

# Guide 2.0 relatif à la fiche d'évaluation de l'accès coordonné (AC)



Février 2020

<b>Survol</b>	3
<b>En quoi consiste le Guide 2.0 relatif à la fiche d'évaluation de l'accès coordonné (AC) ?</b>	3
<b>En quoi consiste la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC ?</b>	3
<b>Comment la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC a-t-elle été élaborée ?</b>	3
<b>Mode d'emploi de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC</b>	4
<b>Mode d'emploi de ce guide</b>	5
<b>Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC</b>	6
<b>Première partie : Gestion de l'AC</b>	6
<b>1. Gouvernance</b>	6
<b>2. Approches clés</b>	10
<b>4. Contrôle de la qualité</b>	15
<b>Deuxième partie : accès</b>	18
<b>5. Couverture et points d'accès</b>	18
<b>6. Point de contact après les heures d'ouverture</b>	23
<b>7. Sensibilisation de la collectivité</b>	25
<b>8. Prévention et déviation</b>	27
<b>9. Sécurité</b>	29
<b>Troisième partie : Évaluation et établissement des priorités</b>	32
<b>10. LPN, AC et Liste des priorités</b>	32
<b>11. Évaluation</b>	33
<b>12. Formation à l'évaluation</b>	37
<b>13. Établissement des priorités</b>	38
<b>Quatrième partie : Jumelage et aiguillage</b>	41
<b>14. Ressources identifiées en logement</b>	41
<b>15. Mise à jour des places vacantes</b>	44
<b>16. Jumelage et aiguillage</b>	45
<b>17. Choix de la personne</b>	49
<b>18. Responsabilité de l'organisme</b>	50
<b>Cinquième partie : données et accessibilité</b>	51
<b>19. Confidentialité et sécurité</b>	51
<b>20. Soutien à la navigation</b>	53
<b>21. Conférence de cas</b>	55
<b>22. Prévention de l'itinérance chronique</b>	56

Financé en partie par le gouvernement du Canada dans le cadre du volet de financement Capacité communautaire et innovation du programme Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance.

# Survol

## En quoi consiste le Guide 2.0 relatif à la fiche d'évaluation de l'accès coordonné (AC) ?

Ce guide explique ce qu'est la fiche d'évaluation 2.0 de l'accès coordonné (AC), fait des suggestions sur la façon de l'utiliser et vous guide à travers les questions (en fournissant une description plus détaillée de ce que signifie la question, ainsi que des conseils et ressources).

Ce guide ne constitue pas la fiche d'évaluation de l'AC. La fiche d'évaluation 2.0 de l'AC et d'autres renseignements sur l'accès coordonné se trouvent à la page [Accès coordonné](#) sous la rubrique Ressources du site Web de Prêt pour zéro Canada à [www.bfzcanada.ca](http://www.bfzcanada.ca) (pour les collectivités de Prêt pour zéro Canada, elle se trouve dans la Trousse de modifications sous l'onglet Outils et fiches d'évaluation.)

Veillez lire nos réflexions ci-dessous sur la façon d'utiliser cet outil avant de passer aux questions concernant la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC.

## En quoi consiste la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC ?

La fiche d'évaluation 2.0 de l'AC est un outil d'auto-évaluation de 22 questions qui fournit aux collectivités un aperçu instantané des progrès locaux vers un AC de qualité. La fiche d'évaluation 2.0 de l'AC aide les collectivités à planifier les prochaines étapes de l'élaboration d'un système complet pour mettre fin à l'itinérance. La fiche d'évaluation 2.0 de l'AC aide les collectivités à respecter les directives fédérales de [Vers un chez-soi](#) sur l'itinérance et est suffisamment solide pour aider à atteindre et à maintenir l'objectif du [zéro fonctionnel de l'itinérance chronique](#) (comme première étape pour mettre fin à l'itinérance au Canada).

## Comment la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC a-t-elle été élaborée ?

La fiche d'évaluation de l'AC a été développée à l'origine par le réseau Community Solutions aux États-Unis, via son programme Prêt pour zéro. La fiche d'évaluation s'inscrit dans la lignée des exigences d'entrée coordonnées du Développement urbain et du logement des États-Unis (publiées en janvier 2017) et s'inspire du travail de Community Solutions avec les collectivités pour concevoir et construire des systèmes qui fonctionnent bien. Prêt pour zéro Canada a révisé la fiche d'évaluation avec Community Solutions afin de bien l'appliquer dans le contexte canadien. La fiche d'évaluation 1.0 canadienne de l'AC a été publiée au début de l'année 2018.

Les [directives de Vers un chez-soi](#) du gouvernement ont été publiées en avril 2019, exigeant que toutes les collectivités de Vers un chez-soi mettent en œuvre l'Accès coordonné d'ici mars 2022. La fiche d'évaluation de l'AC a été mise à jour en consultation avec les collectivités de Prêt pour zéro Canada, la direction de la politique fédérale contre l'itinérance et d'autres partenaires clés, et publiée en juillet 2019.

## Mode d'emploi de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

Rassemblez les acteurs clés. L'organisme responsable devrait remplir la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC tous les trimestres en compagnie d'autres acteurs importants de la collectivité, comme l'organisme responsable ou le groupe de planification. L'inclusion des parties prenantes permet à tout le monde d'avancer dans la même direction.

La fiche d'évaluation 2.0 de l'AC est divisée en cinq sections :

1. Gestion de l'AC,
2. Accès,
3. Évaluation et établissement des priorités,
4. Jumelage et aiguillage, et
5. Données et accessibilité.

Elle comprend trois niveaux de qualité :

1. Exigences minimales de Vers un chez-soi (10/10),
2. Qualité de base (20/20), et
3. Qualité avancée (22/22).

Chacun de ces niveaux s'appuie sur l'autre et vise à vous aider à réduire le changement et à concentrer vos efforts de déploiement sur ce qu'il faut faire en premier. Chaque réponse positive aux questions de Vers un chez-soi (VCS) *et* de Qualité de base vous permet d'obtenir un point en vue d'atteindre le niveau Qualité de base. Pour atteindre le niveau Qualité avancée, vous devez répondre positivement à tous les niveaux.

Gestion de l'AC	Accès	Évaluation et établissement des priorités	Jumelage et aiguillage	Données et accessibilité
1. Gouvernance	5. Couverture et points d'accès	10. LPN, AC et liste des priorités	14. Ressources identifiées en logement	19. Confidentialité et sécurité
2. Approches clés	6. Point de contact après les heures d'ouverture	11. Évaluation	15. Mise à jour des places vacantes	20. Soutien à la navigation dans l'AC
3. Ressources spécialisées	7. Sensibilisation de la collectivité	12. Formation à l'évaluation	16. Jumelage et aiguillage	21. Conférence de cas
4. Contrôle de la qualité	8. Prévention / déviation	13. Établissement des priorités	17. Choix de la personne	22. S'attaquer au problème de l'afflux chronique
	9. Sécurité		18. Responsabilité de l'organisme	
Vers un chez-soi – sur 10		Qualité de base – sur 20		Qualité avancée – sur 22

Travaillez en vue d'atteindre le niveau Qualité de base, mais ne vous arrêtez pas là ! L'amélioration continue est le mot d'ordre. Utilisez la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC en vue d'atteindre le niveau Qualité avancée.

Remplir la fiche d'évaluation de l'AC devrait prendre environ 60 minutes, selon le nombre de conversations générées. Envisagez d'utiliser [ces exercices de groupe](#) pour compléter la fiche d'évaluation ensemble (en anglais).

Votre note est une base de référence et non une information que l'on juge. Elle devrait vous aider à créer des plans d'action et à mesurer l'amélioration vers un système complet d'Accès coordonné. Utilisez les conseils et les ressources offerts dans le Guide. Communiquez avec l'[ACMFI](#) si vous avez besoin de soutien supplémentaire.

## Mode d'emploi de ce guide

Les 22 questions de la fiche d'évaluation sont comprises ci-dessous et sont classées selon les cinq sections principales.

1. Gestion de l'AC
2. Accès
3. Évaluation et établissement des priorités

4. Jumelage et aiguillage
5. Données et accessibilité

Après chacune des questions ci-dessous, vous trouverez :

- une description et une explication plus détaillées de chaque question. S'il y a lieu, le libellé exact des directives de la stratégie canadienne Vers un chez-soi a été inclus.
- des conseils et des ressources pour vous aider à répondre « oui » à chaque question.
- SISA 4 (x) – trucs et astuces proposés le cas échéant.

Dans la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC, chaque question est liée aux questions appropriées de ce guide.

## **Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC**

### **Première partie : Gestion de l'AC**

#### **1. Gouvernance**

Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC :

**1.1 Votre collectivité a-t-elle identifié un modèle de gouvernance et un organisme responsable de la mise en œuvre, de la gestion continue et du fonctionnement de votre AC ? (VCS, de base)**

1.1 Votre collectivité a-t-elle identifié un modèle de gouvernance et un organisme responsable de la mise en œuvre, de la gestion continue et du fonctionnement de votre AC ? (VCS, De base)

- Organisme responsable identifié (VCS, De base)
- Modèle de gouvernance identifié (VCS, De base)
- Modèle de gouvernance documenté (De base)
- Le modèle de gouvernance fonctionne actuellement
- Le modèle de gouvernance permet de prendre des décisions rapides sur les questions relatives à l'AC (De base)

VCS :	0
DE BASE :	0

1.2 Votre collectivité s'est-elle assurée que vos politiques d'AC sont : (Avancée)

(Note : les politiques de Vers un chez-soi requises sont comprises dans les questions 11, 13, 16 et 19)

- Écrites dans un langage clair et simple
- Accessibles au public

Avancée :	0
-----------	---

Exigence minimale de Vers un chez-soi : modèle opérationnel de gouvernance

Condition obligatoire	Flexibilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les collectivités sont tenues d'élaborer un modèle opérationnel de gouvernance approprié pour exercer un leadership adéquat en matière de planification, de mise en œuvre et de gestion continue du système d'accès coordonné.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La détermination du modèle de gouvernance peut nécessiter des consultations entre l'entité communautaire et le conseil consultatif communautaire. Elle peut aussi comprendre, par exemple, la mise sur pied de groupes de travail composés de divers intervenants qui s'emploient à déterminer le modèle de gouvernance qui conviendrait le mieux à la collectivité.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les collectivités devraient élaborer des politiques et des procédures décrivant le fonctionnement du processus d'accès coordonné (p. ex. le processus d'évaluation de l'admissibilité des personnes à obtenir un soutien). Bien que l'objectif des politiques et procédures soit d'aider à régir le fonctionnement de l'accès coordonné, elles devraient être rendues publiques sur demande.</li> </ul>	



## Détails supplémentaires : Gouvernance

### Modèle de gouvernance (De base)

Le modèle de gouvernance comprend l'organisme responsable et tout autre groupe de travail ou groupe de planification, comité, conseil d'administration ou conseil connexe qui planifie, participe, appuie, prend des décisions et assure la surveillance de votre AC. Le modèle de gouvernance peut être distinct, nouvellement établi ou tirer parti des structures de gouvernance existantes du système de services aux personnes sans abri de votre collectivité. Le modèle de gouvernance devrait être établi de manière à prendre des décisions immédiates au niveau des services individuels, au besoin, ainsi que des décisions au niveau du système, comme les mises à jour des politiques (p. ex. pour éviter l'engorgement du système, les services de moindre qualité ou les opérations qui sont désuètes avec des politiques et protocoles écrits). D'importantes fonctions de gouvernance, comme l'élaboration de politiques et de protocoles et la formation, sont incluses ci-dessous.

### Politique (De base)

L'élaboration de politiques et de protocoles est une fonction de gouvernance importante. Vers un chez-soi exige l'élaboration de quatre politiques et protocoles, comme il est indiqué dans la présente [Liste de vérification des politiques et protocoles](#). Les politiques et protocoles écrits sont une pratique exemplaire pour le succès à long terme de votre AC. Ils clarifient les attentes et les rôles, aident à former le nouveau personnel et servent de référence importante pour les partenaires. Les questions 11 (Évaluation), 13 (Établissement des priorités), 16 (Jumelage et aiguillage) et 19 (Consentement) contiennent de plus amples renseignements sur ces politiques et protocoles.

### Politique (Avancée)

De plus, vos politiques devraient être transparentes afin que le grand public, y compris toute personne touchée par la politique, puisse les lire et les comprendre. Le langage clair et simple comprend la suppression des acronymes, du jargon, des mots inutiles et du vocabulaire avancé. Une politique transparente responsabilise les utilisateurs et crée une responsabilité pour les prestataires.

### Formation (De base et avancée)

Une autre fonction de gouvernance importante consiste à assurer une formation adéquate au personnel afin de lui permettre d'exécuter les activités de l'AC. De plus amples renseignements sur la formation sont fournis aux questions 5 (Couverture et points d'accès), 9 (Sécurité), 12 (Formation en évaluation) et 19 (Confidentialité et sécurité).

## Conseils et ressources : Gouvernance

- Consultez [le Guide d'accès coordonné de Vers un chez-soi](#) (section 3 – p. 28 – 34)
- Webinaire sur la gouvernance des LPN/AC du programme de formation et d'assistance technique (FAT) de l'ACMFI: [enregistrement](#) et [fichier PDF](#) (disponible en anglais seulement) (octobre 2019)
- System Planning Collective (SPC)
  - Module d'apprentissage 4: [Governance Models in System Planning](#) (*Modèles de gouvernance dans la planification du système*, disponible en anglais seulement) (notez que ceci concerne la planification du système en général et n'est pas nécessairement spécifique à votre système d'accès coordonné seulement). Autres [Modules d'apprentissage de SCP](#) qui pourraient vous intéresser (p. ex. engagement des intervenants, planification du système 101 et planification du changement)
  - Webinaire sur le système de planification collective : Accès coordonné : par où commencer, quoi éviter et comment passer à l'étape suivante – [enregistrement](#) et [diapositives](#) (en anglais)
- Exemples de documents de gouvernance provenant de collectivités sur la page [d'accès coordonné de PPZ-C](#) sous « Outils d'accès coordonné et exemples de collectivités ».
- [HUD Exchange CES Samples Toolkit – Planning & Management and Oversight](#) (*Trousse d'outils avec gabarits de base pour les collectivités qui commencent à intégrer un système d'accès coordonné, par le département du Logement et du Développement urbain des États-Unis – Planification et Gestion et supervision*, disponible en anglais seulement)
- [RFQ and Application for Coordinated Entry](#) (*Demande de prix et d'entrée coordonnée*, disponible en anglais seulement) – un exemple d'appel d'offres qui a été utilisé pour solliciter la participation d'organisations en tant que points d'accès au système d'entrée coordonné du Continuum de soins de Charlotte (CoC)
- Voici quelques exemples de ressources en matière de politiques et de protocoles :
  - [Politiques and Protocols Checklist](#) (*Liste de vérification des politiques et des protocoles*, disponible en anglais seulement) (politiques et protocoles requis pour Vers un chez-soi)
  - Des exemples de politiques et de protocoles d'autres collectivités se trouvent sur la page [Accès coordonné](#) du site Web de Prêt pour zéro Canada
- Exemples de ressources de formation et de soutien :
  - LPN/AC Formation et assistance technique (ACMFI):
    - [Prêt pour zéro Canada](#) (pour les [collectivités participantes de Prêt pour zéro Canada](#)) en plus des ressources tirées des pages de [Listes par nom](#) et d'[Accès coordonné](#) (pour toutes les collectivités)
    - [CAEH Training and Technical Assistance BNL/CA Support](#) (*Soutien à la formation et à l'assistance technique pour les LPN et l'AC de l'ACMFI* pour les collectivités désignées par Vers un chez-soi qui ne sont pas partie de Prêt pour zéro Canada)
    - [Trousse d'outils de la liste par nom](#) et [trousse d'outils de l'accès coordonné](#) (pour toutes les collectivités)
    - [Webinaires et appels à la communauté de pratique](#) (pour toutes les collectivités)
  - [Homeless Learning Hub](#) (*Centre d'apprentissage sur l'itinérance*, en anglais seulement) (OCI)
  - [OrgCode](#) (en anglais seulement)
  - [System Planning Collective](#)

- [C4 Innovations](#) (en anglais seulement)
- [Consultation en matière de formation et d'assistance technique de l'ACMFI](#)
- Formez votre propre centre de formation local. Exemples de centres de formation communautaires canadiens (les ressources suivantes sont disponibles en anglais uniquement) : [Core Collaborative Learning Hamilton](#) (*Apprentissage collaboratif de base Hamilton*) || [Toronto Hostel Training Centre](#) (*Centre de formation des auberges de Toronto*) || [Waterloo HHUG Housing Stability Training Centre](#) (*Centre de formation sur la stabilité du logement de l'organisme HHUG de Waterloo*) || [Alberta 7 cities Online Learning Resource \(SCOLR\)](#) (*Ressource d'apprentissage en ligne des sept villes de l'Alberta (SCOLR)*)

## 2. Approches clés

Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

### 2.1 Votre système d'AC est-il guidé par les approches et les principes clés suivants ? (Avancée)

#### 2.1 Votre système d'AC est-il guidé par les approches et les principes clés suivants ? (Avancée)

- Pairs et expérience vécue/leadership
- Philosophie du droit au logement
- Approches fondées sur les forces
- Objectifs d'équité
- Appels à l'action pour la vérité et la réconciliation et appels à la justice des FFADA
- Prise en compte des jeunes
- Approches fondées sur les droits
- Intégration des systèmes (au-delà du seul système de logement et d'itinérance)

Avancée : 0

Détails supplémentaires : Approches clés

#### Avancée

Les approches clés identifiées ici sont des domaines à considérer et à améliorer continuellement. Elles peuvent être abordées de nombreuses façons, à différents degrés, à grande ou à petite échelle. Votre collectivité décide quand il est approprié de cocher la case pour assurer qu'il y a eu suffisamment de travail dans un domaine particulier – en documentant l'état actuel et les prochaines étapes dans la fiche d'évaluation de l'AC.

