# Modèle initial du guide de l’accès coordonné

## Aperçu

Ce qui suit est un modèle qui peut être utilisé par les communautés pour soutenir le développement d’un guide de l’accès coordonné local. Il comprend des exemples de politiques et de procédures qui répondent aux exigences du Guide de la fiche [d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) de l’Alliance canadienne pour mettre fin à l’itinérance (ACMFI). La réalisation de ce modèle par une communauté ne garantit pas la réalisation de la fiche d’évaluation ou la conformité aux directives de [Vers un chez-soi](https://homelessnesslearninghub.ca/library/resources/reaching-home-coordinated-access-guide/) pour les communautés désignées. Ce modèle sert uniquement à guider les communautés et à fournir des exemples de documents initiaux clés identifiés sous le niveau Vers un chez-soi de la [Fiche d’évaluation de l’accès coordonné 3.0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing), également énumérés dans la [Liste de contrôle des documents écrits initiaux de l’accès coordonné](https://bfzcanada.ca/wp-content/uploads/CA-Initial-Documents-Checklist.docx) ([version PDF](http://bfzcanada.ca/wp-content/uploads/CA-Initial-Documents-Checklist.pdf)).

Les communautés sont encouragées à revoir les niveaux de base et avancé de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné afin d’y inclure des informations et des améliorations allant au-delà de ce qui est suggéré dans ce modèle initial.

## Ressources

Vous trouverez des informations et des ressources pour aider les communautés à mettre en place de solides systèmes d’accès coordonné dans leur parcours vers l’élimination de l’itinérance sur la [page sur l’accès coordonné](https://bfzcanada.ca/coordinated-access/) du site web de Prêt pour Zéro Canada.

## Légende

* Le texte en rouge fournit des instructions ou est utilisé comme espace réservé pour des informations spécifiques à la communauté. Cependant, l’ensemble du modèle peut être personnalisé pour répondre aux besoins et aux contextes de la communauté.
* Le texte en violet propose des idées d’amélioration supplémentaires.
* Les remarques ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation sont indiquées dans des cases :

|  |
| --- |
| Remarques ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné |

Guide de l’accès coordonné

Communauté

|  |  |
| --- | --- |
| **Organisation principale** | **Logo(s)** |
| **Date de mise à jour** |

# Table des matières

[Remerciements 4](#_Toc90479356)

[Objectif 5](#_Toc90479357)

[Historique 5](#_Toc90479358)

L’a[ccès coordonné dans la communauté 5](#_Toc90479359)

[Mettre fin à l’itinérance dans la communauté 5](#_Toc90479360)

[Prêt pour Zéro Canada 6](#_Toc90479361)

[Gouvernance 6](#_Toc90479362)

[Système d’information sur la gestion des sans-abri 7](#_Toc90479363)

Confidentialité [et partage des données 8](#_Toc90479364)

[Liste nominative 8](#_Toc90479365)

[Données au niveau du système 8](#_Toc90479366)

[Données spécifiques à la personne 9](#_Toc90479367)

[Accès 9](#_Toc90479368)

[Points d’accès 9](#_Toc90479369)

[Consentement 10](#_Toc90479370)

[Admission 10](#_Toc90479371)

[Mises à jour précises et opportunes 11](#_Toc90479372)

[Statut et inactivité 11](#_Toc90479373)

[Triage et évaluation 12](#_Toc90479374)

[Outil d’évaluation commune 12](#_Toc90479375)

[Priorisation 12](#_Toc90479376)

[Appariement et orientation 13](#_Toc90479377)

[Remplacement des logements inoccupés 13](#_Toc90479378)

[Processus de résolution des conflits 13](#_Toc90479379)

[Annexes 14](#_Toc90479380)

# Remerciements

Envisagez de reconnaître ceux qui ont contribué à la rédaction de ce guide, ceux qui ont partagé des documents et offert de la direction ou des conseils, et ceux qui ont été les premiers à tester une nouvelle politique ou un nouveau processus. Par exemple :

Le responsable de l’accès coordonné souhaite remercier tous les prestataires de services du système communautaire d’aide à l’itinérance pour leur engagement à coordonner et à travailler ensemble afin de garantir les meilleurs résultats possible en matière de logement pour nos voisins sans-abri. Leur volonté et leur courage de tester, de participer, de construire et d’améliorer l’accès coordonné depuis le début sont très appréciés.

De plus, ce guide n’aurait pas pu être une réalité sans le soutien, l’expertise et la générosité de nombreuses communautés à travers le Canada ou sans les pairs de Prêt pour Zéro Canada qui ont accepté de partager leurs apprentissages et leurs matériaux.

# Objectif

L’objectif du Guide de l’accès coordonné de la communauté (le guide) est de décrire le processus et la gestion de l’accès coordonné au sein de la communauté.

Le guide a été rédigé par X et sera mis à jour de manière continue, car l’accès coordonné fait l’objet d’améliorations soutenues. Les formulaires et les politiques figurant dans les annexes sont susceptibles d’être modifiés selon les instructions du responsable de l’AC. Les versions actuelles et applicables sont offertes sur le site de X ou seront fournies à la communauté au fur et à mesure qu’elles deviendront disponibles.

Le guide a pour but :

* d’élaborer des normes pour le fonctionnement de l’accès coordonné dans la communauté;
* de définir les attentes de la communauté en ce qui a trait à la coordination de l’accès aux ressources de logement; et
* d’accroître la transparence entre le responsable de l’accès coordonné, les prestataires de services et les personnes sans-abri.

# Historique

## L’accès coordonné dans la communauté

L’accès coordonné permet aux communautés de rationaliser le processus par lequel les personnes sans-abri ou à risque d’itinérance accèdent au logement et aux services connexes dans une zone géographique donnée. Les composantes essentielles d’un système d’accès coordonné solide comprennent une approche « Logement d’abord », des données en temps réel sur l’offre et la demande des ressources en matière de logement, et une approche rationalisée de la prestation des services avec des points d’accès aux services, un travail normalisé aux fins du triage et de l’évaluation, la priorisation, et l’appariement et l’orientation vers des logements inoccupés.

Fournissez quelques informations sur l’accès coordonné dans votre communauté. Par exemple, quand votre communauté a-t-elle commencé à mettre en œuvre l’accès coordonné ? Comment les politiques ou procédures présentées dans ce guide ont-elles été créées ? Qu’est-ce qui a incité ou poussé la communauté à développer et améliorer l’accès coordonné ? Quels sont les prestataires de services qui forment le « système d’aide aux sans-abri » dans votre communauté ?

