VERS UN CHEZ-SOI

LA STRATÉGIE CANADIENNE DE LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE

Glossaire en matière d'itinérance à l'intention des communautés :

Messages et définitions clés à l'appui d'une réponse coordonnée à l'itinérance

Mai 2026 (3e Édition)

Logement, Infrastructures et Collectivités Canada
Housing, Infrastructure and Communities Canada

Table des matières

Chapitre 1 : Introduction au glossaire 2
Chapitre 2 : Messages clés 2
Chapitre 3: Le programme Vers un chez-soi 19
3.1 Contexte de Vers un chez-soi 19
3.2 Rôles et responsabilités 20
3.3 Termes liés à la gouvernance 25
3.4 Volets de financement, planification et principaux produits livrables en matière de rapports 28
Chapitre 4 : Itinérance 32
4.1 Qu'est-ce que l'itinérance? 32
4.2 Données sur l'itinérance à l'échelle communautaire 38
Chapitre 5 : Le système de services en itinérance 47
5.1 Systèmes de services dans une communauté 47
5.2 Interventions fondées sur les systèmes 49
5.3 Comment les systèmes de services sont-ils organisés? En quoi consiste la cartographie des systèmes? 52
5.4 Types communs de fournisseurs de services dans un système de services en itinérance 56
5.5 Définition des autres types de logement 66
Chapitre 6 : Prestation coordonnée de services (modèle de l'accès coordonné) 72
6.1 Qu'est-ce que la prestation coordonnée de services (le modèle de l'accès coordonné)? 72
6.2 Accès coordonné : flux de travail, outils et approches 74
6.3 Famille, soutiens naturels et pairs 80
6.4 Unités, subventions et services de soutien au logement 81
6.5 Capacité à desservir 83
6.6 Problèmes sur le plan du système 83
6.7 Aiguillage vers les points d'accès 85
6.8 Points d'accès (prise en charge et aiguillage) 85
6.9 Processus de triage et d'évaluation (planification des services) 87
6.10 Navigation des services et rencontres de concertation sur les cas (planification des services) 90
6.11 Répertoire des ressources 93
6.12 Jumelage pour combler les logements vacants et aiguillage 93
Chapitre 7 : Utilisation du SISA comme SGII 98
7.1 Contexte d'un SGII et du SISA 98
7.2 Partage des données 100
7.3 Fonctionnalités d'un SGII dans le SISA 101
7.4 Configuration du SISA 102
7.5 État du client dans le SISA 104
7.6 Continuum de logement (Vers un chez-soi/Méthodologie canadienne) 105
Chapitre 8 : Cadre de données et approche axée sur les résultats 108
8.1 Qu'est-ce que le Cadre et la trousse d'amélioration des données sur l'itinérance? 108
8.2 Qu'est-ce que l'approche axée sur les résultats? 108
8.3 Les niveaux de données sur l'itinérance 111
8.4 Qualité, disponibilité et utilisation des données 112
8.5 La qualité des données et l'approche axée sur les résultats 113

8.6 Données propres à la personne pour l'accès coordonné : Liste d'identificateurs uniques et Liste de priorités....116
8.7 Outils et processus de gestion des données....116
Chapitre 9 : Définitions des groupes de population de Vers un chez-soi....119
9.1 Groupes d'âge....119
9.2 Genre et identité sexuelle....119
9.3 Type de ménage....121
9.4 Statut d'immigration et de citoyenneté....121
9.5 Peuples autochtones....123
9.6 Statut de vétéran....124
Chapitre 10 : Termes du dénombrement ponctuel et du Rapport sur les résultats en ligne....126
10.1 Termes du dénombrement ponctuel....126
10.2 Termes du Rapport sur les résultats en ligne (RREL) : groupes de population et expériences....128
10.3 Rapport sur les résultats en ligne (RREL) — Directives du programme Vers un chez-soi130
Annexe A : Documents sources pour le glossaire....133
Annexe B : Les établissements publics et les logements de transition....134
Annexe C : Voies d'entrée et de sortie d'un système de services en itinérance....136
Annexe D : Le continuum de logement de la Méthodologie canadienne....137
Annexe E : Les fournisseurs de services, l'accès coordonné et le continuum de logement....138
Annexe E : Les fournisseurs de services, l'accès coordonné et le continuum de logement (suite)....139
Annexe F : Liste d'identificateurs uniques dans le SISA....140

Chapitre 1 : Introduction au glossaire

Le « Glossaire en matière d'itinérance à l'intention des communautés » (glossaire) présente aux communautés une source unique de renseignements sur les messages, les termes et les concepts clés pour lesquels elles peuvent appuyer leurs efforts en matière de prévention et de réduction de l'itinérance. Ce présent document se veut donc une source de référence qui apporte un complément aux autres outils.

Le glossaire est divisé en deux parties :

Partie 1 : Messages clés

Cette première partie fournit un ensemble de messages expliquant les concepts clés relatifs au programme Vers un chez-soi ainsi qu'à la gouvernance intégrée, l'accès coordonné et l'approche axée sur les résultats. Ces messages sont destinés à appuyer une communication cohérente au sein des communautés, y compris des divers publics cibles impliqués dans les travaux de prévention et de réduction de l'itinérance.