Conseils et ressources : Approches clés

- Commencez par un ou plusieurs domaines et continuez à les présenter pour inclusion/intégration dans votre système au fil du temps. Envisagez de former un groupe de travail pour examiner l'information et formuler des recommandations. Organisez un dîner-conférence, formez un groupe de lecture ou présentez une vidéo ou l'un des défis d'équité au début d'une réunion.
- **Les pairs, l'expérience vécue et le leadership** peuvent être intégrés à votre AC de plusieurs façons (p. ex. siège(s) au sein de l'organisme responsable, comité consultatif sur les personnes

avec expérience vécue (PAEV), commentaires sur les politiques, cartographie des parcours (voir [Making Zero Count: User Centered Design Handbook](#) - disponible seulement en anglais), sondages de satisfaction, participation au processus d'évaluation annuelle, pairs travailleurs, etc. – visitez la page [Pairs et expérience vécue](#) du site Web Prêt pour zéro Canada pour plus d'informations, de ressources et d'exemples (disponible seulement en anglais).

- Pour évaluer votre alignement avec l'**approche Logement d'abord**, consultez cette [Liste de vérification Logement d'abord](#) (qui comprend une approche au niveau des systèmes), disponible en anglais seulement. Consultez également [Beyond Housing First: Essential Elements of a System Planning Approach](#) (Au-delà du Logement d'abord : éléments essentiels d'une approche de planification du système).
- Vous trouverez de l'information sur les approches fondées **sur les forces** ici : [Homeless Hub: Strengths-Based Approaches](#) (*Homeless Hub : Approches fondées sur les forces*, disponible en anglais seulement)
- Exemples de ressources sur **les objectifs d'équité** :
  - [Equity vs. Equality](#) (*Équité VS égalité*, vidéo de trois minutes animée, disponible en anglais seulement)
  - [Anti-Discrimination Framework](#) (*Cadre antidiscriminatoire*, de Homeless Hub, disponible en anglais seulement)
  - [Tools for Integrating an Equity Lens](#) (*Outils pour intégrer les objectifs d'équité*, de l'Institut de la politique SPARK, disponible en anglais seulement)
  - [The 5 W's and the H's of An Anti-Oppressive Framework](#) (*Questions et réponses d'un cadre anti-oppressif*, du magazine canadien pour adolescents *Shameless*, disponible en anglais seulement)
  - Wellbeing Waterloo Region [30 Day Equity Challenge](#) (*Le défi d'équité de 30 jours* de l'initiative communautaire Wellbeing Waterloo Region, disponible en anglais seulement)
  - [Learning for Action: Diversity Equity and Inclusion](#) (*Apprendre pour passer à l'action : Diversité, équité et inclusion* – liens vers des ressources, disponibles en anglais seulement)
  - [LGBTQ2S Toolkit](#) (Trousse d'outils LGBTQ2S de Vers un chez-soi Canada, disponible en anglais seulement)
  - [Race Equity and Inclusion Guide](#) (*Guide sur l'équité raciale et l'inclusion* de Canadian CED Network, disponible en anglais seulement)
  - [NAEH Racial Equity Network Toolkit](#) (Trousse d'outils du réseau d'équité raciale de la NAEH, disponible en anglais seulement)
  - Holderness School [21 Day Racial Equity Learning Challenge](#) (*Défi d'apprentissage - 21 jours d'équité raciale*, disponible en anglais seulement)
  - [Racial Equity Tools](#) (Outils d'équité raciale, site Web avec ressources, disponible en anglais seulement)
  - [Breaking Through Barriers to Racial Equity](#) (*Surmonter les obstacles à l'équité raciale*, disponible en anglais seulement, SSIR, 2019)
  - Conseil ontarien des organismes de services aux immigrants – [Webinaires sur l'antiracisme et l'anti-oppression](#), disponibles en anglais seulement)
- **L'appel à l'action et à la justice des peuples autochtones** - voir [Appels à l'action pour la vérité et la réconciliation](#) et [Murdered and Missing Indigenous Women and Girls Calls to Justice](#) (*Les femmes et les filles autochtones assassinées et disparues font appel à la justice*). Voir aussi [Partnering with Other Systems](#) (*Partenariat avec d'autres systèmes*, disponible en anglais

seulement, partenaires autochtones) sur le site Web de Prêt pour zéro Canada pour plus d'information, de ressources et d'exemples. Vous pouvez aussi revoir [Definition of Indigenous Homelessness in Canada](#) (*Définition de l'itinérance autochtone au Canada*, disponible en anglais seulement), lire les pages 50-57 de [The State of Homelessness in Canada 2016](#) (*L'état de l'itinérance au Canada en 2016*, disponible en anglais seulement) et consulter [blog Q&A with Jessie Thistle](#) (blogue *Questions et réponses avec Jessie Thistle*, disponible en anglais seulement, juillet 2019)

- Pour de l'information, des ressources et des considérations propres aux **jeunes**, voir :
  - Site Web de [Vers un chez-soi Canada – Ressources et outils \(disponibles en anglais seulement\)](#)
  - Le [résumé sur l'entrée coordonnée pour les jeunes](#) de HUD comprend des considérations clés pour des processus d'entrée coordonnés destinés spécifiquement aux jeunes, des éléments de décision clés à l'intérieur du processus et des exemples communautaires d'entrée coordonnée pour les jeunes. [Youth Homelessness in Los Angeles County: Innovation with Child Welfare, Juvenile Justice and Coordinated Entry Systems](#) (*Les jeunes sans-abri dans le comté de Los Angeles : innovation en matière de protection de l'enfance, de justice pour mineurs et de systèmes d'entrée coordonnés*, disponible en anglais seulement)
- Pour de l'information et des ressources sur les **approches fondées sur les droits**:
  - [Right to Adequate Housing Toolkit](#) (*Boîte à outils sur le droit à un logement convenable*, certains documents disponibles en français)
  - [10 Principles of a Rights-Based Housing Strategy](#) (*10 principes d'une stratégie de logement fondée sur les droits*, disponible en anglais seulement)
  - [COH Rights-Based Approach to Housing Consultation Recommendations](#) (*Recommandations issues de la consultation sur l'approche axée sur les droits en matière de logement par l'Observatoire canadien sur l'itinérance, 2018, disponible en anglais seulement*)
  - [Blogue de l'ACHRU - Maintenant que le droit au logement a force de loi au Canada, que fait-on ?](#)
  - [Duty To Assist](#) (*Devoir d'assistance*, disponible en anglais seulement)
  - [Human Rights Indicators Framework](#) (Cadre général - indicateurs en droits de la personne, disponible en anglais seulement)
  - [Implementing a Human Rights-Based Approach to Housing in Toronto](#) (Mettre en œuvre une approche du logement fondée sur les droits de la personne à Toronto, disponible en anglais seulement)
- **L'intégration de systèmes** signifie « combiner différents systèmes pour s'assurer qu'ils travaillent ensemble dans un but commun ». Pour plus d'information sur l'intégration de systèmes, voir :
  - Planification de système collectif, module d'apprentissage [System Planning 101](#) (*Planification de système 101*, disponible en anglais seulement)
  - Webinaire sur la planification de système collectif: Accès coordonné: par où commencer, ce qu'il faut éviter et comment passer au niveau suivant – [Enregistrement & Diapositives](#) (disponibles en anglais seulement)
  - Webinaire sur la planification de système collectif: [Comment les collectivités peuvent utiliser l'accès coordonné pour la planification de système](#) (mai 2018) (comprend des présentations de Calgary, Edmonton, Red Deer, et Medicine Hat)

- [Enhancing Coordinated Entry through Partnerships with Mainstream Resources and Programs](#) (*Améliorer l'accès coordonné par le biais de partenariats avec des ressources et des programmes conventionnels*, USICH, 2017, disponible en anglais seulement)
- [How and Why to Integrate Income & Employment-Related Questions Into Coordinated Entry Assessments](#) (*Comment et pourquoi intégrer les questions liées au revenu et à l'emploi aux évaluations d'entrée coordonnées?*, Heartland Alliance, disponible en [anglais seulement](#)) fournit une liste de questions.

### 3. Ressources spécialisées

#### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

- 3.1 Votre collectivité a-t-elle identifié des ressources humaines dédiées ou assignées pour soutenir le démarrage, l'exploitation initiale et la surveillance de votre système d'AC ? (De base)

Oui

De base : 0

- 3.2 Votre collectivité dispose-t-elle du niveau adéquat de personnel dédié ou assigné pour que votre système d'AC réponde aux critères de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC ? (Avancée)

Oui

Avancée : 0

#### Détails supplémentaires : Ressources spécialisées

##### De base

Votre AC ne peut pas se dérouler de manière efficace s'il est présenté sur le coin d'un bureau. L'organisme responsable doit s'assurer qu'une ou plusieurs personnes sont explicitement en charge de la coordination des activités et/ou de la prestation du service (ce qui peut faire partie du rôle d'une personne ou d'un poste à temps plein). Cette ou ces personnes peuvent provenir de l'organisme responsable ou être engagées par ce dernier et être responsables de domaines qui peuvent comprendre ou non : la surveillance et la coordination de l'AC, le soutien de l'organisme de gouvernance, la mise en œuvre et la surveillance de la ou des Liste(s)/SIML/SISA 4, ou le dépistage/triage/consommation/évaluation/établissement des priorités, ainsi que le jumelage et l'aiguillage/navigation. Il est reconnu que la façon dont la dotation en personnel est organisée et le niveau de la capacité de dotation varieront d'une collectivité à l'autre en fonction de sa taille et des ressources disponibles.

##### Avancée

(note: passez en revue l'ensemble de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC avant de répondre à cette question)

Au-delà des niveaux de dotation en personnel de base et de démarrage, les rôles ont été clairement identifiés et tous les domaines de vos activités d'AC sont couverts de manière à ce que vous puissiez respecter les éléments de la fiche d'évaluation 2.0 avancée de l'AC et vous assurer que l'engorgement ou les lacunes dans le flux de votre AC ont été corrigés. Au niveau avancé, vous devriez également voir un changement dans votre système de sorte que votre AC ne soit pas perçu comme une activité « supplémentaire », mais plutôt comme une partie centrale et intégrée du travail alors que tout le monde met en place les ressources pour aider les gens à participer et à accéder aux ressources par le processus de l'AC. Dans les collectivités rurales ou éloignées, ces ressources peuvent provenir d'une réorientation du système existant (p. ex. police, SMU, centres de santé, etc.) afin d'atteindre les mêmes résultats.

## Conseils et ressources : Ressources spécialisées

Vous trouverez des exemples de descriptions de postes au sein d'un AC sur la page [Accès coordonné](#) du site Web de Prêt pour zéro Canada.

- [Job Descriptions of Assessors and Housing Navigators](#) (*Descriptions de poste des évaluateurs et des navigateurs en matière de logement*, disponible en anglais seulement), Washington, D.C.
- [Coordinated Entry Assistant Manager Job Description](#) (*Description de poste, gestionnaire adjoint à l'entrée coordonnée*, disponible en anglais seulement), Milwaukee, Wisconsin
- [Job Description – Intake Specialist with Coordinated Entry System](#) (*Description de poste – Spécialiste de l'accueil avec système d'entrée coordonnée*, disponible en anglais seulement), Jacksonville, Floride

## 4. Contrôle de la qualité

### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

**4.1** Votre collectivité révisé-t-elle et améliore-t-elle continuellement les processus de l'AC tout au long de l'année ?  
(De base)

Oui

De base : 0

**4.2** Votre communauté mène-t-elle en place un processus annuel de contrôle de la qualité plus formel de votre système d'AC ? (Avancée)

- Processus annuel de contrôle de la qualité
- Comprend la consultation des participants au programme
- Comprend la consultation avec les organismes/programmes participants
- Utilise les données à des fins d'amélioration

Avancée : 0

### Détails supplémentaires : Contrôle de la qualité

De base



Votre collectivité devrait avoir mis en place des processus pour faire l'examen continu de l'efficacité de votre AC (p. ex. réunions régulières, examen des données, projets d'amélioration en cours) afin de réduire les obstacles et l'engorgement et d'optimiser le service. Voici quelques exemples : minimiser les critères de sélection initiale, minimiser l'état de préparation des documents et d'autres critères liés au logement et aux services, à l'équité, etc. Au fur et à mesure que votre collectivité prend conscience des domaines à améliorer, envisagez d'apporter ces changements immédiatement, dans la mesure de vos possibilités, plutôt que d'attendre un processus de contrôle de la qualité annuel plus formel.

### Avancée

Le contrôle de la qualité est également un élément essentiel des efforts en matière d'amélioration continue de votre collectivité. Les activités de contrôle de la qualité pourraient comprendre une forme quelconque d'examen annuel, de vérification, d'évaluation (petite ou grande) ou de processus de vérification. Les données devraient être utilisées pour comparer les résultats des participants aux résultats des organismes. Le processus devrait également inclure des données qualitatives provenant des participants au programme et des organismes/programmes participants, dont la perception de leur expérience ne sera pas exprimée en chiffres. C'est aussi un excellent moment pour revoir vos politiques et vos protocoles. Les résultats de votre processus de contrôle de la qualité devraient se traduire par des améliorations réalisables à votre AC.

