

Survol de la conférence de cas

Pour de plus amples renseignements et des exemples d'ordres du jour, reportez-vous aux annexes A et B.

En quoi consiste la conférence de cas?

- La conférence de cas est un processus courant et centralisé qui aide les leaders communautaires et les accompagnateurs en matière de logement à suivre et à faire avancer les progrès réalisés par diverses personnes au chapitre du logement.
- Une rencontre régulière (par exemple hebdomadaire, bihebdomadaire) qui favorise la coordination du soutien et la résolution de problèmes avec tous les partenaires communautaires qui s'occupent des personnes en situation d'itinérance dans cette collectivité.

Ce que la conférence de cas n'est pas

- Une réunion pour faire des mises à jour générales de la LPN.
- Une réunion pour tous ceux qui figurent sur votre liste par nom/d'accès coordonné – l'objectif est plutôt d'aider ceux qui sont présentement bloqués.
- Une réunion pour jumeler les personnes et les ressources en matière de logement [dans la mesure du possible, cela doit être fait en temps réel et sur la base de priorités prédéterminées et d'informations suffisantes sur les services de jumelage sans avoir recours à une réunion de conférence de cas], sauf si quelqu'un est bloqué – auquel cas il est logique de l'inviter à la table de conférence de cas.
- Un moment pour discuter à répétition des mêmes « clients difficiles ».
- Un moment pour débattre de l'exactitude des données utilisées.

Conseils et astuces pour les conférences de cas

- Au cours d'une réunion d'une heure, vous devez pouvoir passer en revue cinq à huit personnes (leur consacrant environ cinq à huit minutes chacune).
- Votre groupe doit avoir un mandat ou des politiques et procédures. Consultez les exemples pour plus d'information.
- Les rôles nécessaires sont ceux d'animateur, de chronométrateur et de preneur de notes. Dans l'idéal, la même personne n'assume pas toutes ces fonctions à la fois. Prenez soin de choisir le bon animateur – compétences en animation, bonne énergie, connaissance générale des services,

aide le groupe à rester sur la bonne voie et à prendre des décisions, orienté vers les solutions et l'action.

- Les organisations doivent désigner au moins une personne pour participer systématiquement à chaque réunion de conférence de cas. Cette personne doit faire le pont en matière de communication et avoir un pouvoir décisionnel concernant les options de logement. Cette personne doit arriver préparée à chaque réunion de conférence de cas, munie des informations les plus récentes sur le client qu'elle est autorisée à partager ou qu'il est possible d'obtenir en un coup de téléphone rapide.
- Réfléchissez à la manière dont vous allez orienter et former les personnes qui siégeront autour de votre table de conférence de cas – par exemple, la [formation en ligne gratuite sur les tables d'intervention](#) (du Centre pour la sécurité et le bien-être du public de l'Université Wilfrid Laurier, disponible en anglais seulement).
- Rencontrez-vous chaque semaine. Une fois que votre groupe est opérationnel, qu'il s'est familiarisé avec le processus et que ses membres se connaissent, vous pouvez envisager de vous réunir virtuellement (par exemple, une fois par mois en personne – possiblement pour traiter de questions administratives – et de manière virtuelle les autres semaines).
- Envoyez l'ordre du jour à l'avance en précisant les cas qui seront étudiés afin que les gens puissent arriver préparés avec les informations de leur organisme.
- Ne partagez que les détails critiques des obstacles, des forces et des solutions. Ne vous lancez pas dans la narration et le partage de détails inutiles.
- Il existe probablement plus d'une solution. Gardez une approche orientée vers le logement et alignée sur Logement d'abord.
- Tenez compte non seulement des ressources disponibles, mais aussi des personnes qui entretiennent les liens les plus solides. Y a-t-il une possibilité d'utiliser les pairs ?
- Veillez à ce que les prochaines étapes et les rôles des personnes soient clairs. Envisagez d'utiliser la matrice RACI (*Responsible, Accountable, Consulted and Informed – soit, responsable, redevable, consulté et informé*) comme un outil utile pour identifier les rôles et les responsabilités lorsqu'il s'agit, en tant qu'équipe, de soutenir une personne ou d'évoluer dans le cadre de systèmes et organismes multiples. Consultez les liens ci-dessous pour plus d'information :
 - [Understanding Responsibility Assignment Matrix \(RACI Matrix\)](#) (document disponible en anglais seulement)
 - [RACI 101](#) (vidéo de 5 min en anglais)
- Envoyez la liste des actions à poser immédiatement après la réunion, afin que chacun sache qui est responsable de quoi.

- Mettez en place des processus pour tenir les gens informés entre les réunions, selon les besoins.
- Faites une évaluation une fois par mois – discutez, lors de la réunion administrative mensuelle, de la manière d'améliorer les réunions.