Il est possible de s'appuyer sur les messages clés afin d'expliquer la nature et l'importance d'une approche à la fois coordonnée, axée sur les systèmes et fondée sur les données — y compris les mises à jour apportées au programme Vers un chez-soi aux échelons locaux, et la façon dont les travaux effectués par les différents rôles des intervenants et des systèmes contribuent à renforcir une compréhension partagée et réduire les malentendus à mesure que les communautés collaborent entre elles pour répondre plus efficacement leur réponse face à l'itinérance d'un bout à l'autre du Canada.

Partie 2 : Définitions pour les termes et les concepts clés

Cette seconde partie fournit des définitions pour les termes et les concepts clés mentionnés dans diverses publications fédérales à l'intention des communautés, spécialement celles rattachées au programme fédéral Vers un chez-soi[1]. Chaque chapitre du glossaire regroupe des thèmes et des concepts répertoriés par thèmes. Cela dit, si vous recherchez un terme ou un concept particulier, trois options s'offrent à vous :

- Repérez le sujet ou le thème pertinent associé au terme ou au concept au moyen de la **Table des matières**, puis consultez cette section du glossaire ;
- Utilisez le tableau ci-dessous intitulé « **Termes et concepts par ordre alphabétique** » pour trouver un terme ou un concept en particulier, puis cliquez sur l'hyperlien pour consulter sa définition ;

Utilisez l'**outil de recherche** du document (c.-à-d. en tapant le ou les termes dans la barre de recherche « Navigation »). À noter qu'il est plus efficace d'utiliser cet outil s'il est téléchargé au format PDF. Pour obtenir de plus amples informations concernant les documents de référence utilisés dans l'élaboration de ce glossaire, y compris les sources de publications citées dans celui-ci, référez-vous à l'**annexe A**.

Pour tout renseignement complémentaire sur d'autres termes et concepts qui figurent dans la Stratégie nationale sur le logement, consultez le site de la Société canadienne d'hypothèques et de logement à l'adresse suivante : https://www.cmhc-schl.gc.ca/nhs.

[1] Les documents d'orientation publiés entre avril 2019 et avril 2022 avaient été élaborés par Emploi et Développement social Canada.

Tableau 1. Termes et concepts par ordre alphabétique (utilisez la fonction « Ctrl + Clic » pour accéder au lien.)

2SLGBTQI+ 121
À risque et risque imminent d'itinérance ... 33
Abri de fortune/rue 66
Accès à faibles obstacles 86
Accès coordonné : flux de travail, outils et approches 74
Accès équitable 86
Accès facile 86
Accession à la propriété 69
Accommodation provisoire (statut de logement transitoire) 35
Actualité des données (données opportunes) 113
Administrateur du SISA 24
Adultes 119
Aide à l'éducation (sous-activité relevant des services de soutien à la clientèle du RREL) 131
Aide au logement à court terme (sous-activité relevant des services de logement du RREL) 132
Aiguillage vers les points d'accès 85
Aiguillages 92
Aîné(e)s 119
Allié — Vétéran 124
Amélioration continue 49
Ancien membre de la GRC 124
Approche axée sur les résultats : Actualité 114
Approche axée sur les résultats : Cohérence 114
Approche axée sur les résultats : Exhaustivité 113
Approche axée sur les résultats : Intégralité 114
Approche axée sur les résultats : Unicité 115
Approche axée sur les résultats : Utilisation des données 115
Approche axée sur les résultats 109
Approche centrée sur la personne 80
Approche de mobilisation progressive 79
Approche fondée sur la fréquence d'utilisation des services 96
Approche fondée sur la liste d'attente 96
Approche fondée sur le niveau de vulnérabilité décroissant 96
Approche fondée sur les distinctions 29
Approche fondée sur les systèmes pour lutter contre l'itinérance 49
Approche fondée sur une liste restreinte .. 96
Approche tenant compte des traumatismes 80
Auberge 67
Autre (ne figure pas dans la liste) 120
Autre type de refuge 61
Bateau/embarcation nautique 66
Bispirituel(le) 120
Cadre d'amélioration des données sur l'itinérance 108
Campements/emplacements de camping . 66
Capacité communautaire et innovation (CCI) 30
Capacité en lits (permanent et de débordement) 83
Cartographie des systèmes et Répertoire des ressources pour l'accès coordonné . 53
Cartographie des systèmes pour un système de services en itinérance 52
Cartographie des systèmes 52
Causes profondes de l'itinérance 32
Célibataire 121
Centre de désintoxication 67
Centre de jour ou halte-accueil 59
Chambre dans une maison 70
Chef(fe) de famille/famille 121
Choix 90
Citoyen(ne) canadien(ne) — Canadien(ne) d'origine (né au Canada) 122
Citoyen(ne) canadien(ne) — Étrangé(e) (né à l'extérieur du Canada) 122
Citoyen(ne) canadien(ne) 122

