« Transparence », Nicolas Kada éd., Dictionnaire d'administration publique.</i></p>

Caractéristiques	Définition	Document de référence
	<p>consécration comme principe juridique général, autonome et universel. Il tend à promouvoir, dans toute fonction animée par une personne publique, une façon d’agir qui met à la disposition de tout citoyen la totalité des informations pertinentes relatives à l’action menée. Il connaît des applications sectorielles, par exemple dans le droit de la commande publique, ou dans celui du service public.</p>	<p><i>Presses universitaires de Grenoble, 2014, pp. 503-504. Définition disponible https://www-cairn-info.ezproxy.usherbrooke.ca/dictionnaire-d-administration-publique--9782706121371-page-503.htm</i></p>
<p>Équitable</p>	<p>Équité de processus : L’obligation d’équité procédurale comprend deux éléments clés. (i) Le droit d’être entendu : les personnes directement touchées par une décision doivent avoir la possibilité de comprendre le processus décisionnel, d’y participer de manière significative et d’être entendues. (ii) Le droit à un décideur impartial : le décideur doit avoir un esprit ouvert, être impartial et ne pas préjuger de la décision qu’il prendra. L’équité repose sur l’impératif de recevoir un traitement équivalent en reconnaissant notre situation exceptionnelle, mais relative aux autres.</p>	<p><i>L’Équité en tête. Guide d’évaluation de l’équité administrative (2022). Définition disponible https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/equite-guide-auto-evaluation.pdf</i></p>
<p>Accompagnement et soutien</p>	<p>De manière globale, l’accompagnement se déploie à partir de la conception de différentes dimensions dans lesquelles on vise « d’être avec » la personne accompagnée, en d’autres mots. Accompagner signifie d’être disponible,</p>	<p><i>Paul, M. (2012). L’accompagnement comme posture professionnelle spécifique : L’exemple de l’éducation thérapeutique du patient.</i></p>

Caractéristiques	Définition	Document de référence
	<p>présent, ouvert, attentif et capable de mobiliser la disponibilité, la présence, l'ouverture, l'attention. Être là, seulement là, mais aussi en interpellant l'autre par les mots « je suis là, et vous ? ».</p> <p>Il s'agit moins de « mettre quelqu'un en mouvement » que de s'accorder au mouvement qui est le sien. Par extension, il s'agit moins de le « rendre autonome » que de solliciter son autonomie. On se trouve moins dans une logique de réparation qui consisterait à combler des déficiences que dans une logique qui s'appuie sur les ressources des personnes. Par l'accompagnement, on se trouve donc plutôt dans la « sollicitation » que dans la « sollicitude ». L'accompagnement ne conçoit pas celui qu'on accompagne comme dépourvu ou insuffisant. Il ne devrait pas être une nouvelle forme d'assistance, un appareillage de plus. Ce n'est pas une « aide », mais une « ressource ».</p> <p>De cette première investigation, il résulte deux types d'accompagnement et une double visée. D'une part, un accompagnement dit « accompagnement/maintien » à dominante sociale et relationnelle,</p>	<p><i>Recherche en soins infirmiers</i>, 110, 13-20. https://doi.org/10.3917/rsi.110.0013</p>

Caractéristiques	Définition	Document de référence
	<p>impliquant d’assurer une présence auprès d’une personne dans une situation existentielle et d’autre part, un « accompagnement/visée », consistant à dynamiser cette personne dans la réalisation d’un projet. Par ailleurs, tout accompagnement est doté d’une double visée : l’accompagnement « productif » (à visée productive) se décide comme investissement et s’apprécie comme résultat, alors que l’accompagnement « constructif » (à visée constructive) se réalise dans le projet d’autonomisation de son porteur et s’apprécie comme enrichissement. De « porteur », celui-ci devient « acteur ».</p>	
<p>Action communautaire</p>	<p>En 2010, le Regroupement des organisatrices et des organisateurs communautaires en action communautaire en CSSS (RQIIAC), dans l’élaboration de leur cadre de référence, a établi cinq principes d’actions collectives :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L’organisation communautaire doit considérer les problèmes sociaux dans leur dimension collective et comme devant faire l’objet de solutions collectives. • Sa préoccupation primordiale est l’organisation de nouveaux 	<p><i>Panet-Raymond, J., Lavoie, J., Lavoie, J., & Panet-Raymond, J. (2011). La pratique de l’action communautaire (3e éd). Presses de l’Université du Québec.</i></p>

<i>Caractéristiques</i>	<i>Définition</i>	<i>Document de référence</i>
	<p>pouvoirs et services au sein et au profit des communautés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle agit principalement dans et à partir d’une communauté locale, même lorsqu’elle intervient en application de politiques publiques. • Elle mise sur le potentiel de changement et la capacité d’innovation de la communauté locale à partir de l’identification de besoins ou de problèmes qui suscitent des tensions dans le milieu. • Elle porte une visée de transformation sociale et de démocratisation permanente. <p>Comme principales valeurs de l’action communautaire, on dénote :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Justice sociale : La justice sociale est une valeur éminemment politique. Elle repose sur l’égalité fondamentale des personnes dans l’exercice de leurs droits et le refus de toute discrimination. • La solidarité : La solidarité désigne la cohésion assurée par l’identification d’intérêts communs et la mutualisation des efforts pour les faire reconnaître socialement. Elle 	

<i>Caractéristiques</i>	<i>Définition</i>	<i>Document de référence</i>
	<p>s'exprime par l'entraide, la coopération, la concertation plutôt que par la compétition.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La démocratie : Est avant tout une valeur citoyenne qui passe par la participation aux décisions concernant la vie en commun. Elle exige la possibilité de délibérations collectives à partir d'une bonne information et permet la prise en compte du pluralisme des opinions. Elle se traduit par le consensus ou par la décision à majorité. • L'autonomie : L'autonomie renvoie à la capacité d'affirmation des personnes, à leur statut de sujet actif qui exerce un certain contrôle sur ses conditions de vie. Elle se manifeste par la prise en charge plutôt que par la dépendance, notamment relativement à l'État. Les organismes communautaires sont des lieux d'autonomisation et de renforcement des capacités (empowerment). • Le respect : En action communautaire, la valeur de respect englobe à la fois le respect des personnes et des groupes sur le plan de leur autonomie, de leur rythme et de leur culture, mais aussi de la 	

Caractéristiques	Définition	Document de référence
	prise en compte de toute forme de différence.	
<p align="center">Accroître les connaissances sur l'itinérance (besoins)</p>	<p>Le mouvement d'information des politiques publiques par les données probantes, evidence-informed policy-making, est de plus en plus institutionnalisé. Il a été influencé par le mouvement des décisions médicales basées sur les données probantes, <i>evidence-based medicine</i> (Sackett et al., 1996). Cette démarche permettrait de rationaliser les processus d'émergence et de formulation des politiques en favorisant des décisions basées sur les jugements des experts plutôt que sur des enjeux électoraux ou des pressions externes. Il s'agirait notamment d'améliorer la transparence et la redevabilité des actions publiques (Sutcliffe et Court, 2005). Les données probantes sont souvent associées aux connaissances issues de la recherche scientifique.</p> <p>Cependant, elles peuvent concerner d'autres catégories de connaissances. Dans le champ de la recherche sur le transfert de connaissances, la typologie « connaissances tacites/connaissances explicites », que nous adoptons pour cette analyse, est souvent utilisée dans le but d'évoquer les données probantes.</p>	<p><i>Fillol, A., Kadio, K. & Gautier, L. (2020). L'utilisation des connaissances pour informer des politiques publiques : d'une prescription technocratique internationale à la réalité politique des terrains. Revue française des affaires sociales, 103-127. https://doi-org.ezproxy.usherbrooke.ca/10.3917/rfas.204.0103</i></p>

<i>Caractéristiques</i>	<i>Définition</i>	<i>Document de référence</i>
	<p>Les connaissances tacites sont des connaissances liées aux savoir-faire ou aux expériences personnelles. Les connaissances explicites sont des connaissances formelles, plus facilement transférables, souvent issues de la recherche scientifique, mais pas uniquement.</p> <p>Contrairement à ce que les promoteurs du mouvement de politiques informées par les données probantes pourraient affirmer, les connaissances, même explicites, sont soumises à des enjeux sociaux. Par exemple, la production des connaissances scientifiques est influencée par des acteurs, des institutions, des organisations; la société ainsi que les sciences et techniques se produisant de façon concomitante (Hackett et al., 2008; Latour, 2005). Dans l'analyse des politiques publiques, les approches cognitives mettent au cœur des réflexions le poids des connaissances, des croyances, des idées et des représentations dans l'élaboration de ces dernières (Hall, 1993; Jobert et Muller, 1988; Muller, 2000).</p>	
<p>Gestion axée sur les résultats</p>	<p>Au Québec, la mise en œuvre de la Gestion par résultats (GPR) s'inspire notamment de la loi sur l'administration</p>	<p><i>Mazouz, B., & Hudon, P.-A. (2017). Introduction générale. In B. Mazouz</i></p>

Caractéristiques	Définition	Document de référence
	<p>publique (LAP), une loi-cadre affectant les structures d’offres en services et le fonctionnement de l’administration publique dans son ensemble. Elle prévoit notamment la mise sur pied, par les administrations et organismes publics, d’un plan stratégique, de même qu’un plan annuel de gestion et d’un rapport annuel de gestion, servant d’outils de responsabilisation (Facal et Mazouz, 2013) ainsi que de mécanismes de reddition de comptes (Martin et Jobin, 2004).</p> <p>Néanmoins, la mise en œuvre de la GPR au Québec possède ses caractéristiques propres, elle a été réalisée par étapes. Elle s’est par ailleurs graduellement transformée, passant d’un modèle simple de planification stratégique à une réforme beaucoup plus complexe, débordant du strict cadre de la mesure de la performance des organisations de l’État à celui de la gestion de la performance publique.</p>	<p>(Ed.), <i>Gestion par résultats : Concepts et pratiques de gestion de la performance des organisations de l’État (1st éd., pp. 1–14)</i>. Presses de l’Université du Québec. https://doi.org/10.2307/j.ctv10qqxw5.5</p>
Collecte de données	<p>Depuis l’entrée en vigueur de la Loi 25 au Québec (Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels), les systèmes d’information procédant à la collecte de données doivent obligatoirement faire</p>	<p><i>Collecte de données et éthique : des enjeux à décoder</i>. HEC Montréal, document disponible en ligne à https://ethique-conformite.hec.ca/communaute/collecte-de-</p>