Idée d’amélioration supplémentaire : établir un lien avec des images ou des schémas de processus qui décrivent le fonctionnement de l’accès coordonné ou le cheminement des clients de l’admission jusqu’au logement. Allez à la [page 8](https://caehca.sharepoint.com/CAEH%20Shared/Forms/AllItems.aspx?id=%2FCAEH%20Shared%2FCommon%2FCommunity%20Notes%20and%20Materials%2FOntario%2FDurham%20Region%20%28Ashley%29%2FCommunity%20Materials%2FCA%20documents%20to%20share%2FJuly%202021%20%2D%20Durham%20Region%20Coordinated%20Access%20Guide%2Epdf&parent=%2FCAEH%20Shared%2FCommon%2FCommunity%20Notes%20and%20Materials%2FOntario%2FDurham%20Region%20%28Ashley%29%2FCommunity%20Materials%2FCA%20documents%20to%20share&p=true) pour consulter l’exemple de Durham ou l’exemple de Kawartha-Haliburton. Vous pourrez découvrir d’autres exemples [ici](https://caehca.sharepoint.com/:w:/g/Ecmwi_ZImMNCkKUpMl7nFLEBWaiNq9mKoL3wf-J0073bMQ?e=VjUew0).

## Mettre fin à l’itinérance dans la communauté

Fournissez un peu de contexte autour d’autres priorités ou stratégies, telles qu’un plan décennal pour mettre fin à l’itinérance ou tout autre plan ou document lié au travail visant à mettre fin à l’itinérance ou lié à l’accès coordonné.

Idée d’amélioration supplémentaire : inclure des principes partagés ou une vision.

## Prêt pour Zéro Canada

[Prêt pour Zéro Canada (PPZ-C)](https://fr.bfzcanada.ca/) est un effort de changement national qui aide un groupe central de communautés de premier plan à mettre fin à l’itinérance chronique et à l’itinérance des anciens combattants ─ une première étape pour mettre fin à l’itinérance au Canada. L’approche structurée et axée sur les données de PPZ-C vise à créer un sentiment d’urgence, à optimiser les systèmes locaux de services aux sans-abri, à accélérer l’adoption de pratiques éprouvées et à favoriser l’amélioration continue. Une première étape dans le renforcement de la capacité du système à mettre fin à l’itinérance est le développement de données en temps réel sur une liste nominative. Sans cette liste, la communauté ne pourrait pas mesurer de manière fiable la réduction de l’itinérance ou d’évaluer si les efforts ont un impact. Une liste nominative permet également de suivre le parcours d’une personne dans le système d’aide aux sans-abri jusqu’à ce qu’elle obtienne un logement et constitue donc un outil essentiel pour coordonner l’accès aux ressources de logement. L’accès coordonné est un élément central de la conception et de l’amélioration d’un système « prêt pour zéro » ou prêt à soutenir l’élimination de l’itinérance, et en tant que tel, il est au cœur du travail des communautés participant à PPZ-C. Par exemple, l’accès coordonné garantit que les systèmes locaux tirent le meilleur parti de ressources limitées, en évitant et en mettant fin rapidement et efficacement à l’itinérance de leurs voisins qui sont dans le plus grand besoin.

La communauté a rejoint PPZ-C en mai 2021 et a été reconnue pour avoir obtenu une liste de noms de qualité en (mois et année). Dans le cadre de PPZ-C, l’équipe locale de la communauté fixe des objectifs communs pour réduire et mettre fin à l’itinérance, et plus particulièrement pour atteindre le [zéro fonctionnel pour l’itinérance chronique et des anciens combattants](https://bfzcanada.ca/wp-content/uploads/Functional-Zero-QA.pdf). L’équipe travaille également à des efforts de changement et à des améliorations du système pour atteindre ces objectifs et saisit les données sur les personnes qui entrent et sortent de l’itinérance mois après mois pour mesurer les progrès réalisés. Les données mensuelles permettent à l’équipe de travailler à des solutions exploitant les points forts du système, remédient aux faiblesses du système et apportent des solutions appropriées pour répondre aux besoins de la communauté.

Idée d’amélioration supplémentaire : envisagez d’inclure l’objectif spécifique de votre communauté pour mettre fin à l’itinérance chronique ou l’itinérance des anciens combattants. Exemple : la communauté vise à mettre fin à l’itinérance chronique d’ici mai 2023.

# Gouvernance

|  |
| --- |
| Remarques ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné  La question 1 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) du niveau Vers un chez-soi demande si votre communauté a identifié une organisation responsable de l’accès coordonné et si un modèle de gouvernance est en place pour l’accès coordonné.  Bien que le modèle de gouvernance n’ait pas besoin d’être documenté pour répondre aux exigences du programme Vers un chez-soi, vous pouvez identifier l’organisme responsable ici ou créer un lien vers toute information sur la gouvernance de l’accès coordonné ou sur la manière dont les décisions sont prises en matière de politique et de procédure d’accès coordonné. L’organisme responsable de l’accès coordonné doit être identifié soit dans ce guide, soit dans un autre document connexe. Cette question est abordée dans le texte ci-dessous.  La question 1 demande également si tous les prestataires de services recevant un financement par le biais du volet communautés désignées pour réaliser un ou plusieurs projets participent à l’accès coordonné. Il est recommandé d’utiliser l’[outil de participation des fournisseurs](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sur votre fiche d’évaluation communautaire pour évaluer la réponse à cette question.  Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné pour](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) plus d’informations et d’exemples. |

L’organisme responsable de l’accès coordonné est responsable de l’accès coordonné dans la communauté ainsi que de l’orientation du système d’aide aux sans-abri communautaire .

Les prestataires de services de la communauté s’engagent à travailler ensemble pour garantir les meilleurs résultats en matière de logement pour les personnes sans-abri. Ils participent à un processus coordonné visant à offrir aux personnes sans-abri un accès équitable au logement et aux soutiens connexes. Les prestataires de services suivants font partie du système d’aide aux sans-abri communautaire et participent à l’accès coordonné en référant et en ajoutant des individus sur la liste nominative, en mettant à jour la liste nominative, en utilisant un outil d’évaluation commun et en ajoutant des ressources de logement dans l’inventaire des ressources de l’accès coordonné, au besoin. Veuillez voir les sections ci-dessous pour plus de détails sur ces termes et activités :

* Liste des prestataires de services participant à l’AC, ceux financés par Vers un chez-soi et au-delà.