Civil — Vétéran 124
Client ou participant 56
Clientèle qui reçoit des services ou population desservie 56
Cohérence des données (données cohérentes) 113
Collecte, analyse et utilisation des données (sous-activité relevant de la coordination des ressources et de l'amélioration de la qualité des données du RREL) 131
Communauté 48
Communautés désignées (CD) 29
Composantes de base de l'accès coordonné 72
Configuration du SISA 102
Conseils consultatifs : Conseil consultatif communautaire (CCC), Conseil consultatif régional (CCR), Conseil consultatif communautaire — volet Itinérance chez les Autochtones (CCC-ICA) 22
Continuum de logement (Vers un chez-soi/Méthodologie canadienne) 105
Coopérative d'habitation 68
Coordination des ressources et amélioration de la qualité des données (activité du RREL) 131
Critères d'admissibilité 93
Degré du besoin (vulnérabilité) 89
Demandeur(euse) d'asile (voir aussi « demandeur du statut de réfugié ») 121
Dénombrement ponctuel 39
Dépendances (trouble lié à l'usage de substances) 128
Dépenses en immobilisations (activité du RREL) 132
Direction générale des politiques en matière d'itinérance et du logement avec services de soutien (DGPMILSS) 21
Direction générale des prestations des programmes communautaires (DGPPC) 20
Disponibilité des données (données accessibles) 113
Données à l'échelle des services 112
Données propres à la personne pour l'accès coordonné : Liste d'identificateurs uniques et Liste de priorités 116
Données propres à la personne sur l'itinérance 111
Données sur l'itinérance à l'échelle communautaire 38
Données sur le plan des systèmes 112
Droit au maintien dans les lieux 82
Droits d'utilisateurs 103
Emplacements de base 126
Enfants et jeunes accompagnés en situation d'itinérance 36
Enfants et jeunes non accompagnés en situation d'itinérance 37
Enfants 119
Entente communautaire de partage de données 100
Entente de confidentialité et d'utilisation 100
Entente de transmission de données 100
Entité communautaire (EC) 21
Entrées en itinérance active 40
Énumération du dénombrement ponctuel 126
Environnement de production 102
Équipe de base locale 77
Équivalence au SISA 99
Établissement correctionnel 67
Établissement de soins résidentiels 70
Établissement de traitement/de rétablissement 68
Établissement des priorités 95
Étapes relatives au jumelage pour combler les logements vacants 75
État du client actif 105
État du client archivé 105
État du client dans le SISA 104
État du client décédé 105
État du client inactif 105
Étranger(ère) 122
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée 101
Exhaustivité des données (données exhaustives) 113
Famille d'accueil 68

Femme trans 120
Femme 120
Flux de travail de l’accès coordonné 75
Fonction d’exportation trimestrielle 102
Formulaire de consentement 100
Fournisseur de logement pour les autochtones 69
Fournisseur de services (parfois aussi appelé « programme ») 55
Fournisseur de services primaire du SISA 102
Fournisseur de services secondaire du SISA 103
Fournisseurs de services du SISA 102
Foyer de groupe 69
Gestion universelle du système 96
Gouvernance intégrée 25
Groupe de travail du SISA 25
Handicap 128
Homme trans 120
Homme 120
Hôpital — Médical 67
Hôpital — Psychiatrique 68
Hôte du SISA 24
Hôtel/motel 67
Immeuble abandonné 66
Incapacité mentale (problème de santé mentale et déficience cognitive) 129
Inconnu 124
Inconnu/Non demandé 123
Instance 101
Intégralité des données (données complètes) 113
Intervention précoce 50
Intervention sur le plan du système ou des systèmes 49
Interventions fondées sur les systèmes 49
Intervieweur 128
Inuit 123
Itinérance active 40
Itinérance cachée — Dénombrement ponctuel 127
Itinérance cachée (état de la situation d’itinérance) 34
Itinérance chez les Autochtones (ICA) 29
Itinérance chez les Autochtones 35
Itinérance chez les jeunes 36
Itinérance chronique 37
Itinérance dans des lieux extérieurs — Dénombrement ponctuel 126
Itinérance dans les communautés rurales et éloignées (ICRÉ) 29
Itinérance dans les lieux d’hébergement (état de la situation d’itinérance) 34
Itinérance dans les lieux extérieurs (état de la situation d’itinérance) 33
Itinérance dans les refuges — Dénombrement ponctuel 127
Itinérance dans les territoires (IT) 29
Itinérance visible 33
Itinérance 32
Jeunes 119
Jumelage pour combler les logements vacants et aiguillage 93
Lacunes en matière de services 83
LGBTQ+ 119
Liaisons en matière de logement 64
Liste des fournisseurs de services du SISA 103
Liste nationale des fournisseurs de services 55
Location au prix courant avec supplément au loyer 70
Location au prix courant 70
Logé dans le foyer ou l’appartement familial 69
Logé dans une réserve 69
Logé 37
Logement (unités/places) 81
Logement abordable 65
Logement accessoire 70
Logement avec services de soutien (site fixe ou basé à un endroit spécifique) 64
Logement d’abord 50
Logement de transition — Dénombrement ponctuel 127
Logement de transition 62
Logement militaire 70
Logement plus stable 37