Caractéristiques	Définition	Document de référence
	<p>l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP).</p> <p>À l'intérieur des organisations, la loi s'insère dans la stratégie de gestion du risque. Désormais, il faut donc concevoir la protection des renseignements personnels comme un objet de risque, qu'on doit gérer de telle façon. Cela implique notamment un meilleur contrôle du consentement au traitement des renseignements personnels, et le respect de principes clairs de limitation de la collecte, de l'utilisation et de la communication de ces renseignements. On conseille aux organisations d'adhérer globalement à ce qu'on appelle le principe de minimisation, qui consiste à tout faire pour minimiser les atteintes en matière de vie privée, par des mécanismes prudents de conservation des données, sinon par la destruction ou l'anonymisation des données. À l'heure actuelle, il y a encore énormément de travail à effectuer pour instaurer ce principe dans toutes les organisations.</p>	<p>donnees-et-ethique-des-enjeux-a-decoder/</p>
<p>Référencement et jumelage</p>	<p>Le jumelage s'explique davantage par la présence d'un agent pivot dans le but de guider un usager à l'intérieur de l'offre des services offerts dans un système ou un réseau public ou privé. Néanmoins, les formes et méthodes de ce dispositif</p>	<p>GRIS Québec. https://grisquebec.org/jumelage/ Centre multiethnique de Québec.</p>

Caractéristiques	Définition	Document de référence
	<p>demeurent très flexibles, surtout répondantes en fonction des situations organisationnelles et administratives dans lesquelles se déploie le référencement. Quelques aspects à considérer de cette relation établie entre l’aidant et le bénéficiaire, incluent entre autres : (i) la création de liens d’amitié (ii) le partage d’activités et d’intérêts communs (iii) les parcours de vie (iv) l’appartenance à certains collectifs sociaux ou communautaires, (v) la réciprocité ou l’échange de droits et devoirs (vi) les choix et le consentement des usagers (vii) l’expertise ou le niveau de compétence de l’agent pivot aidant.</p>	<p>https://grisquebec.org/jumelage/</p> <p>Réseau du jumelage interculturel.</p> <p>https://jumelageinterculturel.wordpress.com/le-jumelage-interculturel/organismes-offrant-du-jumelage/</p> <p>Le processus de jumelage.</p> <p>https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/refugies/role-canada/processus-jumelage.html</p>
<p>Priorisation en logements</p>	<p>La priorisation de logements repose directement sur la manière, le règlement et le classement des demandes de logements sociaux. Dans l’actualité, c’est le rôle de la Société d’habitation du Québec. Cette organisation doit d’abord classer les demandes en fonction de la catégorie (A, B ou C) et de la sous-catégorie (nombre de chambres nécessaire selon la composition du ménage) de logement qui convient au ménage demandeur, puis en fonction de la priorité de sa demande.</p>	<p>Règlement sur l’attribution des logements à loyer modique.</p> <p>Loi sur la Société d’habitation du Québec (chapitre S-8, a. 86).</p> <p>https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/S-8,%20r.%201#se:23-ss:1</p> <p>Guide sur le règlement sur l’attribution des</p>

<i>Caractéristiques</i>	<i>Définition</i>	<i>Document de référence</i>
	<p>L'organisme doit adopter par règlement (règlement obligatoire 2) une procédure permettant la gestion des demandes prioritaires évoquées dans l'article 23 du Règlement sur l'attribution.</p> <p>Toutes ces demandes sont prioritaires. Il revient à l'organisme d'en déterminer l'ordre de priorité. Pour plus de détails, se référer à l'article 23.1 du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique</p>	<p><i>logements à loyer modique</i></p> <p>http://www.habitation.gouv.qc.ca/espacepartenaire/s/contenu_commun/sections_avec_menu/guide_sur_le_reglement_sur_lattribution_des_logements_a_loyer_modique/classement_des_demandes.html#:~:text=Les%20priorit%C3%A9es%20juq%C3%A9es%20prioritaires%20sont,civil%20du%20Qu%C3%A9bec%20(C.c.Q.).</p>

5.1 Bibliométrie discursive

À partir du total de 75 sources consultées dans l'élaboration de notre bibliométrie discursive, on a pu ressortir différentes manières de comprendre l'accès coordonné comme un processus, composé de plusieurs étapes et caractéristiques. **Une hypothèse de ce travail défend l'idée que l'on pourrait mieux concevoir un modèle opérationnel d'accès coordonné à Montréal, en tenant compte de résultats des contextes discursifs évoqués dans la bibliométrie.** Voici ce que les données nous démontrent.

Tableau 3. Caractéristiques de base retrouvées dans la bibliométrie discursive

Caractéristique	N° de contextes discursifs identifiés
Systemique	6
Concerté	4
Transparent	4
Équitable	6
Accompagnement et soutien	6
Action communautaire	7
Accroître les connaissances sur l'itinérance (besoins)	10
Gestion axée sur les résultats	8
Collecte de données	6
Référencement et jumelage	9
Priorisation en logements	9
Total	75

5.2 Principes

Afin d'enrichir l'analyse sur les caractéristiques propres aux types référentiels à propos de la conception d'un système d'accès coordonné à Montréal, ce qui constituera d'ailleurs la partie qui suivra dans le cadre de ce document, on a regroupé les 11 caractéristiques citées précédemment sous quatre principes recteurs dans la construction collective d'un modèle de service d'accès coordonné à Montréal.

Tableau 4. Association de principes et caractéristiques à considérer dans la construction des types d'accès coordonné à Montréal

Principe	Caractéristique
GOUVERNANCE	Systemique; Concerté; Transparent; Équitable; Action communautaire
SUIVI	Collecte de données; Accroître l'information sur l'itinérance; Gestion axée sur les résultats
LOGEMENT	Priorisation en logements
SERVICES	Accompagnement et soutien; Référencement et jumelage

6. Modélisation de systèmes d'accès coordonné à Montréal

Le mercredi 18 janvier 2023, le MMFIM a tenu une réunion à Montréal avec la plupart de ses membres. Cette journée d'échange avait lieu à propos de l'accès coordonné, ceci inspiré du *Guide sur l'accès coordonné de VERS UN CHEZ-SOI* de l'agence fédérale Emploi et Développement social Canada, ainsi que de l'entente signée entre le gouvernement fédéral et le Québec concernant VERS UN CHEZ-SOI 2019-2024. Pour ce faire, quatre tables de discussion ont été créées, correspondant aux principes considérés dans la construction des types du système d'accès coordonné à Montréal par notre équipe de travail, à savoir **GOUVERNANCE**, **SUIVI**, **LOGEMENT** et **SERVICES**.

Le but de la rencontre était de recenser parmi les participants à l'atelier, leurs idées, commentaires, perceptions et autres, à partir d'une série de questions qui ont été proposées à chaque groupe, dans le but de guider le déroulement du forum. Voici les questions abordées par les caractéristiques identifiées à propos de l'accès coordonné dans cette étude.

Tableau 5. Questions World Café Forum

PRINCIPE	PROCESSUS ASSOCIÉS	QUESTIONS
GOUVERNANCE	Systemique	Comment développer une saine gouvernance d'un éventuel système d'accès coordonné montréalais ?
	Concerté	De quelle manière pourrait-on assurer la participation de l'ensemble des organisations communautaires et des services publics dans la mise en place et la gestion du système d'accès coordonné à Montréal ?
	Transparent	Comment peut-on améliorer l'accès à l'information parmi tous les usagers de l'accès coordonné et au grand public ?
	Équitable	Comment s'assurer de rejoindre toutes les communautés vulnérables ?
	Action communautaire	Comment implanter et intégrer un système d'accès coordonné à Montréal dans notre écosystème en assurant à la fois l'autonomie et la solidarité des organisations participantes ? Quelle est la portée de la transformation sociale attendue par le milieu communautaire dans la mise en place d'un système d'accès coordonné à Montréal ?
SUIVI	Collecte de données	Comment implanter un système de gestion de l'information performant au sein d'un accès coordonné à Montréal ? Quelle forme devrait prendre la collecte de données afin de minimiser les atteintes à la vie privée ?

PRINCIPE	PROCESSUS ASSOCIÉS	QUESTIONS
		Quels sont les mécanismes de conservation des données qui nous permettraient d’opérer de manière performante l’accès coordonné à Montréal ?
	Accroître l’information sur l’itinérance	De quelles informations aurait-on besoin afin d’avoir un portrait suffisant et détaillé sur les phénomènes sociaux liés à l’itinérance à Montréal ?
	Gestion axée sur les résultats	Quels mécanismes devrait-on considérer afin de favoriser une approche de planification et de responsabilisation au sein d’un accès coordonné à Montréal selon la chaîne de composants de gestion de l’évaluation par résultats ?
LOGEMENT	Priorisation en logement	<p>Comment simplifier l’accès au logement, sous toutes ses formes, dans notre contexte actuel, tout en se dotant de critères pour attribuer les logements disponibles ?</p> <p>Devant la multiplicité des services offerts par les organisations participantes, comment assurer leur adaptation en fonction des besoins des personnes ?</p> <p>Comment rendre l’écosystème dans son ensemble plus performant en matière de réaffiliation en logement ?</p>
SERVICES	Accompagnement et soutien	Que peut-on faire pour rapprocher les services des personnes qui en ont besoin et les mobiliser tout en respectant leurs droits, leur autonomie et leur rythme de vie ?

PRINCIPE	PROCESSUS ASSOCIÉS	QUESTIONS
	Référencement et jumelage	<p>Comment pourrait-on imaginer un meilleur jumelage et un référencement dans un éventuel accès coordonné ?</p> <p>Comment concevoir d'un continuum de services standardisés et adaptés aux personnes, et ce, indépendamment des caractéristiques et limites inhérentes (taille, budget, personnel, etc.) des différents partenaires qui composent le système ?</p>

Le débat fut intense, plusieurs idées, commentaires et opinions ont été formulés, provenant de représentants des organisations participantes. Étant donné la multiplicité d'aspects recueillis, on a également produit un tableau synthèse avec les principaux éléments retenus par chaque table.

Tableau 6. Résumé de notes et réponses World Café Forum

PRINCIPE	RÉPONSES ET NOTES
GOUVERNANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Indépendance et autonomie des organisations. • Différents modèles possibles : le 211, SOS violence conjugale, Bureau de radicalisation. • Reddition de comptes, imputabilité et pouvoir : voir les trous de services, exiger une solution. Principe du droit au logement. • Préalables : objectifs, indicateurs, valeurs : base de ralliement. • Bâtir autour de la personne, rester proche du terrain en assortissant d'un comité conseiller (vécu expérientiel) et communauté de pratique (gestion de cas).
LOGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Politique à changer. • Répertoire les types de logements sur le continuum.

PRINCIPE	RÉPONSES ET NOTES
	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleures pratiques ailleurs, par exemple : sites d'hébergement temporaire, application de soutien, etc. • Construire le système de la perspective de la personne, par exemple : numéro centralisé. • Financement, actuellement confusion, complexité et compétition entre les groupes. • Simplifier les PSL, notamment.
SUIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Loi 25 doit paramétrer. • Application pour les besoins des personnes. • Pyramide de besoins; est-ce que cela suppose différents systèmes à différents moments dans la trajectoire ? • Pouvoir de recommandation. • Faire affaire avec une équipe de <i>design thinking</i>.
SERVICES	<ul style="list-style-type: none"> • Considérer la mise à jour d'offres de services. • Souplesse des critères d'admission. • Vision élargie au-delà du logement. • Avantages comparatifs, une fois l'évaluation faite des besoins (mutualisation de services). • Qui fait quoi, des agents pivots au service de l'accès coordonné. • Fluidité de références. • Continuité de liens vs continuité de services. • Des services adaptés qui respectent le choix de vie quant aux trajectoires de vie. • Confiance de la personne. • Respect pour l'autonomie organisationnelle. • Plusieurs guichets d'accès. • Existence de services pour les gens à mobilité réduite. • Davantage de formations : Taux élevé de roulement de personnel; perte de connaissances.

