

## Exemples de priorisation de communautés

Vous trouverez ci-dessous six exemples de priorisation pour l'accès coordonné tirés de diverses communautés (région de Durham, Fort McMurray, Kawartha Haliburton, Moncton, Peterborough et région de Waterloo). Chacun d'entre eux présente des visualisations et des approches différentes de priorisation. Pour plus d'informations sur la priorisation, consultez le Guide sur la fiche d'évaluation de l'accès coordonné.

### Région de Durham (consultez le [Guide sur le processus du système d'accès coordonné](#) (en anglais))

Le système de soutien aux personnes en situation d'itinérance de la région de Durham a identifié des indicateurs clés qui détermineront la place d'une personne sur la liste de priorités par nom.

#### Jeunes

Le critère des jeunes dans la priorisation est utilisé lorsque l'opportunité de logement provient d'un fournisseur de logement ou d'un programme de logement spécifique aux jeunes.

Les principaux indicateurs identifiés pour les jeunes par ordre de priorité sont les suivants : 1) en situation d'itinérance chronique, 2) âge, 3) trimorbidité, 4) antécédents de traumatisme ou d'abus et 5) conditions actuelles d'hébergement.

Niveau de priorité		En situation d'itinérance chronique*	Âge (16-24)	Trimorbidité**	Historique de traumatismes / d'abus	Conditions actuelles d'hébergement
1	Élevé	x	Par ordre croissant	x	x	Sans abri
	Bas	x	Par ordre croissant	x	x	Abri d'urgence/ hébergement temporaire
2	Élevé	x	Par ordre croissant	x	..	Sans abri
	Bas	x	Par ordre croissant	x	..	Abri d'urgence/ hébergement temporaire
	Élevé	x	Par ordre croissant	..	..	Sans abri

\*Les jeunes qui ont été en situation d'itinérance pendant 6 mois ou plus au cours de la dernière année **OU** qui ont connu 4 périodes d'itinérance au cours des 3 dernières années

\*\*La trimorbidité est la présence de problèmes de santé mentale, de santé physique et de toxicomanie

## Adultes célibataires

Les principaux indicateurs identifiés pour les adultes célibataires par ordre de priorité sont les suivants : 1) en situation d'itinérance chronique, 2) trimorbidité, 3) niveaux de gravité de la situation, 4) âge et 5) durée de la situation d'itinérance.

Niveau de priorité		En situation d'itinérance chronique*	Trimorbidité**	Niveaux de gravité de la situation	Âge	Durée de la situation d'itinérance
1	Élevé	x	x	Par ordre décroissant	Aîné (60+)	Par ordre décroissant
	Bas	x	x	Par ordre décroissant	Adulte (59 ou moins)	Par ordre décroissant
2	Élevé	x	..	Par ordre décroissant	Aîné (60+)	Par ordre décroissant
	Bas	x	..	Par ordre décroissant	Adulte (59 ou moins)	Par ordre décroissant

\*L'itinérance chronique est définie comme une personne ou une famille qui est actuellement en situation d'itinérance et qui l'a été pendant : un total de 6 mois (180 jours) au cours de la dernière année OU des périodes récurrentes d'itinérance au cours des 3 dernières années, avec une durée cumulée de 18 mois (546 jours).

\*\*La trimorbidité est la présence de problèmes de santé mentale, de santé physique et de toxicomanie

## Familles

Les principaux indicateurs identifiés pour les familles par ordre de priorité sont les suivants : 1) en situation d'itinérance chronique, 2) trimorbidité, 3) regroupement familial, 4) durée de la situation d'itinérance, et 5) monoparentalité.

Niveau de priorité	En situation d'itinérance chronique*	Trimorbidité**	Regroupement familial***	Durée de la situation d'itinérance	Monoparentalité
1	x	x	x	Par ordre décroissant	x
2	x	x	x	Par ordre décroissant	..
3	x	x	..	Par ordre décroissant	..
4	x	..	..	Par ordre décroissant	..
5	..	..	..	Par ordre décroissant	..

\*Les familles qui sont actuellement en situation d'itinérance et qui l'ont été pendant : un total de 6 mois (180 jours) au cours de la dernière année OU des périodes récurrentes d'itinérance au cours des 3 dernières années, avec une durée cumulée de 18 mois (546 jours)

\*\*La trimorbidité est la présence de problèmes de santé mentale, de santé physique et de toxicomanie

\*\*\*On parle de regroupement familial lorsque le manque de logement stable a un impact direct sur la capacité d'une famille à vivre ensemble (c'est-à-dire que l'obtention d'un logement entraîne la réunification de la famille ou permet à la famille de continuer à vivre ensemble). Voir la version canadienne 2.0 du VI-SPDAT pour la famille, questions 32 et 33

## Notes

En cas d'égalité, la date d'admission de la personne ou de la famille sur la liste par nom sera utilisée comme critère de départage dans l'ordre croissant (c'est-à-dire que la personne ou la famille dont la date d'admission est la plus ancienne aura la priorité).

Les critères de priorisation seront revus au moins une fois par an, en consultation avec la communauté. Les facteurs autres que ceux énumérés dans la politique de priorisation ne peuvent être utilisés.

