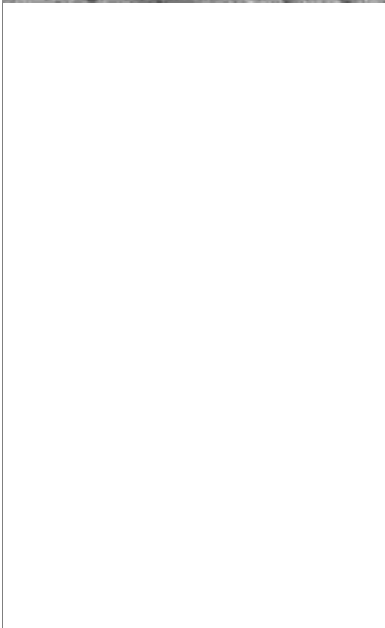
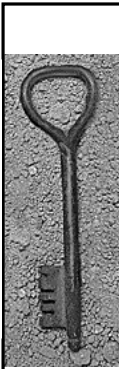


L'organisation des services en itinérance La démarche de l'Outaouais

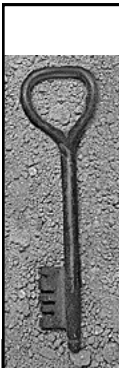
Lise Lessard,
Agente de planification, de programmation et de recherche
Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
Journée de sensibilisation : L'itinérance en Montérégie
30 mars 2006





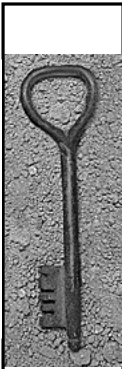
INTRODUCTION

- ◆ L'itinérance est un phénomène complexe issu de la pauvreté qui touche de plus en plus de personnes et de familles dans l'Outaouais et demande:
 - une meilleure compréhension de la problématique afin de lutter contre les préjugés;
 - une implication de tous les acteurs intersectoriels (éducation, justice, sécurité publique, habitation);
 - un meilleur arrimage entre les services.



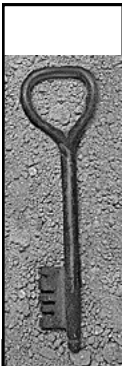
INTRODUCTION (suite)

- ◆ Outaouais : région du sud-ouest du Québec, frontalière avec l'Ontario;
- ◆ Divisée en 5 CSSS (4 ruraux, 1 urbain);
- ◆ Population : 330 241 personnes;
- ◆ 173 organismes communautaires en santé et services sociaux;
- ◆ 460 médecins spécialistes et omnipraticiens;
- ◆ Région de paradoxes :
 - Scolarisation et décrochage scolaire;
 - Richesse et pauvreté;
 - Urbain et rural.



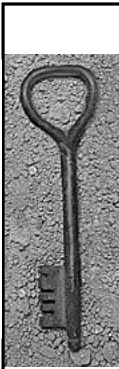
CONTEXTE PROVINCIAL

- ◆ Entente fédérale-provinciale (IPAC) 56,7 millions \$ au Québec;
- ◆ Cadre de référence du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) sur l'itinérance (2000);
- ◆ Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (2004).



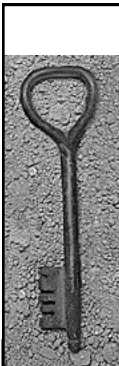
CONTEXTE RÉGIONAL

- ◆ Ville de Gatineau ciblée par IPAC avec 2,4 millions \$ investis en 2003-2006;
- ◆ Mise en place du Comité de lutte contre l'itinérance en Outaouais urbain;
- ◆ Plan d'action concerté en itinérance, novembre 2001 et juillet 2003, identifiant des priorités;
- ◆ Financement des organismes communautaires;
- ◆ Difficultés organisationnelles et financières du seul refuge en Outaouais.



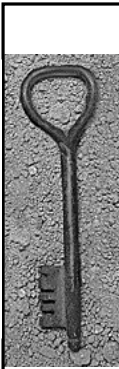
CONTEXTE LOCAL

- ◆ Préoccupation de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (l'Agence) face à la prestation de services;
- ◆ Crise du logement et rareté des logements abordables;
- ◆ Situation frontalière avec Ottawa;
- ◆ Centre-ville où se concentrent les problèmes sociaux et les ressources;
- ◆ Clientèle vulnérable qui nécessite un soutien communautaire;
- ◆ Engagement de l'Agence dans son plan d'action régional en 2003-2004 de développer un modèle d'organisation des services en itinérance.



CONTEXTE LOCAL (suite)

- ◆ Tous les ingrédients sont en place pour doter la région d'un modèle d'organisation des services en itinérance afin :
 - De mieux agir pour contrer le phénomène de l'itinérance et ses conséquences individuelles et sociales;
 - D'adapter l'offre de services et la distribution des ressources en fonction du profil de la population.



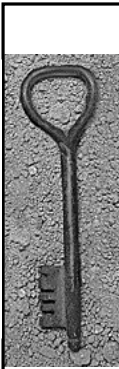
DÉFINITION DE L'ITINÉRANCE

« Une personne ou une famille à faible revenu qui, sur une base permanente, périodique ou temporaire, est sans domicile fixe ou présente des risques significatifs d'être sans domicile fixe dans un futur immédiat. » Comité de lutte contre l'itinérance en Outaouais urbain (2001)



CONDITIONS DE RÉUSSITE

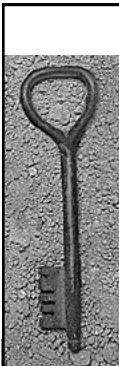
- ◆ Le processus menant à l'élaboration du modèle d'organisation des services en itinérance doit se faire avec les principes suivants:
 - Amélioration de nos connaissances;
 - Implication des partenaires du milieu;
 - Consensus autour du modèle.