PRINCIPE	RÉPONSES ET NOTES
	<ul style="list-style-type: none"> • L'AC doit permettre de documenter les lacunes, les points de bascule et les causes reliées à l'itinérance (en fonction des services offerts) on n'agit plus à une petite échelle. • L'AC pourrait être gérée par une organisation indépendante de tout le reste des organismes. Pas gouvernementale, avec sa propre autonomie et objectivité (imputable du référencement et du suivi à assurer). • L'AC doit opérer sur la base d'informations accessibles relatives à la personne dans l'optique d'un continuum de services. • Plusieurs portes de services : réponses multiples d'évaluation. • Attribution de places dans plusieurs organismes. • Il faut revendiquer l'obligation du devoir de toujours donner une assistance à la personne. • Arrimage de services : se référer et être là pour la personne. Il ne s'agit pas uniquement de communiquer des informations. • Il doit y avoir une plateforme pour le partage de bonnes pratiques, de bonnes idées, des leçons apprises, face aux services et aux interventions effectuées auprès d'une personne. • Étude de cas. SIAO (France); orientation et accompagnement vers l'organisation qui a été reconnue comme étant la compétente face à la situation de l'individu. <ul style="list-style-type: none"> ○ Avantage : on fait bouger les choses, on avance en ce qui concerne le dossier de la personne. ○ Désavantage : territorialité de services. • Effort de centralisation : schématiser les services actuels. • Une grande finalité de l'AC, c'est de réaliser le recensement sur les services manquants.

6.1 Types d'accès coordonné

Pour l'élaboration de cette partie, nous avons procédé à la révision du *Guide sur l'accès coordonné de VERS UN CHEZ-SOI* de l'agence fédérale Emploi et Développement social Canada et, ponctuellement, ce qui touche la comparaison de deux modèles d'accès coordonné : centralisé et décentralisé, ceci à la lumière des sept étapes pour la mise en œuvre d'un tel système dans le Guide de référence. Voici le tableau explicatif qui fut utilisé et qui nous a permis de poursuivre notre analyse.

Tableau 7. Les 7 étapes d'un processus d'accès coordonné qui peuvent être centralisées ou décentralisées - tiré du Guide sur l'accès coordonné de VERS UN CHEZ-SOI

Étapes	Description
1 Établir une structure de gouvernance de l'accès coordonné	Établir une structure décisionnelle qui appuie un système d'accès coordonné transparent, responsable et adapté.
2 Choisir les résultats communautaires souhaités	Choisir les résultats communautaires qui déterminent les critères de priorisation et d'autres aspects de l'accès coordonné (p. ex. les sites d'accès).
3 Mettre en œuvre le SISA ou utiliser un SGII existant et équivalent	Mettre en œuvre le SISA ou utiliser un SGII existant équivalent pour appuyer l'obtention de données en temps réel aux fins de la planification des services, de la surveillance du rendement et de la production de rapports sur les résultats. Pour de plus amples renseignements sur cette étape, consulter les guides pratiques du SISA.
4 Concevoir des points d'accès aux services	Concevoir des points d'accès efficaces aux services coordonnés.
5 Élaborer un processus de triage et d'évaluation	Établir un flux de travail favorable qui relie les clients aux services les plus appropriés pour répondre à leurs besoins en matière de logement, à court terme (p. ex. sécurité, logement, nourriture) et à long terme (p. ex. logement permanent).
6 Choisir les critères de priorisation	Déterminer l'ordre dans lequel les clients se voient offrir des ressources de logement, en fonction des résultats communautaires souhaités.
7 Élaborer un processus de jumelage et d'aiguillage vers les logements vacants	Élaborer un processus décisionnel pour jumeler les clients aux ressources de logement lorsqu'un logement vacant devient disponible dans le Répertoire des ressources de l'accès coordonné.

Source : Guide sur l'accès coordonné de VERS UN CHEZ-SOI

C'est ainsi que pour la construction de types d'accès coordonné dans le cadre de ce projet de recherche, on a procédé à ressortir du résumé de notes et réponses du World Café Forum, tenu par notre organisation au début de 2023, les modes et formes que les parties prenantes ont formulées dans le cadre de la conception d'un système d'accès coordonné à Montréal et de les classer selon si elles tendent vers un élément centralisé ou décentralisé. Bien évidemment, le tout s'est déroulé en respectant les étapes enseignées par Emploi et Développement social Canada dans leur *Guide sur l'accès coordonné de VERS UN CHEZ-SOI*.

Nonobstant, il est important d'indiquer également que, dans la sélection et la mise en œuvre du système qui nous occupe, il pourrait y avoir un modèle hybride, qui se comporterait de manière centralisée pour l'accomplissement de quelques étapes, et de manière décentralisée pour la réussite d'autres étapes. En tout cas, c'est plutôt un modèle de telle sorte qui a été produit en examinant les notes de la journée d'échanges tenue par le MMFIM au début de 2023 à propos de l'accès coordonné, et les aspects expliqués dans le paragraphe précédent.

Tableau 8. Types d'accès coordonné à Montréal

Étape	Modèle centralisé	Modèle décentralisé
<p><i>Établir une structure de gouvernance de l'accès coordonné</i></p>	<p>Préalable : objectifs, indicateurs, valeurs définies en commun comme base de ralliement.</p> <p>Financement, actuellement, confusion, complexité et compétition entre les groupes.</p>	<p>Indépendance et autonomie des organisations.</p> <p>Faire affaire avec une équipe de <i>design thinking</i>.</p> <p>Respect pour l'autonomie organisationnelle.</p>

Étape	Modèle centralisé	Modèle décentralisé
	<p>Pouvoir de recommandation.</p> <p>Vision élargie au-delà du logement.</p> <p>Il faut revendiquer l'obligation du devoir de toujours donner une assistance à la personne.</p>	<p>L'AC pourrait être gérée par une organisation indépendante de tout le reste des organismes. Pas gouvernementale, avec sa propre autonomie et son objectivité. (Imputable du référencement et du suivi à assurer).</p>
<p><i>Choisir les résultats communautaires souhaités</i></p>	<p>Différents modèles possibles : le 211, SOS violence conjugale, 100logement.ca</p> <p>Reddition de comptes, imputabilité et pouvoir : voir les trous de services, exiger une solution. Principe du droit au logement.</p> <p>Une grande finalité de l'AC, c'est de réaliser le recensement sur les services manquants.</p>	<p>Arrimage de services : se référer et être là pour la personne. Ce n'est pas uniquement le fait de communiquer des informations.</p> <p>Il doit y avoir une plateforme pour le partage des bonnes pratiques, des bonnes idées, des leçons apprises, face aux services et aux interventions auprès d'une personne.</p> <p>Étude de cas. SIAO (France); Orientation et accompagnement vers l'organisation qui a été reconnue comme étant la plus compétente face à la situation de l'individu.</p>

Étape	Modèle centralisé	Modèle décentralisé
		<ul style="list-style-type: none"> • Avantage : on fait bouger les choses, on avance en ce qui concerne le dossier de la personne. • Désavantage : territorialité de services.
<p><i>Mettre en œuvre le SISA ou utiliser un SGII existant et équivalent</i></p>	<p>Loi 25 doit paramétrer.</p> <p>L'AC doit permettre de documenter les lacunes, les points de bascule et les causes reliées à l'itinérance (en fonction des services offerts) on n'agit plus à une petite échelle.</p> <p>L'AC doit opérer sur la base d'informations accessibles relatives à la personne, dans l'optique d'un continuum de services.</p>	<p>Il ne devrait pas y avoir de système de gestion de données à Montréal, selon certains acteurs présents au WFC.</p> <p>Possibilité d'utiliser différentes bases de données tout en les mettant en commun. À explorer dans une étape ultérieure.</p>
<p><i>Concevoir des points d'accès aux services</i></p>	<p>Application pour les besoins des personnes.</p> <p>Considérer la mise à jour d'offres de services.</p>	<p>Meilleures pratiques ailleurs, p. ex. : sites d'hébergement temporaire, application de soutien.</p> <p>Plusieurs guichets d'accès.</p>
<p><i>Élaborer un processus de triage et d'évaluation</i></p>	<p>Bâtir autour de la personne, rester proche du terrain en assortissant d'un comité</p>	<p>Construire le système de la perspective de la personne, p. ex. : numéro centralisé.</p>

Étape	Modèle centralisé	Modèle décentralisé
	<p>conseiller (vécu expérientiel) et communauté de pratique (gestion de cas).</p> <p>Souplesse des critères d'admission.</p> <p>Existence de services aux gens à mobilité réduite.</p>	<p>Plusieurs portes de services : réponses multiples d'évaluation.</p>
<p><i>Choisir les critères de priorisation</i></p>	<p>Pyramide de besoins; est-ce que cela suppose différents systèmes à différents moments dans la trajectoire ?</p> <p>Des services adaptés qui respectent le choix de vie quant aux trajectoires de vie.</p>	<p>Refus de prioriser les besoins.</p>
<p><i>Élaborer un processus de jumelage et d'aiguillage vers les logements vacants</i></p>	<p>Répertorier les types de logements sur le continuum.</p> <p>Simplifier les PSL, notamment.</p> <p>Effort de centralisation : schématiser les services actuels.</p>	<p>Qui fait quoi, des agents pivots au service de l'accès coordonné.</p> <p>Fluidité de références.</p> <p>Attribution de places dans plusieurs organismes à la fois.</p> <p>Avantages comparatifs, une fois l'évaluation faite des besoins (mutualisation de services).</p>

6.2 Expériences ailleurs

Comme ce fut indiqué dans le cadre théorique de ce travail, on a voulu recenser les manières et formes que la modélisation des systèmes d'accès coordonné a prises ailleurs, en tenant compte à la fois de deux modèles exposés précédemment : centralisé, décentralisé, ou éventuellement hybride. Ainsi, un dernier exemple relevé au Canada est également ajouté dans l'exercice comparatif, en considérant que pour notre travail, il relevait une importance particulière.