Dernière révision : 24 février 2021

# Fort McMurray (Guide de l'accès coordonné (en anglais): Annexe L)

## Logement d'abord

Priorité 1 – Élevée (Personnes en situation d'itinérance chronique dormant dans la rue)		
Personnes en situation d'itinérance chronique	Personnes sans-abri non hébergées dormant principalement dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des campements isolés</li> <li>▪ des espaces publics</li> <li>▪ des véhicules</li> </ul>	Trimorbide <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes de santé mentale</li> <li>▪ Problèmes de santé physique</li> <li>▪ Toxicomanie</li> </ul>
Triées par : les conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, le résultat VI-SPDAT, la trimorbidité et la date d'ajout à la liste.		

Priorité 2 – Élevée (Usagers chroniques des hébergements d'urgence)		
Personnes en situation d'itinérance chronique	Personnes sans-abri non hébergées dormant principalement dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des refuges d'urgence</li> <li>▪ des refuges de courte durée</li> </ul>	Trimorbide <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes de santé mentale</li> <li>▪ Problèmes de santé physique</li> <li>▪ Toxicomanie</li> </ul>
Triées par : les conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, le résultat VI-SPDAT, la trimorbidité et la date d'ajout à la liste.		

Priorité 3 – Basse (Usagers chroniques de couch surfing dangereux)		
Personnes en situation d'itinérance chronique	Dormant principalement dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des situations de <i>couch surfing</i> à court terme qui sont jugées dangereuses en raison d'activités criminelles ou de violence domestique</li> </ul>	Trimorbide <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes de santé mentale</li> <li>▪ Problèmes de santé physique</li> <li>▪ Toxicomanie</li> </ul>
Triées par : les conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, le résultat VI-SPDAT, la trimorbidité et la date d'ajout à la liste.		

Priorité 4 – Basse (Usagers chroniques d'hébergement dans des établissements)		
Personnes en situation d'itinérance chronique	Dormant principalement dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ un établissement qui n'est pas conçu comme un lieu de vie permanent, par exemple un centre de désintoxication, un hôpital, une prison, etc.</li> </ul>	Trimorbide <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes de santé mentale</li> <li>▪ Problèmes de santé physique</li> <li>▪ Toxicomanie</li> </ul>
Triées par : les conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, le résultat VI-SPDAT, la trimorbidité et la date d'ajout à la liste.		

Priorité 5 – Basse (Usagers chroniques de chambres d'hôtel)		
---	--	--

Personnes en situation d'itinérance chronique	Dormant principalement dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ une chambre d'hôtel ou de motel qui n'est pas conçue comme un lieu de vie permanent</li> </ul>	Trimorbide <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes de santé mentale</li> <li>▪ Problèmes de santé physique</li> <li>▪ Toxicomanie</li> </ul>
Triées par : les conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, le résultat VI-SPDAT, la trimorbidité et la date d'ajout à la liste.		

<b>Priorité 5 – Basse (Usagers chroniques de <i>couch surfing</i> sécuritaire)</b>		
Personnes en situation d'itinérance chronique	Dormant principalement dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des situations de <i>couch surfing</i> à court terme qui sont considérées comme sûres en raison de l'absence d'activités criminelles ou de violence domestique</li> </ul>	Trimorbide <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes de santé mentale</li> <li>▪ Problèmes de santé physique</li> <li>▪ Toxicomanie</li> </ul>
Triées par : les conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, le résultat VI-SPDAT, la trimorbidité et la date d'ajout à la liste.		

## Relogement rapide

Priorité 1 – Élevée (Personnes en situation d'itinérance épisodique dormant dans la rue)		
Personnes en situation d'itinérance épisodique	Personnes sans-abri non hébergées dormant principalement dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des campements isolés</li> <li>▪ des espaces publics</li> <li>▪ des véhicules</li> </ul>	Trimorbide <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes de santé mentale</li> <li>▪ Problèmes de santé physique</li> <li>▪ Toxicomanie</li> </ul>
Triées par : les conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, le résultat VI-SPDAT, la trimorbidité et la date d'ajout à la liste.		

Priorité 2 – Élevée (Usagers épisodiques des hébergements d'urgence)		
Personnes en situation d'itinérance épisodique	Personnes sans-abri non hébergées dormant principalement dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des refuges d'urgence</li> <li>▪ des refuges de courte durée</li> </ul>	Trimorbide <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes de santé mentale</li> <li>▪ Problèmes de santé physique</li> <li>▪ Toxicomanie</li> </ul>
Triées par : les conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, le résultat VI-SPDAT, la trimorbidité et la date d'ajout à la liste.		

Priorité 3 – Basse (Usagers épisodiques de couch surfing dangereux)		
Personnes en situation d'itinérance épisodique	Dormant principalement dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ des situations de <i>couch surfing</i> à court terme qui sont jugées dangereuses en raison d'activités criminelles ou de violence domestique</li> </ul>	Trimorbide <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes de santé mentale</li> <li>▪ Problèmes de santé physique</li> <li>▪ Toxicomanie</li> </ul>
Triées par : les conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, le résultat VI-SPDAT, la trimorbidité et la date d'ajout à la liste.		