Idée d’amélioration supplémentaire : inclure des principes partagés ou une vision.

# Système d’information sur la gestion des sans-abri

|  |
| --- |
| Remarques ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné  La question 2 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau Vers un chez-soi demande si votre communauté a identifié une organisation responsable du système de gestion de l’information sur les personnes sans-abri (HMIS) et si un modèle de gouvernance est en place pour le HMIS de votre communauté.  Bien que le modèle de gouvernance n’ait pas besoin d’être documenté pour répondre aux exigences de Vers un chez-soi, vous pouvez identifier l’organisation principale ici ou établir un lien vers toute information sur la gouvernance du HMIS ou sur la façon dont les décisions sont prises autour du HMIS. L’organisation responsable du HMIS doit être identifiée soit dans ce guide, soit dans un autre document connexe. Cette question est abordée dans le texte ci-dessous.  La question 2 demande également si votre communauté a mis en œuvre le SISA (Système d’information sur les personnes et les familles sans abri) (ou prévoit de le faire) et a signé un accord de fourniture de données avec l’EDSC, ou un SISA équivalent existant, et a signé un accord de partage de données avec l’EDSC. Cela ne doit pas être documenté ici, mais votre communauté doit avoir un accord signé pour répondre aux exigences de Vers un chez-soi.  Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné pour](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) plus d’informations et d’exemples. |

Veuillez indiquer quand le système d’information sur la gestion des sans-abri, tel que le SISA, a été mis en place et indiquer les liens vers tout guide ou document pertinent sur les processus ou les procédures qui concernent le SISA utilisé. Redonnez un titre à cette section avec le nom du HMIS utilisé.

Par exemple :

Le système d’information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) est une base de données partagée sécurisée utilisée par divers partenaires communautaires du système d’aide aux sans-abri pour gérer les informations relatives aux personnes et aux familles sans abri. Le SISA permet une collecte de données et une gestion de cas complètes et aide à comprendre ce qui se passe dans la communauté et à travailler collaborativement pour trouver des solutions. Le responsable du SISA accueille le serveur du SISA et supervise l’entretien continu du SISA avec l’aide du groupe de travail du SISA. La liste nominative est actuellement conservée dans le SISA ou dans Excel à l’aide de données tirées du SISA. La liste nominative de la communauté est décrite plus en détail ci-dessous.

## Confidentialité et partage des données

|  |
| --- |
| Remarques ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné  La question 2 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau « Vers un chez-soi », demande si votre communauté dispose d’un ensemble d’accords locaux pour gérer la confidentialité, le partage des données et le consentement des clients, conformément aux lois municipales, provinciales et fédérales. Cela comprend un accord de partage des données (signé par l’hôte du HMIS et les prestataires de services), un formulaire de consentement du client (signé par les individus et les familles) et un accord de confidentialité et d’utilisation (signé par le personnel qui utilise le HMIS).  Les processus et informations relatifs au consentement sont présentés dans une section ci-dessous. Reliez l’accord de partage des données et l’accord de confidentialité et d’utilisation dans les annexes si cela est approprié dans ce guide, et décrivez-les dans le texte de cette section.  La question 2 demande également si votre communauté a mis en place des mesures de protection pour garantir que les données recueillies sont protégées contre tout accès non autorisé.  Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné pour](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) plus d’informations et d’exemples. |

La communauté dispose d’un accord de partage des données qui est signé par tous les prestataires participants pour décrire et accepter les protections en matière de stockage et de partage des données des clients. Voir l’annexe X pour une copie de l’accord de partage des données. En outre, un accord de confidentialité et d’utilisation est signé par le personnel qui utilise le HMIS, soulignant les rôles et les responsabilités dans le traitement des informations des clients et l’utilisation du HMIS en général. Voir l’annexe X pour obtenir une copie de l’accord de confidentialité et d’utilisation.

Bien que les mesures de protection des données contre l’accès non autorisé n’aient pas besoin d’être documentées, envisagez de décrire les protections des données dans ce guide. Voici quelques exemples communautaires :

* [Peterborough](https://drive.google.com/file/d/1RHAUIPime44tjBSo-nmjL2hbONMsG54F/view) : page 26
* [Région de Durham](https://caehca.sharepoint.com/CAEH%20Shared/Forms/AllItems.aspx?id=%2FCAEH%20Shared%2FCommon%2FCommunity%20Notes%20and%20Materials%2FOntario%2FDurham%20Region%20%28Ashley%29%2FCommunity%20Materials%2FCA%20documents%20to%20share%2FJuly%202021%20%2D%20Durham%20Region%20Coordinated%20Access%20Guide%2Epdf&parent=%2FCAEH%20Shared%2FCommon%2FCommunity%20Notes%20and%20Materials%2FOntario%2FDurham%20Region%20%28Ashley%29%2FCommunity%20Materials%2FCA%20documents%20to%20share&p=true): page 16
* [Kawartha-Haliburton](https://www.kawarthalakes.ca/en/living-here/resources/CES-Process-Guide-Final-Version--2019.01.24.pdf) : page 10
* Consultez « Protection de la v[ie privée, consentement et partage de données](https://bfzcanada.ca/by-name-lists/) » pour des conseils et des exemples.

Idée d’amélioration supplémentaire : documentez un processus clair sur la façon dont votre communauté partage en toute sécurité les informations sur les clients entre les prestataires participants, en respectant les protocoles de confidentialité, par exemple si/comment la liste nominative est partagée.

# Liste nominative

La liste nominative de la communauté est une liste en temps réel de toutes les personnes sans domicile connues dans la communauté. Elle comprend un ensemble solide de points de données qui soutiennent l’accès coordonné et la priorisation au niveau des ménages, et une compréhension des flux d’entrée et de sortie de l’itinérance au niveau du système. La liste nominative est mise à jour au moins une fois par mois.

## Données au niveau du système

La liste nominative de la communauté permet une boucle de rétroaction en temps réel pour aider à comprendre l’ampleur de l’itinérance local et à y répondre en temps réel. Il est nécessaire de disposer d’informations en temps réel sur toutes les personnes sans domicile connues pour mesurer la réduction du l’itinérance et savoir si la communauté a mis fin à l’itinérance.

Idée d’amélioration supplémentaire : inclure une description ou une image des points de données d’entrée et de sortie au niveau du système, comme la figure présentée à la page 5 du [document de questions et réponses sur la liste nominative secondaires](https://bfzcanada.ca/wp-content/uploads/CAEH-BNL-QA.pdf).