États-Unis

Chez notre grand voisin du sud, on voit un système de type hybride dans la mise en place de l'accès coordonné. C'est le *U.S. Interagency Council on Homelessness (USICH)* – Conseil interagence en itinérance, la seule agence fédérale ayant comme mission principale la prévision de l'itinérance à l'échelle nationale. Les 19 entités gouvernementales regroupées travaillent ensemble afin d'implémenter le Plan stratégique fédéral pour prévenir l'itinérance. « USICH works across federal, state, and local governments, as well as the private sector, to help communities create partnerships, use resources in the most efficient and effective ways, and employ evidence-based best practices. » (USICH, 2023)

C'est tout à fait important de mentionner que le Conseil interagence en itinérance adhère à la vision de l'approche *Housing First* ainsi qu'au déploiement de pratiques en intervention publique qui découlent de données probantes. Plus bas dans l'échelle, c'est l'un des membres participants dans le regroupement, *The Department of Housing and Urban Development (DHUD)* – le Département d'habitation et développement urbain, qui est l'institution chargée de financer une panoplie d'organisations œuvrant en itinérance que ce soient des refuges, des services en assistance alimentaire ou d'accompagnement, ainsi que plusieurs autres programmes de réinsertion sociale et au marché du travail.

De façon générale, on pourrait soutenir que même si le USICH demeure principalement l'instance de concertation et l'organisme recteur des efforts publics afin de

prévenir l’itinérance, c’est plutôt le DHUD qui agit en tant que grand coordonnateur de l’accès coordonné aux États-Unis. Ainsi, dans son dernier rapport au Congrès américain, en décembre 2022, l’agence présente les principaux constats quant à l’évolution de l’itinérance à l’échelle nationale.

« Roughly 582,500 people were experiencing homelessness in the United States. Six In ten (60%) were staying in sheltered locations—emergency shelters, safe havens, or transitional housing programs—and four in ten (40%) were in unsheltered locations such as on the street, in abandoned buildings, or in other places not suitable for human habitation. » (DHUD, 2022)

Parallèlement au dénombrement, le Département brosse aussi un portrait des connaissances sur les populations en situation d’itinérance, ainsi que des données touchant les efforts pour réduire l’itinérance au pays. Au total, 1 045 911 lits étaient uniquement dédiés pour servir aux personnes en situation d’itinérance pendant l’année dernière, 60 % étaient destinés au logement permanent et 40 % à l’hébergement à plus court terme; parmi ceux-ci, 79 % appartenaient aux hébergements d’urgence et 21 % faisaient partie des programmes de transition en logement. Dans l’actualité, on estime un déficit de 160 000 lits pour répondre aux besoins en itinérance. (DHUD, 2022)

Tableau 9. Répertoire de lits par famille et individu en 2022 aux É.-U.

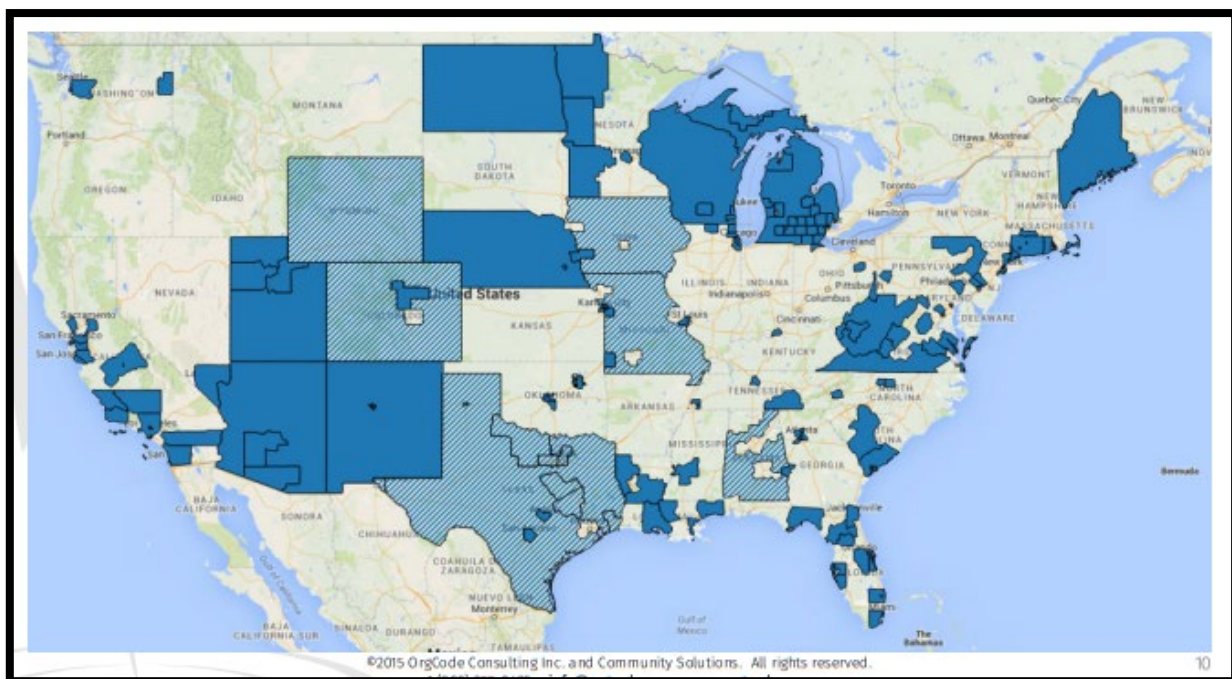
	Beds for Individuals		Beds for People in Families		Beds for Child-Only Households		Total Year-Round Beds	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Emergency Shelter	181,786	55.1%	145,159	44.0%	2,730	0.8%	329,675	100.0%
Transitional Housing	46,303	53.6%	39,514	45.8%	530	0.6%	86,347	100.0%
Safe Haven	2,620	100.0%			0	0.0%	2,620	100.0%
Rapid Rehousing	60,430	40.3%	89,356	59.6%	80	0.1%	149,866	100.0%
Permanent Supportive Housing	262,593	67.8%	124,672	32.2%	40	0.0%	387,305	100.0%
Other Permanent Housing	43,366	48.1%	46,713	51.8%	19	0.0%	90,098	100.0%
Total Beds	597,098	57.1%	445,414	42.6%	3,399	0.3%	1,045,911	100.0%

Source : DHUD (2022) *The 2022 Annual Homelessness Assessment Report (AHAR) to Congress*

Maintenant, le système d'accès coordonné aux États-Unis fonctionne de manière plus décentralisée sur le plan de l'intervention de la part des organisations à but non lucratif, ainsi qu'en ce qui concerne les autres étapes attendues dans la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné. Par ailleurs, le (VI-SPDAT) *Vulnerability Index – Service Prioritization Decision Assistance Tool*, est dans l'ensemble, l'outil le plus répandu et utilisé afin de déterminer le triage d'évaluation et de priorisation en logement.

« The Service Prioritization Decision Assistance Tool (SPDAT) was developed as an assessment tool for frontline workers at agencies that work with homeless clients to prioritize which of those clients should receive assistance first. The SPDAT tools are also designed to help guide case management and improve housing stability outcomes. » (Community Solutions *et al.*, 2023)

Graphique 1. États américains où l'on utilise le VI-SPDAT



Source : Community Solution *et al.*, 2023

Dans cet ordre d'idées, même si l'on voit une autonomie décisionnelle beaucoup plus large dans la détermination des points d'entrée et de l'offre de services en itinérance, le HDUD invite les entités communautaires participantes à suivre certains de ses protocoles, ceci dans le but de se constituer des histoires de réussite dans la mise en œuvre de l'accès coordonné. (DHUD, 2023)

Chili

Le Chili est souvent un pays de référence dans plusieurs aspects touchant la sphère sociale et le développement de politiques publiques en matière de droits de l'homme en Amérique du Sud. D'entrée de jeu, c'est le pays à la tête du développement humain dans la région avec les meilleurs indices présentés par le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD, 2022). En outre, c'est une nation latino-américaine qui a été particulièrement touchée par un passé dictatorial ainsi qu'une forte concentration de la richesse et les moyens de production, représentés notamment dans l'industrie de l'exploitation du cuivre. Le Chili a été aussi l'un des premiers pays à implémenter un programme national afin de s'attaquer à l'itinérance.

C'est ainsi que le programme de protection sociale *Chile Solidario* – le Chili Solidaire est né en 2002 comme une initiative du gouvernement à l'époque, afin de lutter contre l'extrême pauvreté et l'itinérance à l'échelle nationale. (PNUD, 2010) Quatre grands programmes sociaux ont ainsi émergé sous la gouverne du nouveau système. Parmi ceux-ci, celui qui attire notre attention pour ce travail, le programme *Calle* – Rue, visait notamment à offrir un soutien aux personnes en situation d'itinérance. Différentes stratégies sont déployées au moyen de ce canal, on essaiera de les expliquer le plus brièvement possible afin de mieux enrichir notre étude, car elles sont tout à fait pertinentes avec l'information recueillie. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2023)

- *Vivienda Primero – Un Logement d'abord* : C'est un programme d'intervention de 36 mois, qui peut être prolongé selon les besoins de la personne, qui est dédié uniquement aux gens de 50 ans et plus ayant une trajectoire en itinérance

chronique. Le service offert ressemblerait beaucoup au programme de subventions en logement (PSL) du Québec, en présentant à la fois une série de recommandations en matière d'accompagnement en cas d'intoxication, de décès, d'urgence, de soins médicaux, de critères de sélection des participants, des conditions de logement, de l'équipe de suivi, parmi d'autres aspects. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2022)

- *Código Azul – Code Bleu* : C'est un programme d'urgence hivernale dédié aux personnes en situation d'itinérance, qui est réalisé dans six régions du pays, une fois le code activé. Initialement, l'alarme est sonnée pour une période de 24 heures, mais celle-ci peut être prolongée selon les conditions météorologiques existantes. Une fois en fonction, le programme permet le déploiement d'un réseau de véhicules se dirigeant vers les endroits où normalement sont localisés les gens en situation d'itinérance. De la nourriture, des vêtements, de l'orientation psychosociale et de l'hébergement sont mis à la disposition de ceux qui le veulent.
- *Plan Protege Calle – Plan de protection à la rue* : Faisant partie de l'initiative « Une nuit dans la dignité » du MDSF, ce programme vise à offrir des alternatives en logement et soutien aux personnes qui sont retrouvées dans la rue, ceci afin de minimiser les impacts sur leur état de santé. Aux fins de notre travail de recherche, on pourrait assimiler ce programme avec les équipes de travail de rue du Québec. Il s'adresse à toute personne majeure de 18 ans. Il faut également souligner que le gouvernement chilien dispose d'un protocole afin de mieux encadrer les standards techniques de service qui sont fournis grâce au déploiement de cette politique.

Et c'est précisément là que les choses commencent à changer considérablement, si l'on compare au Québec, car la « *Resolución Exenta N°018 del 3 de febrero de 2023* » encadre le guide qui passerait facilement pour un manuel très complet à propos de l'accès coordonné, dédié spécifiquement aux personnes en situation d'itinérance. Ce document de référence, comportant plus de 106 pages de résolution normative, comprend dans un sens large, la plupart de responsabilités gouvernementales, formes de coordination de services,

types d'accès, etc., qui touchent le programme en question, allant jusqu'à la description de repas alimentaires hebdomadaires à donner aux usagers du système. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2023)

- *Red Calle Niños – Réseau d'enfants à la rue* : Géré par l'Office national de la rue du ministère du Développement social et de la famille du Chili. Ce programme est constitué comme un filet de services spécialisés pour enfants et adolescents de moins de 18 ans, ayant comme but de réduire la présence de mineurs dans la rue, ainsi que la défense des droits de ce collectif, traditionnellement plus vulnérable dans la société.