Priorité 4 – Basse (Usagers épisodiques d'hébergement dans des établissements)		
Personnes en situation d'itinérance épisodique	Dormant principalement dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ comme un lieu de vie permanent, par exemple un centre de désintoxication, un hôpital, une prison, etc.</li> </ul>	Trimorbide <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes de santé mentale</li> <li>▪ Problèmes de santé physique</li> <li>▪ Toxicomanie</li> </ul>
Triées par : les conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, le résultat VI-SPDAT, la trimorbidité et la date d'ajout à la liste.		

Priorité 5 – Basse (Usagers épisodiques de chambres d'hôtel)		
Personnes en situation d'itinérance épisodique	Dormant principalement dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ une chambre d'hôtel ou de motel qui n'est pas conçue comme un lieu de vie permanent</li> </ul>	Trimorbide <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes de santé mentale</li> <li>▪ Problèmes de santé physique</li> <li>▪ Toxicomanie</li> </ul>

Triées par : les conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, le résultat VI-SPDAT, la trimorbidité et la date d'ajout à la liste.

**Priorité 5 – Basse (Usagers épisodiques de *couch surfing* sécuritaire)**

Personnes en situation d'itinérance épisodique	Dormant principalement dans : <ul style="list-style-type: none"><li>des situations de <i>couch surfing</i> à court terme qui sont considérées comme sûres en raison de l'absence d'activités criminelles ou de violence domestique</li></ul>	Trimorbide <ul style="list-style-type: none"><li>Problèmes de santé mentale</li><li>Problèmes de santé physique</li><li>Toxicomanie</li></ul>
--	--	---

Triées par : les conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, le résultat VI-SPDAT, la trimorbidité et la date d'ajout à la liste.

## **Kawartha/Haliburton (voir [Guide sur le processus du système d'entrée coordonné](#) (en anglais))**

Le système de services pour le logement et l'itinérance a identifié six priorités clés selon lesquelles tous les aiguillages vers la LPN seront classés.

Pour chaque priorité, les règles suivantes seront appliquées pour déterminer le placement des personnes sur la liste :

- Les personnes et les familles qui vivent à l'extérieur ou dans la rue seront prioritaires
- Les personnes qui présentent une tri-orbidité, c'est-à-dire des problèmes de santé mentale, de santé physique et de toxicomanie, seront prioritaires
- Dans chaque niveau de priorité, les personnes ayant obtenu les résultats les plus élevés au VI-SPDAT seront prioritaires
- S'il y a toujours égalité après l'application des règles ci-dessus, les personnes qui sont sur la LPN depuis plus longtemps auront la priorité. Si les personnes ont été ajoutées à la même date, les deux noms seront proposés au fournisseur de logement pour qu'il prenne une décision.

En outre, une opportunité de jumelage sur quatre provenant de la LPN impliquera de donner la priorité aux jeunes âgés de 16 à 24 ans et ceux-ci auront la priorité sur les autres groupes d'âge dans leur niveau de priorité. Dans ce cas, le fournisseur de services sera tenu de prendre un jeune, sauf si cela entre en conflit avec ses critères d'admissibilité. Si tel est le cas, le jeune sera prioritaire pour la prochaine ressource disponible.

**Tableau 1** : Priorisation et critères de sélection

Niveau	Type d'itinérance	Âge	Situation actuelle	Trimorbidité	Résultat VI-SPDAT	Admission
Priorité 1	Personne en situation d'itinérance chronique*	Tous	Dort dehors	Oui	Par ordre décroissant	Du plus ancien au plus récent
Priorité 2	Personne en situation d'itinérance chronique*	Tous	Dort dehors	Non	Par ordre décroissant	Du plus ancien au plus récent
Priorité 3	Personne en situation d'itinérance chronique*	Tous	Hébergée**	Oui	Par ordre décroissant	Du plus ancien au plus récent
Priorité 4	Personne en situation d'itinérance chronique*	Tous	Hébergée	Non	Par ordre décroissant	Du plus ancien au plus récent
Priorité 5	Personne qui n'est pas en situation d'itinérance chronique*	Tous	N'importe où à CKL ou Haliburton	Oui	Par ordre décroissant	Du plus ancien au plus récent



Niveau	Type d'itinérance	Âge	Situation actuelle	Trimorbidité	Résultat VI-SPDAT	Admission
Priorité 6	Personne qui n'est pas en situation d'itinérance chronique*	Tous	N'importe où à CKL ou Haliburton	Non	Par ordre décroissant	Du plus ancien au plus récent

**\*Note** – L'itinérance chronique est définie comme une personne ou une famille qui est actuellement sans-abri et qui l'a été pendant plus de 6 mois cumulés au cours des 12 derniers mois.

**\*\*Note** – Le terme « hébergée » désigne les personnes qui bénéficient d'un abri d'urgence ou d'un logement temporaire. (Voir l'annexe A : Définition canadienne de l'itinérance).

Pour de plus amples informations, consultez l'annexe M : Priorisation et critères de sélection de la liste par nom de CKL-H.