### Conseils et ressources: Contrôle de la qualité

- Adopter un plan de suivi et d'évaluation de l'AC qui permettra d'identifier les inefficacités du système, ainsi que les besoins et les lacunes en matière de services.
- Établir des mesures de rendement de l'Accès coordonné, tant au niveau du système qu'à celui des projets. Déterminez quelles mesures vous suivrez, d'où viendront les données et comment elles seront partagées.
- Tenir des réunions mensuelles de direction pour examiner les tableaux de bord des données, évaluer les lacunes dans les ressources et déterminer où se situe l'engorgement dans le système.
- Mettre en œuvre un processus pour recueillir régulièrement les commentaires des participants et des fournisseurs du programme. Assurez-vous que votre plan de surveillance décrit comment cette rétroaction sera intégrée aux améliorations du système.
- Faire un exercice de cartographie des processus pour identifier les possibilités d'éliminer les étapes inutiles, de simplifier la coordination et de créer un processus uniforme pour tous les fournisseurs. Élaborer un processus d'aiguillage et d'utilisation du SIML qui décrit chaque étape du processus, y compris les points d'entrée des données et les personnes responsables.
- Exemples de ressources:
  - [Houston Coordinated Access HMIS Workflow](#) (*Flux de travail de l'accès coordonné du SIML de Houston*, disponible en anglais seulement)
  - [Coordinated Entry Toolkit \(Evaluation Checklist\)](#) (*Boîte à outils de l'entrée coordonnée (liste de vérification de l'évaluation)*, disponible en anglais seulement), par Building Changes

- [Coordinated Assessment Evaluation Tool](#) (*Outil d'estimation et d'évaluation coordonnée*, disponible en anglais seulement) par le fonds NAEH, mars 2012
- [HUD Exchange Coordinated Entry Community Samples Toolkit - Evaluation](#) (*Trousse d'outils avec gabarits de base pour les collectivités qui commencent à intégrer un système d'accès coordonné*, par le département du Logement et du Développement urbain des États-Unis – Évaluation, disponible en anglais seulement)
- [Coordinated Entry Customer Survey](#) (*Sondage auprès des clients sur l'entrée coordonnée*, disponible en anglais seulement), Milwaukee, Wisconsin
- [Cook County, IL CES Protocols](#) (*Protocoles du système d'entrée coordonnée de Cook County, Illinois*, disponible en anglais seulement) (évaluation p. 12)
- [Minnesota CES Policies And Protocols](#) (*Politiques et protocoles du système d'entrée coordonnée du Minnesota*, disponible en anglais seulement) (évaluation p. 10 et 12)
- [Final CA Customer Satisfaction Survey](#) (*Sondage final sur la satisfaction de la clientèle de l'AC*, disponible en anglais seulement).

#### SISA 4 trucs et astuces : Contrôle de la qualité

- Heureusement, il est très facile pour le SISA 4 de compléter cette section.
- Premièrement, assurez-vous que tous vos points d'accès aient accès à un pôle commun dans le SISA qui héberge la Liste par nom.
- Ensuite, assurez-vous que tous les points d'accès recueillent un niveau minimal de données, conformément au protocole d'admission de l'AC, et que cette information est entrée dans le SISA. Par exemple, tout critère d'établissement des priorités (p. ex. VI-SPDAT, Outil d'évaluation de la vulnérabilité, statut autochtone, historique du refuge, etc.) devrait être entré dans le SISA.

## Deuxième partie : accès

### 5. Couverture et points d'accès

#### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

**5.1 Le processus d'AC de votre collectivité est-il mis en œuvre dans l'ensemble de votre région géographique et dispose-t-il de points d'accès adéquats et accessibles à tous ? Votre collectivité a-t-elle adopté une procédure claire pour les points d'accès qui ne refuse l'accès à personne en raison d'obstacles perçus au logement ou aux services ? (VCS, De base)**

- L'AC couvre votre région géographique (De base)
- Pour les collectivités désignées de Vers un chez-soi, le processus d'AC couvre votre zone communautaire désignée (y compris les volets désigné et autochtone, le cas échéant) (VCS)
  - Ne s'applique pas
- Des points d'accès sont disponibles sur l'ensemble de votre région géographique (VCS, De base)
- Un accès équitable à des sites d'accès coordonné est offert à toutes les personnes à la recherche de services de prévention ou de lutte contre l'itinérance (VCS, De base)
- Un protocole d'admission convenu pour l'entrée dans le système a été établi (VCS, De base)
- Personne ne se voit refuser l'accès à l'AC en raison d'obstacles perçus au logement ou aux services (p. ex. revenu, consommation d'alcool ou de drogues) (VCS, De base)
- Tous les programmes financés désignés de Vers un chez-soi qui participent (selon le cas dans votre collectivité) (utilisez l'Outil de participation des fournisseurs) (VCS)
  - Ne s'applique pas
- 90 % de vos prestataires de services d'aide aux personnes sans abri se servent des points d'accès ou s'y réfèrent (selon le cas dans votre collectivité) (question 1 de base de la fiche d'évaluation de la LPN) (utilisez l'Outil de participation des fournisseurs) (De base)

VCS :	0
De base :	0

**5.2 Avez-vous maximisé la participation et les points d'accès des prestataires dans votre collectivité ? Est-ce que tous les points d'accès qui offrent un accès coordonné de manière cohérente (y compris les activités de rue) offrent un accès coordonné de la même manière aux personnes qui se présentent à des points d'accès physiques ? (Avancée)**

- Avoir répondu oui aux questions de la LPN 2.0 : #1 – participation des prestataires et #2 – rejoindre les personnes sans abri (De base et Avancée)
- La prise en charge continue des personnes sans abri, hébergées ou autrement sans abri, mais qui ne cherchent pas activement à obtenir des services
- Une forme d'enregistrement annuel pour confirmer la constance du service aux points d'accès (partie du point 4 sur le contrôle de la qualité)
- Une forme d'évaluation que vous avez des points d'accès saturés (partie du point 4 sur le contrôle de la qualité)
- Formation sur les points d'accès offerte

Avancée :	0
-----------	---

## Exigences minimales de Vers un chez-soi : Couverture

Exigence obligatoire	Flexibilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'accès coordonné doit être mis en œuvre dans toute la région géographique desservie par l'organisme communautaire (OC).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les OCs dont les régions géographiques sont très étendues, des zones de référence ou des subdivisions à l'intérieur de la région géographique pourraient être établies afin de mieux jumeler l'inscription au programme à l'emplacement du client.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les fournisseurs de logements qui offrent des services aux personnes sans abri dans une collectivité désignée sont encouragés à participer à un accès coordonné, et un sous-ensemble de ces programmes sont tenus d'y participer. Vers un chez-soi exige que tous les projets recevant un financement de Vers un chez-soi participent au système d'accès coordonné. Cela comprend, sans s'y limiter, les refuges d'urgence, les fournisseurs de logements de transition, les équipes d'approche et les fournisseurs de logements supervisés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tout partenaire ou organisme communautaire du système de services aux personnes sans abri qui ne reçoit pas de financement de Vers un chez-soi devrait être encouragé à participer à un accès coordonné.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les projets financés par Vers un chez-soi qui offrent des services de logement (p. ex., relogement rapide, logement de transition, logement avec services de soutien) et des services connexes (p. ex., gestion de cas) doivent être référés et pourvoir les places vacantes par l'entremise du processus d'accès coordonné.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les projets pour lesquels Vers un chez-soi n'est qu'une source de financement peuvent avoir d'autres exigences et, à ce titre, sont encouragés par le fait qu'ils ne seront pas tenus d'attribuer tous les logements vacants aux clients évalués dans le cadre du processus d'accès coordonné.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans les collectivités qui reçoivent des fonds des volets Communautés désignées et Itinérance chez les Autochtones, un engagement transversal sur la conception et l'utilisation de l'approche d'accès coordonné est attendu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Lorsqu'un OC est responsable de l'exécution des deux volets</b>, l'OC aura la responsabilité de collaborer avec le(s) conseil(s) consultatif(s) communautaire(s) et les fournisseurs de services autochtones, car ces derniers sont des partenaires essentiels dans les efforts d'une collectivité pour prévenir et réduire l'itinérance, et leur participation à un accès coordonné est essentielle à son succès.</li> <li><b>Lorsque les volets sont livrés par des OC distincts</b>, on s'attend à ce que les OC et les conseils consultatifs communautaires des deux volets participent à la planification et à la mise en œuvre d'un accès coordonné afin de soutenir la participation active de tous les</li> </ul>

	fournisseurs de services. De plus, la planification conjointe entre les volets aidera également à faciliter l'aiguillage approprié et adapté à la culture vers les OC qui administrent les volets de l'itinérance chez les Autochtones.
--	---

### Exigences minimales de Vers un chez-soi : Accès

Exigence obligatoire	Flexibilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une procédure d'admission doit être établie et convenue pour l'entrée des personnes et des familles dans le système.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les points d'accès doivent être facilement accessibles aux personnes et aux familles à la recherche de services en itinérance ou de services de prévention de l'itinérance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les points d'accès peuvent être centralisés ou décentralisés – ou une combinaison des deux. Le choix de l'approche est laissé à la discrétion de la collectivité, en reconnaissant que l'approche peut changer ou évoluer avec le temps.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance doivent avoir un accès équitable à des sites d'accès coordonnés, quelle que soit la façon dont les sites sont organisés dans la collectivité. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les personnes itinérantes chroniques, les jeunes, les peuples autochtones, les anciens combattants et les familles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il peut exister des points d'accès spécialisés pour les sous-populations, notamment les jeunes, les peuples autochtones et les survivants de violence familiale.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les personnes ne peuvent se voir refuser l'accès au processus d'accès coordonné en raison d'obstacles perçus au logement ou aux services (p. ex. revenu, consommation de drogues ou d'alcool).</li> </ul>	

### Les Directives de Vers un chez-soi : Accès

Les points d'accès peuvent être centralisés ou décentralisés – ou une combinaison des deux. Le choix de l'approche est laissé à la discrétion de la collectivité, en reconnaissant que l'approche peut changer ou évoluer avec le temps. Divers facteurs sont pris en considération au moment de choisir la méthode qui convient le mieux à une collectivité.

- **Modèle centralisé** : utilise un seul point d'entrée où les personnes à risque ou en situation d'itinérance sont évaluées afin de déterminer les ressources les mieux adaptées à leurs besoins particuliers. Cette entrée peut se faire par téléphone ou sur un lieu physique (ou les deux).

L'endroit peut desservir toutes les populations ou il peut y avoir des endroits distincts pour chaque sous-population (par exemple, les jeunes). Voici deux exemples d'une approche centralisée : (1) un centre de services auquel les personnes sans abri doivent se rendre physiquement pour leur admission et obtenir une évaluation de leurs besoins actuels, et c'est généralement là que l'aiguillage et le jumelage aux programmes de logement ont lieu ; et (2) un numéro de téléphone spécialisé que quiconque cherche de l'aide doit composer pour être évalué pendant l'admission initiale à distance.

- **Modèle décentralisé** : utilise de nombreux endroits coordonnés (physiques, virtuels ou les deux) dans la collectivité qui offrent des évaluations et de l'aiguillage. Les sites peuvent être exploités par un seul organisme ou par plusieurs organismes. Chaque site a un accès égal au même ensemble de ressources. Voici deux exemples d'une approche décentralisée : (1) des services mobiles de sensibilisation où le travailleur peut effectuer l'admission et l'évaluation sur le terrain ; (2) une approche « pas de mauvaise porte » où une personne ou une famille en situation d'exclusion liée au logement peut s'adresser à n'importe quel organisme de services aux personnes sans abri pour être évaluée et compléter son admission initiale.
- **Modèle hybride** : utilise des éléments du modèle centralisé et du modèle décentralisé. Un exemple de modèle hybride est l'utilisation d'un numéro de téléphone assigné comme premier point d'entrée pour filtrer les appels des personnes ou des familles en situation d'itinérance ou à risque, pour ensuite les diriger vers un organisme responsable pour d'autres évaluations et orientations.

## Détails supplémentaires : Couverture et points d'accès

### De base

L'objectif ici est d'assurer une couverture complète de votre région géographique avec des points d'accès facilement accessibles pour toutes les personnes en situation d'exclusion liée au logement ou à risque de le devenir, quels que soient leur identité et leur lieu de résidence dans votre région. Référez-vous à la question 1 de la LPN et utilisez l'Outil de participation des fournisseurs pour déterminer le pourcentage de vos fournisseurs de services d'aide aux personnes sans abri qui participent au soutien de l'accès.

### Avancée

Tous les principaux fournisseurs de services devraient promouvoir l'accès à votre AC – pas seulement les intervenants qui travaillent auprès des personnes sans abri. Votre AC doit être accessible à toute personne en situation d'itinérance, même si elle ne cherche pas activement à obtenir des services. Pensez à la façon dont votre communauté réussira à joindre les personnes en situation d'itinérance qui pourraient avoir le plus de difficulté à atteindre un point d'accès en raison de la géographie, d'un handicap physique ou mental, de la méfiance à l'égard du système ou de préoccupations concernant leur sécurité personnelle.

Les organismes/programmes servant de points d'accès devraient fonctionner de façon cohérente et partager les mêmes messages avec les clients. L'accès à votre système ne sera cohérent et

équitable que si chaque personne ou famille en situation d'itinérance se voit offrir un processus similaire, peu importe qu'elle soit venue d'elle-même au bureau ou qu'elle ait été localisée par le personnel de sensibilisation. Chaque membre du personnel qui entre en contact avec une personne en situation d'exclusion liée au logement doit être formé pour offrir un accès cohérent et équitable.

## Conseils et ressources : Couverture et points d'accès

### De base

- Consultez le [Guide d'accès coordonné de Vers un chez-soi](#) (section 6 – p. 43-49)
- Webinaire FAT LPN/AC: Tout sur l'accès (octobre 2019) - [enregistrement](#) et [fiche de PDF](#) (disponible seulement en anglais)
- La couverture peut être assurée par téléphone, en ligne, par des services de sensibilisation, sur un site mobile ou fixe.
- De plus amples renseignements sur les approches d'accès (centralisées, décentralisées ou hybrides selon la géographie ou la population) se trouvent dans le Guide de l'AC (à l'automne 2019).
- [HUD Exchange CES Samples Toolkit – Access](#) (*Trousse d'outils avec gabarits de base pour les collectivités qui commencent à intégrer un système d'accès coordonné, par le département du Logement et du Développement urbain des États-Unis – Accès*, disponible en anglais seulement)
- Voyez les [photos des systèmes d'accès coordonné](#) du site Web de Prêt pour zéro Canada, en anglais seulement
- Définissez les activités qui devraient avoir lieu aux points d'accès du système et identifiez les organismes qui pourraient le mieux les réaliser ; trouvez la meilleure façon de communiquer ces attentes et d'encourager les organismes à participer.
- Les points d'accès dans les régions rurales peuvent sembler différents de ceux des régions urbaines (p. ex., ils peuvent être virtuels ou être faits par l'entremise des services ruraux existants).
- Établissez des partenariats avec les fournisseurs de services d'urgence, comme la police, les pompiers et les ambulanciers, afin d'identifier les clients qui se présentent pour obtenir des services et les relier à l'accès coordonné.

### Avancée

- Dans le cadre de votre politique ou de vos protocoles d'accès, vous devrez tenir compte de la façon dont vous gérerez des circonstances particulières, par exemple :
  - Les personnes nouvellement arrivées ou qui communiquent avec vous en provenance de l'extérieur de votre région géographique officielle et qui cherchent à obtenir des services dans votre collectivité
  - Les personnes de votre collectivité qui n'y résident pas actuellement (p. ex. qui cherchent temporairement à obtenir des services ou qui vivent à l'extérieur de la collectivité, mais qui veulent y retourner pour y habiter)

- [Outil pour les fournisseurs d'accès coordonné](#) – ce document de deux pages (disponible en anglais seulement) résume succinctement les responsabilités des fournisseurs à l'égard du système d'entrée coordonnée du CoC\*<sup>1</sup> de Las Vegas.
- En ce qui concerne l'évaluation de la saturation des points d'accès, Edmonton a fait un travail intéressant dans ce domaine (d'autres renseignements suivront bientôt)
- Idées de sensibilisation :
  - Voir la page de [services d'intervention](#) des domaines du programme sur le site Web de Prêt pour zéro Canada.
  - Organisez une réunion avec les organismes qui font de la sensibilisation et qui servent de points d'accès pour cartographier et quadriller la région géographique de la collectivité afin de voir ensemble les lacunes ainsi que les points de chevauchement. Exemples de ressources : [Coordinate Outreach Coverage – Key Considerations, Tips & Resources](#) (*Coordonner la couverture des services de sensibilisation - Considérations clés, conseils et ressources*, disponible en anglais seulement) et [Mapping Outreach Coverage Facilitation Guide](#) (*Guide de facilitation pour la cartographie de la couverture de sensibilisation*, disponible en anglais seulement)
  - Assurez une couverture aux moments et aux endroits où les personnes en situation d'exclusion liée au logement sont le plus susceptibles d'être présentes ; coordonnez avec les partenaires communautaires (p. ex. garde-manger, services d'urgence, bibliothèques) pour élaborer des plans de sensibilisation individualisés qui maintiennent l'engagement par le biais des réseaux sociaux du client.
  - Organisez des réunions hebdomadaires avec les travailleurs des services de sensibilisation, par affectation géographique, pour discuter des stratégies de couverture et de la façon de faire participer ceux qui ont été identifiés comme prioritaires ou difficiles à mobiliser.
  - Collaborez avec le service de police pour identifier les campements et assurer que les régions géographiques à forte concentration d'itinérance – les « points chauds » – sont ajoutées à la Liste par nom.
  - Définissez le rôle des équipes de sensibilisation et formez-les pour qu'elles servent de point d'accès ; les tâches peuvent comprendre la gestion des évaluations, l'ajout de personnes à la Liste par nom et la liaison avec les services ou les interventions.
  - Créez un calendrier de sensibilisation indiquant qui couvre quelles parties de la collectivité ou de la région et à quel moment, et assurez-vous qu'il est connu de toutes les parties.
  - Incluez le logement permanent dès le début des premières conversations, en tenant compte des autres étapes nécessaires pour établir la confiance et les relations.