C'est franchement impressionnant la façon dont le pays sud-américain a développé un outil en parallèle, qui pourrait même être assimilé à un potentiel système d'accès coordonné alternatif, dédié uniquement aux mineurs en situation d'itinérance. La « *Resolución Exenta N°0594 del 09 de octubre de 2020* » est le document-cadre qui dirige les services d'attention en matière d'itinérance pour les enfants et adolescents du pays. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020)

- *Programa Calle – Programme de rue* : Ce programme sert essentiellement d'accompagnement psychosocial et de réinsertion au marché du travail. Cet accompagnement se déploie de manière personnalisée, pendant 24 mois par l'entremise d'un agent pivot, qui à titre de conseiller ou de tuteur, vise à améliorer les conditions de vie des usagers à long terme.
- *Centros Temporales para la Superación – Centres temporaires d'amélioration* : Finalement, il faut mentionner que le gouvernement chilien utilise un répertoire des centres d'hébergement disponibles en itinérance. On parle de maisons partagées, de centres de jour, de centre de référencement, d'hôtels et de divers partenariats, qui offrent de la nourriture, de l'hébergement temporaire et l'accès à d'autres services élémentaires pour la population en situation d'itinérance au pays.

Japon

Troisièmement dans notre liste, et représentant les enjeux associés à l'itinérance dans l'hémisphère oriental, le Japon est reconnu dans le monde asiatique autant pour son approche et son organisation d'un potentiel système d'accès coordonné. Dans une étude menée conjointement en 2022 par trois professeurs universitaires aux États-Unis, visant à établir un comparatif entre la ville de Los Angeles en Californie et Tokyo, la capitale du Japon, on soulignait que la consolidation d'un filet social au pays reposait essentiellement sur la base de trois axes ou principes recteurs : 1) universalité, 2) exhaustivité et 3) rapidité.

« Generality' refers to the fact that Japan's public assistance is targeted at a single, broad, and inclusive category of the needy, rather than by multiple, narrow, and exclusionary categories as in the US. To put it succinctly, the system is designed so that anyone in need can use it [...] The 'comprehensiveness' of Japan's welfare system means that it combines several types of assistance that can address multiple aspects of poverty in addition to living expenses. As mentioned above, Japanese welfare is a combination of cash benefits from livelihood assistance and, if necessary, housing and health care [...] 'Expeditiousness means that the time from application to adjudication is extremely short compared to SSI in the US. This reduces the possibility of prolonged homelessness, as well as the associated deterioration of physical and mental health, and police citations, arrests, and incarcerations. » (Goto *et al.*, 2022)

L'accès coordonné au Japon nous fait penser à un système national qui répond à la demande de personnes en situation d'itinérance. Toutefois, quelques nuances doivent être apportées à notre analyse afin de bien observer les avantages et les inconvénients qui pourraient être tirés à partir de notre exemple. Dans une publication du *Journal of Social Distress and the Homeless*, Aya Ezawa, professeur à l'Université de Leiden, explique les difficultés pour certains usagers d'accéder aux services dédiés aux personnes en situation d'itinérance, malgré le fait que depuis l'année 2002, un système d'accès coordonné est en place : « *l'édicte de mesures spéciales concernant l'assistance d'itinérants* » qui a été prolongé consécutivement pendant les deux dernières décennies. En effet, plusieurs auteurs suggèrent qu'en raison du principe d'universalité dans la politique d'assistance publique en itinérance au Japon, dans laquelle on n'estime pas nécessaire une priorisation en fonction de caractéristiques sociodémographiques des usagers, on ferait en sorte que l'aide ou les services soient octroyés davantage aux femmes, aux familles, aux enfants, aux

personnes handicapées, mais pas aux hommes aptes au marché du travail. « As able-bodied men and individuals without family, the homeless are largely excluded from public housing and welfare benefits provided for the deserving poor and families with low or no income. » (Ezawa, 2016)

À la situation décrite précédemment, on doit ajouter un facteur culturel qui, selon un spécialiste de l'Université du Michigan, pourrait jouer de manière significative sur le parcours et les conditions de vie des personnes en situation d'itinérance, le stigma social, le refus de se reconnaître comme exclu ou en détresse, surtout si l'on parle d'un homme adulte, aurait un effet très puissant comme barrière à l'accès de services d'assistance publique. Dans une société qui s'apparente aux yeux du monde occidental comme étant très conservatrice ou en tout cas, fortement traditionnelle, le recours à l'aide de services d'assistance publique est limité pour certaines personnes en raison de leur genre, leur état de santé ou leur milieu de vie. On connaît chez nous un phénomène semblable, mais des auteurs suggèrent qu'au Japon, l'ampleur serait encore plus considérable.

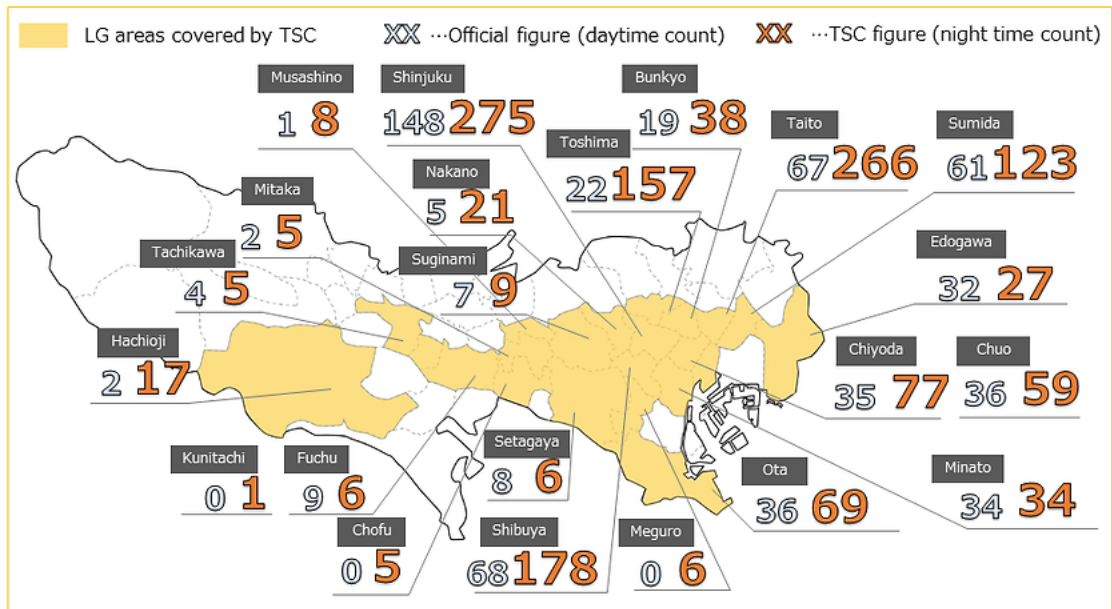
« They see being homeless as a matter of choice rather than a condition. This adds negative associations of stigma to homeless people, marginalizing them. This also leads to the problem of homeless individuals wanting to be self-sufficient as to not reverberate this stereotype. The consequence of wanting to be self-sufficient leads to homeless individuals rejecting social support to uphold their dignity as men. » (Nguyen, 2021)

Un dernier élément, pas trop éloigné de notre réalité, s'explique en fonction d'une politisation ancrée de l'itinérance comme phénomène social ou problématique d'intérêt public. Certaines estimations, produites par un bon nombre d'organisations à but non lucratif présentes dans le pays¹, suggèrent que les chiffres officiels ou le portrait présenté par le gouvernement ne correspondent pas à l'évidence sur le terrain. Une situation semblable existe à Montréal, où les données sur l'itinérance ne font pas l'unanimité entre les acteurs ou parties prenantes, pour ne pas nous avancer sur les opinions autour de la mise en œuvre de l'accès coordonné ou les approches en intervention.

¹ Voir Advocacy and Research Centre for Homelessness - ARCH

« The Homeless Self-Support Act that was enacted in 2002 also adopts this definition. In the second article of this Act, “homeless” is defined as a “person who lives in city parks, riversides, roads, station buildings and other facilities without reason and use for them in daily life.” Because of this narrow definition of homeless people in Japan, official statistics of homeless people always underestimates the magnitude of homelessness. Homeless statistics based on this definition do not include the number of people living in welfare facilities without a home » (Kitagawa, 2021)

Graphique 2. Dénombrement Tokyo 2018 officiel vs non officiel



Total of 22 LG areas

Official count (daytime)

611

2.3 times

TSC (night time)

1392

Estimate for entire Tokyo



Approx. 2300

Source : ARCH, 2018

La Finlande

Le pays scandinave est reconnu depuis plusieurs décennies comme une référence en matière de lutte contre l’itinérance et la réduction soutenue de personnes sans domicile fixe. Depuis un pic de 16 000 personnes en situation d’itinérance au début des années 1990, selon le dernier rapport de l’organisation *The Housing, Finance and Development Centre of*

Finland, à la fin de l'année 2022, on comptait 3 686 personnes seules en itinérance, 262 de moins qu'en 2021. (ARA, 2023)

Comme point d'entrée, la Finlande est le principal pays dans son groupe de comparaison, l'Organisation de coopération et de développement économiques -OCDE, qui obtient les meilleurs résultats en matière de pourcentage de personnes en situation d'itinérance par rapport à la population nationale, soit 0,08 %, suivi par les Pays-Bas avec 0,23 % et la Suède avec 0,33 %. (ECOSCOPE, 2021) De la même manière, le pays nordique est considéré aujourd'hui comme phare dans la promotion et l'adoption de l'approche *Un logement d'abord*, en promouvant le choix de politiques publiques qui agissent plus en amont qu'au niveau des symptômes des problématiques sociales. Cependant, bien que tous les bons exemples à retenir de la Finlande pour notre étude, autant en matière de prévention que de réduction de l'itinérance soient très importants, l'aspect qui attire le plus notre attention se trouve au niveau de l'approche coordonnée et systémique du réseau de services aux personnes en situation d'itinérance dans le pays.