**Moncton (Priorisation dynamique) (voir [Guide sur le système d'entrée coordonnée](#) (en anglais) p.10 et 18)**

**Annexe C**

Liste des priorités pour les personnes qui vivent en situation d'itinérance à Moncton

Les clients seront classés et servis dans cet ordre :	CHRONIQUE *PRIORITÉ DE FINANCEMENT*	AUTOCHTONE *PRIORITÉ DE FINANCEMENT*	DORT DANS LA RUE OU COUCH SURFING DANGEREUX	PROBLÈME DE SANTÉ MENTALE, PHYSIQUE OU DE TOXICOMANIE (TRIMORBI DE)	HÉBERGÉE	ENCEINTE / ATTEND UN ENFANT	MOINS DE 24 ANS OU PLUS DE 60 ANS
1 <sup>er</sup> servi	🏠	🏠	🏠	🏠	🏠	🏠	🏠
2 <sup>e</sup> servi	🏠	🏠	🏠	🏠	🏠	🏠	
3 <sup>e</sup> servi	🏠	🏠	🏠	🏠	🏠		
4 <sup>e</sup> servi	🏠	🏠	🏠	🏠			
5 <sup>e</sup> servi	🏠	🏠	🏠				

\* LES ÉLÉMENTS CI-DESSUS PEUVENT ENSUITE ÊTRE FILTRÉS PAR LE RÉSULTAT VI-SPDAT \*

Imaginons maintenant qu'une unité se libère et qu'elle soit appropriée pour les clients du logement avec services d'accompagnement, du premier logement ou de la gestion intensive de cas et que nous devons faire correspondre les clients à cette unité. Nous prendrons tous les clients de la liste de l'Équipe de révision de l'évaluation du logement (HART en anglais) qui correspondent à toutes les catégories et font partie du **groupe des premiers servis** et cette liste de clients sera remise au fournisseur de logement. À ce stade, tous les facteurs sont relativement égaux pour les clients du premier groupe desservi, et le fournisseur de logement est donc libre de choisir n'importe quel client de cette liste. Si la liste est trop longue (10 noms ou plus), nous appliquerons le filtrage additionnel ci-dessous afin que le groupe 1 soit priorisé dans l'ordre convenu par la communauté de Moncton.

LE GROUPE DES PREMIERS SERVIS EST PRIORISÉ DANS CET ORDRE :	PERSONNE EN SITUATION D'ITINÉRANCE CHRONIQUE	SITUATION	VI-SPDAT
1	OUI	DORT DANS LA RUE OU COUCH SURFING DANGEREUX	13+
2	OUI	DORT DANS LA RUE OU COUCH SURFING DANGEREUX	9-12
3	OUI	HÉBERGÉE	13+
4	OUI	HÉBERGÉE	9-12

*Par ailleurs, si aucun client de la liste HART ne correspond à toutes les catégories du premier groupe desservi, nous passons au deuxième groupe desservi et continuons le processus. Cette méthode de priorisation dynamique nous permettra non seulement de nous concentrer sur le logement des clients dans un ordre plus stratégique, mais aussi de donner aux fournisseurs de logement plus de choix que si nous leur donnions seulement 1 ou 2 noms chaque fois qu'une unité est disponible.*

## **Peterborough (Priorisation dynamique) (voir les documents (en anglais) : [www.bit.ly/PTBO\\_homelessness](http://www.bit.ly/PTBO_homelessness))**

### **Accès au logement et aux services de soutien**

Le système d'accès coordonné dépend de ressources dédiées au logement et à l'accompagnement pour servir les personnes et les familles en situation d'itinérance. Le système d'accès coordonné de Peterborough s'efforcera d'établir des relations avec les partenaires communautaires afin de s'assurer que les ressources sont équipées pour servir les personnes en situation d'itinérance, peu importe le type d'itinérance.

Les ressources dédiées au système incluront (sans s'y limiter) :

- des soutiens du programme Logement maintenant (*Housing Now*)
- des logement avec services d'accompagnement en matière de santé mentale et de toxicomanie
- des suppléments au loyer (liés ou non à des services d'accompagnement)
- des solutions de logement permanent avec services d'accompagnement
- des services de gestion de cas

Chacune de ces ressources a un ensemble de critères d'admissibilité. Ces critères d'admissibilité permettront de s'assurer que les personnes et les familles sont uniquement jumelées aux ressources qui les aideront le mieux à régler leur situation d'itinérance.