## Données spécifiques à la personne

La liste nominative contient des informations sur les personnes en situation d’itinérance et aide les prestataires du système d’aide aux sans-abri communautaire à établir des liens et à coordonner l’accès aux services disponibles et appropriés, comme des informations démographiques clés, la situation actuelle en matière de logement, l’historique du logement, ainsi que les besoins et les préférences en matière de logement. Lorsque l’on connaît les personnes sans-abri de notre communauté par leur nom, la lutte contre l’itinérance devient personnelle et rend nos systèmes responsables vis-à-vis de nos voisins sans-abri.

En tant que telle, la liste nominative est ce que le système d’aide aux sans-abri communautaire utilise pour gérer et soutenir l’accès coordonné. Les personnes en situation d’itinérance qui sont ajoutées à la liste nominative et qui sont actives au moment où les programmes sont vacants sont classées par ordre de priorité, orientées et associées à des ressources de logement conformément aux processus décrits dans les sections suivantes. Cela permet de garantir que les ressources limitées peuvent être utilisées pour ceux qui en ont le plus besoin.

Chaque personne qui figure sur la liste nominative reçoit un identifiant unique qui permet d’éviter les dédoublements des personnes sur la liste et de partager les informations de manière confidentielle tel que requis. Les informations d’identification ne sont partagées qu’avec les prestataires appartenant au système d’aide aux sans-abri communautaire, et uniquement si cela est nécessaire pour aider les personnes à mettre fin à leur expérience d’itinérance.

# Accès

## Points d’accès

|  |
| --- |
| Remarque ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné  La question 11 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau « Vers un chez-soi » demande si votre communauté dispose d’un protocole d’admission par écrit pour entrer les personnes dans le système d’accès coordonné (ou HMIS) lorsqu’elles se présentent et se présentent à nouveau à un point d’accès. Ce protocole d’admission doit également identifier les points d’accès. (voir le texte en rouge ci-dessous) comme un endroit où vous pourriez documenter les fournisseurs qui servent de points d’accès. Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) pour de plus amples renseignements et exemples.  La question 6 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau « Vers un chez-soi » demande si les sites d’accès de votre communauté sont disponibles sous une forme ou une autre dans toute la zone géographique de la communauté désignée, de sorte que le système d’AC desserve toute la zone géographique de la communauté désignée. Bien que cela ne doive pas nécessairement être documenté, envisagez de le souligner dans le texte de cette section (voir la formulation dans le texte ci-dessous).  La question 6 demande également si votre communauté a mis en place des processus pour vérifier s’il existe un accès facile et équitable au système d’accès coordonné et pour répondre à tout problème qui pourrait se présenter, le cas échéant. Bien que cela ne doive pas nécessairement être documenté, envisagez d’ajouter dans cette section la façon dont vous surveillez et répondez à l’accès facile et équitable.  Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) pour de plus amples renseignements et exemples. |

Les points d’accès communautaires sont responsables de l’ajout ou de la mise à jour des informations sur les personnes sans-abri figurant sur la liste nominative, en saisissant les données dans le SISA. Décrivez le processus par lequel les points d’accès ajoutent ou mettent à jour la liste nominative (p. ex., en remplissant des modules spécifiques dans le SISA, en remplissant un formulaire d’ajout ou de mise à jour.)

Les points d’accès sont des prestataires de services qui ont des contacts réguliers avec les personnes en situation d’itinérance et qui les aident à résoudre leur problème d’itinérance et à trouver un logement sûr. Le personnel formé des points d’accès utilise un outil d’évaluation commun pour déterminer l’ampleur des besoins, recueillir les informations nécessaires à l’établissement des priorités, à l’appariement et à l’acheminement vers des ressources de logement, et à la mise en relation avec des ressources de logement par le biais de l’accès coordonné.

En ajoutant les personnes sans-abri à la liste nominative, les points d’accès doivent accepter de rester en contact avec elles et de continuer à les servir dans le cadre de leur mandat. Si un point d’accès rencontre une personne qu’il n’est pas en mesure de servir ou d’évaluer, il doit établir un lien avec un point d’accès communautaire afin que cette personne puisse être ajoutée à la liste nominative et mise en relation avec des ressources de logement. Cette mise en relation peut se faire en aidant la personne à trouver un organisme plus approprié, en prenant un rendez-vous ou en organisant le déplacement. L’orientation vers un point d’accès communautaire peut se faire en personne ou virtuellement.

Les points d’accès permettent une approche « où on est assuré de frapper à la bonne porte », en ce sens que les personnes sans domicile peuvent être classées par ordre de priorité, aiguillées et orientées vers des ressources de logement par l’intermédiaire de l’accès coordonné, quelle que soit la porte par laquelle elles sont entrées ou le service auquel elles ont eu recours. Indiquez comment les points d’accès sont disponibles sous une forme ou une autre dans la zone géographique de la communauté désignée, de sorte que le système d’accès coordonné desserve toute la zone, avec des points d’accès dans une municipalité ou une zone X, ou avec des services de proximité desservant X zones, etc.

Les prestataires de services ou le personnel du système d’aide aux sans-abri communautaire suivants ont été identifiés comme points d’accès :

* Dressez la liste des prestataires de services qui servent de points d’accès. Les points d’accès doivent également être répertoriés dans l’outil de participation des fournisseurs sur la fiche d’évaluation de votre communauté.

Idée d’amélioration supplémentaire : cette section pourrait également être utilisée pour décrire la formation en matière de points d’accès ou la manière dont les points d’accès reçoivent les formulaires ou les informations sur les processus et les protocoles.

## Consentement

|  |
| --- |
| Remarques ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné  La question 2 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau « Vers un chez-soi » demande si votre communauté dispose d’un ensemble d’accords locaux pour gérer la confidentialité, le partage des données et le consentement des clients, conformément aux lois municipales, provinciales et fédérales. Cela comprend un accord de partage des données (signé par l’hôte du HMIS et les prestataires de services), un formulaire de consentement du client (signé par les individus et les familles) et un accord de confidentialité et d’utilisation (signé par le personnel qui utilise le HMIS).  L’accord de partage des données et l’accord de confidentialité et d’utilisation sont abordés ci-dessus. Dans le cadre de cette section, établissez un lien avec le formulaire de consentement dans les annexes dans ce guide si cela est approprié, et décrivez les processus et les informations relatifs au consentement dans le texte de cette section.  Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) pour de plus amples renseignements et exemples. |

Les points d’accès ne participent au processus d’ajout de personnes à la liste nominative que lorsque celles-ci ont donné leur consentement éclairé pour que leur nom et d’autres informations d’identification soient enregistrés et partagés avec tous les prestataires du système d’aide aux sans-abri communautaire. Le formulaire de consentement commun de la communauté se trouve à l’annexe X. Ajoutez des informations sur la manière dont le consentement est enregistré, où et pour quelle durée il est valable.