« Finland's success is not a matter of luck or the outcome of "quick fixes." Rather, it is the result of a sustained, well-resourced national strategy [...] The Finnish experience demonstrates the effectiveness of tackling homelessness through a combination of financial assistance, integrated and targeted support services and more supply: using just one of these levers is unlikely to work. Another important driver of Finland's success is the integration of efforts to fight homelessness with other parts of the social safety net. When a housing need is identified in any part of the social service system, housing is provided first, to provide a solid basis for employment, long-term health and/or family assistance. »
(*Ibidem*)

Quatre initiatives publiques pour réduire l'itinérance se sont succédé en continu entre les années 2008 et 2022 dans le pays scandinave. Le programme pour réduire l'itinérance à long terme PAAVO I (2008-2011), défendue par le Ministre de l'habitation de l'époque, avait comme but principal le logement de 1 250 foyers dans 10 villes participantes. L'un de principaux objectifs du plan était de cesser l'utilisation des « abris » partagés et de les remplacer par des unités d'habitation en location permanente. Les mesures préventives, telles que les conseils en matière de logement et le projet national sur les logements accompagnés pour les jeunes, ont également été incluses dans le

programme PAAVO I. Pour sa part, PAAVO II (2012-2015) s'était donné comme mandat d'éliminer l'itinérance à long terme pour l'année 2015, en rendant plus efficace l'utilisation du parc locatif de logements sociaux et en promouvant des mesures plus efficaces pour consolider la prévention de l'itinérance. Ensuite, le plan d'action pour prévenir l'itinérance en Finlande AUNE (2016-2019) cherchait à assurer une garantie basée sur les principes de l'approche *Un logement d'abord*, en mettant davantage l'accent sur la rencontre de personnes en situation d'itinérance ou à risque. L'un des efforts les plus significatifs pendant cette période était le développement de logements ciblés pour prévenir l'itinérance, ainsi que les groupes sociaux qui devaient en bénéficier de manière préférentielle. Dernièrement, le programme de coopération pour réduire l'itinérance (2020-2022) qui, parmi d'autres aspects s'est déroulé pendant la pandémie de la COVID 19, a permis le renforcement du travail des autorités locales en itinérance, grâce à la mise en place des réseaux de coopération entre différentes municipalités. En d'autres mots, l'accès coordonné pour mieux offrir des services adaptés en itinérance aux personnes qui en ont besoin, est une action gouvernementale ou un projet interinstitutionnel récent, ce qui explique que le renforcement de cette coordination représente, en ce moment, une priorité politique en cours de développement.

« Based on the assessment, it appears that the prevention and eradication of homelessness are not sufficiently established in the activities of municipalities. With this in mind, the assessment proposes conducting a national project to establish work on homelessness in municipalities during the new government term. » (Kirsi *et al.*, 2022)

En somme, la réponse finlandaise à l'itinérance pourrait être perçue avant tout comme étant stratégique, mais surtout coordonnée au niveau de partage de tâches et des responsabilités entre les paliers gouvernementaux et le privé. Comme aspects importants à souligner du modèle finlandais, on dénote la présence de l'approche *Un logement d'abord*, la préférence pour le logement collectif, mais également une promotion large de services de prévention et d'assistance mobiles. Bien que le degré de complexité du sujet qui occupe le présent document ne peut pas être comparable entre le Québec et la Finlande de manière objective, en d'autres mots, on reconnaît que l'intégration d'un système d'accès

coordonné à Montréal demeure un défi sensiblement plus laborieux qu'en Finlande, entre autres en raison de la pluralité d'acteurs, du cadre législatif et des enjeux politiques, on peut sans doute tirer des leçons apprises du pays scandinave pour développer ce qui résulte à la fin, soit l'objectif principal ou la raison d'être de cette étude : le *design thinking* d'un mécanisme efficace qui sert comme système intégré d'attention et de services aux personnes en situation d'itinérance dans la métropole québécoise.

« A key success of Paavo I and II was the coordination and cooperation between all levels of government in Finland. It was through the building and maintenance of political cooperation that the strategy was able to deliver significant reductions in homelessness. Cooperation from the local authorities running the cities and towns, the NGOs providing homelessness services, the Y Foundation and the central government were essential in developing the mix of enhanced access to social housing, preventative services, lower intensity supported housing using scattered apartments and the Housing First services that brought down long-term homelessness. Significant financial resources had, as noted, been allocated to the strategy at both central government and municipal levels. By contrast, some other countries, such as Sweden, the UK and the U.S., have not been able to deliver this degree of policy coherence and administrative cooperation in their attempts to reduce and prevent homelessness. » (Pleace *et al.*, 2016)

Winnipeg

On pourrait probablement citer plusieurs exemples comme références dans la bonne mise en œuvre ou l'implantation de l'accès coordonné au Canada. Pour commencer, *Medicine Hat* en Alberta est devenue la première communauté canadienne à avoir atteint l'objectif zéro en juin 2021. (Community Solutions, 2021)

« Every community has a functional zero threshold — the average number of people exiting homelessness in a month. When a community achieves functional zero for a population, it is keeping the number of people experiencing homelessness below this threshold. This means that the number of people experiencing homelessness at any time does not exceed the community's proven record of housing at least that many people in a month. This requires systems that are preventing homelessness, quickly detecting homelessness when it occurs, and permanently and promptly resolving those incidents of homelessness. » (ibidem)

De plus, grâce aux résultats du projet pancanadien *Built for zero*, on sait que 35 entités communautaires déploient en ce moment des systèmes d'accès coordonné, ainsi

que 39 comptes avec des systèmes d'information et de gestion en itinérance. Autrement dit, le Canada n'est pas en arrière-plan quant à l'exécution et l'élargissement de politiques publiques visant à réduire le nombre de personnes en situation d'itinérance, ainsi que pour leur offrir de meilleures solutions coordonnées et communautaires face à leur situation. C'est ainsi qu'on a voulu impliquer dans notre étude, un cas représentatif et pertinent qui pourrait mieux guider les interprétations et recommandations à venir dans le plan de travail pour la promotion d'un système d'accès coordonné à Montréal, la dernière phase de ce document.

La fondation *H.O.P.E* à Winnipeg est née en 2015 comme une organisation à but non lucratif, ayant pour mandat le développement du plan décennal pour réduire l'itinérance à Winnipeg.

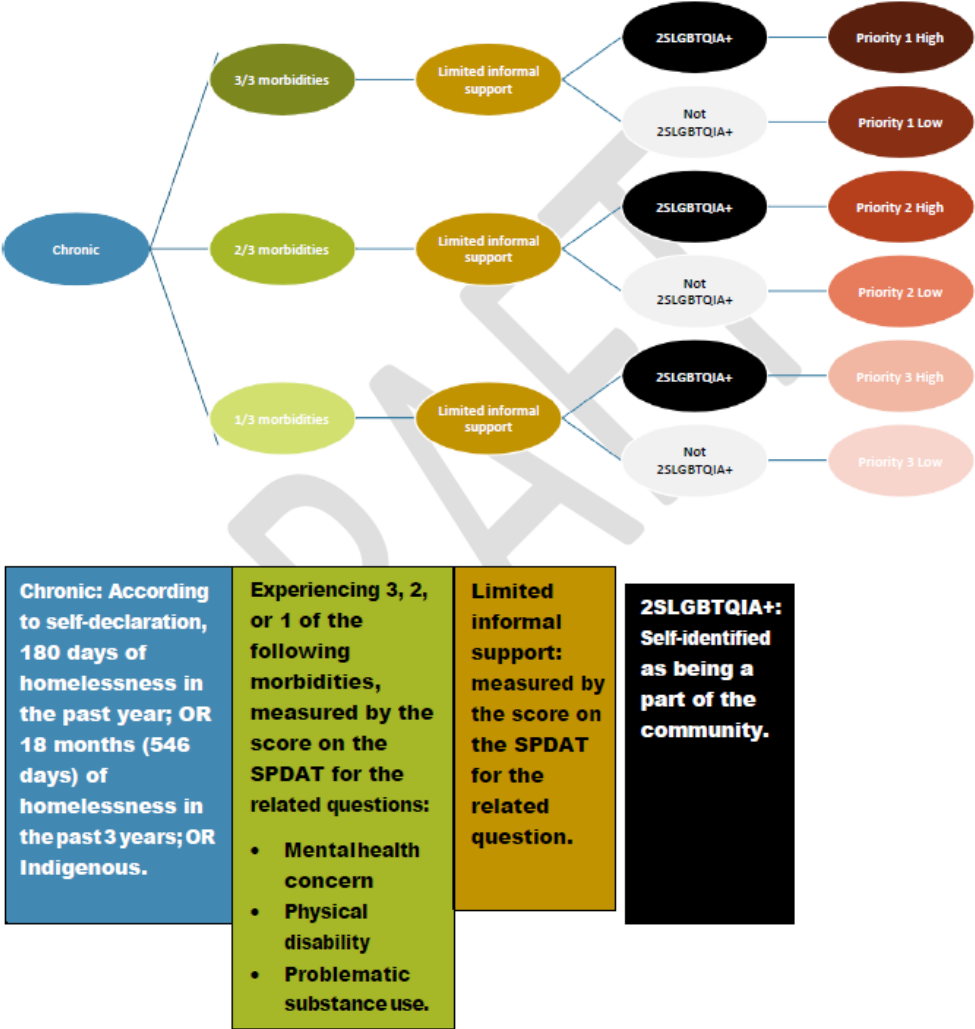
« This new organization would have one driving mission: to end homelessness. Collaboration across systems and deep within community and government sectors would be central to its work, as would the knowledge and efforts of those with Lived Experience of homelessness, Indigenous leaders, community organizations, and the philanthropic and private sectors. » (HOPE, 2022)

Naatamooskakowin est le nom attribué au système d'accès coordonné à Winnipeg, qui signifie : *où l'on va pour avoir de l'aide, du refuge et des ressources*. En général, le service est découpé en huit étapes, depuis l'admission de la personne ou famille à risque ou en situation d'itinérance, jusqu'à la mise en logement. À partir de l'application de l'approche *no wrong door* – pas de mauvaise porte, le soutien et l'accompagnement offerts par la fondation *H.O.P.E.* à Winnipeg, nous servent pour identifier une histoire de réussite, surtout si l'on considère que ça a été un mécanisme qui fut conçu selon les savoirs, traditions et principes des Premières Nations, Métis et Inuits. Le programme se sert du VI-SPDAT – The Vulnerability Index – Service Priority Decision Assistance Tool (VI-SPDAT or VI) afin de guider le triage d'usagers qui sont plus dans le besoin. Également, un comité de priorisation a été établi dans le but d'établir une meilleure priorisation.

Pour conclure, on voudrait signaler que la fondation *H.O.P.E.* à Winnipeg a été particulièrement intéressante pour notre étude, étant donné les conditions de base dans

lesquelles leur système d'accès coordonné a été mis en œuvre. Un véritable travail de concertation communautaire fut nécessaire, inspiré du renforcement de liens de confiance et de coopération entre plusieurs organisations à but non lucratif œuvrant dans la zone d'impact, ce qui est déjà recensé dans les mémoires de l'organisation. Les composants philosophiques et idéologiques de leur système, ainsi que la formation de comités de gouvernance et de suivi depuis sa création, ont aussi été d'autres aspects que l'on a pris en compte pour soulever cet exemple ici. On croit qu'à Montréal c'est possible de suivre un cheminement semblable.

