



30 avril 2019 - Atelier

Portail d'accès centralisé au logement social et communautaire : comment en faire un projet collectif au service des citoyen.ne.s

Mise en contexte :

- L'AGRTQ depuis 2 ans souhaite aller de l'avant avec la mise en place d'un portail centralisé
 - Une demande, dans le même sens, a été faite par le RQOH à la SHQ en décembre 2016
 - Une table des partenaires sur le sujet a été initiée en décembre 2017, par Lise Thériault, ministre de l'habitation
 - En février 2018, une lettre a été adressée au gouvernement par l'AGRTQ, le RQOH, la CQCH et le FRAPRU
 - Un comité de travail sur le sujet a été mis en place par la SHQ en 2018
- Deux rencontres ont permis notamment d'exposer le type de portail existant dans d'autres réseaux

Historique

- Besoins et situation réelle
- Listes existantes
- Apparition des premiers portails
- Démarche ralentie par l'intention de la ministre 2017
- Rencontre des partenaires et lien SHQ

Un portail centralisé pour les bonnes raisons

Faciliter les demandes d'accès à l'habitation communautaire et sociale et optimiser son accès

- Meilleure accessibilité aux listes et mieux maîtriser qui est sur les listes
- S'assurer que les gens ne soient pas découragés du processus
- Orienter l'aide en logement, là où les gens n'ont pas d'issue
- Répondre aux besoins non couverts, mieux les cibler
- Mieux diriger les gens en lien avec ce qui répond à leurs besoins, optimiser les aides
- On recherche la simplicité-efficacité
- Servir à chaque tenue avec les règles administratives, doit répondre aux besoins
- Respecter les règles déjà en place
- Faire la promotion de ce qu'est l'habitation communautaire

Ce qu'il ne doit pas être :

- Un outil de contrôle
- Changer les règles de gouvernance et d'attribution des organismes



30 avril 2019 - Atelier

Portail d'accès centralisé au logement social et
communautaire : comment en faire un projet
collectif au service des citoyen.ne.s

Ce qui pourrait être proposé :

- Structure collective : CQCH RQOH ROHQ AGRTQ FRAPRU SHQ
- Flexible et qui permet une évolution qui suit les besoins
- Porteur par région en concertation avec le milieu

Comment ?

- L'ensemble des réseaux doit y travailler, incluant la SHQ
- S'assurer que le traitement de chaque demande soit identique
- L'aidant naturel ou l'employé du CLSC peut aider à remplir les demandes
- Faciliter la collaboration des gens :
 - Ex : si la personne a besoin d'accompagnement
 - Mettre les photos, plans, bâtisse, logement voire offre géographique afin de « magasiner son milieu de vie »
- Le portail pourra d'ailleurs donner un meilleur portrait des besoins
- Service à la clientèle : mise en place d'un référent régional disponible à répondre

Inscription en ligne pour un logement

- Selon ses critères (filtre selon éligibilité)
- Selon son revenu (PSL)
- La tenue de son choix

Présentation des démarches d'un citoyen

- Choix géographique
- âge /besoin/ tenure/PSL
- S'assurer de l'éligibilité des demandes pour PSL avec un document simple
- Les demandes sont envoyées aux différents organismes qui les traitent selon leurs règles
- Aide par un tiers
- Comités logements proposent un accompagnement individuel
- Connaître et voir les projets
- Suivi et mise à jour
- Répondant régional en appui (porteur décidé par le milieu)



30 avril 2019 - Atelier

Portail d'accès centralisé au logement social et
communautaire : comment en faire un projet
collectif au service des citoyen.ne.s

Bénéfices

- Viabilité des projets
- Chiffrer la demande réelle (portail augmentera le nombre de personnes sur les listes)
- Preuve des besoins
- Promotion de l'habitation communautaire et sociale – Cela peut être une vitrine
- Mise à jour des listes de demandeurs facilitée et presque automatisée

Défis :

- Projets de portails existants doivent s'intégrer
- Mise en place et déploiement des listes à Montréal qui représentera un gros défi (40% des logements du Québec)
- Compromis. Avantageux pour tous.
- Arrimage avec la SHQ et le gouvernement

Gestionnaire local :

- Choix naturel du milieu
- Support technique
- Réponse au citoyen
- Inciter les projets à s'inscrire
- Mise à jour des listes

Financement :

- SHQ et gouvernement nécessaire
- Réseaux
- Adhésion gratuite ou pas ?
- Pas si coûteux. (Coût moyen estimé d'implantation hors de Montréal est d'environ 20 000\$)
- Structure de l'ingénierie nationale et opérationnalisation locale

Prochaines étapes :

- Rencontre des partenaires pour définir le modèle – Été 2019
- Rapport de la SHQ



30 avril 2019 - Atelier

Portail d'accès centralisé au logement social et communautaire : comment en faire un projet collectif au service des citoyen.ne.s

Lors de la période de questions et commentaires, voici ce qui a été précisé/ajouté:

- Ce qui sera centralisé, c'est le support :
 - o L'outil technologique
 - o La structure et la gestion des doublons
- Les projets : gestion locale
- Les informations extraites du portail demeureront confidentielles, mais serviront à :
 - o Des fins statistiques
 - o Faire la preuve du besoin
- Besoins à venir : le portail va évoluer en fonction des nouvelles organisations, des projets pour qu'il reflète la réalité
- Les recherches permettraient d'obtenir plusieurs projets, plusieurs types, mais il faut un protocole par organisations pour s'assurer du bon fonctionnement
- Confidentialité pour les volets particuliers : les organismes peuvent afficher les projets et indiquer une mixité
- Le portail permet de consolider l'ensemble de l'offre et selon les besoins
- L'ensemble des systèmes existants (PSL, ...) se parleront entre eux
- La preuve des revenus se fait déjà sur un portail
- Il faut distinguer le recrutement de la sélection en tant que tel. Ex : voir la liste des gens, les rencontrer, etc. On demandera à ce moment les docs de revenus.
Portail : infos de base pour la demande de logement comme telle. Sélection et recrutement, c'est deux choses différentes. Il faut se détacher de la sélection pour ce portail.
- Horizons du développement – Actions à poser pour le développement en lien avec les besoins exprimés.
- Outil intéressant justement car il permet d'identifier ce qui n'existe pas = discussion collective sur les besoins.