### **Priorité d'accès**

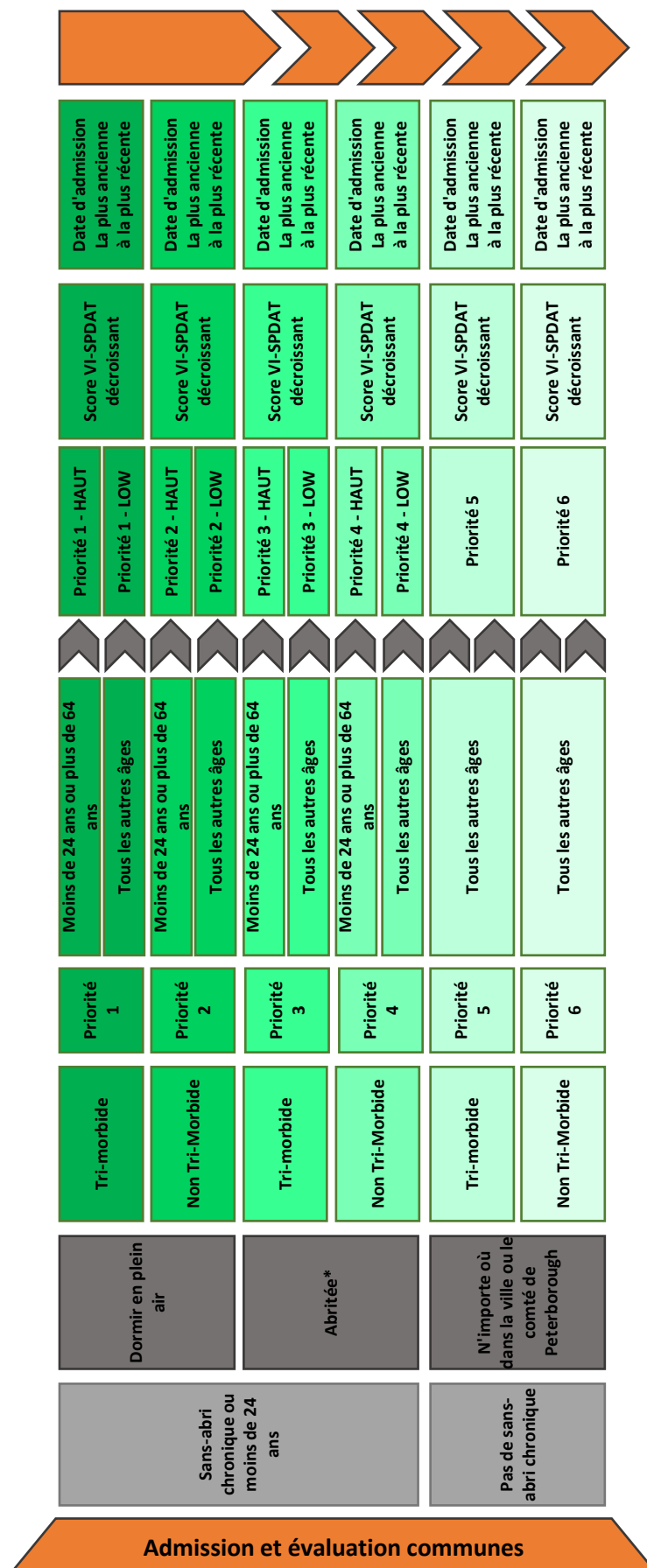
Le système de services de soutien au logement et aux personnes sans-abri a identifié des indicateurs clés qui aideront à déterminer la place d'un individu sur la liste de priorités par nom : chronicité, conditions actuelles d'hébergement pour la nuit, trimorbidité, groupe d'âge, résultat VI-SPDAT et date d'admission.

À l'aide de ces indicateurs, les personnes et les familles sans-abri seront classées en six priorités qui détermineront l'ordre de la liste. Les jeunes de moins de 25 ans seront inclus dans les personnes en situation d'itinérance chronique, quelle que soit la durée de leur situation d'itinérance.

Niveau de priorité	Chronicité	Conditions actuelles d'hébergement pour la nuit	Trimorbide	Âge	Résultat VI-SPDAT	Date d'admission
<b>1 ÉLEVÉ</b>	Personne en situation d'itinérance chronique	Dort à l'extérieur	Oui	16-24 ou 65 et +	Par ordre décroissant	Par ordre décroissant
<b>1 BAS</b>	Personne en situation d'itinérance chronique	Dort à l'extérieur	Oui	Tous les autres groupes d'âge	Par ordre décroissant	Par ordre décroissant
<b>2 ÉLEVÉ</b>	Personne en situation d'itinérance chronique	Dort à l'extérieur	Non	16-24 ou 65 et +	Par ordre décroissant	Par ordre décroissant
<b>2 BAS</b>	Personne en situation d'itinérance chronique	Dort à l'extérieur	Non	Tous les autres groupes d'âge	Par ordre décroissant	Par ordre décroissant
<b>3 ÉLEVÉ</b>	Personne en situation d'itinérance chronique	Hébergée*	Oui	16-24 ou 65 et +	Par ordre décroissant	Par ordre décroissant
<b>3 BAS</b>	Personne en situation d'itinérance chronique	Hébergée	Oui	Tous les autres groupes d'âge	Par ordre décroissant	Par ordre décroissant
<b>4 ÉLEVÉ</b>	Personne en situation d'itinérance chronique	Hébergée	Non	16-24 ou 65 et +	Par ordre décroissant	Par ordre décroissant
<b>4 BAS</b>	Personne en situation d'itinérance chronique	Hébergée	Non	Tous les autres groupes d'âge	Par ordre décroissant	Par ordre décroissant
<b>5</b>	Personne qui n'est pas en situation d'itinérance chronique	Toute personne en situation d'itinérance	Oui	Tous les groupes d'âge	Par ordre décroissant	Par ordre décroissant
<b>6</b>	Personne qui n'est pas en situation d'itinérance chronique	Toute personne en situation d'itinérance	Non	Tous les groupes d'âge	Par ordre décroissant	Par ordre décroissant

\*Note – Le terme « hébergée » fait référence aux personnes qui sont hébergées en urgence ou provisoirement.

\*\*Note – L'itinérance chronique est définie comme une personne ou une famille qui est actuellement sans-abri et qui l'a été pendant 180 jours cumulés au cours des 12 derniers mois.