Ajoutez ce qui se passe lorsqu’une personne refuse de donner son consentement. Comment peut-elle encore avoir accès aux ressources du logement ? Exemple : une personne peut refuser de donner son consentement, mais cela n’empêche pas qu’elle puisse accéder aux services. Les partenaires communautaires continueront à s’engager de manière assertive auprès de la personne pour garantir son accès aux services et aux soutiens.

Ajoutez ce qui se passe si une personne retire son consentement et comment cette demande peut être faite.

## Admission

|  |
| --- |
| Remarques ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné  La question 11 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau Vers un chez-soi demande si votre communauté dispose d’un protocole d’admission écrit pour inscrire les personnes dans le système d’accès coordonné (et/ou HMIS) lorsqu’elles se présentent ou se présentent à nouveau à un point d’accès. Utilisez le texte ci-dessous pour documenter le protocole d’admission ou la façon dont les personnes sont ajoutées à la liste nominative lorsqu’elles se présentent ou se présentent à nouveau à un point d’accès.  Ce protocole d’admission doit également identifier les points d’accès qui auraient été saisis dans la section ci-dessus. Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) pour plus d’informations et d’exemples.  La question 11 porte également sur les politiques et protocoles écrits de triage et d’évaluation. Ceci est décrit dans une section ci-dessous.  La question 6 de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné sous le niveau « Vers un chez-soi » demande si des processus sont en place pour garantir que personne ne se voit refuser l’accès aux services en raison d’obstacles perçus en matière de logement ou de services. Bien que cela ne doive pas nécessairement être documenté, envisagez de le souligner dans le texte de cette section (voir la formulation dans le texte ci-dessous).  Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) pour de plus amples renseignements et exemples. |

Ajoutez si vous attendez 14 jours jusqu’à ce que les ajouts et mises à jours soient effectués à la liste nominative.

Idée d’amélioration supplémentaire : ajouter des informations sur les activités de diversion qui ont lieu avant l’admission.

Les points d’accès utilisent le formulaire d’admission suivant et/ou saisissent l’information suivante ou remplissent les champs/modules suivants dans le HMIS ou le HIFIS. Mettez à jour en fonction des processus locaux. Envisagez d’ajouter des liens vers les guides ou les formulaires d’admission du SISA dans les annexes et d’y faire référence dans le texte. Exemple : l’information requise d’une personne qui consent à être ajoutée à la liste nominative sera saisie ou mise à jour dans le Système d’information sur les personnes et les familles sans abri (SISA). Le point d’accès est chargé de s’assurer que les informations d’un client sont mises à jour. Ces renseignements comprennent... X, Y, Z. Le point d’accès sera également chargé de télécharger l’original du formulaire de consentement signé dans le SISA.

À aucun moment, une personne ne doit être écartée de l’accueil ou de l’accès en raison d’obstacles perçus en matière de logement ou de services liés aux soutiens et aux services, y compris, mais sans s’y limiter, un revenu trop faible ou inexistant, un trouble actif ou antérieur de consommation de substances, un trouble de santé mentale, des antécédents de violence domestique, une résistance à recevoir des services, le type ou l’étendue des services ou des soutiens liés au handicap qui sont nécessaires, des antécédents d’expulsions ou de mauvais crédit, des violations de bail ou des antécédents de non-titulaire de bail, le statut d’Autochtone, l’orientation sexuelle ou le casier judiciaire.

Au fur et à mesure que des personnes sont ajoutées à la liste nominative, elles sont orientées vers des ressources de logement dès que celles dernières deviennent disponibles. Dans l’intervalle, les points d’accès continuent de les soutenir jusqu’à ce que des soutiens plus appropriés ou des possibilités de logement deviennent disponibles. Il est important de continuer à fournir un logement et des soutiens connexes aux personnes ajoutées à la liste nominative, comme la création de plans de logement visant à résoudre leur problème d’itinérance.

## Mises à jour précises et opportunes

Tous les prestataires participants veilleront à ce que les mises à jour des clients soient effectuées (comment ?) au plus tard (quand ?). Qui est responsable de ce contrôle ? Comment assurez-vous régulièrement l’exactitude de vos données ?

Tous les prestataires participants veilleront à ce que toutes les mises à jour des clients soient effectuées dans un délai X (p. ex., dans les 48 heures) ou à cette date chaque semaine ou chaque mois. Le responsable SISA de chaque fournisseur de services est chargé de veiller à ce que cette politique soit respectée par toute son équipe.

Notez les processus d’assurance de la qualité en cours, tels que : le responsable du SISA de chaque organisme utilise la fonction de vérification du SISA pour surveiller les entrées de données du personnel de son organisme. L’administrateur du SISA effectue des nettoyages de données mensuels et partage un tableau de bord de la liste nominative une fois par mois lors des réunions de conférence de cas afin que d’autres personnes puissent aider à vérifier les données.

On pourrait également inclure ici la façon dont les prestataires participants autres que les points d’accès enregistrent les informations sur le statut, par exemple s’ils ont vu un client et s’ils ont aidé un client à trouver un logement ou s’ils ont pris une recommandation par le biais de l’accès coordonné.

Consultez la [procédure de Brantford sur les données exactes et opportunes](https://caehca.sharepoint.com/:b:/g/EeuZ7BquxYVIn6sk7WZzuIwBgT_jWYqygcWq9NtTD-XSuw?e=lepwwy) pour trouver des idées ou des exemples.

## Statut et inactivité

Les personnes sans domicile fixe dont le statut est « inactif » ou « logé » n’apparaîtront pas sur la liste nominative de la communauté et ne pourront pas faire l’objet d’une priorité, d’une orientation ou d’un appariement avec des ressources de logement.