## 6. Point de contact après les heures d'ouverture

---

<sup>1</sup> Continuum of Care (continuum de soins)



## Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

6.1 Votre collectivité dispose-t-elle d'au moins un point où les personnes en situation d'itinérance peuvent accéder à votre système d'intervention auprès des gens sans-abri après les heures normales d'ouverture pour obtenir une aide d'urgence au logement et entrer en contact avec votre AC ou commencer à le faire ? L'information recueillie après les heures de bureau est-elle consignée et transmise au personnel approprié ? (De base)

- Au moins un point d'accès après les heures d'ouverture pour le soutien en cas d'urgence et pour votre AC
- Les points d'accès en dehors des heures d'ouverture permettent l'accès à tous les groupes de la population
- L'information après les heures d'ouverture est transmise au personnel approprié le jour ouvrable suivant

De base : 0

6.2 Les autres systèmes savent-ils où référer les gens après les heures de bureau (p. ex., hôpital, police) ? (Avancée)

- Oui

Avancée : 0

## Détails supplémentaires : Point de contact après les heures d'ouverture

### De base

Votre AC doit être accessible lorsque les gens en ont besoin. Votre système devrait être en mesure de répondre aux urgences ou aux demandes d'assistance immédiate, pendant la fin de semaine et au milieu de la nuit. Le point de contact après les heures d'ouverture pourrait consister en refuge(s) ouvert(s) 24 heures sur 24 (accessible(s) à toutes les populations), le service 211, une aide sociale après les heures d'ouverture, etc. Les points de contact en dehors des heures de bureau devraient être clairement indiqués tout au long du processus d'enregistrement et ils doivent transmettre l'information aux personnes qui en ont besoin le jour ouvrable suivant. Notez que les services après les heures de bureau peuvent avoir leur propre scénario et leurs propres processus qui semblent différents de ce qui est offert pendant les heures normales d'ouverture.

### Avancée

D'autres systèmes d'urgence qui desservent les gens après les heures d'ouverture (p. ex. hôpital, police, SMU, bibliothèques) devraient connaître votre (vos) point(s) d'accès après les heures d'ouverture afin que les gens puissent être référés à l'aide au logement d'urgence et à votre AC lorsqu'ils communiquent avec ces services.

## Conseils et ressources : Point de contact après les heures d'ouverture

- Identifiez les organismes qui fournissent des services après les heures normales d'ouverture, comme les refuges et les interventions d'urgence, et évaluez leur volonté de servir de points d'accès.

- Utilisez le 211 comme ligne d'assistance téléphonique centrale 24 heures sur 24 pour relier les personnes à des points d'accès coordonnés après les heures normales d'ouverture.
- Passez en revue votre système de refuges pour vous assurer que :
  - Les admissions sont reçues en dehors des heures normales d'ouverture, idéalement 24 heures sur 24.
  - Il existe des options de refuges facilement accessibles qui offrent un accès 24 heures sur 24, en mettant l'accent sur les personnes qui sont les plus prioritaires en matière de logement avec services de soutien permanent.
- Exemple – [San Francisco Navigation Center Overview](#) (*Vue d'ensemble du centre de navigation de San Francisco, disponible en anglais seulement*)

## 7. Sensibilisation de la collectivité

### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

7.1 Votre collectivité dispose-t-elle d'une certaine forme d'information claire et accessible sur votre AC, sur la façon d'y accéder et sur son fonctionnement ? (De base)

- Fournisseurs de services participants
- Personnes en situation ou à risque d'itinérance qui tentent d'accéder à votre système
- Autres fournisseurs de services ou intervenants clés

De base : 0

7.2 Avez-vous approfondi la sensibilisation de la collectivité par le biais d'activités de sensibilisation ciblées et de l'adaptation de l'information à des publics particuliers ? (Avancée)

- Oui

### Détails supplémentaires : Sensibilisation de la collectivité

#### De base

L'information fournie peut être aussi simple qu'une brochure ou de l'information sur votre site Web qui est promue et accessible par les groupes énumérés au point 7.1. L'objectif ici est de faire connaître votre AC et d'en assurer la transparence. Le fait d'avoir accès à l'information sur votre AC favorisera non seulement l'accès aux personnes qui en ont besoin, mais aussi l'adhésion des fournisseurs de services participants et d'autres intervenants clés (p. ex. hôpitaux, santé mentale et toxicomanie, police, etc.)

#### Avancée

Il est peu probable que votre collectivité connaisse votre AC entièrement ou en détails simplement grâce à une brochure ou un site Web. Vous devriez déployer des efforts particuliers et soutenus pour vous assurer que les groupes prioritaires connaissent votre AC et comprennent comment y avoir accès (p. ex. les personnes sans abri chroniques, les jeunes, les familles, les populations autochtones, les populations LGBTQ2S, les survivants de violence familiale et les personnes handicapées). Envisagez d'autres moyens de diffuser l'information (p. ex., traduction, accessibilité culturelle, accessibilité pour les personnes handicapées, rencontres en personne, participation à d'autres réunions ou événements communautaires, vidéos, bulletins d'information, liaisons communautaires, etc.) Réfléchissez également à la manière dont vous pourriez informer et rendre l'information accessible au grand public.

### Conseils et ressources : Sensibilisation de la collectivité

- Consultez le [Guide d'accès coordonné de Vers un chez-soi](#) (section #6.3 – pg. 47)
- Consultez la page sur l'[accès coordonné](#) du site Web de Prêt pour zéro Canada afin de voir des exemples tirés des collectivités canadiennes d' infolettres, vidéos et sites Web
- Voici quelques exemples américains tirés de [NAEH CES Toolkit](#) (*Boîte à outils du système d'entrée coordonnée du fonds NAEH*, disponible en anglais seulement) et de [HUD Exchange CES Samples Toolkit](#) (*Trousse d'outils avec gabarits de base pour les collectivités qui commencent à intégrer un système d'accès coordonné, par le département du Logement et du Développement urbain des États-Unis*, disponible en anglais seulement)
  - [Prezi: Southern Nevada Coordinated Intake](#) (*Prezi; accès coordonné du Sud du Nevada*, disponible en anglais seulement)
  - [Coordinated Assessment Information Sheet](#) (*Feuille d'information sur l'évaluation coordonnée*, disponible en anglais seulement)
  - [Connecticut Coordinated Access Networks One Pager](#) (*Document d'une page sur les réseaux d'accès coordonné du Connecticut*, disponible en anglais seulement)
  - [Southern Nevada Coordinated Intake FAQs](#) (*FAQ sur l'accès coordonné du Sud du Nevada*, disponible en anglais seulement)
  - [Charlotte Mecklenberg CA Information Sheet](#) (*Feuille d'information sur l'AC par Charlotte Mecklenberg*, disponible en anglais seulement)
  - [Houston/Harris County CoC Coordinated Entry System Presentation](#) (*Présentation du système d'entrée coordonnée du CoC de Houston/comté de Harris*, disponible en anglais seulement)
  - [Coordinated Access Fact Sheet](#) (*Fiche descriptive de l'accès coordonné*, disponible en anglais seulement)
  - [Washtenaw County Housing Access Flow Chart](#) (*Organigramme sur l'accès au logement du comté de Washtenaw*, disponible en anglais seulement)
  - [Coordinated Assessment: Client Information Sheet](#) (*Feuille d'information du client sur l'évaluation coordonnée*, disponible en anglais seulement)
  - [Coordinated Entry Poster 1](#) (*Première affiche sur l'entrée coordonnée*, disponible en anglais seulement) et [Coordinated Entry Poster 2](#) (*Deuxième affiche sur l'entrée coordonnée*, disponible en anglais seulement) de Milwaukee

- Vous voudrez être clair dans votre message à la fois pour engager les gens, mais aussi pour gérer les attentes de votre AC afin d'éviter de donner de « faux espoirs ».
- Il est important de s'assurer que les personnes en situation d'exclusion liée au logement connaissent votre système et son fonctionnement. Une approche ascendante où ce sont les personnes qui reçoivent le service qui dirigent le système peut donner une certaine crédibilité et susciter de l'intérêt à s'engager. Tenez compte de la position des ambassadeurs pairs lors du déploiement de votre AC.
- Parfois, les collectivités craignent que lorsque les gens prennent conscience du fonctionnement de leur AC, ils essaient d'accélérer leur accès aux ressources. Comprenez que cela est naturel et démontre la force et la résilience des gens. Bâissez un système intègre tout en vous efforçant de ne pas créer de niveaux inutiles de bureaucratie.

## 8. Prévention et déviation

### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

**8.1** Votre collectivité pose-t-elle des questions de base sur la prévention et la déviation aux points d'accès aux personnes qui cherchent des services et qui sont nouvellement en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ? (De base)

- Aux refuges
- Ne s'applique pas
- À tous les points d'accès de l'AC

De base : 0

**8.2** Votre collectivité offre-t-elle des services de prévention et de déviation spécifiques (p. ex. programme ou personnel spécialisé, financement souple, etc.) ? Votre collectivité a-t-elle recours à des services de prévention et de déviation spécifiques dans l'ensemble de votre AC ? (Avancée)

- Services de prévention spécifiques
- Services de déviation spécifiques
- Prévention et déviation se poursuivent tout au long de votre processus d'AC (c.-à-d. aiguillage aux autres ressources)

Avancée : 0

### Les Directives de Vers un chez-soi : Prévention et déviation

Dans la mesure du possible, les individus et les familles devraient être détournés de l'itinérance. La déviation est un outil utilisé pour prévenir l'utilisation des refuges d'urgence en offrant un soutien individualisé avant que les familles et les personnes n'entrent dans le système des refuges. Tel que décrit dans un [mémoire sur les pratiques exemplaires de l'Alliance pour mettre fin à l'itinérance](#) (lien en anglais seulement), les programmes de déviation aident les personnes qui cherchent un refuge à « trouver des solutions de rechange immédiates en matière de logement et, au besoin, à les mettre en contact avec des services et une aide financière pour les aider à retourner dans un logement permanent ». La déviation, ce n'est pas de refuser dans les refuges des personnes qui ont épuisé leurs options de logement de remplacement. La

déviations vise plutôt à empêcher les gens d'avoir accès à un refuge d'urgence alors que d'autres options de logement peuvent être explorées et à garantir que les lits du refuge ne sont utilisés comme ressource que lorsque cela est absolument nécessaire.

### Détails supplémentaires : Prévention et déviation

#### De base:

Au-delà de la prévention et de la déviation offerts directement au refuge (une bonne première étape), lorsqu'une personne se présente à l'un de vos points d'accès, votre collectivité devrait évaluer les possibilités de prévention et de déviation, par exemple en vivant avec un proche ou un ami en attendant de trouver un logement stable, en les dirigeant vers un service communautaire adéquat et en les aidant à y avoir recours. La déviation tient les gens à l'écart du système de lutte contre l'itinérance et préserve les ressources. De même, la prévention crée des opportunités pour les personnes qui risqueraient bientôt de se retrouver sans abri et les aide à préserver leur logement actuel.

#### Avancée:

Bien que la prévention et la déviation les plus élémentaires commencent par une série de questions, les programmes peuvent être améliorés grâce à un personnel spécialisé en résolution de problèmes et à la capacité d'offrir un suivi et un soutien supplémentaire. Il est important de noter que la prévention et la déviation sont deux activités distinctes. La prévention et la déviation devraient être envisagées à plusieurs niveaux. Chaque programme devrait réfléchir à la façon d'inclure la prévention et la déviation, y compris la disponibilité d'information sur l'aide au logement.

### Conseils et ressources : Prévention et déviation

- Consultez le [Guide d'accès coordonné de Vers un chez-soi](#) (section #7.3 – p. 56-58)
- Consultez les pages du site Web de Prêt pour zéro Canada pour plus de renseignements, de ressources et d'exemples : [Déviation](#) et [Prévention](#) et [Aide au logement et locataires](#)
- Mettre en œuvre des pratiques et des ressources de déviation ; commencer par établir une liste d'organismes qui serviront de points d'accès pour s'assurer que tous les clients auront accès aux services de déviation, peu importe par où ils entrent dans le système.
- Mettre en œuvre un outil normalisé de contrôle de la déviation dans tous les organismes qui servent de points d'accès.
- Former le personnel de première ligne avec une approche de résolution des conflits, une méthode de résolution des problèmes par la conversation qui aide les personnes à identifier ou à retourner dans un logement sûr (ce qui les empêche d'entrer dans le système de lutte contre l'itinérance).
- Créer un petit fonds de financement flexible qui servira de soutien financier ciblé pour des besoins ponctuels, comme l'épicerie, l'entreposage ou la réparation automobile, afin d'aider les gens à obtenir un logement permanent ; habiliter le personnel à fournir cette aide immédiatement, sans délai administratif, dans les limites des politiques et des

protocoles définis. Voir « Financement flexible » sous [Aide au logement et locataires](#), sous Soutien aux locataires.

- Mettre en œuvre un programme de prévention des expulsions pour les personnes qui ont été logées par l'entremise de votre AC.

#### SISA 4 Trucs et astuces : Prévention et déviation

- Il existe un module de Prévention de perte de logement spécialement conçu pour les programmes axés sur la prévention des expulsions. Par exemple, le programme Rent Bank et d'autres programmes similaires.
  - Dans le module Prévention de perte de logement, le personnel peut enregistrer l'aide financière, y compris le financement flexible ou les suppléments au loyer.
  - Ce module permet également au personnel de noter si les clients sont toujours hébergés à 3, 6, 12 mois ou quel que soit le nombre de mois qui intéresse votre programme.
- Il n'y a pas d'espace réservé dans le SISA 4 pour qu'un membre du personnel puisse enregistrer un « service de déviation », mais il est facile d'enregistrer un départ en indiquant « déviation réussie » (ou une autre formule du genre) comme raison du départ..

## 9. Sécurité

Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

9.1 Votre collectivité s'est-elle assurée que les victimes de violence familiale, de violence conjugale, de traite des personnes, de voies de fait simples et de harcèlement criminel puissent avoir accès en toute sécurité à votre AC et que leur sécurité ne soit pas compromise en participant au processus de l'AC ? (De base)

Oui

De base : 0

9.2 Le personnel impliqué dans votre AC a-t-il reçu une formation sur les soins tenant compte de l'équité/de la lutte contre l'oppression et des traumatismes, et votre système utilise-t-il des approches fondées sur l'équité/la lutte contre l'oppression et les traumatismes ? (Avancée)

Formation équité/lutte contre l'oppression

Formation de soins tenant compte des traumatismes

Utilise des approches fondées sur l'équité/la lutte contre l'oppression

Utilise des approches fondées sur les traumatismes

Avancée : 0

### Détails supplémentaires : Sécurité

#### De base

Votre collectivité devrait prévoir une planification de la sécurité afin de s'assurer que des mesures appropriées sont en place pour protéger les survivants lorsqu'ils accèdent à votre AC et naviguent dans le processus.