## Remplir les places libres

Lorsqu'une ressource dédiée au logement ou à l'accompagnement devient disponible, les étapes suivantes sont suivies pour informer un client qu'une opportunité de logement s'offre à lui :

1. Le coordonnateur de la liste de priorités par nom filtrera la liste de priorités par nom pour n'inclure que les personnes admissibles à la ressource disponible
2. Quatre (4) noms seront pris en haut de la liste, qui est ordonnée selon le tableau de priorité
3. Les noms seront transmis au fournisseur de logement et/ou de soutien
4. Le personnel d'accompagnement et/ou du logement destinataire choisira une personne ou une famille dans la liste de quatre noms fournie
5. Le personnel du logement et/ou du service d'accompagnement destinataire prendra contact avec la personne ou la famille et lui proposera le logement et/ou les services de soutien disponibles
6. Si la personne ou la famille accepte l'offre de logement et/ou de soutien, des mesures appropriées seront prises pour mettre à jour et compléter un plan de soins, conclure un accord d'aiguillage avec le propriétaire, au besoin, et mettre la personne ou la famille en contact avec d'autres services (p. ex. fiduciaire, santé, alimentation)
7. Si la personne ou la famille n'accepte pas le logement ou les services de soutien offerts, elle restera sur la liste sans pénalité et l'organisation choisira une autre personne ou famille dans la liste initiale de quatre noms pour lui offrir le logement et/ou les services

Le délai maximum pendant lequel le système recherche une personne avant de renvoyer un rapport est de 14 jours. Les fournisseurs de services de logement et d'accompagnement doivent faire tout leur possible pour localiser la personne ou la famille afin de la mettre en contact avec le logement et/ou le soutien disponibles, y compris la consultation et la collaboration avec d'autres partenaires communautaires.

Si le délai de 14 jours est atteint et que l'organisme du logement et/ou de soutien destinataire n'a toujours pas réussi à loger la personne, il passera à la personne suivante sur la liste de quatre noms et contactera le coordonnateur de la liste de priorités par nom pour faire le point. Le coordonnateur mettra la liste à jour en conséquence et les organismes appropriés chercheront à s'impliquer auprès de la personne si et quand elle renouera avec le système. Si le système perd le contact avec un client pendant 90 jours, qu'il ait déménagé ou qu'il se soit désengagé, ce dernier passera au statut « inactif » sur la liste.

Au besoin, consultez le processus de résolution des litiges en annexe si des désaccords surviennent entre les fournisseurs de services au cours de ce processus.

Le système d'accès coordonné fonctionne selon le principe que les ménages et les propriétaires ont le choix lorsqu'il s'agit de combler des places libres. S'il n'y a qu'un seul ménage proposé par le coordonnateur de la liste de priorités par nom pour combler la place libre, le fournisseur de services ou le propriétaire qui a affecté la ressource doit choisir ce ménage ou fournir une déclaration écrite au gestionnaire du programme des services sociaux pour les personnes sans-abri expliquant pourquoi il n'a pas été choisi.

**Région de Waterloo (Niveaux de gravité décroissants) (voir [Protocole de priorisation et jumelage](#) et [Cadre de travail du PATHS](#) (en anglais))**

**Priorisation dans la région de Waterloo**

Catégorie	Niveau 3 : Services de soutien à domicile (à court terme)	Niveau 4 : Services de soutien à domicile (à plus long terme) et Logement avec services de soutien
<b>(A)</b> Niveaux de gravité et situation d'itinérance chronique	<p align="center"><b>Niveau de gravité moyen</b></p> <p>Jeunes : 4-9 (VI-SPDAT) ; 13-33 (SPDAT)</p> <p>Adultes : 4-9 (VI-SPDAT) ; 13-33 (SPDAT)</p> <p>Familles : 4-8 (VI-SPDAT) ; 20-53 (SPDAT) ET</p> <p align="center"><b>situation d'itinérance chronique</b></p>	<p align="center"><b>Niveau de gravité élevé</b></p> <p>Jeunes : 10+ (VI-SPDAT) ; 34+ (SPDAT)</p> <p>Adultes : 10+ (VI-SPDAT) ; 34+ (SPDAT)</p> <p>Familles : 9+ (VI-SPDAT) ; 54+ (SPDAT) ET</p> <p align="center"><b>situation d'itinérance chronique</b></p>
<b>(B)</b> Vulnérabilités spécifiques	<p align="center"><b>Trimorbidité</b></p> <p>Présence d'un problème de santé physique, de santé mentale et de toxicomanie. Documenté dans le champ "bien-être" du SPDAT.</p>	
	<p align="center"><b>Risque élevé</b></p> <p>Implication dans des situations abusives, à haut risque et/ou d'exploitation. Documenté dans le champ "implication dans des situations à risque élevé et/ou d'exploitation" du SPDAT.</p>	
	<p align="center"><b>Liste de sécurité critique</b></p> <p>La personne figure sur la liste de sécurité critique lorsque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elle a épuisé la plupart des possibilités d'hébergement dans la communauté ;</li> <li>• elle a des restrictions de service de la plupart ou de tous les abris d'urgence ; et</li> <li>• elle court un risque élevé de mourir</li> </ul>	
<b>(C)</b> Historique de logement	<p align="center"><b>Durée de la période sans logement permanent</b></p> <p>Le temps écoulé depuis son inscription sur la liste par nom.</p> <p>Les personnes sans-abri et celles qui dorment dans des refuges d'urgence sont prioritaires par rapport aux personnes en situation d'itinérance non visible.</p>	



### 2.3.7 Jumeler les ménages aux places libres, puis établir des priorités à l'aide d'un protocole normalisé

Lorsqu'une place se libère (à partir de la liste par ressource du PATHS), deux choses se produisent. Tout d'abord, les personnes figurant sur la liste des personnes prêtes à recevoir une offre sont filtrées afin de s'assurer que seules les personnes susceptibles de correspondre au fournisseur de services sont prises en considération pour une offre.