Logement social/logement communautaire 71
Logements de transition (RREL) 132
Logement, Infrastructure et Collectivités Canada 20
Maison d'accueil 62
Maison de chambres 70
Maison de transition 68
Mandat de servir 55
Méthodologie canadienne (dans le cadre des systèmes en itinérance) 38
Méthodologie canadienne pour l'itinérance active 38
Métis 124
Mettre fin à l'itinérance : zéro fonctionnel et zéro absolu 45
Migrant(e) interne (autre que les nouveaux arrivants) 122
Migrant(e) 123
Minorités visibles 129
Mise en place de logements (sous-activité relevant des services de logement du RREL) 132
Modèle de droits principaux 103
Modèles de droits 103
Modules 102
N'est pas un vétéran (ancien combattant) 124
Navigateurs de service 64
Navigation des services 90
Ne sait pas 119
Nombre de cas 83
Non Autochtones 123
Non déclaré 123
Non déclaré/refusé 124
Non déclaré/refusé 125
Non inscrit 124
Non-binaire (genre queer) 120
Norme 78
Normes de base 128
Normes de participation 127
Normes recommandées 128
Nouveau dans le système (« nouvellement identifié » ou « nouvellement en situation d'itinérance active ») 42
Nouvellement en situation d'itinérance 42
Obligation d'aider 50
Obstacles à l'accès 84
Obstacles qui ont une incidence sur les entrées dans l'itinérance ou les sorties de l'itinérance 84
Occupation d'une chambre individuelle 71
Organisme 55
Outil d'aide à la décision en matière de priorisation des services (SPDAT) 90
Outil d'évaluation de la vulnérabilité (VAT) 90
Partenaire (au sein d'un système de services en itinérance) 77
Partenaire 121
Partenaires autochtones 23
Participation des fournisseurs de services à l'accès coordonné 27
Pas de mauvaise porte 87
Pas de portes latérales 87
Permis d'études (permit/visa d'étudiant) 122
Permis de travail (visa de travail) 123
Personne à charge — Colocataire/pensionnaire 121
Personne à charge — Enfant 121
Personne à charge — Famille élargie 121
Personne transgenre 120
Personne(s) ayant une expérience vécue ou vivant en situation d'itinérance 56
Peuples autochtones 123
Placement en logement (sous-activité relevant des services de logement du RREL) 132
Plaidoyer 28
Plan communautaire 30
Planification des sorties 50
Planification et plans de service 91
Point d'accès (prise en charge et aiguillage) 56
Points d'accès (prise en charge et aiguillage) 85
Points d'accès disponibles 86
Points forts (résilience) 89
Politique d'inactivité 117
Politique et critères d'établissement des priorités 95

Politique sur l'historique de logement..... 117
Politique 78
Population de personnes en situation d'itinérance 32
Praticien des données..... 117
Préférences 90
Premières Nations : En réserve 123
Premières Nations : Hors réserve 123
Présidence du Comité consultatif 23
Prestation coordonnée de services (modèle de l'accès coordonné)..... 72
Prévention de l'itinérance 57
Prise en charge; protocole de prise en charge 78
Problème complexe 32
Processus de gestion des données..... 117
Processus de triage et d'évaluation (planification des services)..... 87
Programmes du SISA 103
Protocole..... 78
Protocoles de jumelage aux logements vacants, de priorisation et d'aiguillage ... 94
Protocoles de triage et d'évaluation 87
Qualité des données 113
Québec : Communautés désignées et Itinérance dans les communautés rurales et éloignées 29
Questions de base 128
Questions locales..... 128
Quittant des établissements publics 129
Rapport sur les logements vacants 95
Rapport sur les résultats communautaires (pour le SISA) 38
Rapports à l'échelle communautaire — Rapport communautaire en matière d'itinérance (RCMI)..... 30
Rapports à l'échelle des projets — Rapport sur les résultats en ligne (RREL) 31
Redirection des refuges 58
Refuge d'urgence — axé sur le logement 60
Refuge d'urgence..... 59
Refuge pour immigrants ou réfugiés 61
Refuge pour victimes de violence familiale et logement de deuxième étape..... 61
Refuge pour victimes de violence familiale 61
Refuge temporaire (et non à l'année) 61
Réfugié(e)/Demandeur(euse) du statut de réfugié (voir aussi « demandeur(euse) d'asile »).....122
Refusé de répondre..... 119
Regroupement 101
Rencontres de concertation sur les cas....91
Répertoire des ressources 93
Répondant.....128
Réponse à l'itinérance axée sur les données 109
Résident(e) permanent(e)/Immigrant(e) .122
Responsable de l'accès coordonné 24
Responsable du SISA 24
Résultats à l'échelle de la communauté .109
Retour à l'itinérance 44
Retour dans le système (retour en itinérance active).....45
Rôles de l'accès coordonné (participation du fournisseur) 75
Séjour dans un établissement public (milieu de vie transitoire ; accommodation provisoire) 35
Séjour dans un logement de transition (statut de logement transitoire ; accommodation provisoire) 35
Séjourner temporairement chez d'autres personnes 66
Service d'assistance local du SISA.....25
Services cliniques et services de traitement (sous-activité relevant des services de soutien à la clientèle du RREL) 130
Services d'intégration économique (sous-activité relevant des services de soutien à la clientèle du RREL) 130
Services d'intégration sociale et communautaire (sous-activité relevant des services de soutien à la clientèle du RREL).....131
Services de soutien à la clientèle (activité du RREL) 130
Services de soutien globaux (voir également « soutien au logement »).....64