#### Avancée

Au-delà des mesures spécifiques de sécurité entourant les survivants identifiés dans la section « de base », le sentiment général de sécurité que les gens ressentent lorsqu'ils accèdent à votre système comprend la façon dont nous traitons les gens et concevons nos processus pour nous assurer que notre système ne cause pas de nouveaux traumatismes.

### Conseils et ressources : Sécurité

#### De base

- Consultez les ressources et les exemples spécifiques sur l'accès coordonné ici :
  - [Checklist: Incorporating Domestic Violence Providers into a Coordinated Assessment Process](#) (*Liste de vérification : Intégrer les fournisseurs de services en matière de violence familiale dans un processus d'évaluation coordonnée*, disponible en anglais seulement) (NAEH, 2016)
  - [Trust and Collaboration Drive Family Coordinated Entry in Phoenix, Arizona](#) (*La confiance et la collaboration stimulent l'entrée coordonnée des familles à Phoenix*, en Arizona, disponible en anglais seulement)
  - [Houston Pilots Coordinated Entry for Survivors of Intimate Partner Violence](#) (*Houston pilote l'entrée coordonnée pour les survivants de violence conjugale*, disponible en anglais seulement)

- Pour plus d'informations sur l'intersection de la violence domestique et de l'itinérance, visitez la page du site Web de Prêt pour zéro Canada [Travailler en partenariat avec d'autres systèmes](#) – violence familiale.
- Veillez à ce que le processus d'AC réponde aux besoins des participants en matière de sécurité physique et émotionnelle, de protection de la vie privée et de confidentialité en établissant des relations solides entre le système de stabilité du logement et les fournisseurs locaux de services aux victimes de violence familiale.
- Créez un point d'accès virtuel pour les survivants de violence domestique, tel que la ligne 211 ou le site Web 211.org, accessible de n'importe quel endroit où la personne ou la famille se sent en sécurité ; envisagez d'utiliser une ligne d'assistance téléphonique locale en cas de violence domestique comme point d'accès, même si d'autres points d'accès sont disponibles.
- Consultez les fournisseurs locaux de services aux victimes pour intégrer des questions de dépistage concernant la violence domestique et sexuelle dans votre outil d'évaluation, en prenant soin que l'évaluation ne cause pas de nouveaux traumatismes chez la personne ou la famille.
- Formez tout le personnel de l'AC sur la dynamique de la violence familiale, la protection de la vie privée, la confidentialité et la planification de la sécurité, y compris la façon de gérer les situations d'urgence aux points d'accès physiques et virtuels.
- Assurez-vous que tout le personnel de l'AC dispose de renseignements à jour sur les refuges pour victimes de violence familiale, les refuges généraux pour personnes sans abri et les options de logement les mieux équipés pour servir les personnes ou les ménages victimes de violence familiale.
- Concevez un processus d'aiguillage de l'AC vers les fournisseurs de services aux victimes en partenariat avec les fournisseurs locaux de services aux victimes, ainsi qu'avec les coalitions provinciales de lutte contre la violence familiale et sexuelle ; l'aiguillage se concrétise idéalement par un transfert chaleureux.
- Veillez à ce que le processus d'AC comprenne des protocoles sur la façon dont les cas seront référés vers les fournisseurs de services aux victimes qui ne participent pas au système d'entrée coordonnée.

#### Avancée

- Équité – reportez-vous à la question no 2 du Guide de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC pour obtenir de l'information et des ressources sur l'équité.
- Soins tenant compte des traumatismes – exemples d'information et de ressources :
  - [Trauma and Violence Informed Care \(TVIC\): An Orientation Tool for Service Providers in the Homeless Sector](#) (*Soins tenant compte des traumatismes et de la violence : un outil d'orientation pour les prestataires de services dans le secteur de l'itinérance*, disponible en anglais seulement) (Agence de la santé publique du Canada)
  - [Homeless Learning Hub - Trauma Informed Care](#) (*Centre d'apprentissage sur l'itinérance – Soins tenant compte des traumatismes*, disponible en anglais seulement)
  - [Trauma Informed Care](#) (*Soins tenant compte des traumatismes*, par Homeless Hub. Disponible en anglais seulement.)



- [Trauma Informed Care 101](#) (Soins tenant compte des traumatismes 101, par SAMSHA, 2019. Disponible en anglais seulement.)

## Troisième partie : Évaluation et établissement des priorités

### 10. LPN, AC et Liste des priorités

#### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

10.1 Avez-vous une ou des LPN/AC/Liste des priorités (desquels les sous-listes sont extraites) et dont la mise à jour est effectuée au moins une fois par mois ? (VCS, De base)

- Une liste de toutes les personnes en situation d'itinérance mise à jour au moins une fois par mois (De base)
- Gestion d'une ou de plusieurs listes de priorités (filtrées à partir de la liste ci-dessus) (VCS, De base)

VCS :	0
De base :	0

10.2 Votre collectivité a-t-elle établi une Liste par nom correspondant au niveau de Qualité de base ? (Avancée)

- 11/11 dans la fiche d'évaluation 2.0 pour une LPN de Qualité de base
- Feuille de travail de la fiche d'évaluation de la LPN et outil de participation des fournisseurs dûment complétés
- Trois mois de données LPN fiables dans une marge d'erreur de 15 %
- Établir une base de référence pour l'itinérance chronique active

Avancée :	0
-----------	---

#### Les Directives de Vers un chez-soi : Liste des priorités

Afin de gérer l'établissement des priorités en matière d'aiguillage et de placement dans un programme de logement, les collectivités doivent tenir une liste de priorités. Une liste de priorités fournit généralement le nom ou le code d'identification des personnes et sert de référence pour le processus de jumelage. Ceux qui figurent sur la liste des priorités ont fait l'objet d'une évaluation. Les collectivités peuvent choisir entre la tenue d'une liste de priorités unique avec toutes les personnes sans abri connues ou l'établissement de listes distinctes par sous-populations (par exemple, les jeunes, les peuples autochtones, les familles).

#### Détails supplémentaires : LPN, AC et liste de priorité

##### De base et avancée

Votre **Liste par nom** est une liste de toutes les personnes en situation d'itinérance (du mieux que vous pouvez faire). Il n'est pas nécessaire d'effectuer une évaluation pour être inscrit à la LPN et les gens n'ont pas besoin d'être intéressés ou engagés à recevoir des services pour le moment, pourvu qu'ils consentent à être inscrits à la LPN dans votre SIML/SISA4.

Votre **Liste d'accès coordonné** est une sous-liste de votre LPN, regroupant les personnes qui sont intéressées/admissibles aux services offerts par votre AC et pour lesquels vous avez complété une évaluation ou que celle-ci est en cours.

Votre **liste de priorités** comprend celles qui, selon votre politique d'établissement des priorités, sont les plus prioritaires et qui ont rempli la documentation nécessaire et qui peuvent être jumelées ou dirigées vers une ressource de logement disponible (p. ex., unité, soutien, subvention).



### Conseils et ressources : LPN, AC et liste de priorités

- Consultez le [Guide d'accès coordonné de Vers un chez-soi](#) (section 9.4 – p. 82-83)
- Pour plus de renseignements, consultez les pages [Listes par nom](#) et [Accès coordonné](#) du site Web de Prêt pour zéro Canada

## 11. Évaluation

Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

**11.1 Votre collectivité dispose-t-elle d'une politique ou d'un protocole d'évaluation (qui comprend les éléments requis de Vers un chez-soi) que vous mettez en œuvre en conséquence ? (VCS, De base)**

- Votre collectivité dispose-t-elle d'une politique ou d'un protocole d'évaluation documenté et approuvé (VCS, De base) (qui répond à la Liste de vérification des politiques requises) ?
- Un outil d'évaluation commune pour tous les groupes de populations a été déployé (VCS, De base)
- Des protocoles d'évaluation commune ont été établis (VCS, De base)
- Une méthode de travail a été établie pour assurer que les protocoles d'évaluation sont utilisés de la même manière à travers tous les points d'accès (VCS, De base)

VCS :	0
De base :	0

**11.2 Lorsqu'une personne est dans l'incapacité ou refuse de répondre à des questions ou de recevoir des services, votre AC l'engage-t-il systématiquement et cherche-t-il à recueillir l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées en matière d'aiguillage, sans rétribution ? L'organisme responsable assure-t-il une surveillance ou un examen annuel minimal pour assurer l'utilisation uniforme des outils d'évaluation et l'harmonisation de ceux-ci avec les politiques et les protocoles écrits ? (Avancée)**

- Engagement constant et capacité de servir sans rétribution si le processus d'évaluation complet n'est pas terminé
- Examen annuel de l'harmonisation avec les politiques et les protocoles écrits (partie du no 4 du contrôle de la qualité)

Avancée :	0
-----------	---

Les collectivités utilisent et peuvent préférer une variété de termes (dépistage, triage, évaluation, admission) qui sont tous des processus pour recueillir de l'information auprès des gens afin de les aider à établir les priorités et à établir le jumelage. Pour s'aligner avec Vers un chez-soi, nous avons utilisé le terme « évaluation » pour ce processus de collecte d'informations.

**Exigences minimales de Vers un chez-soi : Évaluation**

Exigence obligatoire	Flexibilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les points et les méthodes d'accès coordonné (p. ex., téléphone, en personne) doivent offrir la même approche d'évaluation en utilisant des processus décisionnels uniformes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La composante d'évaluation de l'accès coordonné peut être effectuée en une seule entrevue, au cours de laquelle des renseignements partiels sont recueillis au besoin au fur et à mesure que les participants naviguent dans le processus.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les collectivités doivent utiliser un outil d'évaluation commun pour tous les groupes de population (p. ex. les jeunes, les femmes fuyant la violence, les peuples autochtones) afin qu'il existe une approche commune pour comprendre l'ampleur des besoins des gens. Toutefois, les questions et les approches utilisées pour effectuer l'évaluation peuvent être adaptées à des populations spécifiques (par exemple, une approche axée sur la conversation plutôt qu'une approche fondée sur une entrevue peut être plus appropriée pour les clients autochtones).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il incombe aux collectivités de choisir l'outil d'évaluation qui leur convient le mieux, en fonction des besoins et des priorités locales ainsi que de leur approche en matière d'accès coordonné.</li> <li>• Les questions peuvent être ajustées pour des populations spécifiques.</li> </ul>

## Les Directives de Vers un chez-soi : Évaluation

L'évaluation de l'accès coordonné peut être effectuée en une seule entrevue ou en plusieurs étapes, lorsque des renseignements partiels sont recueillis au besoin au fur et à mesure que les participants naviguent dans le processus. Par exemple, le triage initial pourrait servir à recueillir de l'information sur les besoins immédiats de la personne. Cela pourrait être suivi d'une évaluation initiale visant à déterminer les besoins des participants en matière de logement et de soutien. L'étape finale pourrait être une évaluation complète, qui servira à recueillir l'information nécessaire pour affiner, clarifier et vérifier les antécédents, les obstacles, les buts et les préférences des participants en matière de logement et d'itinérance.

Les outils d'évaluation de l'acuité peuvent être utilisés pour comprendre le niveau des besoins des personnes en situation d'itinérance. Tout outil utilisé pour un accès coordonné devrait, dans la mesure du possible, posséder les qualités suivantes : testé, validé et approprié ; fiable (doit fournir des résultats cohérents) ; centré sur la personne (axé sur la réponse aux besoins de la personne au lieu de combler les places vacantes du projet) ; convivial pour la personne évaluée et l'évaluateur ; fondé sur les forces (axé sur les obstacles auxquels elle fait face et ses forces pour obtenir un logement durable) ; Le logement d'abord (axé sur le logement rapide des participants sans conditions préalables) ; sensible aux expériences vécues (sensible à la culture et à la situation, axé sur la réduction des traumatismes et des préjudices) ; et transparent dans la relation entre les questions posées et les options potentielles pour le logement et les services de soutien.

Les outils d'évaluation peuvent ne pas produire l'ensemble de l'information nécessaire pour déterminer les besoins et les priorités d'une personne ou d'une famille, soit en raison de la nature de l'auto-évaluation, soit en raison de circonstances qui dépassent le cadre de l'évaluation (par exemple, la façon dont une personne réagit aux défis, les circonstances de son expérience vécue). Pour cette raison, il peut être avantageux de recueillir des renseignements supplémentaires au besoin (par exemple, données démographiques, contexte, situation actuelle, préférences) ou de revoir l'approche utilisée pour l'évaluation. Par exemple, les évaluations effectuées avec les clients pourraient mener à un meilleur partage de l'information et de l'expérience en général si l'évaluateur affecté au client fait partie du même groupe de population que lui (par exemple, les minorités visibles, les peuples autochtones). On encourage la participation des principaux groupes d'intervenants pour aider à éclairer les questions d'évaluation et l'approche pour les différents groupes de la population locale.

## Détails supplémentaires : Évaluation

### De base

Voir ci-haut.

### Avancée

Vous devriez continuer à tendre la main aux gens de différentes façons, en leur offrant de nombreuses occasions de s'engager dans le processus de l'AC. Dans la fiche

d'évaluation de la Liste par nom, votre collectivité a examiné son processus de comptabilité pour les personnes qui ne consentent pas à une évaluation complète. De plus, votre processus d'évaluation devrait être conçu pour servir et héberger ces personnes, même lorsque seuls les renseignements minimaux ont été recueillis. Votre communauté devra déterminer quels renseignements sont absolument essentiels pour assurer l'accès aux services.

### Conseils et ressources : Évaluation

- Consultez le [Guide d'accès coordonné de Vers un chez-soi](#) (section 7 – p. 53-66)
- Webinaire d'évaluation LPN/AC du programme FAT (décembre 2019) – [enregistrement](#) et [fichier PowerPoint en version PDF](#) (en anglais)
- [Ce qu'il faut savoir sur les outils d'évaluation commune](#) par l'ACMFI (juin 2018)
- [Backgrounder – Information on Common Assessment Tools](#) (*Document d'information sur les outils d'évaluation commune*, disponible en anglais seulement) – pour répondre aux questions : que sont-ils, quand sont-ils utilisés et qu'est-ce qui fait un bon outil ?
- [Backgrounder – Homelessness-Specific Common Assessment Tools Currently Used Broadly Across Canada](#) (*Document d'information – outils d'évaluation commune propres à l'itinérance actuellement largement utilisés au Canada*, disponible en anglais seulement) – toute l'information que nous pourrions recueillir sur le VI-SPDAT/SPDAT, la VAT (outil d'évaluation de la vulnérabilité) et le YAP (outil pour établir le niveau de priorité lors de l'évaluation des jeunes dans le besoin) pour vous aider à prendre une décision éclairée sur les outils qui répondront le mieux aux besoins de votre collectivité
- [HUD Exchange CES Samples Toolkit – Assessment](#) (*Trousse d'outils avec gabarits de base pour les collectivités qui commencent à intégrer un système d'accès coordonné, par le département du Logement et du Développement urbain des États-Unis – Évaluation*, disponible en anglais seulement)
- Tenez compte des styles d'évaluation nécessaires à chaque étape du processus de votre système, ainsi que des outils d'évaluation qui seront nécessaires à chaque étape ; par exemple, un examen préliminaire des services de déviation pourrait être effectué avant d'effectuer une évaluation complète.
- Organisez une réunion avec les directeurs généraux d'organismes communautaires, examinez les avantages des outils d'évaluation communs que votre collectivité a choisis et demandez-leur de s'engager à les mettre en œuvre avec leur personnel.
- Élaborez d'autres questions ou évaluations nécessaires pour déterminer l'admissibilité et la priorité des ressources et des programmes de logement disponibles.
- Formez chaque personne qui utilise l'outil d'évaluation commun et assurez-vous que chacune a recours au même scénario d'introduction. Cela aide à protéger contre les variations et favorise la fiabilité de l'outil.
- Suivez les contacts avec les personnes, de façon anonyme et sur une partie distincte de votre liste au besoin, afin de mieux comprendre comment communiquer avec elles.
- Utilisez des conférences de cas ou une tribune appropriée pour coordonner la sensibilisation et l'engagement des personnes qui sont dans l'incapacité de se soumettre à l'évaluation commune, tout en ne divulguant pas de renseignements permettant d'identifier les participants.