Deux questions guident ce processus :

1. Le ménage répond-il aux critères d'admissibilité « secondaires » spécifiques à cette place vacante ?
2. Le ménage a-t-il exprimé son intérêt pour cette place libre ?

Si la réponse à ces deux questions est positive, le ménage est considéré comme pouvant être jumelé à l'offre d'aide au logement et il est inclus dans le processus de priorisation. La liste des ménages jumelés est ensuite classée à l'aide de facteurs définis et convenus. C'est-à-dire que des facteurs spécifiques sont utilisés pour déterminer comment les personnes seront classées pour une offre – de la plus haute priorité à la plus basse priorité. Les ménages les plus prioritaires ont accès aux ressources avant les ménages moins prioritaires. Les personnes ayant des besoins de services et des niveaux de vulnérabilité plus élevés sont soutenues pour mettre fin à leur situation d'itinérance avant celles ayant des besoins de services et des niveaux de vulnérabilité plus faibles. Voir la section 2.3.8 pour plus d'informations sur les facteurs utilisés localement dans le processus PATHS. Le processus de priorisation doit être transparent et documenté dans un protocole. Pour plus de justice et d'équité, les règles doivent être appliquées de manière cohérente dans toute la zone géographique et pour toutes les populations. La meilleure pratique consiste également à soutenir le processus de priorisation par un engagement fort et un accompagnement dans les services (par exemple, un rôle spécialisé du personnel qui travaille en partenariat avec le personnel qui a des relations existantes avec les personnes en attente sur la liste PATHS), des conférences de cas (par exemple, pour soutenir la résolution de problèmes créative) et des données sur les entrées et les sorties (par exemple, en utilisant des tableaux de bord de données pour comparer les tendances dans le temps par différents groupes). Voir la section 2.3.10 pour plus d'informations sur les plans visant à incorporer ces meilleures pratiques dans le processus local PATHS.

### 2.3.8 Prioriser les ménages à inviter en utilisant un protocole normalisé

La matrice utilisée pour déterminer comment les ménages qui ont été jumelés à un logement vacant sont classés pour recevoir une invitation est au cœur du processus de priorisation. Cette matrice constitue le fondement du protocole de priorisation. Grâce à une consultation communautaire, trois populations prioritaires ont été confirmées pour le système local de stabilité du logement :

- **Première priorité** – les personnes dont les besoins sont plus importants et qui sont confrontées à une situation d'itinérance chronique. Le fait de donner la priorité aux personnes ayant des besoins plus importants est largement reconnu comme une pratique exemplaire en Amérique du Nord. La priorité accordée à l'itinérance chronique est une orientation stratégique de la province.
- **Deuxième priorité** – les personnes très vulnérables et moins aptes à survivre à l'itinérance, c'est-à-dire les personnes souffrant de handicaps multiples (problèmes de santé mentale, de santé physique et de toxicomanie), les personnes impliquées dans des situations à haut risque et d'exploitation qui mettent leur sécurité en danger (la leur et celle des autres) et/ou les personnes qui ont épuisé la plupart de leurs options d'hébergement dans la région de Waterloo et qui n'ont nulle part où aller qui soit sûr et convenable.

- **Troisième priorité** – les personnes qui vivent sans logement depuis le plus longtemps ; les personnes vivant dans des endroits sans abri et/ou dans des refuges d'urgence sont prioritaires.

### **2.3.9 Aiguiller vers les fournisseurs de services en utilisant un protocole normalisé**

Les protocoles d'aiguillage décrivent comment les personnes sont invitées à considérer une offre après les processus de jumelage et de priorisation. Il s'agit pour le fournisseur de services d'entrer en contact avec le ménage et de faire une offre de soutien, généralement lors d'une réunion. Le fournisseur de services qui propose le soutien contacte généralement le travailleur qui a soutenu le ménage par le biais du processus d'accès coordonné, et ce travailleur aide à organiser une réunion. Dans le cas d'une offre d'aide au logement avec services, le protocole d'aiguillage comprend une visite du bâtiment. Une exploration plus approfondie des besoins et des préférences en matière de services fait partie de la conversation. Ces informations permettent d'élaborer le plan de soutien, dont l'objectif initial est d'assurer une période d'emménagement réussie pour la personne ou la famille.