Adoptez une approche de travail en trois phases pour votre réunion

- **Première phase – mise en place**
 - Identifiez quels cas seront étudiés durant cette réunion et pourquoi – en identifiant au préalable les éléments de confidentialité à respecter.
 - Étudiez les cas un à la fois. Mélangez les cas avec lesquels vous commencez afin que tous les participants à la table aient la chance qu'une personne avec laquelle ils travaillent passe en premier.
- **Deuxième phase – collecte d'information**
 - Chaque personne autour de la table partage les informations dont elle dispose, y compris les points forts et les obstacles.
 - L'animateur résume et confirme les points forts et les obstacles avec le groupe.
- **Troisième phase – résolution de problèmes et planification des actions**
 - Identifiez les ressources disponibles et élaborer un plan d'action.
 - Identifiez une piste.

Idées pour relever les défis qui se présentent

- La conversation dévie :
 - S'il s'agit du seul moment où les organismes peuvent parler ensemble, encouragez-les à se rencontrer avant ou après la réunion. Si la réunion a lieu en personne, l'animateur peut réserver la salle pour un temps additionnel afin de soutenir cette démarche.
 - Si des problèmes de système se posent – prévoyez un espace de stationnement qui peut être utilisé à nouveau lors d'une autre réunion ou lors de la réunion administrative mensuelle.
 - Si vous vous éloignez du sujet, entendez-vous sur un moyen de ramener les gens à l'ordre du jour.

- Gare aux raconteurs :
 - Lorsque vous organisez vos réunions ou lors d'une réunion administrative, demandez à votre groupe de réfléchir aux informations qu'il est utile/approprié de partager et à celles qu'il n'est pas utile/approprié de partager.
 - Rappelez aux gens les contraintes de temps et l'importance de passer à travers tous les points à l'ordre du jour.
 - Si vous vous éloignez du sujet, entendez-vous sur un moyen de ramener les gens à une information brève sur les forces, les défis, les ressources et les actions.

- Gare au blâme
 - Précisez dans le mandat que l'objectif de la réunion n'est pas d'adresser des reproches, mais de faire avancer les prochaines étapes.
 - Si vous vous éloignez du sujet, entendez-vous sur un moyen de ramener les gens à l'action.

- Les gens ne se présentent pas ou arrivent non préparés :
 - Demandez-leur ce qui les empêche de participer ou de se préparer.
 - Veillez à ce que l'animateur ou les principaux acteurs du groupe apportent leur soutien pour les faire participer.
 - Assurez-vous qu'il s'agit de la bonne personne. Voyez s'il est possible pour elle d'être remplacée par quelqu'un d'autre.
 - Définissez dans le mandat les attentes concernant la réunion des membres.
 - Parlez avec la personne des conséquences sur les clients lorsqu'elle ne se présente pas.
 - Avez-vous répondu au questionnaire WIFIM (*What's In It For Me, qui signifie « Qu'est-ce que j'en retire) ?*

ANNEXE A

Survol de la conférence de cas des anciens combattants (en anglais)

[U.S. Department of Veterans Affairs: Supportive Services for Veteran Families Program
Ending Veteran's Homelessness – Case Conferencing Overview](#)

Étant donné que votre liste par nom (y compris les listes d'accès coordonné et des priorités) n'est pas une liste d'attente statique, elle nécessite une attention régulière. Chaque personne figurant sur votre liste doit avoir une personne de référence pour l'accompagner dans sa recherche de logement (en fonction des ressources disponibles et de vos priorités locales).

ANNEXE B
Exemples d'ordres du jour de conférences de cas

Conférence de cas – Hale O Malama – Région 1

1. Passer en revue les clients ciblés aux fins d'un logement permanent avec services de soutien selon le score (10 à 20)
 - a. Mise à jour concernant les clients
 - b. Confirmation des assignations aux accompagnateurs
2. Mise à jour concernant les refuges et le processus d'aiguillage vers les soins
 - a. Processus d'aiguillage et disponibilités de S+C et l'I.H.S.
3. Examen des aiguillages actuels vers les programmes State Housing First et Hawaii Pathways
 - a. Nombre d'aiguillages vers State Housing First au 23/09/14
 - b. Nombre d'aiguillages vers S+C de Kalihi-Palama
4. Annonces
 - a. Avis de RFI concernant les programmes d'intervention dans les refuges, de placement en logement et de subvention d'urgence
5. Discussion concernant les interventions ciblées
 - a. Intervention coordonnée à Kakaako
 - b. Y a-t-il d'autres secteurs nécessitant des démarches d'intervention coordonnée?
6. Autres discussions et questions
7. Prochaine réunion

Réunion des accompagnateurs auprès des anciens combattants – 6/15/15

1. Présentation des organismes
2. Placements en logement/bonnes nouvelles – anciens combattants logés au cours de la dernière semaine et anciens combattants localisés
3. Protection de la relation avec les propriétaires
4. Mises à jour hebdomadaires concernant le logement à remettre le vendredi
5. Examen des demandes de logement permanent avec services de soutien
6. Mise à jour des documents Google concernant les anciens combattants
7. Liste des anciens combattants – examen des progrès réalisés pour chacun au chapitre du logement