- Établissez une relation de confiance avec les personnes aux prises avec de multiples obstacles en leur donnant des articles non traditionnels et personnalisés.
- Établissez des partenariats avec des partenaires non traditionnels ou non liés au logement et formez-les (p. ex. garde-manger, organismes d'application de la loi, organisations confessionnelles) dans le but d'identifier les clients et de les faire participer à des discussions sur le logement.

#### SISA 4 Trucs et astuces : Évaluation

- À l'heure actuelle, le SISA 4 prend en charge les outils d'évaluation suivants : VAT, VI-SPDAT v1&2, F-VI-SPDAT v1&2, TAY-VI-SPDAT v1, SPDAT v3&4, F-SPDAT v1&2, Y-SPDAT v1

## 12. Formation à l'évaluation

### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

**12.1** Votre collectivité offre-t-elle une formation initiale aux personnes qui effectuent le triage et l'évaluation de l'AC et conserve-t-elle une liste documentée des organismes ou du personnel qui effectuent le triage et l'évaluation ? (De base)

- Formation initiale offerte
- Processus en place pour s'assurer que les nouveaux employés reçoivent une formation adéquate avant d'effectuer le triage/l'évaluation
- Une liste des personnes/organismes formés pour le triage/l'évaluation de l'AC est tenue à jour

De base : 0

**12.2** Votre système offre-t-il au moins des possibilités de formation annuelle pour continuer à développer les compétences et demeurer en harmonie avec les politiques et les protocoles écrits et assurer une application uniforme des outils ? (Avancée)

- Oui

Avancée : 0

### Détails supplémentaires : Formation à l'évaluation

#### De base et avancée

Il est important de s'assurer que les organismes et le personnel ont reçu une formation initiale et continue adéquate pour s'assurer qu'ils mettent en œuvre efficacement les outils et les processus de triage et d'évaluation de votre collectivité conformément à vos politiques et protocoles. Les outils et processus de triage/évaluation peuvent comprendre un outil d'évaluation commune ainsi que d'autres renseignements. Une certaine forme d'examen ou de surveillance annuels devrait être effectuée pour s'assurer que les outils et les processus de triage et d'évaluation sont exécutés de façon appropriée et uniforme. Cet examen ou cette surveillance devrait comprendre la

participation du comité de gouvernance ou d'une tierce partie pour assurer la transparence.

### Conseils et ressources : Formation à l'évaluation

- Dans le cadre de votre structure de gouvernance, déterminez qui est responsable de veiller à ce que tous les sites d'évaluation et le personnel soient formés.
- Organisez une formation régulière ou continue (au moins une fois par année) sur l'utilisation de votre outil et des processus de triage et d'évaluation pour tous les sites d'évaluation et leur personnel.

## 13. Établissement des priorités

### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

13.1 Votre collectivité dispose-t-elle d'une politique ou d'un protocole d'établissement des priorités (qui comprend les éléments requis par Vers un chez-soi) que vous mettez en œuvre en conséquence ? (VCS, De base)

- Avoir documenté et approuvé les politiques et les protocoles d'établissement des priorités (VCS, De base)   
 (qui répondent à la Liste de vérification des politiques et protocoles requis)
- Établir des critères de priorité pour chaque ressource de logement (p. ex. relogement rapide, logement avec services de soutien) (VCS, De base)
- Le processus d'établissement des priorités se fait à partir de votre liste de priorités (filtrée à partir de votre LPN/AC) (VCS, De base)
- Déterminer les facteurs qui permettent d'établir les priorités par ordre d'importance (si l'on utilise différents facteurs pour établir les priorités de différentes populations, ceux-ci sont décrits) (VCS, De base)

VCS :	0
De base :	0

13.2 Revoyez-vous votre politique d'établissement des priorités au moins une fois par année ? Avez-vous envisagé des circonstances particulières qui pourraient survenir ? (Avancée)

- Révision sur une base annuelle
- Tient compte des circonstances particulières (voyez le Guide de la fiche d'évaluation pour des exemples)

Avancée :	0
-----------	---

### Exigences minimales de Vers un chez-soi : Établissement des priorités

Exigence obligatoire	Flexibilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'établissement des priorités est fait au moyen d'une série de facteurs de triage, <b>y compris, mais sans s'y limiter</b>, un score d'évaluation de l'acuité de l'outil d'évaluation commune. Il est également important de noter que seuls les</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au-delà du score d'évaluation de l'acuité, d'autres facteurs d'établissement des priorités sont pris en considération, entre autres : la durée et les antécédents d'itinérance, les conditions de sommeil actuelles, l'état de santé, la</li> </ul>

renseignements pertinents aux facteurs énumérés dans les politiques et procédures écrites sur l'accès coordonné peuvent être utilisés pour prendre des décisions sur l'établissement des priorités.	vulnérabilité à la victimisation, le type de ménage, le nombre d'enfants ou de grossesses, les jeunes et les aînés, le statut d'ancien combattant et la situation autochtone.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afin de gérer l'établissement des priorités en matière d'aiguillage et de placement dans un programme de logement, les collectivités doivent tenir une liste de priorités.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cadre du processus de planification, les collectivités doivent établir un ensemble de critères d'établissement des priorités pour chaque projet (p. ex. relogement rapide, logement supervisé).</li> </ul>	Correction aux exigences obligatoires : Pour plus de clarté, les collectivités doivent établir des <i>critères d'admissibilité</i> pour chaque type de projet, et non des <i>critères d'établissement des priorités</i> .

### Les Directives de Vers un chez-soi : Établissement des priorités

Par exemple, les populations prioritaires pourraient inclure : les personnes dont les besoins sont plus profonds et qui sont aux prises avec l'itinérance chronique, les personnes qui sont très vulnérables et qui souffrent de handicaps multiples (santé mentale, toxicomanie) et les personnes qui ont épuisé la plupart de leurs options de logement. Les priorités établies pour un groupe de population (par exemple, les célibataires) seront probablement différentes de celles établies pour tout autre groupe de population (par exemple, les familles, les jeunes) ; et il existe trois approches principales pour exécuter l'établissement des priorités des personnes et des familles. Les collectivités ont la possibilité de choisir l'approche qui convient le mieux à leurs besoins locaux : approche des utilisateurs fréquents des services : les participants sont classés par ordre de priorité en fonction du volume de services (intervention d'urgence ou d'aide aux personnes sans abri) qu'ils utilisent actuellement. Approche d'acuité décroissante : l'établissement des priorités repose uniquement sur un score d'acuité (profondeur du besoin), et approche de gestion du service universel : un certain nombre de variables concomitantes peuvent être prises en compte en même temps pour personnaliser une approche d'établissement des priorités qui associe les ressources de logement et de soutien aux personnes sans abri.

Une liste de priorités fournit généralement le nom ou le code d'identification des personnes et sert d'outil pour le processus d'aiguillage. Ceux qui figurent sur la liste des priorités ont fait l'objet d'une évaluation. Les collectivités peuvent choisir entre la tenue d'une liste de priorités unique avec toutes les personnes sans abri connues ou l'établissement de listes distinctes par sous-population (par exemple, les jeunes, les peuples autochtones, les familles).

Par exemple, une collectivité peut déterminer que la priorité la plus élevée en matière de logement avec services de soutien permanent pourrait être accordée aux personnes qui répondent à la définition de l'itinérance chronique et qui ont les besoins de services les plus élevés.



Les données d'évaluation d'une personne sont comparées à la politique d'établissement des priorités de votre collectivité afin de créer un jumelage de logements et de faire une recommandation. Votre politique d'établissement des priorités doit être transparente afin que le grand public, y compris toute personne touchée par la politique, puisse la lire et la comprendre. Une politique transparente responsabilise à la fois les utilisateurs et les prestataires.

### Détails supplémentaires : Établissement des priorités

#### De base

Les données d'évaluation d'une personne sont comparées à la politique d'établissement des priorités de votre collectivité afin de créer un jumelage de logements et de faire une recommandation. Votre liste de priorités devrait toujours être filtrée à partir de votre liste LPN/AC la plus à jour. Votre politique et vos protocoles d'établissement des priorités devraient être alignés sur la philosophie de Logement d'abord et devraient trouver un équilibre entre l'élimination de la subjectivité et la souplesse et la réactivité nécessaires (tel que décrit dans votre politique d'établissement des priorités). Une politique transparente responsabilise à la fois les utilisateurs et les prestataires.

#### Avancée

Les circonstances spéciales peuvent inclure, sans s'y limiter :

- Les personnes qui figuraient sur votre liste, mais qui se sont logées dans un logement inférieur aux normes ou qui ne correspond pas à leur choix (p. ex., une maison de chambres).
- Les personnes qui ont été logées par l'intermédiaire de votre AC, mais qui sont maintenant à risque d'expulsion, que leur sécurité est à risque, ou qui préféreraient un autre type de logement ou un autre endroit où vivre.
- Urgence ou intervention spéciale (p. ex. urgence déclarée, fermeture d'un immeuble et déménagement de tous les locataires)

### Conseils et ressources : Établissement des priorités

- Consultez le [Guide d'accès coordonné Vers un chez-soi](#) (section 8 – p. 68-72)
- Webinaire sur l'établissement des priorités des LPN/AC du programme FAT (janvier 2020) – [enregistrement](#) et [fichier PowerPoint en version PDF](#) (en anglais)
- [Exemples d'établissement des priorités](#) (disponible en anglais seulement) sur le site Web de Prêt pour zéro Canada
- [HUD Exchange CES Samples Toolkit – Prioritization](#) (*Trousse d'outils avec gabarits de base pour les collectivités qui commencent à intégrer un système d'accès coordonné, par le département du Logement et du Développement urbain des États-Unis – Établissement des priorités*, disponible en anglais seulement)
- Utilisez les données de la liste par nom pour comprendre les niveaux d'acuité et de vulnérabilité dans les populations, puis utilisez cette compréhension pour façonner les politiques d'établissement des priorités concernant les ressources disponibles en matière de logement

- Intégrez les principes de Logement d'abord dans la politique d'établissement des priorités et offrez une formation sur le logement d'abord aux principaux fournisseurs (personnel et dirigeants) pour assurer la fidélité au modèle.
- Exigez que toutes les subventions et unités de logement avec services de soutien soient assujetties à des politiques d'établissement des priorités, fermant ainsi les « portes de côté » pour l'aiguillage vers les fournisseurs de logements.
- Exemples de ressources – [Washtenaw Country CE Housing Program Prioritization – Prioritization Tie-Breakers](#) (*Programme d'entrée coordonnée au logement de Washtenaw - Établissement des priorités - Bris d'égalité, page 4, disponible en anglais seulement*)
- Assurez-vous de réviser la [prise de décision éthique](#) (en anglais) lors de l'élaboration de votre politique d'établissement des priorités
- Dans des circonstances particulières, vous voudrez également évaluer comment vous allez gérer les temps d'attente prolongés et les retours sur la liste par nom – voir le [Guide sur l'accès coordonné de Vers un chez-soi](#) (sections 9.8 et 9.9 – p. 91-93)

#### SISA 4 Trucs et astuces : Établissement des priorités

- À l'heure actuelle, le SISA 4 ne comprend pas de module en ce qui concerne l'établissement des priorités. Toutefois, de nombreuses collectivités ont mis au point des solutions de rechange fonctionnelles.
- L'approche la plus courante en matière d'établissement des priorités dans le SISA consiste à créer une liste d'attente partagée dans le module Listes d'attente. Ce module permet au personnel d'ajouter manuellement des clients à une liste, et inclut un champ Statut avec un système d'horodatage, ainsi qu'un champ Commentaires. Les collectivités peuvent mettre à jour le statut d'une personne figurant sur la Liste d'accès coordonné avec une étiquette comme « Documents prêts » ou « Logement sécurisé ». Une date de fin peut être ajoutée lorsqu'un client est hébergé. Bien que manuel, ce processus permet d'obtenir un ensemble de données assez juste.
- Les collectivités peuvent ensuite utiliser un rapport personnalisé ou faire une requête SQL pour obtenir une liste de toutes les personnes inscrites sur la liste d'attente, puis inclure divers éléments de données qui sont également joints au dossier du client, comme la taille du ménage, le statut d'ancien combattant, la cote d'évaluation commune et l'itinérance chronique, et utiliser ces données pour trier et prioriser les clients du SISA.

## Quatrième partie : Jumelage et aiguillage

### 14. Ressources identifiées en logement

Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

**14.1 Votre collectivité a-t-elle identifié des ressources de logement dédiées au logement des personnes de votre AC ? Les conditions d'admissibilité particulières de ces ressources en logement sont-elles connues ? (VCS, De base)**

- Plus de 90 % des ressources de logement des fournisseurs de services d'intervention auprès des personnes sans abri sont consacrées à l'itinérance (De base)  
[\(utilisez l'Outil de participation des fournisseurs\)](#)
- L'engagement est documenté (De base)
- Tous les programmes de VCS désignés financés qui participent (selon le cas dans votre collectivité) (utilisez l'Outil de participation des fournisseurs) (VCS)
- Ne s'applique pas
- Les critères d'admissibilité propres aux ressources sont connus et documentés (VCS, De base)

VCS :	0
De base :	0

**14.2 D'autres fournisseurs de services se sont engagés à fournir des ressources en matière de logement à votre AC. (Avancée)**

- Plus de 75 % des autres fournisseurs de services ont engagé des ressources de logement auprès de votre AC  
[\(utilisez l'Outil de participation des fournisseurs\)](#)
- Tous les fournisseurs participants ont réduit au minimum les critères d'admissibilité et d'admission obligatoires par rapport aux exigences des bailleurs de fonds

Avancée :	0
-----------	---

**Les Directives de Vers un chez-soi : Ressources identifiées en logement**

Vers un chez-soi exige que tous les projets financés dans le cadre du volet des collectivités désignées doivent participer au système d'accès coordonné. Cela comprend, sans s'y limiter, les refuges d'urgence, les fournisseurs de logements de transition, les équipes d'approche et les fournisseurs de logements supervisés. Tout partenaire ou organisme communautaire du système de services en itinérance qui ne reçoit pas de financement de Vers un chez-soi devrait être encouragé à participer à un accès coordonné. Les projets financés par Vers un chez-soi qui offrent des services de logement (par exemple, le relogement rapide, le logement de transition, le logement avec services de soutien) et des mesures de soutien connexes (par exemple, la gestion de cas) doivent être aiguillés et combler les places vacantes par le biais du processus d'accès coordonné. Les projets qui ont plusieurs sources de financement peuvent se voir imposer des exigences de programme par d'autres bailleurs de fonds et, à ce titre, sont encouragés, mais ne seront pas tenus d'attribuer tous les logements vacants aux clients évalués dans le cadre du processus d'accès coordonné.

**Détails supplémentaires : Ressources identifiées en logement**

**De base et avancée**

Les ressources de logement dédiées à votre AC peuvent inclure des espaces de gestion de cas dans les programmes de relogement rapide ou de logement d'abord, des allocations de logement ou des subventions au loyer, des unités/espaces de logement

avec services de soutien ou d'autres unités/espaces de logement abordable (par exemple, un loyer adapté au revenu, un loyer abordable sur le marché). Les programmes d'intervention auprès des personnes sans abri sont ceux qui ont un mandat principal ou un financement pour servir la population des personnes itinérantes (p. ex. les fournisseurs de logements supervisés). Ces ressources dédiées au logement entraînent généralement le déménagement de personnes de votre liste de priorités (mais n'oubliez pas de ne changer le statut sur la liste pour « logé » qu'une fois que la personne a bien emménagé dans le logement). Une entente avec un fournisseur de ressources en logement peut comprendre une entente de financement, un protocole d'entente, etc. Utilisez la feuille de travail sur la participation des fournisseurs pour identifier les différents fournisseurs et leur participation dans votre système (cet outil vous permettra également de calculer vos pourcentages).