Au niveau local, le processus d'aiguillage est décrit dans un accord d'aide au logement qui comprend plusieurs parties (par exemple, l'invitation, la visite/entrevue, les suivis, l'admission et les transitions d'emménagement). Le résultat final est l'acceptation ou le refus de l'offre d'aide au logement. Les ménages ne sont jamais « écartés » de ce processus en raison de problèmes perçus en matière de besoins de services, y compris, mais sans s'y limiter : le manque d'intérêt à recevoir des services autres que la coordination de l'aide au logement et les visites à domicile ; la toxicomanie ; les problèmes de santé mentale ; les antécédents de violence familiale ; les antécédents d'éviction ou de mauvais crédit ; les violations de bail ou les antécédents de non-titulaire de bail ; le casier judiciaire ; l'orientation sexuelle ; et/ou l'identité des Premières nations, des Métis ou des Inuits. L'intention est plutôt de résoudre le problème de la façon dont les besoins peuvent être satisfaits par le fournisseur de services, d'identifier un cercle de soutien existant et d'explorer les nouveaux soutiens qui devraient être coordonnés dans le cadre d'un plan de soutien.

### **2.3.10 Résoudre les problèmes en utilisant des stratégies de conférence de cas et en s'appuyant sur des données**

Les conférences de cas offrent un forum pour la résolution de problèmes spécialisés tout au long du processus PATHS. Il s'agit d'une stratégie flexible qui permet de créer et de mettre en œuvre des stratégies d'engagement spécifiques aux personnes, en éliminant les obstacles à l'obtention d'un soutien au logement, une personne ou une famille à la fois. Grâce à la conférence de cas, les vulnérabilités, les complexités et les facteurs de risque uniques des personnes sont explorés dans un espace ouvert avec les fournisseurs de services et les partenaires du système qui ont des relations ou des connexions existantes avec le ménage, ainsi que d'autres personnes qui souhaitent contribuer au processus. Les partenaires PATHS et d'autres partenaires du système (tels que des représentants des hôpitaux locaux, de la police ou du système de santé mentale et de toxicomanie) se réunissent au besoin pour générer de nouvelles idées et approfondir la réflexion sur des moyens innovants pour mettre fin à l'itinérance des personnes engagées dans le processus PATHS qui font face à des obstacles (par exemple, être jumelé, être priorisé ou passer à l'étape de l'offre dans le cadre d'un accord d'aide au logement) ou qui attendent plus longtemps que d'autres personnes ayant des besoins similaires. Les conférences de cas peuvent également se concentrer sur les problèmes d'accès (par exemple, l'inscription sur la liste par nom ou la liste PATHS) et sur le soutien des personnes en attente d'une offre (par exemple, par le biais de plans de sécurité critique). L'approche générale consiste à tenter de résoudre les problèmes en interne (par exemple, en discutant de manière informelle entre les fournisseurs de services de stabilité du logement) avant de demander aux autres partenaires du système

de participer à des conférences de cas ou à une autre intervention (par exemple, un service de résolution ou une table des connectivités).

Les données sont utilisées pour soutenir la résolution des problèmes dans la mesure du possible. Par exemple, les données relatives au jumelage et à la priorisation sont examinées au fil du temps pour s'assurer que les personnes en attente d'une aide au logement sont représentées de manière proportionnelle de diverses manières. Deux catégories présentent un intérêt particulier dans cette analyse : **(1)** par niveaux de gravité et **(2)** par différents types de ménages/groupes de population. Chacune est décrite plus en détail ci-dessous.

1. **Niveaux de gravité moyen ou élevé** : Le nombre de personnes présentant un niveau de gravité moyen à élevé qui sont logées par le biais du processus PATHS devrait correspondre à la demande relative pour chaque type de ressource sur la liste PATHS. En d'autres mots, les résultats en matière de logement au fil du temps ne devraient pas conduire à un nombre disproportionné de personnes à un niveau de gravité moyen par rapport à celles à un niveau de gravité élevé qui sont en attente. Le défi consiste à offrir suffisamment d'aide au logement à court terme aux personnes présentant un niveau de gravité moyen pour qu'elles ne deviennent pas plus vulnérables et ne « deviennent pas » en situation d'itinérance chronique pendant qu'elles attendent, tout en logeant suffisamment de personnes présentant un niveau de gravité élevé qui sont déjà en situation d'itinérance chronique avant que leur situation ne devienne plus critique. Tant que les systèmes n'auront pas la capacité suffisante pour atteindre et maintenir un zéro fonctionnel de l'itinérance, il s'agira d'un problème permanent à gérer.
2. **Types de ménages/groupes de population** : Le nombre de jeunes, d'adultes célibataires, de familles et de personnes qui s'identifient comme membres des Premières nations, Métis ou Inuits qui sont logés par l'entremise du processus PATHS devrait tendre vers l'objectif d'avoir le même nombre proportionnel de personnes sur la liste PATHS que celui qui existe dans l'ensemble de la région de Waterloo (par exemple, selon le recensement le plus récent ou une autre source de données). Autrement dit, les résultats en matière de logement au fil du temps au sein de chaque groupe ne devraient pas mener à un nombre disproportionné de jeunes, d'adultes célibataires, de familles ou de personnes qui s'identifient comme membres des Premières nations, Métis ou Inuits qui sont en attente par rapport au nombre de personnes de ces groupes qui vivent actuellement dans la région de Waterloo. Le défi consiste à disposer de la bonne capacité pour servir chaque groupe (la liste par ressource du PATHS) et des bons facteurs de priorisation en place pour favoriser une plus grande équité dans les résultats en matière de logement au fil du temps, afin que certains types de ménages et groupes de population ne soient pas davantage marginalisés par le processus du PATHS.