L’inactivité est une composante essentielle du maintien d’une liste nominative précise et exploitable. Pour garantir un processus d’évaluation et d’orientation efficace, les sources et les destinations d’orientation doivent être en mesure de contacter et de se mettre en relation avec les ménages dès qu’un logement devient disponible. Sans cette politique, l’accès coordonné peut subir des retards dans les procédures d’orientation en raison du temps passé à rechercher des personnes dans la communauté qui n’ont pas pu être jointes après de multiples tentatives, souvent pendant plusieurs mois. En raison de cette perte de contact, il est difficile pour le système d’aide aux sans-abri communautaire de déterminer si ces personnes ont toujours besoin d’un logement. Dans certaines situations, ces personnes peuvent avoir résolu elles-mêmes leur crise de logement ou avoir déménagé dans une autre région.

Définissez l’activité, surtout si vous utilisez les états actifs dans votre HMIS pour déterminer l’état actif/inactif, et reliez ou rédigez votre politique d’inactivité. Un modèle de politique d’inactivité est fourni ci-dessous.

Si un ménage n’a aucun contact avec un point d’accès coordonné, y a-t-il quelqu’un d’autre ? Pendant X jours, son statut sera changé en statut inactif (automatisé par le SISA ou dans votre feuille de calcul Excel ou changé manuellement ?) Le responsable de la liste nominative examine la liste nominative (chaque semaine ? chaque mois ?) et signale les personnes qui n’ont pas été vues depuis X jours. Ces personnes sont marquées d’un X pour être surveillées et recherchées, le cas échéant, dans d’autres lieux connus, contacts, hôpitaux, etc.

Si un ménage au statut inactif entre en contact avec le système d’aide aux sans-abri communautaire (points d’accès, y a-t-il quelqu’un d’autre ?), il sera remis au statut actif (comment ─ automatiquement par le biais du SISA, manuellement ?).

# Triage et évaluation

## Outil d’évaluation commune

|  |
| --- |
| Remarques ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné  La question 11 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau « Vers un chez-soi » demande si votre communauté a une politique ou un protocole écrit de triage et d’évaluation, et si le même outil d’évaluation commun est utilisé pour tous les groupes de population sans abri (p. ex., les jeunes, les femmes fuyant la violence, les peuples autochtones). Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) pour de plus amples renseignements et exemples.  La question 11 porte également sur le protocole d’admission écrit de votre communauté. Celui-ci est décrit dans une section ci-dessus.  Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) pour de plus amples renseignements et exemples. |

La communauté a adopté le X comme outil commun de triage/évaluation (ou un ensemble spécifique d’outils) qui est utilisé pour tous les groupes de population sans-abri. Indiquez si différents outils de la série d’outils sont utilisés pour différentes populations. Mais la même série d’outils doit être utilisée dans son ensemble (p. ex., la communauté utilise le SPDAT comme série d’outils, qui comprend le TAY-VI-SPDAT pour les jeunes, etc.)

Décrivez les protocoles de triage/évaluation utilisés dans votre communauté. Par exemple, quand l’outil de triage est-il rempli (à l’admission ou après une heure spécifique ?), qui le remplit, quand/si il est refait avec un client ou mis à jour. Indiquez également comment une personne peut être ajoutée à la liste nominative sans qu’une évaluation complète soit effectuée. Voir le [guide de la région de Durham](https://caehca.sharepoint.com/:b:/g/EYsSphInVDRDtDuczdAoct4BGRvas8tb9WFzjBDslMO0fQ?e=aZiLFn) (pages 20-22) pour un exemple (la série d’outils SPDAT est utilisée).

# Ressources en matière de logement

|  |
| --- |
| Remarques ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné  La question 13 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau « Vers un chez-soi » demande que toutes les ressources de logement identifiées dans le cadre du système d’accès coordonné soient incluses dans un inventaire des ressources d’accès coordonné. Vous pouvez utiliser l’outil de participation des fournisseurs dans votre carte de pointage si vous n’avez pas d’autre document qui sert d’inventaire des ressources d’accès coordonné ou si vous pouvez utiliser [cet exemple](https://caehca.sharepoint.com/:x:/g/EXZpv6SZU9tImwMpNRneb34BnSjBjOSodxTv3SP0TRsFpA?e=aycIC8). Les programmes financés par le volet « Communautés désignées » de Vers un chez-soi doivent être inclus dans l’inventaire des ressources d’accès coordonné.  La question 13 demande également que les conditions d’admissibilité soient documentées pour chaque ressource de logement de l’inventaire. Vous pouvez choisir d’ajouter une colonne supplémentaire à votre outil de participation des fournisseurs qui décrit l’admissibilité ou voir l’idée d’amélioration ci-dessous. N’oubliez pas que les conditions d’admissibilité doivent être documentées.  La question 13 demande également de documenter les critères de priorisation pour chaque ressource de l’inventaire et l’ordre dans lequel ils ont été appliqués. Voir la section sur l’établissement des priorités ci-dessous pour plus de détails.  Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) pour de plus amples renseignements et exemples. |

L’accès coordonné dans la communauté dépend des ressources dédiées au logement et à l’accompagnement pour servir les personnes sans-abri. La communauté continuera à intégrer davantage de prestataires qui consacrent des ressources de logement à l’accès coordonné en fonction des lacunes et des besoins. Les personnes en situation d’itinérance qui figurent sur la liste nominative sont classées par ordre de priorité, orientées et mises en relation avec des ressources de logement dédiées à l’accès coordonné dès qu’elles sont disponibles. Les ressources de logement comprennent des espaces de gestion de cas, des subventions ou des unités de logement. Voir l’annexe X pour l’inventaire des ressources de logement de la communauté, ou les ressources de logement suivantes sont dédiées aux personnes sans-abri figurant sur la liste nominative :

* Dressez une liste des types de programmes tels que les programmes de gestion de cas intensive (Logement d’abord), etc.

À chaque ensemble de ressources s’agence un ensemble de critères d’admissibilité. Ces critères d’admissibilité permettent de s’assurer que les personnes ne sont orientées que vers les ressources qui les aideront le mieux à résoudre leur problème d’itinérance.

Idée d’amélioration supplémentaire : en plus de remplir l’outil de participation des fournisseurs, vous pourriez également énumérer ou lier votre inventaire de ressources de logement dans cette section ou quelles ressources de logement (unités, espaces de gestion de cas, subventions) sont consacrées aux personnes figurant sur la liste nominative par le biais du processus d’accès coordonné, ainsi que les conditions d’admissibilité pour chacun. Cela permettra d’accroître la transparence des ressources de logement ou des programmes de logement qui participent à l’accès coordonné ou qui consacrent une certaine forme de ressources de logement aux personnes figurant sur la liste nominative. Il est obligatoire de disposer d’un inventaire documenté des ressources de logement et des conditions d’admissibilité, mais ces éléments ne doivent pas nécessairement être liés à un guide de l’accès coordonné; ils peuvent se trouver dans d’autres documents distincts.