Services en matière de logement (activité du RREL)..... 131
Services en matière de prévention de l'itinérance et de redirection des refuges (activité du RREL)..... 130
Services pour les besoins fondamentaux (sous-activité relevant des services de soutien à la clientèle du RREL)..... 130
Seuil d'inactivité du SISA (90 jours..... 104
Sorties en itinérance active 43
Sorties ; protocole de sorties 79
Soutien (gestion de cas ou coordination du soutien)..... 82
Soutien au logement (relogement rapide, logements avec services de soutien dispersés ; voir aussi « services de soutien globaux ») 62
Soutien par les pairs 81
Soutiens familiaux et naturels 80
Souveraineté des données 117
Statut de logement dans le SISA 106
Subventions pour l'aide au loyer (paiement du loyer) 82
Super-utilisateur du SISA..... 24
Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) 98
Système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII)..... 98
Système de services en itinérance (système d'intervention en matière d'itinérance) ... 48
Systèmes de services plus vastes (partenaires d'entrée et de sortie) 47
Tableau des services du SISA.....104
Tableaux personnalisés.....102
Tables de recherches 102
Tous les genres 119
Tout le monde compte 126
Transferts assistés 92
Transferts directs en espèces ou subventions (fonds flexibles).....79
Travail de proximité dans la rue.....58
Triage ; outil commun 88
Trousse d'amélioration des données sur l'itinérance.....108
Types de consentements dans le SISA ..101
Types de logements dans le SISA.....106
UCJG/YWCA.....67
Unicité des données (données uniques). 113
Utilisation active d'un SGII/du SISA.....99
Utilisation des données 113
Véhicule 66
Vétéran 124
Violence familiale — Logement de transition 61
Violence familiale 129
Visa de résident(e) temporaire (visa de visiteur(euse)) 123

Chapitre 2 : Messages clés

Le gouvernement du Canada rend service aux communautés afin qu'elles puissent renforcir leurs réponses locales face à l'itinérance, et ce, en privilégiant une gouvernance intégrée, une meilleure coordination des services (en s'appuyant sur le modèle d'accès coordonné) et une prise de décision fondée sur des données communautaires fiables.

Depuis le lancement du programme Vers un chez-soi en 2019, les communautés financées dans le cadre du volet Communautés désignées et les capitales territoriales financées dans le cadre du volet Itinérance dans les territoires n'ont ménagé aucun effort pour mettre en place l'accès coordonné. Désormais, les communautés utilisent activement le SISA comme système de données partagées (voire un autre système existant et équivalent) et mesurent leur progrès réalisé par rapport aux cibles pour réduire l'itinérance grâce aux données à l'échelle du système. Lorsque les volets de financements CD et IT coexistent, les communautés ont reçu un appui afin de renforcir la collaboration et l'atteinte des objectifs communs entre ces deux volets.

Cette approche s'avère donc indispensable, car celle-ci vise à :

- **Faciliter l'accès aux services :** les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir n'ont plus à présenter une nouvelle demande aux services, à répéter leur histoire, voire à se déplacer d'un endroit à l'autre afin d'obtenir de l'aide. Les fournisseurs de services collaborent plutôt ensemble au moyen d'outils et de processus communs, offrant un accès équitable grâce à des processus justes et transparents.
- **Appuyer la collaboration :** les partenaires communautaires, notamment les partenaires autochtones, travaillent ensemble dans une vision partagée afin de rendre les situations d'itinérance rares, brèves et ponctuelles.
- **Améliorer les résultats :** la coordination des efforts et le recours aux données pour éclairer les mesures à mettre en œuvre permettent aux communautés de mieux se positionner afin de répondre plus efficacement à l'itinérance.
- **Assurer la cohérence :** les politiques et protocoles locaux orientent la façon vers la prestation de services tout en laissant place à une approche souple et centrée sur la personne.
- **Utiliser les données pour orienter la prise de décisions :** l'utilisation de données fiables permet aux communautés à comprendre ce qui fonctionne et où des améliorations sont nécessaires.

Ce chapitre fournit des messages clés relatifs à l'approche de Vers un chez-soi organisée par une foire aux questions (FAQ) :

Gouvernance :

1. En quoi la gouvernance intégrée est-elle différente?
2. À quoi sert la gouvernance intégrée?
3. Comment le modèle de gouvernance intégrée vient-il appuyer les partenaires autochtones?
4. Comment la gouvernance intégrée peut-elle appuyer les progrès réalisés dans la lutte contre l'itinérance chez les Autochtones?

Accès coordonné :

5. Qu'est-ce que l'accès coordonné? Comment fonctionne-t-il?
6. Quels sont les quatre piliers et les quatre étapes de l'accès coordonné? Comment s'articulent-ils entre eux?
7. Comment s'organise le processus de jumelage aux logements vacants?
8. Comment le processus de jumelage aux logements vacants se distingue-t-il des autres processus?
9. Qui bénéficie de l'accès coordonné et de quelle manière?
10. Comment l'accès coordonné transforme-t-il l'utilisation des données pour lutter contre l'itinérance?
11. Comment l'accès coordonné améliore-t-il les résultats?