PROCESSUS D'ÉLABORATION

◆ Amélioration de nos connaissances :

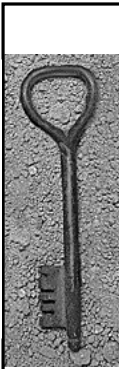
- Trois recherches sur l'itinérance en Outaouais (Paradis, I., nov. 2003):
 - Portrait du réseau des organismes oeuvrant auprès des personnes itinérantes ou à risque d'itinérance;
 - Les processus de désinsertion et de réinsertion au sein de trajectoires de vie de personnes itinérantes;
 - Pluralité de l'intervention en itinérance : quelques exemples de pratique.
- Plan d'action concerté en itinérance en Outaouais identifiant des priorités d'action (2000-2003 et 2003-2006).



PROCESSUS D'ÉLABORATION (suite)

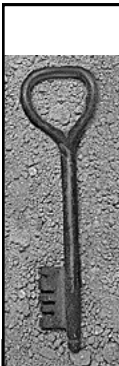
◆ Implication des partenaires du milieu:

- Participation des organismes et établissements aux différentes recherches;
- Mise en place d'un comité de travail sur l'organisation des services en itinérance issu du Comité de lutte contre l'itinérance en Outaouais urbain.



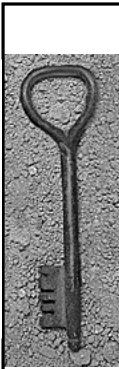
PROCESSUS D'ÉLABORATION (suite)

- ◆ Implication des partenaires du milieu: (suite)
 - Composition du comité:
 - 7 organismes communautaires représentant : jeunesse, défense des droits, ameublement, hébergement temporaire, logement avec support communautaire et un regroupement;
 - 2 établissements (CLSC et santé mentale);
 - Sécurité publique de Gatineau.
 - Réunions de janvier 2003 à juin 2004 dont une journée complète sur les besoins en santé et services sociaux et les lacunes actuelles.



PROCESSUS D'ÉLABORATION (suite)

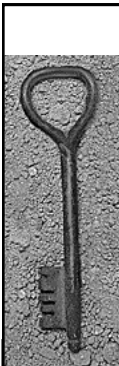
- ◆ Consensus autour du modèle
 - Consultations sur le document de travail:
 - Comité de lutte contre l'itinérance en Outaouais urbain (juin 2004);
 - Établissements (août – septembre 2004);
 - Agence : Commission régionale multidisciplinaire, agentes et agents de programmes en organisation des services, en santé publique et les cadres des différentes directions;
 - Présentation au conseil d'administration de l'Agence le 28 octobre 2004.



PRINCIPES DIRECTEURS

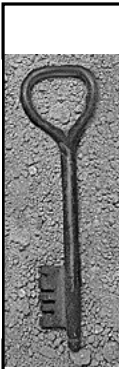
- ◆ Toute personne ou famille itinérante a droit:
 - Au respect de sa personne et de ses droits;
 - À des services de santé et des services sociaux de qualité et adaptés à ses besoins.

- ◆ Aucune personne ne devrait se retrouver sans abri contre sa volonté ou par manque d'interventions adéquates.



PRINCIPES DIRECTEURS (suite)

- ◆ L'organisation des services doit:
 - Être un continuum de services bien articulé pour améliorer les conditions de vie des personnes et familles itinérantes ou à risque présentant de multiples problématiques;
 - Consolider et développer des mécanismes de coordination et de participation des partenaires.



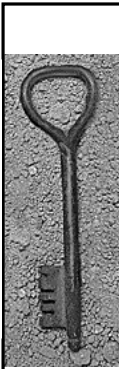
ACTIONS PRIORITAIRES

- ◆ Prévenir l'itinérance;
- ◆ Soutenir les personnes vulnérables ou à risque;
- ◆ Favoriser l'inclusion sociale et la réinsertion des personnes itinérantes;
- ◆ Créer des liens avec le réseau de l'habitation et du logement;
- ◆ Accroître la formation des gestionnaires et des intervenantes et intervenants;
- ◆ Consolider les services existants.



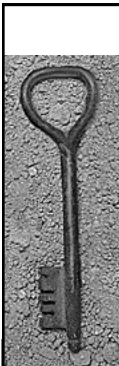
PROCHAINES ÉTAPES

- Élaboration du plan d'action qui vient concrétiser le modèle d'organisation des services (consultation terminée);
- Intégration dans les travaux de l'Agence et du réseau au niveau des divers programmes-services ainsi que l'élaboration des projets cliniques.



UNE RESPONSABILITÉ À PARTAGER

- ◆ Implication des réseaux locaux dans la prestation de services adaptés à leur réalité (urbaine, rurale);
- ◆ Nécessité d'investir collectivement et financièrement dans la lutte contre l'itinérance;
- ◆ Le rôle de l'intersectoriel est primordial afin d'agir sur les facteurs individuels et structurels de l'itinérance;
- ◆ L'Agence doit s'assurer de la mise en œuvre du modèle et de son plan d'action.



RÉFÉRENCES

- ◆ Tous les documents utilisés pour réaliser le modèle d'organisation des services en itinérance sont disponibles sur le site de l'Agence sous l'onglet publications au : www.santeoutaouais.qc.ca