### Conseils et ressources : Ressources identifiées en logement

- Consultez le [Guide d'accès coordonné Vers un chez-soi](#) (section 9.2 – p. 76-80)
- Dressez la carte de toutes les ressources de logement et identifiez celles qui sont liées à votre accès coordonné.
- Collaborez avec les fournisseurs de logements sociaux et d'autres fournisseurs pour accorder une préférence ou consacrer des ressources (logement, subventions ou soutien au logement/gestion de cas) pour soutenir les personnes en matière de logement prioritaires sur votre liste de priorités.
- Concluez une Protocole d'accord avec ces fournisseurs.
  - Making Zero Count : MOU Resources Guide (Pour que le zéro compte : Guide des ressources du protocole d'entente) (2019) (en anglais)
  - Pour des exemples de protocoles d'entente canadiens, voir la page [Accès coordonné](#) du site Web de Prêt pour zéro Canada.
  - Quelques exemples américains sont inclus ici :
    - [Charlotte MOU \(Protocole d'entente\)](#), Charlotte, NC
    - [Memorandum of Understanding \(MOU\) between CoC Coordinated Entry System and Providers \(Protocole d'entente entre le système d'accès coordonné pour le continuum des soins et les fournisseurs\)](#), Milwaukee
- Déterminez et documentez les critères d'admissibilité propres au programme - énumérez les méthodes et les outils.
- Dans la mesure du possible, établissez des critères d'admissibilité normalisés pour toutes les ressources en logement dans la collectivité afin de mettre l'accent sur la réduction des obstacles, simplifier la sélection et accélérer le déménagement des personnes dans un logement.
- Offrez régulièrement des formations sur l'approche Logement d'abord aux fournisseurs et à la communauté; proposez des stratégies qui contribuent à l'élaboration de critères de dépistage à l'échelle du système pouvant servir tous les clients, sans égard aux obstacles perçus.
- Évaluez la possibilité d'automatiser certaines parties du processus d'aiguillage, ce qui augmente la cohérence avec l'établissement des priorités et fait gagner du temps au personnel.

- Organisez des groupes de discussion ou des entrevues avec les clients afin de cerner les problèmes du processus d'aiguillage actuel et d'éclairer l'élaboration d'un processus d'aiguillage uniforme et coordonné.

#### SISA 4 Trucs et astuces : Ressources identifiées en logement

- Le SISA 4 permet au personnel de tenir un registre de toutes les unités d'habitation de la collectivité au moyen du module Unités d'habitation. Vous pouvez enregistrer toutes les unités et même les caractéristiques qui les concernent, comme le nombre de chambres, le loyer, la superficie en pieds carrés et si elles sont accessibles ou partagées.
- Vous pouvez également tenir à jour une liste des propriétaires et conserver toutes leurs coordonnées au même endroit, et associer les unités de logement aux propriétaires.

## 15. Mise à jour des places vacantes

### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

**15.1** Votre AC dispose-t-il d'un processus permettant aux fournisseurs de ressources en logement participants d'effectuer des mises à jour sur les places vacantes ou les ressources disponibles dès qu'elles sont connues ? (De base)

- Processus identifié
- 90 % des fournisseurs de ressources en logement participants contribuent au processus de mise à jour des places vacantes  
(utilisez l'Outil de participation des fournisseurs)

De base : 0

**15.2** Votre collectivité a-t-elle un moyen de suivre l'évolution des loyers vacants sur le marché ? Avez-vous mis en place des politiques d'approvisionnement des propriétaires ? (Avancée)

- Nous disposons d'un moyen de suivre l'évolution des logements à loyer abordable sur le marché afin d'appuyer l'AC
- Des politiques d'approvisionnement des propriétaires sont en vigueur

Avancée : 0

### Détails supplémentaires : Mise à jour des places vacantes

#### De base

Les ressources en matière de logement rattachées à votre AC peuvent comprendre des unités/espaces ou des mesures de soutien ou des subventions. Pour être pertinent, votre AC doit inclure des renseignements à jour sur les postes/espaces vacants dans les ressources en logement. Les fournisseurs sont plus susceptibles de soumettre de l'information si le processus de soumission est rapide, simple et comporte peu d'obstacles technologiques. Dans la mesure du possible, les places vacantes à venir devraient être signalés à l'avance plutôt que d'attendre que

l'unité ou l'espace soit disponible ou vide afin d'éviter la perte de places vacantes et d'accorder plus de temps pour planifier une correspondance et effectuer la recommandation.

### Avancée

Certaines collectivités ont trouvé des moyens de faire le suivi des logements à loyer abordable disponibles sur le marché et de mettre cette liste à la disposition des particuliers ou des organismes. Si le logement doit être localisé avant le transfert à un gestionnaire de l'AC, avoir en place des politiques d'approvisionnement des propriétaires.

### Conseils et ressources : Mise à jour des places vacantes

- Créez une base de données partagée, ou utilisez votre SIML, auquel les fournisseurs peuvent soumettre les places vacantes et les ressources disponibles à pourvoir par l'intermédiaire de l'AC.
- Établissez un processus pour donner aux fournisseurs des directives claires sur la façon et le moment de soumettre les ouvertures et sur la façon dont ils peuvent s'attendre à être référés par l'entremise de l'AC.
- Exemple de ressources – [Santa Clara County Program Inventory](#) (*Inventaire du programme du comté de Santa Clara*, disponible en anglais seulement, page 12)

### SISA 4 Trucs et astuces : Mise à jour des places vacantes

- Si vous utilisez le module Logements du SISA 4, chaque unité d'habitation a un statut d'occupation ainsi qu'une date et une note. Ainsi, par exemple, vous pourriez noter qu'une unité est disponible à partir du 1<sup>er</sup> juillet.
- Malheureusement, il peut s'avérer assez difficile de demander aux fournisseurs de logements de mettre à jour leurs unités directement dans le SISA 4. En général, vous pourriez donner au propriétaire la permission de mettre à jour ses unités de logement, mais il est difficile de limiter ses permissions à la mise à jour de ses propres unités de logement uniquement.

## 16. Jumelage et aiguillage

Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

**16.1 Votre collectivité dispose-t-elle d'une politique ou d'un protocole de jumelage et d'aiguillage (qui comprend les éléments requis pour le programme Vers un chez-soi) que vous mettez en œuvre en conséquence ? (VCS, De base)**

- Avoir documenté et approuvé la politique et le protocole de jumelage et d'aiguillage (VCS, De base)   
 (qui répondent à la [Liste de vérification des politiques et protocoles requis](#))  
 Les aiguillages vers les ressources en matière de logement sont effectués en fonction de vos politiques et protocoles d'établissement des priorités, des exigences d'admissibilité aux ressources en matière de logement (p. ex. restrictions d'âge, emplacement géographique) et des besoins et préférences spécifiques de la personne (VCS, De base)
- Les facteurs autres que ceux liés à votre politique ou à vos protocoles d'établissement des priorités ne sont pas utilisés (VCS, De base)
- Les « portes de côté » ont été fermées (les fournisseurs participants n'acceptent pas les personnes en dehors du processus de l'AC) (VCS, De base)
- Des critères ou des processus normalisés selon lesquels un fournisseur participant peut justifier le rejet d'un aiguillage sont utilisés (VCS, De base)

VCS :	0
De base :	0

**16.2 Votre collectivité assure-t-elle un flux de communication pour ceux qui attendent toujours sur la liste et pour les partenaires d'aiguillage intéressés ? Votre collectivité a-t-elle mis en place un processus permettant aux participants de faire examiner les décisions d'établissement des priorités ou d'aiguillage ? (Avancée)**

- Flux de communication pour ceux qui attendent sur la liste
- Flux de communication pour les partenaires d'aiguillage
- Processus d'examen des décisions par les participants

Avancée :	0
-----------	---

**Exigences minimales de Vers un chez-soi : Jumelage et aiguillage**

Exigence obligatoire	Flexibilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>● L'aiguillage vers tous les services de logement doit se faire en fonction des lignes directrices sur l'établissement des priorités, des exigences d'admissibilité propres au projet (p. ex. restrictions d'âge, emplacement géographique) et des besoins et préférences spécifiques du client.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les collectivités détermineront le processus de jumelage qui leur convient le mieux.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● L'aiguillage doit demeurer centré sur la personne, ce qui permet aux participants de prendre leurs propres décisions et de faire des choix sans répercussions ou conséquences autres que les conséquences naturelles qui découlent du choix (p. ex. les clients qui refusent d'être placés dans un logement spécifique conserveraient leur place sur la liste prioritaire).</li> </ul>	

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre en place des méthodes pour traiter les contestations, les préoccupations ou les désaccords en matière d'aiguillage, comme le refus de divers aiguillages.</li></ul> |  |
|--|--|

### Les Directives de Vers un chez-soi : Jumelage et aiguillage

Le processus d'aiguillage est essentiellement une correspondance entre les besoins et l'établissement des priorités de la personne ou de la famille en situation d'itinérance et les services de logement disponibles. Lors de l'aiguillage, la personne ayant la priorité la plus élevée se voit d'abord offrir un logement et des services de soutien. Les collectivités déterminent le processus de jumelage qui leur convient le mieux. Elles doivent avant tout choisir entre un modèle de conférence de cas ou un modèle de liste restreinte. L'aiguillage vers un programme d'accueil ne signifie pas l'admission à ce programme. Le programme d'accueil peut plutôt mener son propre processus d'admission, y compris, mais sans s'y limiter, une demande, un processus de vérification et une décision d'admission. Cela n'aurait aucune incidence sur le positionnement sur une liste de priorités.

Lorsqu'une ressource de logement devient disponible, cela devrait déclencher un processus qui relie une personne de votre liste de priorités à cette ressource, pourvu qu'elle réponde aux critères d'admissibilité et qu'elle accepte de choisir la ressource. Les personnes recommandées devraient être choisies en fonction de la politique d'établissement des priorités de la collectivité. Les étapes de ce processus devraient être communiquées aux prestataires de logement, aux prestataires de services et à la personne en situation d'itinérance. Certaines collectivités efficaces ont un rôle à jouer pour coordonner ces connexions de façon opportune et cohérente – voir le soutien à la navigation de l'AC no 20. Les « portes de côté », c'est-à-dire les logements ou les services qui sont jumelés en dehors du processus d'établissement des priorités, compliquent l'expérience de l'utilisateur et peuvent créer des problèmes pour les fournisseurs participant à l'AC. Pour que votre AC soit efficace, votre communauté doit suivre votre politique d'établissement des priorités sans « portes de côté ». Pour que votre AC soit efficace, votre politique d'établissement des priorités devrait inclure, au minimum, tous les types de logement disponibles, avec toutes les références faites conformément à la politique d'établissement des priorités.

### Détails supplémentaires : Jumelage et aiguillage

#### Avancée

Les personnes qui attendent sur vos listes et celles qui ont été aiguillées sont probablement impatientes de connaître leur statut sur la liste. Vous devriez envisager des moyens de faire savoir aux gens qu'ils sont toujours actifs et qu'ils sont dans la queue, et de partager des informations globales sur la liste. Pour protéger les participants du programme, la collectivité devrait établir un moyen pour que ces derniers puissent en appeler des décisions. Ceci pourrait créer un moyen de vérification utile pour votre système. Les décisions qu'un participant voudrait peut-être faire examiner pourraient inclure une note d'évaluation (s'agit-il d'une évaluation complète à jour plutôt que d'une simple note de triage nécessaire pour confirmer l'information) si une



recommandation est rejetée par une ressource en logement, ou si d'autres circonstances particulières sont en jeu.

### Conseils et ressources : Jumelage et aiguillage

- Consultez le [Guide d'accès coordonné de Vers un chez-soi](#) (section 9.6 – p. 86-87) – modèle de concertation de cas ou modèle de liste restreinte
- Webinaire sur le jumelage et l'aiguillage pour les LPN/AC du programme FAT (février 2020) – [enregistrement](#) et [fichier PowerPoint en version PDF](#) (en anglais)
- [HUD Exchange CES Samples Toolkit – Referral](#) (*Trousse d'outils avec gabarits de base pour les collectivités qui commencent à intégrer un système d'accès coordonné, par le département du Logement et du Développement urbain des États-Unis – Aiguillage*, disponible en anglais seulement)
- Exemples de ressources :
  - [Santa Clara County Matching Process](#) (*Processus de jumelage du comté de Santa Clara*, disponible en anglais seulement)
  - [Coordinated Intake & Assessment Appeals Process for Clients](#) (*Processus coordonné de recours pour les clients relativement à l'admission et à l'évaluation*, Jacksonville, FL, disponible en anglais seulement)
- [Coordinated Intake & Assessment Appeals Process for Member Agencies](#) (*Processus coordonné de recours pour les agences membres relativement à l'admission et à l'évaluation*, Jacksonville, FL, disponible en anglais seulement)
- Créez des normes à l'échelle de la collectivité pour définir la politique d'établissement des priorités pour chaque type de programme au sein de l'accès coordonné.
- Empêchez les passe-droits, hors du processus d'aiguillage, vers des fournisseurs de logements avec services de soutien en exigeant que toutes les nouvelles subventions ou unités de logement soient indiquées dans un système central et assujetties aux politiques d'établissement des priorités ; assurez-vous que tous les bailleurs de fonds sont alignés, établissez des attentes claires pour empêcher les passe-droits, et tenez les fournisseurs responsables.
- Établissez une politique selon laquelle les lits de logement avec services de soutien permanents non dédiés doivent être utilisés en premier lieu pour les personnes dont le nom figure sur la liste par nom (LPN) et que cet aiguillage soit effectué exclusivement par l'entremise de l'accès coordonné.
- Veillez à ce que tous les lits réservés aux personnes en situation d'exclusion liée au logement soient aiguillés exclusivement par l'accès coordonné.
- Exemple de ressources – [Houston Action Plan](#) (*Plan d'action de Houston*, disponible en anglais seulement)

### SISA 4 Trucs et astuces : Jumelage et aiguillage

- Un client du SISA 4 qui cherche un logement par l'entremise du module Placement en logement peut comparer ses besoins et ses préférences en matière de logement avec les unités de logement disponibles. Par exemple, un membre du personnel pourrait entrer le loyer maximal d'un client, les régions géographiques souhaitées, les types de

logement préférés et les caractéristiques souhaitées et voir quelles unités de logement disponibles correspondent aux critères de recherche.

- À l'heure actuelle, le SISA 4 ne permet pas facilement de faire une recherche inversée, c'est-à-dire que pour une unité donnée, il est difficile d'indiquer quels sont les clients correspondants. Cependant, il serait possible de créer un rapport personnalisé ou de faire une requête SQL pour lister toutes les unités disponibles ainsi que leurs caractéristiques.

## 17. Choix de la personne

### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

17.1 Les gens ont-ils le choix entre plusieurs options de logement (le cas échéant) ? Les personnes sont-elles en mesure de rejeter les aiguillages vers les ressources en matière de logement et de recevoir d'autres aiguillages sans représailles, et ce, tout en maintenant leur place sur la liste de priorités ? (VCS, De base)

- Choix d'options de logement (le cas échéant) (VCS, De base)
- Capable de rejeter des aiguillages sans représailles et de maintenir leur place sur la liste des priorités (VCS, De base)

VCS :	0
De base :	0

17.2 Votre AC dispose-t-il d'un processus pour déterminer et consigner les besoins des gens en matière de logement et leurs préférences « essentielles » pour appuyer le jumelage ? (Avancée)

- Oui

Avancée :	0
-----------	---

### Exigences minimales de Vers un chez-soi : Choix de la personne

Exigence : l'aiguillage doit demeurer centré sur la personne, ce qui permet aux participants de prendre leurs propres décisions et de faire des choix sans répercussions ou conséquences autres que les conséquences naturelles qui découlent du choix (par exemple, les clients qui refusent d'être placés dans un logement spécifique conserveraient leur place sur la liste prioritaire).

- L'aiguillage vers un programme d'accueil ne signifie pas l'admission à ce programme. Le programme d'accueil peut plutôt mener son propre processus d'admission, y compris, mais sans s'y limiter, une demande, un processus de vérification et une décision d'admission. Cela n'aurait aucune incidence sur le positionnement sur une liste de priorités.