Graphique 3. Schéma de priorisation Naatamooskakowin



6.3 Comparatif d'études de cas

Pour terminer notre étude comparative, on a voulu faire une analyse du comportement de différents systèmes mis en considération dans le présent document, en considérant les caractéristiques de base ou composants idéologiques sur l'accès coordonné, regroupés sous les principes que l'on avait définis pour la mise en œuvre du World Café Forum, afin de mieux comprendre ou de mieux nous informer sur de bonnes pratiques qui pourraient nous être utiles dans l'élaboration et présentation du plan de travail pour la promotion d'un système d'accès coordonné à Montréal.

Tableau 10. Comparatifs pays-composants idéologiques-modèles accès coordonné

Composants	É.-U.	Chili	Japon	Finlande	Winnipeg
Gouvernance	Centralisé	Centralisé	Centralisé	Centralisé	Centralisé
Suivi	Centralisé	Décentralisé	Centralisé	Centralisé	Décentralisé
Logement	Décentralisé	Décentralisé	Centralisé	Centralisé	Décentralisé
Services	Décentralisé	Centralisé	Centralisé	Centralisé	Décentralisé

Recommandations tirées des comparatifs pour Montréal

Montréal est une ville qui nécessite de façon urgente la mise en place d'un système de gestion de l'information en itinérance. Plusieurs raisons déjà abordées ont été présentées dans le cadre théorique et l'introduction de cette recherche, on propose pour l'instant, une série de bonnes leçons apprises découlant de l'étude des comparatifs développée à propos de la mise en place de l'accès coordonné ailleurs :

- a) Établir un système de gouvernance centralisé : Que ce soit le U.S. Interagency Council on Homelessness, le ministère du Développement social et de la Famille au Chili, ou l'initiative *Naatamooskadowin* à Winnipeg, on ressort de

l'expérience vécue ailleurs, l'importance d'instaurer un organe recteur qui dirige les politiques, assure le suivi de données, et soit prêt à orienter la plupart des acteurs ou parties prenantes dans l'exécution d'actions à l'interne d'un système intégré de gestion en itinérance.

- b) Développer des protocoles d'intervention et des schémas de priorisation pour tous les acteurs à l'intérieur du système d'accès coordonné : On a vu également que la majorité des cas recensés avaient comme point commun l'élaboration de protocoles, documents de référence, manuels opérationnels ou d'autres types d'outils semblables, afin d'instruire et de guider les utilisateurs du système dans la bonne application de principes en matière de priorisation en logement, de triage sociodémographique, de jumelage et de l'offre de services.
- c) Préférence pour le logement collectif ou communautaire : Dans les exemples que nous avons traités, un autre aspect a attiré notre attention, la prévalence de logements gérés directement ou par l'intermédiaire d'agences gouvernementales ou de bienfaisance semble d'être la façon la plus répandue quant à la délimitation des espaces dédiés à l'hébergement de personnes en situation d'itinérance. En ce sens, le privé serait une option a priori non privilégiée.
- d) Formulation de politiques à long terme pour mettre fin à l'itinérance : Le programme PAAVO en Finlande a été fonctionnel pendant presque une décennie. De manière semblable, au Japon depuis l'année 2002, *l'édicte de mesures spéciales concernant l'assistance d'itinérants* est demeuré presque le même pendant plus de 20 ans. En outre, l'itinérance comme phénomène social, qui mérite pourtant l'attention publique, est encadrée dans tous nos cas de référence, sous l'optique d'initiatives ou de projets étatiques qui se projettent sur le long terme, ce qui se trouve un peu éloigné des courants ou mouvements politiques temporaires.
- e) Le renforcement du travail des autorités locales en itinérance : Cela pourrait paraître redondant, mais l'évidence démontre que grâce à la mise en place des

réseaux de coopération ou des projets interinstitutionnels, la qualité de vie de personnes en situation d'itinérance s'améliore. En d'autres mots, l'accès coordonné reste utile en tant que réponse à l'itinérance comme problématique globale. L'accès coordonné est la meilleure réponse face à l'itinérance.

- f) Un logement d'abord : Principe d'universalité au Japon; *No wrong door* à Winnipeg; le plan action pour prévenir l'itinérance en Finlande; AUNE, *Vivienda primero – Un logement d'abord* au Chili. Dans tous les modèles étudiés, l'approche « logement d'abord » est la plus pertinente afin d'améliorer les situations de vie de personnes en itinérance.
- g) Réponse rapide : En grande partie, la clé du succès que l'on a pu identifier par le biais de l'analyse de nos cas exposés repose sur la capacité de réponse synchronisée et opportune de la part des organisations œuvrant en itinérance. Cet aspect-là peut marquer une grande différence dans l'intervention depuis le début.
- h) Langage en commun : La situation au Japon nous rappelle particulièrement celle de Montréal quant à l'importance de bien signaler un cadre conceptuel en commun. On a vu comment une bonne partie de la population ayant besoin de services en itinérance a été exclue dans le pays nippon, en raison d'une définition déficiente ou non adaptée d'usagers potentiels de la part des organisations gouvernementales. Il faut établir des définitions concertées et participatives qui soient convenables à tous au moment de déterminer un système d'accès coordonné.
- i) Les programmes d'hébergement d'urgence amènent des effets pervers : La réalité de notre grand voisin du sud nous parle un peu de cette relation. Presque la moitié des lits disponibles dans les services en itinérance sont dédiés aux programmes d'hébergement en urgence (six sur dix). Avec cette énorme proportion et un scénario dans lequel on n'agit pas à la racine des problèmes, la déficience de lits s'estime actuellement à 160 000 afin de répondre adéquatement aux besoins en itinérance. (DHUD, 2022) Autrement dit, il nous

faut agir en amont de vrais problèmes structurels : des logements inabordables, un revenu minimal garanti ou à tout le moins, des allocations au logement bonifiées, des troubles de santé et de toxicomanie, etc.

7. Conclusions de l'état de l'art

Parallèlement à ce que l'on a fait pour l'étude des comparatifs inclus dans cette recherche, on doit également signaler une série de conclusions qui ressortent de la proposition analytique de ce travail :

- a) La majorité d'acteurs dans le milieu de l'itinérance ailleurs avait comme point de départ dans la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné, le besoin d'accroître ou améliorer leurs connaissances sur le sujet, ceci afin d'implanter ou de guider des actions plus adaptées pour les personnes en situation d'itinérance. Autrement dit, une approche basée sur des données probantes était majoritairement préconisée.
- b) De la tenue de la journée d'échanges à propos de l'accès coordonné organisée par le MMFIM en janvier 2023, on retient que les opinions et recommandations des parties impliquées dans l'écosystème montréalais en itinérance se positionnent de manière presque égale en ce qui concerne la conception d'un système centralisé ou décentralisé d'accès coordonné, ce qui ferait en sorte que l'option la plus plausible pour notre milieu serait l'instauration d'un service de type hybride.
- c) Les opinions par rapport à la modélisation et définition de principes, méthodes et manières d'un système d'accès coordonné à Montréal sont très divergentes, surtout dans les étapes VCS : les résultats communautaires souhaités et la définition d'une structure de gouvernance à choisir.
- d) En vue de la situation exposée précédemment, on recommande la gestion d'un projet en cascade, en identifiant des jalons, risques, contraintes, hypothèses et livrables, ainsi que d'autres éléments normalement considérés par le Project Management Institute. (PMI, 2023)

e) Certaines limites doivent être mises de l'avant quant à la rédaction de cette étude. D'abord, la recherche n'a pas tenu compte des potentielles implications de la Loi 25, en considérant qu'une bonne partie de celles-ci sont toujours à prévoir selon la planification de l'entrée en vigueur de ladite loi présentée par le Gouvernement. (Québec 2021)

Également, il n'a pas été possible de rencontrer des experts sur le SISA qui auraient pu mieux compléter nos informations concernant l'intégration d'un système de gestion et de l'information en itinérance, dans l'ensemble d'un système d'accès coordonné à Montréal.

8. Bibliographie

- AURÉLIEN M., MATHILDE P. (2016) *Notice méthodologique pour réaliser un état de l'art en sciences humaines et sociales. : Produire une analyse qualitative assistée en mobilisant Mendeley et Nvivo*. 2016. fihal-01404173. Document disponible sur le site web <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01404173/document>
- Aya Ezawa (2002) Japan's "New Homeless", *Journal of Social Distress and the Homeless*, 11:4, 279-291, DOI: 10.1023/A:1016885115047
- BELLEVILLE, PAUL ET AL (2022) *Approche systémique : Définition*. Dictionnaire d'agroécologie. Document disponible sur [https://dicoagroecologie.fr/dictionnaire/approche-systemique/#:~:text=L'approche%20syst%C3%A9mique%20qualifie%20une,l%27%C3%A9tude%20exhaustive%20des%20d%C3%A9tails](https://dicoagroecologie.fr/dictionnaire/approche-systemique/#:~:text=L%27approche%20syst%C3%A9mique%20qualifie%20une,l%27%C3%A9tude%20exhaustive%20des%20d%C3%A9tails).
- BIBLIOTHECH (2022) *Bibliométrie*. Document disponible sur le site web <https://bibliotheque.etsmtl.ca/Services/Communication-scientifique/Bibliometrie>
- Centre multiethnique de Québec (2022) <https://qrisquebec.org/jumelage/>
- CISION (2022) *Programme d'habitation abordable Québec (PHAQ) : Un recul inquiétant dans l'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance*. Édition du 07 février 2022, disponible sur le site web. <https://www.newswire.ca/fr/news-releases/programme-d-habitation-abordable-quebec-phaq-un-recul-inquietant-dans-l-acces-au-logement-pour-les-personnes-en-situation-d-itinerance--844269752.html>
- Community Solutions (2021). *Medicine Hat becomes first city in Canada to end chronic homelessness*. Par Kaitlyn Ranney, édition du 12 juillet 2021. <https://community.solutions/case-studies/medicine-hat-becomes-first-city-in-canada-to-end-chronic-homelessness/>
- COMMUNITY SOLUTIONS & ORG CODE CONSULTING INC (2015). *Vulnerability Index Service Prioritization Decision Assistance Tool (VI-SPDAT)*. Document disponible sur le site web <https://pehgc.org/wp-content/uploads/2016/09/VI-SPDAT-v2.01-Single-US-Fillable.pdf>
- CONSEIL CANADIEN DES OMBUDSMANS PARLEMENTAIRES. (2022) *L'Équité en tête. Guide d'évaluation de l'équité administrative*. Définition disponible <https://protecteurducitoyen.gc.ca/sites/default/files/pdf/equite-guide-auto-evaluation.pdf>