Approche axée sur les résultats :

12. Qu'est-ce que l'approche axée sur les résultats?
13. En quoi l'approche axée sur les résultats est-elle différente?
14. Quel est le rôle des spécialistes des données dans l'approche axée sur les résultats?

Mise en œuvre de Vers un chez-soi :

15. Que devraient savoir les représentants élus concernant Vers un chez-soi et les changements découlant de sa mise en œuvre?
16. Quels étaient les défis anticipés? Quelles stratégies ont été utilisées pour les surmonter?
17. Comment les communautés continuent-elles de se familiariser avec la nouvelle approche et d'en préciser les modalités?
18. Qu'est-ce qui a changé pour les fournisseurs de services utilisant le SISA?
19. Comment la gouvernance intégrée, l'accès coordonné et l'approche axée sur les résultats s'articulent-ils entre eux?
20. Comment les dénombrements ponctuels, le Rapport sur les résultats communautaire (RRC) et la cartographie des systèmes s'articulent-ils entre eux?

Ces messages clés complètent les définitions des termes et concepts connexes présentés dans les autres chapitres du présent glossaire.

1. En quoi la gouvernance intégrée est-elle différente?

En 2019, le programme fédéral Vers un chez-soi a introduit une nouvelle approche pour lutter contre l'itinérance, en réunissant les partenaires autour d'une façon commune de travailler. Avec la mise à jour des Directives en 2024, les attentes en matière de gouvernance ont été renforcées, définissant cette approche comme un modèle de « gouvernance intégrée ».

Dans le cadre de Vers un chez-soi, la gouvernance intégrée joue un rôle central dans la supervision de l'accès coordonné, de l'utilisation du SISA (ou d'un système existant équivalent) et des données. Les tables de gouvernance contribuent à définir les orientations, à approuver les politiques et documents clés, et à soutenir une réponse à l'itinérance qui soit cohérente, transparente, efficiente et efficace.

Gouvernance — avant l'intégration

- Le travail était souvent effectué en silos — différentes organisations avaient leurs propres systèmes, priorités et façons de faire.
- Les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir devaient naviguer entre de multiples services et systèmes, souvent en refaisant des demandes de services et en répétant leur histoire à chaque étape.
- Les travailleurs de première ligne ne disposaient pas d'outils ni de normes communes, ce qui rendait la coordination difficile.
- Les décisions étaient souvent prises sans une contribution constante des dirigeants locaux, des partenaires autochtones ou des personnes ayant une expérience vécue.
- Les données étaient souvent désuètes, incomplètes ou incohérentes, ce qui compliquait la compréhension de ce qui fonctionnait, l'identification des lacunes et l'établissement d'un portrait fidèle de l'itinérance et des ressources disponibles pour y répondre.

Gouvernance — après l'intégration

<u>Leadership partagé et inclusif</u>

- Les décisions stratégiques sont prises collectivement, avec la contribution des partenaires clés de différents secteurs.
- Les dirigeants locaux, les partenaires autochtones, les fournisseurs de services, les travailleurs de première ligne et les personnes ayant une expérience vécue participent à la gouvernance locale. Leurs voix contribuent à orienter les politiques, les protocoles et les priorités.

<u>Rôles et responsabilités clairs</u>

- Chacun connaît son rôle — qu'il s'agisse d'un bailleur de fonds, d'un fournisseur de services ou d'un leader communautaire — ce qui réduit les chevauchements et la confusion.
- Il existe un processus clair pour la prise de décisions et l'établissement des priorités à l'échelle communautaire.

<u>Normes et outils uniformes</u>

- Les communautés utilisent des outils communs (comme le SISA) et appliquent des politiques et des protocoles locaux pour la prestation des services. Cela facilite le suivi et l'amélioration des services.

<u>Meilleure utilisation des données</u>

- Les communautés disposent d'une compréhension claire et partagée des services offerts aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, et utilisent ces informations pour repérer les lacunes et améliorer la coordination.
- Un même système de données (comme le SISA) est utilisé à l'échelle de la collectivité pour mesurer les résultats et orienter les investissements futurs.

2. À quoi sert la gouvernance intégrée?

Bien que chaque modèle de gouvernance intégrée communautaire présente ses particularités, certains objectifs demeurent communs :

- **Les partenaires communautaires prennent des décisions collectivement, plutôt que de façon isolée.**
    - Les principaux partenaires comprennent les dirigeants locaux, les représentants gouvernementaux, les partenaires autochtones, les fournisseurs de services et les personnes ayant une expérience vécue en itinérance.
    - Du personnel dédié apporte du soutien à la structure de gouvernance intégrée et contribue à coordonner les efforts.
- **Les partenaires œuvrent vers une vision commune, fondée sur une responsabilité partagée, où les actions se renforcent mutuellement.**
    - Ensemble, les partenaires définissent l'orientation de la réponse communautaire à l'itinérance.
    - La coordination est assurée entre les groupes, les services et les bailleurs de fonds locaux.
    - Des politiques et des protocoles communs orientent la prise de décision et la prestation des services.
    - Les responsabilités sont clairement définies et partagées.
    - Des documents clés, comme le Rapport communautaire en matière d'itinérance, permettent de suivre les progrès vers l'atteinte des résultats à l'échelle communautaire au fil du temps.