# Priorisation

|  |
| --- |
| Remarques ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné  La question 13 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau « Vers un chez-soi » demande que toutes les ressources de logement identifiées dans le cadre du système d’accès coordonné soient incluses dans un inventaire des ressources d’accès coordonné et accompagnées des conditions d’admissibilité pour chacune d’entre elles. Voir la section Ressources en matière de logement ci-dessus pour plus de détails.  La question 13 demande également la documentation des critères de priorisation pour chaque ressource de l’inventaire et l’ordre dans lequel ils ont été appliqués, soit individuellement par programme, soit par groupe de programmes tels que le relogement rapide, le logement supervisé, etc. La politique/le protocole de priorisation doit également préciser que la priorisation se fait à partir d’une liste de priorités communautaire et que les facteurs autres que ceux énumérés dans la politique de priorisation ne peuvent être utilisés. Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) pour plus d’informations et d’exemples.  La question 12 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau « Vers un chez-soi » demande si votre communauté dispose d’une liste nominative/de l’AC/prioritaire dont sont tirées des sous-listes (c’est-à-dire que l’identifiant unique/la liste nominative sont filtrés vers une liste prioritaire). Bien que cela ne doive pas nécessairement être documenté, envisagez de le souligner dans le texte de cette section (la formulation est déjà fournie dans le texte ci-dessous).  La question 15 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau « Vers un chez-soi » demande si votre communauté comble les logement inoccupés de l’inventaire des ressources de l’accès coordonné en utilisant la liste des personnes qui attendent une ressource de logement qui est prête à être offerte (c’est-à-dire la liste d’identifiants uniques filtrée en liste de priorité). La formulation de cette question est fournie dans le texte ci-dessous.  Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) pour de plus amples renseignements et exemples. |

La priorisation est le processus et l’action consistant à décider de l’importance et de l’urgence relatives de servir un ménage particulier avant un autre, sur la base de critères transparents et défendables. Le but de la priorisation est de mettre en place un processus clair qui permet à la fois de mettre les clients en contact avec les ressources appropriées et d’aider les communautés à atteindre leurs objectifs. Les critères de priorisation de la communauté classent les personnes sur la liste des priorités pour les ressources de logement, en utilisant les informations recueillies lors de l’accueil, du triage et de l’évaluation. Les personnes inscrites sur la liste des priorités qui répondent à un plus grand nombre de critères de priorisation sont classées plus haut sur la liste des priorités et les clients qui répondent à moins de critères sont classés plus bas. Il n’est pas possible d’utiliser des indicateurs de priorité autres que ceux énumérés dans ce guide.

La liste des priorités est créée en filtrant la liste nominative pour déceler les personnes admissibles et intéressées par les ressources de logement, et qui sont en mesure d’accepter une offre de logement immédiatement. La liste des priorités et toutes les autres sous-listes sont tirées d’une liste partielle. Vous pouvez choisir d’expliquer les différents niveaux d’une liste nominative ou de copier directement l’image du Guide de l’accès coordonné de Vers un chez-soi dans le texte comme vous le souhaitez ([page 21](https://www.homelessnesslearninghub.ca/library/resources/reaching-home-coordinated-access-guide)).

La communauté a déterminé les indicateurs clés qui déterminent la place d’une personne ou d’une famille sur la liste des priorités.

Matrice de priorisation des liens ou liste des critères de priorité pour chaque type de ressource de logement et l’ordre dans lequel ils seront appliqués. Voici quelques ressources clés pour l’établissement des priorités :

* Webinaire sur la priorisation (janvier 2020) : [enregistrement](https://youtu.be/XOFpWXkWD-E) et [diapositives](https://caehca.sharepoint.com/:b:/g/EYaSPuVFjPBNnTC7IfGDUf8BeYEVk-X8NBFYguuB6Quzow?e=HgrX92)
* [Exemples de priorisation](https://caehca.sharepoint.com/:b:/g/ESl6rpb6_jtBvGQYPvr6UdEBEk6RT0szQYkjrHNc1h1Nlw?e=RMDEdc) : comprend des exemples de priorisation communautaire d’accès coordonné provenant de plusieurs communautés, dont la région de Durham, Fort McMurray, Kawartha-Haliburton, Moncton, Peterborough, Red Deer et la région de Waterloo. Chacune fournit des visualisations et des approches différentes de la priorisation.

Idée d’amélioration supplémentaire : incluez la date à laquelle les priorités ont été mises à jour à la fin de cette section pour faciliter la mise à jour au fur et à mesure que les priorités sont revues et modifiées.

Idée d’amélioration supplémentaire : inclure un visuel pour aider les priorités extérieures pour différentes populations et/ou pour différents types de ressources de logement et l’ordre dans lequel les priorités sont appliquées.

# Appariement et orientation

|  |
| --- |
| Remarques ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné  La question 15 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau « Vers un chez-soi » demande si le processus de recherche et d’orientation des logements inoccupés est documenté dans une ou plusieurs politiques/protocoles, y compris la manière dont les logements inoccupés sont pourvus à partir de l’inventaire des ressources de l’accès coordonné, conformément aux protocoles de priorisation et d’orientation convenus.  La question 15 demande également si les logements inoccupés sont remplis en utilisant la liste des personnes en attente de ressources d’hébergement qui sont prêtes à être offertes (c’est-à-dire la liste d’identifiants uniques filtrée en liste prioritaire). Voir la section ci-dessus pour plus de détails.  La question 15 demande également à votre communauté de préciser comment le choix individuel en matière d’options de logement sera respecté (en permettant aux individus et aux familles de rejeter une recommandation sans répercussions), et de préciser comment les politiques/protocoles d’appariement des logements inoccupés et de recommandation comprennent des processus spécifiques pour traiter les défis, les préoccupations et/ou les désaccords liés à la recommandation de logements inoccupés (y compris le refus de recommandation). Voir la section suivante pour plus de détails.  Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) pour de plus amples renseignements et exemples. |

## Remplacement des logements inoccupés

Suggérez que cela se fasse par étapes. Par exemple :

* Lorsqu’une place se libère dans l’une des ressources de logement identifiées dans l’inventaire de la communauté, décrivez comment les fournisseurs participants fournissent des informations/des mises à jour sur les logements inoccupés et/ou les ressources disponibles dès qu’elles sont connues (p. ex. , comment et quand un programme Logement d’abord ICM informe-t-il le responsable de l’AC qu’il y a une place libre dans son dossier ?)
* Les priorités mentionnées dans la section précédente sont appliquées.
* Le nombre X de références les plus élevées est donné au fournisseur (si vous utilisez un modèle de liste courte). Décrivez le type de méthode d’appariement utilisé. Voir les pages 74-77 du [Guide de l’accès coordonné de Vers un chez-soi](https://homelessnesslearninghub.ca/library/resources/reaching-home-coordinated-access-guide/) pour plus de détails.
* Que fait alors le prestataire alors ? Qui assure le suivi du client ?