- CÔTÉ, P.-B. (2012) *Besoins et droits : deux modèles de politiques sociales en itinérance au Québec*. *Nouvelles pratiques sociales*, 24(2), 151–167. Document disponible sur le site web <https://doi.org/10.7202/1016353ar>
- DE MORVAN, LAURENCE (2022) *Quelles sont les deux théories qui fondent l'approche systémique ?*. Définition disponible <https://www.synonyme-du-mot.com/les-articles/quelles-sont-les-2-theories-qui-fondent-lapproche-systemique>
- EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (2019). *Guide sur l'accès coordonné de VERS UN CHEZ-SOI*. Document disponible sur le site web www.canada.ca/publicentre-EDSC
- FILLOL, A., KADIO, K. & GAUTIER, L. (2020) *L'utilisation des connaissances pour informer des politiques publiques : d'une prescription technocratique internationale à la réalité politique des terrains*. *Revue française des affaires sociales*, 103-127. <https://doi-org.ezproxy.usherbrooke.ca/10.3917/rfas.204.0103>
- 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. Observatoire canadien sur l'itinérance. Document disponible sur le site web. <https://homelesshub.ca/sites/default/files/COHhomelessdefinitionFR.pdf>
- GRIS Québec (2022) <https://grisquebec.org/jumelage/>
- GUGLIELMI, GILLES J. «TRANSPARENCE », NICOLAS KADA ED. (2014) *Dictionnaire d'administration publique*. Presses universitaires de Grenoble, pp.503-504. Définition disponible <https://www-cairn-info.ezproxy.usherbrooke.ca/dictionnaire-d-administration-publique--9782706121371-page-503.htm>
- HEC MONTRÉAL (2022) *Collecte de données et éthique : des enjeux à décoder*. Document disponible en ligne en <https://ethique-conformite.hec.ca/communaute/collecte-de-donnees-et-ethique-des-enjeux-a-decoder/>
- Hiroshi Goto, Dennis P Culhane and Matthew D Marr. "Why Street Homelessness Has Decreased in Japan: A Comparison of Public Assistance in Japan and the US" *European Journal of Homelessness* Vol. 16 Iss. 1 (2022) p. 81 - 99 ISSN: 2030-2762 / 2030-3106 online
- HOPE – END HOMELESSNESS WINNIPEG (2023). *Mission, Vision, Values, Mandate*. Site web consulté le 13 juillet 2023. <https://endhomelessnesswinnipeg.ca/mission-vision-values/#>
- HOPE – END HOMELESSNESS WINNIPEG (2022). *NAATAMOOSKAKOWIN: WINNIPEG'S COORDINATED ACCESS SYSTEM POLICIES AND PROCEDURES GUIDE*. Document en ligne disponible sur le site web <https://endhomelessnesswinnipeg.ca/>

Kirsi Juhila, Suvi Raitakari and Johanna Ranta (2022). *Housing First*. In: *Successful Public Policy in the Nordic Countries*. Edited by Caroline de la Porte et al., Oxford University Press. DOI: 10.1093/oso/9780192856296.003.0024

Kitagawa, Y. (2021). Homeless Policy as a Policy for Controlling Poverty in Tokyo: Considering the Relationship between Welfare Measures and Punitive Measures. *Critical Sociology*, 47(1), 91–110. <https://doi.org/10.1177/0896920520921494>

Laurence Boone, Boris Cournède and Marissa Plouin (2021) *Finland's Zero Homeless Strategy: Lessons from a Success Story*. ECOSCOPE, édition du 13 décembre 2021 <https://oecdecoscope.blog/2021/12/13/finlands-zero-homeless-strategy-lessons-from-a-success-story/>

LEGISQUEBEC (2022) *Loi sur l'Administration Publique*. Document officiel disponible sur le site web <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/a-6.01#:~:text=1,du%20principe%20de%20la%20transparence.>

LEGIS QUEBEC (2022) *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique Loi sur la Société d'habitation du Québec (chapitre S-8, a. 86)*. Document disponible sur le site web <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/S-8,%20r.%201#se:23-ss:1>

LE PROCESSUS DE JUMELAGE (2022) Document disponible sur le site web <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/refugies/role-canada/processus-jumelage.html>

MAZOUZ, B., & HUDON, P.-A. (2017) *Introduction générale*. In B. Mazouz (Ed.), *Gestion par résultats : Concepts et pratiques de gestion de la performance des organisations de l'État* (1st éd., pp. 1–14). Presses de l'Université du Québec. <https://doi.org/10.2307/j.ctv10qaxw5.5>

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2021) *S'ALLIER DEVANT L'ITINÉRANCE. PLAN D'ACTION INTERMINISTÉRIEL EN ITINÉRANCE 2021-2026*. Gouvernement du Québec. ISBN 978-2-550-90341-3 (PDF) (<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2021/21-846-01W.pdf>)

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2020) *Programme Vers un Chez-Soi. Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024*. Gouvernement du Québec. Document mise à jour le 04 juin 2020 disponible sur le site web (<https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/itinerance/programme-vers-un-chez-soi/entente-canada-quebec-sur-vcs-2019-2024/>)

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA (2023). *Personas en situación de calle*. Document disponible sur le site web <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/programas-sociales/personas-en-situacion-de-calle>

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA (2023). *Resolución Exenta No 018*. Document disponible sur le site web https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/018_aprueba_manual_de_orientaciones_y_estandares_tecnicos_para_el_componente_plan_protege_cal_le_del_programa_noche_digna_E2569_compressed_-1_-1%283%29.pdf

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA (2022). *Resolución Exenta No 0594*. Document disponible sur le site web https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/0594_aprueba_manual_prientaciones_tecnicas_programa_vivienda_primero_E59586.pdf

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA (2020). *Resolución Exenta No 0594*. Document disponible sur le site web https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Resex_N%C2%B00594_Norma_Tecnica_Red_Calle_Ninos_c.pdf

MMFIM (2022) *Rapport état d'avancement du projet de refonte de Tableau de bord 2022-2024 : 1000 solutions pour mettre fin à l'itinérance – MMFIM*. Mémoire disponible sur le site web www.mmfim.ca

Nguyen Brandon (2021). The Hidden Homeless of Tokyo. A look into the megacity's marginalized homeless population. *Article disponible en ligne* <https://storymaps.arcgis.com/stories/17437fc6fcf94430843a15f727a5260f>

OFFICE DU PROTECTEUR DU CITOYEN (2008) *Phénomène de l'itinérance au Québec*. Mémoire du présenté à la Commission des affaires sociales. Document disponible sur le site web <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/1762725>

OBSERVATOIRE QUÉBÉCOIS DU LOISIR (2010) *Qu'est-ce que la concertation ? Une définition en sept caractéristiques*. Définition disponible https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/docs/FWG/GSC/Publication/170/377/1765/1/29609/5/F591352391_Bulletin_Vol.7_No.11.pdf

OMBUDSMAN de Montréal. (2022) *Ne pas détourner le regard. Autochtones et Inuits en situation d'itinérance. Secteur Milton-Parc à Montréal*. Rapport du mois de mai, document disponible sur le site web. https://ombudsmantemontreal.com/wp-content/uploads/2022/05/Rapport-denquete-et-Recommandations_Ne-pas-detourner-le-regard.pdf

PANET-RAYMOND, J., LAVOIE, J., LAVOIE, J., & PANET-RAYMOND, J. (2011) *La pratique de l'action communautaire (3e éd)*. Presses de l'Université du Québec.

PAULI, M. (2012) *L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique : L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient*. *Recherche en soins infirmiers*, 110, 13-20. <https://doi.org/10.3917/rsi.110.0013>

Pleace, N., Knutagård, M., Culhane, D.P., & Granfelt, R. (2016). The Strategic Response to Homelessness in Finland: Exploring Innovation & Coordination within a National Plan to Reduce & Prevent Homelessness.

PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR LE DÉVELOPPEMENT (2022). *Human Development Report 2021-22*. Document disponible sur le site web <https://www.undp.org/fr/tunisia/publications/human-development-report-2021-22>

PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR LE DÉVELOPPEMENT (2010). *Chile Solidario y Combate a la Pobreza*. Document disponible sur le site web https://www.estudiospnud.cl/wp-content/uploads/2020/04/undp_cl_pobreza_Chile_solidario_2010.pdf

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE (2023). *PMBOK Guide 7th edition*. Document disponible à l'achat sur le site web <https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards/foundational/pmbok>

QUÉBEC (2021) *Planification de l'entrée en vigueur du projet de loi 64 modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*. Document officiel en ligne disponible sur le site web https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/conseil-executif/publications-adm/acces-information/protection_des_renseignements_personnels/LigneTemps_PL64.pdf

RESEAU DU JUMELAGE INTERCULTUREL (2022) Document disponible sur le site web <https://jumelageinterculturel.wordpress.com/le-jumelage-interculturel/organismes-offrant-du-jumelage/>

RÉSEAU QUÉBÉCOIS DES OSBL D'HABITATION (2022) *Le logement communautaire au cœur de la lutte à l'itinérance*. Dossier disponible sur le site web <https://rqoh.com/dossiers/lutte-a-l-itinerance/>

SCRIBBER (2020) *Tout savoir sur l'état de l'art*. Édition du 1^{er} mai. Document disponible sur le site web <https://www.scribbr.fr/methodologie/etat-de-lart/>

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (2022) *Guide sur le règlement sur l'attribution des logements à loyer modique*. Document disponible sur le site web [http://www.habitation.gouv.qc.ca/espacepartenaires/contenu_commun/sections_avec_menu/guide_sur_le_reglement_sur_lattribution_des_logements_a_loyer_modique/classement_des_demandes.html#:~:text=Les%20priorit%C3%A9s&text=Les%20demandes%20jug%C3%A9es%20prioritaires%20sont,civil%20du%20Qu%C3%A9bec%20\(C.c.Q.\)](http://www.habitation.gouv.qc.ca/espacepartenaires/contenu_commun/sections_avec_menu/guide_sur_le_reglement_sur_lattribution_des_logements_a_loyer_modique/classement_des_demandes.html#:~:text=Les%20priorit%C3%A9s&text=Les%20demandes%20jug%C3%A9es%20prioritaires%20sont,civil%20du%20Qu%C3%A9bec%20(C.c.Q.))

The Housing Finance and Development Centre of Finland – ARA (2023). *Deuxième rapport de personnes itinérantes*. Record No: ARA-08.02.00-2023-1. Disponible en ligne sur le site [file : ///C:/Users/User/Downloads/Asunnottomat_2022_EN.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Asunnottomat_2022_EN.pdf)

THE MAINICHI (2022). Tokyo group's night survey finds nearly 2.8 times more homeless than gov't day figures. *Édition du 02 février 2020 par Hiroshi Endo*. Tokyo, Japon.

THE U.S. DEPARTMENT OF HOUSING AND URBAN DEVELOPMENT (2023). *CoC Program Toolkit - CoC Responsibilities and duties*. Document disponible sur le site web <https://www.hudexchange.info/programs/coc/toolkit/responsibilities-and-duties/#coordinated-entry>

THE U.S. DEPARTMENT OF HOUSING AND URBAN DEVELOPMENT (2022). *The 2022 Annual Homelessness Assessment Report (AHAR) to Congress*. Document disponible sur le site web <https://www.huduser.gov/portal/sites/default/files/pdf/2022-AHAR-Part-1.pdf>

UNITED STATES INTERAGENCY COUNCIL ON HOMELESSNESS (2023). *Federal Strategic Plan*. Document disponible sur le site web <https://www.usich.gov/>