Ordre du jour de la réunion

Sensibilisation globale dans les rues du centre-ville

28 juillet 2015, 11 h à 12 h

Les objectifs du troisième 100 Day IOT-Goals de San Diego comprennent :

1. Augmenter les placements mensuels pour arriver à 30 placements par mois
 2. Objectif d'avril : 20, Placements d'avril : 28
 3. Objectif de mai : 25, Placements de mai : 7
 4. Objectif de juin : 30, Placements de juin : 7
-
- I. Présentations - - - ***Veillez indiquer le domaine d'activité/expertise de votre organisme ET votre dessert préféré.***
 - II. Mises à jour
 - a. Fiche de travail sur le processus de logement externe - à envoyer toutes les deux semaines
 - b. Augmentation des formations (SP/PMCP, HN 101, etc.)
 - c. Prochain examen de la durabilité
 - d. Processus des lits de St Vincent's Bridge
 - e. Devanture de magasin – Michael Berry
 - III. Réactions
 - a. Qu'avez-vous apprécié dans les réunions de HN ?
 - b. Qu'aimeriez-vous voir intégré dans les futures réunions ?
 - c. Quel autre matériel de formation aimeriez-vous avoir ?
 - i. Distribuer la liste de vérification
 - IV. Conférence de cas
 - V. Nouvelles tâches
 - VI. Définir les **ACTIONS** à poser et assurer le suivi.

ACTION à poser	Personne assignée	Suivi/Note terminée
Mettre à jour et distribuer la liste IOT	Jessielee	En cours
Mettre à jour/télécharger le site Web	Jessielee	En cours / au besoin
Mettre à jour la feuille de calcul « ASKS »	Teresa	En cours / au besoin

Formulaires de remboursement	Michael Berry	Disponible
---------------------------------	---------------	------------

VII. Ajournement

Veillez noter que cette réunion a lieu chaque semaine. La prochaine réunion aura lieu le mardi 11 août 2015, de 11h à 12h, dans les bureaux de Connections Housing.

Processus/questions des conférences de cas sur le prélogement dans la région de Waterloo

Entrevue et introduction

L'objectif de cette réunion est de développer des stratégies axées sur les points forts pour engager le dialogue avec les personnes que nous avons de la difficulté à intéresser, afin de les soutenir tout au long de leur processus de logement. Rappeler au groupe les personnes (choisies à l'avance) sur lesquelles il doit se concentrer pendant cette réunion.

Les personnes autour de la table qui connaissent le participant fournissent les informations disponibles et les interactions qu'elles ont eues avec lui.

- La date de son dernier logement/type(s) de logement. Préférences en matière de logement.
- Où cette personne dort-elle/demeure-t-elle actuellement et dans le passé ?
- Que savons-nous des lieux où cette personne passe son temps? Ces endroits sont-ils les mêmes l'été et l'hiver?
- Le cas échéant, quels éléments de l'outil VI-SPDAT ou SPDAT ont affiché une acuité plus faible?
- Partagez les liens du diagramme circulaire :
 - Cercle de l'intimité (animal de compagnie, compagnon ou compagne, être cher)
 - Cercle de l'amitié
 - Cercle de la participation (bénévolat/emploi rémunéré, participation à des programmes?)
 - Cercle de l'échange (relations professionnelles, p. ex. des accompagnateurs)
- Quelles mesures ont été testées? Quand cela a-t-il été tenté? Un apprentissage depuis? Devrait-on essayer à nouveau?
- Quelles mesures n'ont pas encore été testées? Pourquoi?

Réfléchir aux points forts :

- Quels sont les points forts identifiés? (p. ex., les points ci-dessus. De quelle façon cette personne a-t-elle organisé sa vie ou ses décisions pour rester en vie jusqu'ici? Qu'a-t-elle fait pour démontrer qu'elle défendait ses propres intérêts? Par exemple, l'entêtement peut être une force.)
- Qu'avons-nous observé chez cette personne et qui pourrait contribuer à faire progresser sa situation vers le logement?

Quels sont les deux ou trois points (p. ex. des forces, des liens) principaux concernant cette personne sur lesquels nous devrions nous concentrer?

Comment pourrions-nous...

- Mobiliser cette personne au moyen de ses liens personnels?
 - Quelles sont les idées qui viennent à l'esprit? Des endroits? Des personnes?

- Qui assurera le suivi de chaque mesure à prendre?
- Mobiliser cette personne en misant sur ses forces?
- Mobiliser cette personne en développant la confiance?

Plan d'action

- Quelles démarches tenterons-nous? Qui assumera la responsabilité de chaque mesure?