Parmi les exemples communautaires de processus d’appariement et d’orientation, on peut citer :

* [Peterborough](https://drive.google.com/file/d/1RHAUIPime44tjBSo-nmjL2hbONMsG54F/view) : page 23
* [Comté de Durham](https://caehca.sharepoint.com/:b:/g/EYsSphInVDRDtDuczdAoct4BGRvas8tb9WFzjBDslMO0fQ?e=aZiLFn) : pages 25-27
* Windsor ─ par le biais de courriels et de réunions
* Les fournisseurs envoient la liste des logements inoccupés disponibles tous les deux lundis afin que, lorsque la table se réunit tous les deux mercredis, le responsable de la liste nominative/accès coordonné dispose d’une liste claire des logements inoccupés disponibles du programme et puisse établir à l’avance une liste prioritaire de ceux qui sont admissibles et prioritaires pour les logements inoccupés disponibles.
* Red Deer ─ par le biais de courriels et de réunions
* La liste des logements inoccupés disponibles du programme sont envoyés au président tous les mardis avant 13 heures. Les réunions d’appariement de l’accès coordonné sont menées tous les mercredis.
* Fort McMurray ─ pas par des réunions, selon les besoins
* Sous [BNPL Selection Process](https://bfzcanada.ca/wp-content/uploads/Fort-McMurray-Coordinated-Access-Guide-2020.pdf) à la page 9 : lorsqu’une agence de logement HF, RRH ou PSH a une ouverture dans sa charge de travail, l’agence contactera l’équipe d’accueil centralisé de la Wood Buffalo Wellness Society pour l’informer que l’agence a une place disponible dans son programme, puis l’accueil centralisé poursuivra l’orientation et la priorisation.
* St. John’s ─ par le biais de réunions
* [Page 16](https://bfzcanada.ca/wp-content/uploads/EHSJ-CA-Manual-2019.pdf), tout programme ayant une capacité disponible doit assister aux réunions régulières de l’accès coordonné.

## Processus de résolution des conflits

|  |
| --- |
| Remarques ou considérations du niveau « Vers un chez-soi » de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné  La question 15 de la [fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ME6icnS3d8MH8C81eiaPTpWCnLzBu09izrHXfOfAJCA/edit?usp=sharing) sous le niveau « Vers un chez-soi » demande si le processus d’appariement et d’orientation des logements inoccupés est documenté dans un ou plusieurs protocoles/politiques, y compris la manière dont les logements inoccupés sont pourvus à partir de l’inventaire des ressources de l’accès coordonné, conformément aux protocoles de priorisation et d’orientation convenus, et la manière dont les logements inoccupés sont pourvus en utilisant la liste des personnes en attente de ressources de logement prêtes à être offertes (c’est-à-dire la liste d’identifiants uniques filtrée en une liste de priorités). Voir les sections ci-dessus pour plus de détails.  La question 15 demande également à votre communauté de préciser comment le choix individuel en matière d’options de logement sera respecté (en permettant aux individus et aux familles de rejeter une recommandation sans répercussions), et de préciser comment les politiques/protocoles d’appariement des logements inoccupés et de recommandation comprennent des processus spécifiques pour traiter les défis, les préoccupations et/ou les désaccords (y compris le refus des recommandations).  Voir le [Guide de la fiche d’évaluation de l’accès coordonné](https://docs.google.com/document/d/1hRPhYzZXSkirIqum0E5qqIchzgRRvzcrO0w3NXT9RKw/edit?usp=sharing) pour de plus amples renseignements et exemples. |

Le choix individuel en matière d’options de logement est respecté par... Indiquez comment le choix individuel en matière d’options de logement sera respecté, ce qui permet de rejeter une recommandation d’un individu ou d’une famille sans répercussions.

Les contestations, les préoccupations et/ou les désaccords en matière d’orientation, y compris lorsque le prestataire dispose d’un logement inoccupé refuse une orientation, sont traités selon les processus suivants.

Décrire le processus de rejet des recommandations.

Voici des exemples communautaires du processus de rejet des renvois :

* [St. Johns](https://bfzcanada.ca/wp-content/uploads/EHSJ-CA-Manual-2019.pdf) : page 21
* [Kawartha](https://www.kawarthalakes.ca/en/living-here/resources/CES-Process-Guide-Final-Version--2019.01.24.pdf) : page 22
* [Région de Durham](https://caehca.sharepoint.com/:b:/g/EYsSphInVDRDtDuczdAoct4BGRvas8tb9WFzjBDslMO0fQ?e=dEOeGR) : page 28

# Amélioration continue

Idée d’amélioration supplémentaire : envisagez de décrire comment l’accès coordonné sera continuellement amélioré, ou comment/quand les politiques et les processus seront revus.

# Annexes

Passez en revue la [Liste de vérification des documents initiaux clés de Vers](https://bfzcanada.ca/wp-content/uploads/CA-Initial-Documents-Checklist.docx) un chez-soi et envisagez d’ajouter les politiques, procédures, formulaires ou autres documents en annexe s’ils ne sont pas décrits dans le guide lui-même. En se basant sur les pièces écrites qui ont déjà été notées dans le texte ci-dessus, les éléments suivants sont très probablement des documents séparés. Cependant, il n’est pas nécessaire de les rassembler en un seul endroit ou de les lier dans ce guide, surtout s’ils ne semblent pas convenir parfaitement aux annexes. Cependant, il peut être utile garder tous les documents pertinents sur l’accès coordonné en un seul endroit.

* Formulaire de consentement du client
* Confidentialité et accord de l’utilisateur
* Accord de partage des données communautaires
* Copie de l’outil de triage/évaluation communément utilisé
* Inventaire des ressources de logement de l’accès coordonné consacrées à l’accès coordonné et à leurs conditions d’admissibilité associées.