3. Comment le modèle de gouvernance intégrée vient-il appuyer les partenaires autochtones?

Une approche de gouvernance intégrée pour lutter contre l'itinérance reconnaît que les peuples autochtones sont surreprésentés parmi les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Elle favorise une collaboration significative avec les partenaires autochtones en :

- **Soutenant le leadership et la prise de décision des autochtones :** les partenaires autochtones locaux, y compris les gouvernements des Premières Nations, des Métis et des Inuits ainsi que les organismes dirigés par des Autochtones, participent en tant que décideurs au sein des structures de gouvernance locales et des groupes de travail, contribuant ainsi à orienter les politiques, les protocoles et les priorités.
- **Respectant les façons de faire des autochtones :** la collaboration se veut respectueuse et inclusive des savoirs et des processus décisionnels autochtones, plutôt que d'exiger des partenaires autochtones qu'ils s'adaptent à des normes de gouvernance non autochtones.
- **Appuyant la souveraineté des données autochtones :** les partenaires autochtones participent à la définition des modalités de gouvernance et de protection des données — de la collecte et de la gestion des données jusqu'à leur partage et leur utilisation — y compris les décisions relatives à des outils comme HIFIS.
- **Offrant de la flexibilité :** les partenaires autochtones locaux, y compris les Entités communautaires responsables du volet Itinérance chez les Autochtones dans une même communauté, choisissent comment et quand participer, notamment aux tables de gouvernance et aux groupes de travail.

4. **Comment la gouvernance intégrée peut-elle appuyer les progrès réalisés dans la lutte contre l'itinérance chez les Autochtones?**

   Une approche de gouvernance intégrée aide les communautés à réaliser des progrès concrets dans la lutte contre l'itinérance chez les Autochtones en :

   1. **Établissant des objectifs clairs :** afin d'atteindre l'objectif global de rendre l'itinérance rare, brève et non récurrente, les communautés se concentrent sur des résultats clés, notamment la réduction de l'itinérance chez les Autochtones ainsi que de l'itinérance en général, des nouvelles entrées en situation d'itinérance, des retours à l'itinérance et de l'itinérance chronique.
   - **Améliorant la coordination :** les partenaires autochtones et non autochtones collaborent afin d'harmoniser et d'améliorer l'accès aux services en itinérance, au logement, aux subventions et aux soutiens, y compris pour les personnes s'identifiant comme Autochtones.
   - **Renforçant les systèmes :** les organismes dirigés par des Autochtones participent à la cartographie des systèmes et à la planification, contribuant à repérer les lacunes dans les services et à améliorer les mesures de soutien afin de répondre aux besoins et aux préférences des clients autochtones.
   - **Assurant la représentation :** les voix autochtones sont intégrées aux processus décisionnels, contribuant à façonner des politiques et des pratiques qui reflètent les priorités de leurs communautés.
   - **Favorisant des approches fondées sur les données :** de meilleures données sur l'itinérance chez les Autochtones permettent aux communautés de mieux comprendre leur réalité locale et de renforcer leurs efforts de planification stratégique.

5. **Qu'est-ce que l'accès coordonné? Comment fonctionne-t-il?**

   L'accès coordonné est un système à l'échelle communautaire qui organise la manière dont les personnes accèdent aux services en itinérance, au logement, aux subventions et aux mesures de soutien, et ce, de façon cohérente, transparente, efficiente et efficace. Ce système repose sur une gouvernance, des processus, des données et une prise de décision partagés afin d'améliorer les résultats pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

   En tant que système communautaire, l'accès coordonné facilite l'obtention de l'aide nécessaire. Au lieu de passer d'un fournisseur de services à un autre, de soumettre plusieurs demandes et de répéter leur histoire, les personnes peuvent se présenter à n'importe quel point d'accès et être aiguillées vers les services appropriés. Il n'existe pas de « mauvaise porte » : peu importe où les personnes se présentent pour obtenir de l'aide en matière de logement, elles sont accompagnées selon des étapes similaires. Tout au long du processus, elles bénéficient d'un accompagnement continu, tandis que les organismes collaborent afin de s'assurer que personne n'est laissé pour compte.

   Dans un système d'accès coordonné, les personnes suivent un parcours semblable : elles entrent dans le système par des **points d'accès**, reçoivent du soutien grâce au processus de **triage**, fournissent des **renseignements plus détaillés** pour l'élaboration de leur plan de logement, puis sont **jumelées à des logements vacants** au fur et à mesure qu'ils se libèrent. Les communautés mettent en place l'infrastructure nécessaire

pour soutenir ces étapes, notamment une **gouvernance intégrée**, des **systèmes de données et de gestion des ressources partagés**, ainsi qu'une **collaboration** intentionnelle entre les fournisseurs de services, encadrée par des politiques et des protocoles communs.

