



**ASSURER LA COORDINATION DE LA  
COUVERTURE D'INTERVENTION**

**Principes clés, conseils et ressources**

**14 août 2019**

## Principes clés :

Pour mettre véritablement fin à l'itinérance, votre collectivité doit veiller non seulement à assurer une intervention couvrant l'intégralité de sa zone géographique, mais également à ce que l'intervention soit coordonnée et documentée.

Pour assurer une couverture complète et éviter les chevauchements inutiles, les équipes d'intervention (ou d'autres services que vous avez engagés pour vous aider à identifier les personnes sans-abri non logées, par exemple, le personnel municipal, la police) doivent agir de façon coordonnée et comprendre où et quand chacune effectue son travail. La documentation de l'intervention coordonnée peut comprendre une carte murale, un horaire écrit ou une autre preuve de structure d'intervention coordonnée.

La régularité des activités d'intervention et de la mobilisation sur le terrain devrait être fonction de la nature unique de votre zone géographique et des ressources disponibles. Les activités d'intervention peuvent être plus fréquentes dans les secteurs névralgiques où la concentration de personnes itinérantes est plus élevée, et moins intense, par exemple, dans les secteurs ruraux ou montagneux.

Posez-vous les questions suivantes et reportez-vous aux conseils et ressources ci-dessous pour obtenir du soutien.

- a) Avez-vous dressé un plan clair, faisant l'objet d'une évaluation régulière et fondé sur vos données, afin de vous assurer de repérer toutes les personnes sans-abri de votre collectivité?
- b) Avez-vous assuré la coordination des activités d'intervention afin d'assurer le déploiement des équipes aux endroits et aux moments auxquels ils sont susceptibles de favoriser la mobilisation la plus efficace des personnes sans-abri, et ce, tout en réduisant au minimum les chevauchements entre fournisseurs?
- c) Vous êtes-vous doté d'une politique d'intervention documentée énonçant clairement la façon dont seront déployées vos équipes et dont leur travail sera coordonné pour mettre rapidement en contact les personnes sans-abri avec des ressources en logement?

## Conseils :

Vous trouverez ci-dessous des conseils concernant la recherche de ressources d'intervention, la cartographie de votre couverture d'intervention, la coordination des interventions et la documentation des politiques.

### 1. Recherche de ressources d'intervention

- Ayez une bonne compréhension du [rôle précis que jouent les activités d'intervention sur le terrain](#).

- Faites preuve de créativité afin d'exploiter toutes les ressources disponibles. N'oubliez pas de commencer là où vous êtes, d'utiliser ce que vous avez et de faire ce que vous pouvez.
- Si vous ne disposez pas actuellement de programme précis d'intervention en itinérance ou que vos ressources sont limitées, envisagez de faire appel à d'autres ressources de votre collectivité. Il peut s'agir, par exemple, d'autres programmes d'intervention, d'autres services visant précisément les personnes sans-abri, des premiers répondants et d'autres services avec lesquels les gens seraient susceptibles d'entrer en contact, par exemple l'aide sociale, les bibliothèques, les banques alimentaires, les centres de santé ou communautaires, etc.
  - Montrez aux premiers répondants (techniciens en soins médicaux d'urgence, policiers, personnel municipal) et au personnel des établissements communautaires (p. ex. les bibliothèques) la façon de remplir l'évaluation commune ou créez un processus simple leur permettant d'aiguiller les personnes vers des points d'accès.
  - Obtenez un accord auprès des partenaires qui ne se vouent pas exclusivement aux personnes itinérantes afin qu'ils aiguillent les personnes vers des intervenants ou des points d'accès dédiés (en vous assurant qu'il s'agisse d'aiguillages documentés).
  - Organisez des activités d'intervention éclair auprès du personnel des organismes (p. ex. les refuges) le plus souvent possible (p. ex. une ou deux fois par mois).
- La fréquence de couverture devrait être suffisante pour vous permettre d'avoir confiance en vos données.

## 2. Cartographie de la couverture

- Cartographiez les démarches d'intervention sur le territoire de votre collectivité en organisant une rencontre avec tous les organismes d'intervention, y compris les équipes en santé mentale. Se reporter au [guide de facilitation](#).
- Dotez-vous d'une grande carte géographique de votre collectivité ; une carte de papier affichée au mur fait bien l'affaire. On peut aussi projeter une représentation de Google Maps sur un écran.
- Marquez les secteurs de la carte où ont régulièrement lieu des activités d'intervention.
- Si 75 % de la carte est couverte, passez à la coordination et à la documentation.
- Si la zone semble être couverte à moins de 75 %, discutez des parties non couvertes. Pourquoi ne sont-elles pas couvertes? Écrivez de une à trois raisons principales expliquant cette situation et examinez les façons de les résoudre en assurant une couverture coordonnée.

### 3. Coordination des interventions

- Assurez la coordination des équipes d'intervention afin qu'elles travaillent en collaboration en ce qui concerne la couverture et les examens de cas en groupe.
- Alors que les fournisseurs de services d'intervention sont réunis, établissez par écrit un calendrier des moments et des endroits où ils mènent des interventions :
  - Sur la carte, marquez les secteurs névralgiques et veillez à ce qu'ils fassent l'objet d'une couverture plus fréquente.
  - Sur la carte, indiquez les endroits où l'on retrouve rarement des personnes itinérantes et veillez à ce que les fournisseurs s'y rendent moins souvent.
- Servez-vous de cette [Grille de la couverture d'intervention](#)
- Évaluez le calendrier d'intervention afin de vous assurer que les ressources sont réparties de façon efficace. Si vous devez augmenter la couverture géographique, dégagez, à l'aide de la carte et du calendrier, les possibilités de répartir autrement les démarches d'intervention.
- À la suite de la réunion, mettez les documents de coordination des interventions à la disposition des participants et demandez à ceux-ci de mettre le calendrier à jour lorsque leurs plans sont modifiés. Envisagez de rendre le calendrier accessible sur Google Docs afin que les travailleurs puissent aisément le modifier.
- Créez un calendrier communautaire afin de déterminer le moment et le lieu des interventions et communiquez-le à toutes les parties.

### 4. Politique documentée

- Des exemples sont disponibles sur la page du site Web affichée ci-dessous.

**Vous trouverez de plus amples renseignements sur le site Web de  
PPZ-C, dans la section  
[Intervention sur le terrain](#)**