JOURNÉE SUR LE
DÉVELOPPEMENT DU LOGEMENT
COMMUNAUTAIRE ET SOCIAL

30 avril 2019 - Atelier

Portail d'accès centralisé au logement social et
communautaire : comment en faire un projet
collectif au service des citoyen.ne.s

- On est plusieurs organismes, le processus peut être plutôt long et difficile. Peut-être lourd à développer si trop complexe et les gens attendent. La question est posée à savoir si on pourrait faire une étape préalable d'utiliser les 2 portails qui existent déjà.
Réponse : on ne gagnerait pas à 2 portails.
- Si la personne est éligible au PSL. Il faut limiter les actions à faire dans la demande. Pour se requalifier à l'office, ça devrait faire partie du portail.
- Mise à jour : les GRT pourraient mettre directement les infos à jour pour les projets en développement. Coop et OBNL, les inviter à intégrer au site du portail (cela prendrait de la publicité). Chaque organisme mettrait à jour infos, photos, plans, etc.
- L'information totale est-elle gérée quelque part (collecte des données?), contrôlée et utilisée à d'autres fins?
Réponse : Ce sera surtout utilisé localement – Par ex, faire preuve des besoins (pour ACL), nombre de personnes, besoins dans un secteur donné.
Par exemple les statistiques disponibles sont faibles (démographique, géographique, etc.)
- Est-ce qu'on y ajoutera les besoins à venir?
Réponse : oui, nouveaux organismes, nouveaux projets, etc.
- Le gouvernement veut-il connaître les besoins?
Réponse : Il veut connaître les coûts versus les profits pour investir. Est-ce que les projets seront « pleins » et viables? C'est une protection de son investissement.
- Le portail servira aussi à diriger les gens vers des projets qui pourraient leur convenir. S'assurer de les informer et de faire connaître les opportunités à se développer.
- Enjeu de la confidentialité des données. Les informations personnelles seront centralisées et protégées. Si une personne a été évincée ou autre, est-ce que cela sera sur son dossier.
Réponse : Pour la question de la confidentialité, les données sont cryptées. Et non, il n'y aura pas ce type d'information sur les antécédents des demandeurs, juste les informations de base sur les requérants. On veut savoir l'âge, le secteur géographique et notamment pour le développement. Tout ceci doit d'être sécurisé.



JOURNÉE SUR LE
**DÉVELOPPEMENT DU LOGEMENT
COMMUNAUTAIRE ET SOCIAL**

30 avril 2019 - Atelier

Portail d'accès centralisé au logement social et
communautaire : comment en faire un projet
collectif au service des citoyen.ne.s

- Sélection notamment pour les volets pour des clientèles ayant des besoins particuliers. Il y a ce que les groupes déclarent et ce qu'ils veulent afficher. Ex : limiter à une clientèle venant de leurs services. Comment continuer cette pratique?
- L'individu indique ses besoins. Le système ne doit pas imposer et il peut rechercher des gens correspondant à une nouvelle offre de service. La personne visera seulement le groupe qui l'intéresse (sera possiblement informé par les ressources du milieu)
Liste consolidée de l'offre dans laquelle l'individu fait son choix, selon ses besoins.
- Fichiers déjà en place dans certains OSBL. Il y aura un lien entre les systèmes à faire, ce sera complexe à faire et cela représentera plusieurs défis.
- Quelles sont les obligations si on veut participer aux portails?
Réponse : Pas d'obligation. Ça ne fait que permettre l'accès à une liste consolidée des besoins, de la demande (aînés, famille, etc.)
Recevoir la demande différemment et l'analyser autrement.
- Comité logement fait la qualification des gens, obligation de suivre des rencontres pour mieux comprendre les besoins des gens. Est-ce que c'est ce que la liste fait?
Réponse : La liste permet de faire la demande de la même façon qu'avant. Mais, il pourrait par exemple y avoir un clic à faire pour voir s'il y a des rencontres et des formations disponibles.
- Plateforme, gestion de listes, etc. Plusieurs organismes travaillent déjà avec des sites différents, d'autres envois des listes en format PDF aux demandeurs, etc.
Réponse : les logiciels devraient se parler. La question est comment l'information se transférera? Quel format universel sera utilisé? Dans 65% des cas, ils ont besoin d'un courriel.
- Qu'en est-il pour les preuves de revenus, le permis de conduire? Est-ce que ce sera déjà fait?
Réponse : Oui et on peut déjà le faire dans les outils actuels
- Système en place actuellement au Québec. Dans le modèle et le processus utilisé, il y a des problèmes : PSL et ceux qui n'y sont pas. Ils sont traités à part, par téléphone.
Réponse : l'objectif du portail est de répertorier l'ensemble des offres de l'habitation communautaire et sociale. PSL ou non – faire un portrait global.