### Détails supplémentaires : Choix de la personne

De base et avancé

L'AC cherche à responsabiliser les personnes en situation d'exclusion liée au logement, de sorte qu'il est essentiel d'inclure le choix du client et d'y répondre. Les participants au programme ont le droit de rejeter une recommandation. Vos politiques de jumelage et d'aiguillage doivent être rédigées de manière à ce que le participant ne soit pas pénalisé s'il refuse un aiguillage, mais qu'il conserve son rang de priorité et reçoive l'aiguillage suivant auquel il est admissible. Vos politiques peuvent couvrir la façon dont la collectivité documente et réagit aux cas où un client se voit offrir un vaste choix en fonction de ses préférences et continue de rejeter ces occasions. Il est reconnu que le choix peut être limité par les options disponibles au sein de la communauté. L'information sur les besoins et les préférences d'une personne peut aider à éclairer le jumelage ainsi que les efforts de plaidoyer pour obtenir des ressources supplémentaires.

### Conseils et ressources : Choix de la personne

- Consultez le *Guide d'accès coordonné de Vers un chez-soi* (disponible à l'automne 2019)
- Élaborez des politiques qui précisent le protocole en vertu duquel un participant peut rejeter un aiguillage et un fournisseur peut refuser un aiguillage ; le protocole devrait documenter et communiquer la raison du refus ou du rejet, et aussi s'assurer que le participant demeure sur la liste prioritaire.
- [PATHS Vacancy Matching Form](#) (Formulaire de jumelage pour les places vacantes PATHS, disponible en anglais seulement) – pour les besoins et préférences en logement

## 18. Responsabilité de l'organisme

### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

- 18 Votre collectivité a-t-elle mis en œuvre des méthodes pour faire face aux défis, aux préoccupations ou aux désaccords en matière d'aiguillage (p. ex. ceux qui ne répondent pas aux critères normalisés de la collectivité et au processus de rejet de l'aiguillage – no 16) ? (VCS, De base, Avancée)

Oui

VCS :	0
De base :	0
Avancée :	0

### Exigences minimales de Vers un chez-soi: Responsabilité de l'organisme

Exigence : des méthodes doivent être mises en place pour traiter les contestations, les préoccupations ou les désaccords, comme le refus de divers aiguillages.

## Détails supplémentaires : Responsabilité de l'organisme

### De base et avancé

Dans l'éventualité où un organisme rejette un aiguillage, votre collectivité devrait avoir un processus d'examen pour s'assurer du respect des principes de Logement d'abord et de logement équitable. Votre collectivité devrait examiner chaque cas de rejet et pourrait demander au programme de reconsidérer son rejet ou, si le rejet était juste, d'offrir au participant le meilleur aiguillage suivant.

## Conseils et ressources : Responsabilité de l'organisme

- Consultez le [Guide d'accès coordonné de Vers un chez-soi](#) (section 9.7 – p. 90)
- À travers tout votre système, adoptez une politique de Logement d'abord inscrites dans les normes de l'AC.
- Rassemblez les fournisseurs pour qu'ils effectuent une auto-évaluation du programme Logement d'abord ; l'évaluation permet de cerner les secteurs à améliorer et offre aux fournisseurs l'occasion de remanier leurs programmes existants ou de réaffecter des ressources à un nouveau programme fondé sur le modèle du programme Logement d'abord. Consultez les outils suivants :
  - [Housing First Checklist](#) (*Liste de vérification de Logement d'abord*, disponible en anglais seulement) (USICH) (2016) – au niveau du programme et du système
  - [Housing First Program Assessment Tool](#) (*Outil d'évaluation du programme Logement d'abord*, disponible en anglais seulement, par le département du Logement et du Développement urbain des États-Unis) (2017) – document Excel
  - [Housing First Self-Assessment Tools](#) (*Outils d'auto-évaluation de Logement d'abord*, disponible en anglais seulement, par le réseau Evidence Exchange d'Ontario) (2017)

## Cinquième partie : données et accessibilité

### 19. Confidentialité et sécurité

Questions de la fiches d'évaluation 2.0 de l'AC

**19.1 Votre collectivité a-t-elle élaboré et mis en œuvre des politiques et des protocoles de consentement, mis en place des ententes de partage des données et de confidentialité, et offert une formation sur la protection de la vie privée et le consentement ? (VCS, De base)**

- Création de politiques et de protocoles de consentement (documentés et approuvés) (VCS, De base)  
[\(qui répondent à la Liste de vérification des politiques et protocoles requis\)](#)
- Mise en œuvre du consentement du client tel que décrit dans votre politique de consentement (VCS, De base)
- Accord d'échange de données (au niveau de l'organisme) (De base)
- Accord de confidentialité (au niveau du personnel) (De base)
- Formation du personnel (De base)

VCS :	0
De base :	0

**19.2 Votre collectivité a-t-elle effectué une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ? (Avancée)**

- Oui

Avancée :	0
-----------	---

**Les Directives de Vers un chez-soi : Confidentialité et sécurité**

Comprend des protocoles pour obtenir le consentement des participants dans le but de conserver et partager des renseignements aux fins de l'évaluation et de l'aiguillage des participants.

**Détails supplémentaires : Confidentialité et sécurité**

**De base**

La mise en œuvre adéquate de votre politique et de vos protocoles de consentement garantit que vous respectez ce que vous avez convenu dans le consentement de votre client en ce qui concerne la collecte, l'utilisation, le stockage et le partage de ses renseignements. En particulier, votre collectivité devrait tenir compte de la façon dont vous vous assurez que votre système protège les survivants de la violence familiale, de la violence conjugale, de la traite des personnes, de l'agression sexuelle et du harcèlement criminel et qu'il ne permet pas un mauvais usage ou une exposition accidentelle au public.

**Avancée**

Une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) est un processus utilisé pour déterminer comment un programme ou un service pourrait influencer sur la vie privée d'une personne. Elle peut également aider à éliminer ou à réduire les risques potentiels d'entrave à la vie privée découlant de ce programme ou de ce service. Dans l'ensemble, une ÉFVP contribue à promouvoir la transparence et la responsabilisation quant à la façon dont les organisations gèrent les renseignements personnels. Il peut s'agir

notamment de savoir si votre collectivité a mis en place des processus pour s'assurer que les données des clients sont stockées, partagées et éliminées de manière à assurer la confidentialité et la sécurité et que vous avez mis en place des processus en cas de violation des données ou de la confidentialité.

### Conseils et ressources : Confidentialité et sécurité

- Consultez le [Guide sur l'accès coordonné de Vers un chez-soi](#) – Tableau 1 – Comparaison entre l'approche axée sur le programme et l'approche centrée sur la personne (p. 9) et section 9.7 : échec des jumelages et des aiguillages (p. 90)
- De plus amples informations, ressources et exemples peuvent être trouvés sur la page [Listes par nom](#) du site Web de Prêt pour zéro Canada sous la rubrique Confidentialité, consentement et partage des données.
- [HUD Exchange CES Samples Toolkit – Data Management](#) (*Trousse d'outils avec gabarits de base pour les collectivités qui commencent à intégrer un système d'accès coordonné, par le département du Logement et du Développement urbain des États-Unis – Gestion des données, disponible en anglais seulement*)
- Il existe des lois concernant le traitement des renseignements personnels. Nous vous encourageons à consulter un avocat, l'agent de protection de la vie privée de votre organisation ou à communiquer avec le Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée de votre province pour obtenir plus de renseignements et de l'aide.

## 20. Soutien à la navigation

### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

- 20 Votre collectivité offre-t-elle des services de navigation d'AC « avant le jumelage » et « après le jumelage » pour aider les personnes inscrites sur votre liste à passer de l'itinérance au logement ? (Avancée)

Plus de 75 % de votre processus d'accès coordonné inclut un soutien à la navigation

Avancée :

0

### Détails supplémentaires : Soutien à la navigation de l'AC

#### Avancée

En offrant du soutien aux personnes tout au long de votre processus d'accès coordonné, vous vous assurez que personne ne passe entre les mailles du filet et vous accélérez les progrès en matière de logement. Chaque personne sur votre liste (ou au moins les personnes dont la priorité est plus élevée) devrait avoir un point de contact clé ou quelqu'un qui lui est assigné. Ce point de contact/cette personne est responsable – au minimum – de la mise à jour du statut des clients sur votre liste et doit idéalement leur fournir un soutien supplémentaire (connexion aux ressources, aide à obtenir des documents de logement en ordre et à mieux comprendre leurs besoins et préférences

en matière de logement). Le fait d'avoir ce point de contact clé réduira le nombre de personnes inactives inutilement inscrites sur votre liste et accélérera le progrès vers le logement, le tout, de façon plus transparente.

Une fois qu'une personne est jumelée, des services de soutien devraient également être disponibles pour aider celle-ci à les localiser, l'informer du jumelage et l'aider à passer le relais au service auquel elle a été référée. Dans certaines collectivités, cela peut aussi inclure le fait d'aider la personne à trouver un logement ou à s'y installer avant qu'elle ne soit transférée à un logement d'abord ou au gestionnaire responsable du logement supervisé.

Enfin, un soutien devrait être fourni pour faciliter l'accès à d'autres services dans la collectivité auxquels une personne peut être admissible (pour un soutien à la déviation du système de logement et de lutte contre l'itinérance ou pour un soutien supplémentaire).

### Conseils et ressources : Soutien à la navigation de l'AC

- Identifiez le personnel existant dans les programmes pour assumer le rôle clé de point de contact/intervenant pivot ou embauchez du personnel de l'AC pour agir à titre d'intervenant pivot du logement qui travaille avec les clients dans la collectivité ou dans la région.
- Élaborez un protocole pour établir un ordre de priorité parmi les personnes qui ont besoin d'intervenants pivots pour un soutien additionnel lors de l'emménagement dans un logement. Ce protocole offrira un soutien supplémentaire pour emménager dans un logement ; utilisez un mécanisme de conférence de cas pour le triage et l'assignation des cas.
- Adoptez une approche d'équipe pour la navigation plutôt que d'assigner un seul gestionnaire de cas par client.
- Accroissez votre capacité en recrutant et en formant des bénévoles pour servir d'intervenant pivot en matière de logement, sous la supervision des gestionnaires de cas. Voyez l'exemple suivant : [Volunteer Housing Navigator Job Description](#) (Description de poste d'un intervenant pivot bénévole en matière de logement, disponible en anglais seulement)
- Exemple de ressources – [Veteran's Affairs Navigator Toolkit](#) (*Trousse d'outils du navigateur pour les besoins d'anciens combattants*, disponible en anglais seulement), [PATHS Framework](#) (*Cadre de travail de l'organisme PATHS*, disponible en anglais seulement), région de Waterloo

## 21. Conférence de cas

### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

21.1 La conférence de cas a-t-elle été formellement identifiée et clairement décrite dans le cadre de votre entente de contribution et a-t-elle été entièrement mise en œuvre dans le cadre d'un processus routinier et spécialisé de résolution de problèmes lié à votre accès coordonné qui aide les dirigeants communautaires et les intervenants-pivots à surveiller et à accélérer les progrès des diverses personnes vers le logement ? (De base)

- Identifiée
- Mise en oeuvre

De base : 0

21.2 Votre processus de conférence de cas d'accès coordonné inclut-il ceux qui ne font pas partie des fournisseurs de services d'intervention en cas d'itinérance et se connecte-t-il à d'autres conférences de cas communautaires ? (Avancée)

- Inclut les personnes qui ne font pas partie des fournisseurs de services d'aide aux personnes sans abri (le cas échéant)
- La carte des autres tableaux de conférences de cas qui existent dans votre collectivité a été dessinée
- Se connecte à d'autres tableaux de conférence de cas (le cas échéant)

Avancée : 0

### Détails supplémentaires : Conférence de cas

#### De base

La conférence de cas aide votre collectivité à réunir les acteurs nécessaires pour résoudre les problèmes et éliminer les obstacles lorsque les gens sont bloqués dans votre système. Envisagez d'utiliser la conférence de cas pour appuyer toutes les étapes du processus d'accès coordonné, y compris :

- Pour soutenir le processus d'ajout de personnes à la liste (au besoin)
- Pour aider les personnes inscrites sur votre liste à devenir éminemment logeables (p. ex., les documents requis) afin qu'elles puissent être jumelées à un logement et à des mesures de soutien
- Soutenir le jumelage des personnes et des ressources (au besoin)
- Fournir un soutien à travers toutes les étapes, de « jumelage » à « aiguillage » à « emménagement » (au besoin)

#### Avancée

Certaines collectivités ont plusieurs tables de conférence de cas. La première étape consiste à identifier et à comprendre le but et le processus de ces autres tables. Ensuite, il faut établir des liens et des partenariats avec eux (s'il y a lieu) pour réduire le double emploi et accroître l'efficacité (p. ex. tables de situation ou de soins complexes).



### Conseils et ressources : Conférence de cas

- Lien vers le [survol et les exemples de conférences de cas](#) de Prêt pour zéro Canada (disponible seulement en anglais)
- [Making Zero Count: Service Coordination Resources Handbook \(Pour que le zéro compte: guide de ressources pour la coordination des services\) \(2019\)](#) – ressource disponible en anglais seulement

## 22. Prévention de l'itinérance chronique

### Questions de la fiche d'évaluation 2.0 de l'AC

22 **Votre collectivité prend-elle les mesures suivantes pour empêcher les personnes sans abri figurant sur votre liste de devenir des personnes sans abri chroniques, en :** (De base, Avancée)

- Identifiant et suivant les personnes qui sont sur le point de correspondre à la définition de l'itinérance chronique (De base)
- Démontrant qu'il existe des interventions en matière de logement et de services pour prévenir l'itinérance chronique (Avancée)

De base :	0
Avancée :	0

### Détails supplémentaires : Prévention de l'itinérance chronique

#### De base et avancée

Notez que cette question ne concerne pas les efforts visant à prévenir l'itinérance en général, mais plutôt à empêcher qu'une personne actuellement sans abri ne le devienne de manière chronique. La définition de l'itinérance chronique est présentée dans les [Directives de Vers un chez-soi](#) et dans les [Questions et réponses sur le zéro fonctionnel de l'itinérance chronique de Prêt pour zéro Canada](#). La prévention exige une méthode de suivi efficace et opportune ainsi que des interventions de service préparées spécialement pour les personnes qui tombent dans la chronicité. L'accent mis ici sur l'itinérance chronique vise à appuyer l'objectif de Vers un chez-soi, qui est de réduire l'itinérance chronique de 50 % d'ici 2028 et l'objectif de Prêt pour zéro qui est de mettre fin de façon fonctionnelle à l'itinérance chronique comme première étape pour mettre fin à l'itinérance dans tout le Canada.

### Conseils et ressources : Prévention de l'itinérance chronique

- Suivez ces points de données : durée de l'épisode actuel au moment de l'évaluation ; nombre cumulatif de mois passés sans abri au cours de la dernière année ; et date d'identification.

- À l'aide des champs ci-dessus, triez la liste par les personnes qui répondent à tous les critères sauf un et les surveiller avant les réunions de conférence de cas.
- Réunissez les principaux fournisseurs et intervenants afin d'identifier les voies communes menant à l'itinérance chronique dans votre collectivité et d'établir les paramètres d'une liste des personnes à risque chronique.
- Élaborez une politique « à risque » pour identifier les personnes les plus à risque de devenir sans abri chroniques. Voir l'exemple – [at-Risk Policy For Lancaster, PA, By-Name List HMIS Specifications](#) (*Politique à risque de Lancaster, en Pennsylvanie : spécifications sur la liste par nom du SIML*, disponible en anglais seulement)
- Examinez les données sur les personnes qui « vieillissent » pour déterminer les « facteurs de risque » clés de l'itinérance chronique dans votre collectivité.
- Travaillez avec le SIML pour créer des rapports qui automatisent davantage le suivi du statut de personnes sans abri chroniques.
- Exemples de ressources – [SAMPLE SPREADSHEET, PROJECTING "AGING INTO" CHRONIC STATUS](#) (*EXEMPLE DE FEUILLE DE CALCUL PROJETANT LE « VIEILLISSEMENT » EN ÉTAT CHRONIQUE*, disponible en anglais seulement).

#### SISA 4 Trucs et astuces : Prévention de l'itinérance chronique

- Si les informations concernant les antécédents de logement et les admissions d'un client sont à jour, le SISA peut facilement calculer la chronicité pour les clients qui deviennent des personnes itinérantes chroniques.