Lorsqu'un modèle de gouvernance intégrée est en place, les organisations s'alignent autour d'objectifs communs et les actions se renforcent mutuellement. Les communautés utilisent un système de données partagé (comme le SISA) qui permet de suivre les besoins des personnes, les services offerts et les lacunes persistantes. Cette approche fondée sur les données permet de mieux comprendre les tendances locales, d'appuyer une planification plus efficace, de s'assurer que les ressources sont dirigées là où elles sont le plus nécessaires et de combler les lacunes critiques en vue d'atteindre les cibles locales de réduction de l'itinérance.

Lorsque les services sont bien coordonnés et que les données sont à jour, les communautés obtiennent une vision plus claire des tendances en matière d'itinérance. Cela permet d'élaborer des politiques plus ciblées, d'améliorer la planification des programmes, d'éclairer les décisions de financement, de renforcer la gestion du rendement et d'optimiser la prestation des services.

6. Quels sont les quatre piliers et les quatre étapes de l'accès coordonné? Comment s'articulent-ils entre eux?

Les quatre piliers constituent le fondement de l'accès coordonné. Ils établissent la structure et les outils nécessaires au bon fonctionnement du système. Les quatre étapes correspondent aux actions qui se déroulent au sein de cette structure pour aiguiller les personnes vers les services en itinérance (p. ex. prévention et redirection, travail de proximité ou refuge d'urgence), ainsi que vers les ressources disponibles dans le cadre du jumelage aux logements vacants (unités, subventions et soutiens).

Les quatre piliers (le fondement) :

1. **Gouvernance et partenariats**
   Vision commune, leadership et prise de décision partagée à l'échelle communautaire, incluant les dirigeants locaux, les représentants gouvernementaux, les partenaires autochtones, les fournisseurs de services et les personnes ayant une expérience vécue en itinérance.
2. **Cartographie des systèmes et Répertoire des ressources**
   Portrait complet et partagé des ressources qui composent la réponse locale à l'itinérance (c.-à-d. la capacité ou l'offre locale) : services en itinérance, logements, subventions et soutiens, y compris ceux qui permettent de combler les places disponibles par l'entremise du système d'accès coordonné (jumelage aux logements vacants).
3. **Données propres à la personne sur l'itinérance**
   Données à jour, complètes, cohérentes et exhaustives sur les clients, recueillies et gérées dans un système de données partagé (comme le SISA). Cela comprend les données nécessaires à l'accès coordonné (p. ex. admissibilité et priorisation ; profils des clients) ainsi qu'à la production de rapports sur les résultats (p. ex. historique de logement).
4. **Navigation des services et concertation de cas**
   Planification coordonnée et résolution de problèmes visant à éliminer les obstacles et à faire progresser les plans de logement.

Les quatre étapes (le processus) :

1. **Points d'accès.** Les personnes entrent dans le système par l'entremise des lignes téléphoniques, des refuges, des services de proximité ou d'autres lieux désignés au sein de la communauté.
2. **Triage initial.** Les besoins urgents en matière de sécurité et les besoins de base sont comblés, et des efforts sont déployés pour prévenir l'itinérance ou aiguiller les personnes vers des solutions de rechange sûres et appropriées au refuge d'urgence, lorsque possible.
3. **Évaluation approfondie.** Des renseignements détaillés sont recueillis afin d'orienter davantage les plans de logement, les aiguillages et la priorisation, en fonction des forces, des besoins, des préférences et de la situation des personnes.
4. **Jumelage aux logements vacants.** Lorsque des logements, des subventions ou des soutiens deviennent disponibles, ils sont attribués en fonction de l'admissibilité aux ressources et des profils des clients (forces, besoins, préférences et situation). Les aiguillages vers les fournisseurs de services se font selon un ordre conforme aux priorités établies par la communauté.

Comment s'articulent-ils entre eux :

Les piliers fournissent la structure : la gouvernance établit le cadre, la cartographie des systèmes identifie les ressources disponibles, les données éclairent les plans de logement et le jumelage, et la navigation des services favorise la coordination entre les intervenants de première ligne.

Les étapes constituent le processus : les personnes accèdent au système par les points d'accès, reçoivent du soutien dans le cadre du triage initial et de l'évaluation approfondie, puis sont jumelées aux ressources disponibles.

Ensemble, ils forment un système cohérent, transparent et fondé sur les données.

7. Comment s'organise le processus de jumelage aux logements vacants?

Le jumelage aux logements vacants est un élément central d'un système d'accès coordonné. Il s'agit d'un processus équitable, transparent et efficace visant à jumeler les personnes aux logements disponibles, aux subventions et aux soutiens. Les communautés utilisent les données d'un système partagé (comme le SISA) afin de repérer les jumelages en fonction de l'admissibilité aux ressources, des profils des clients et des priorités communautaires. La prise de décision est coordonnée par un Responsable du jumelage aux logements vacants, en collaboration avec un groupe de gouvernance local (p. ex. une table de jumelage aux logements vacants) et les fournisseurs de services de première ligne.

Le processus de jumelage aux logements vacants comprend sept étapes :

1. **Recueillir et saisir les données obligatoires :** s'assurer que toutes les informations requises sont consignées dans le SISA avant le début du jumelage aux logements vacants (données des clients recueillies avec consentement et données des fournisseurs de services).

2. **Se préparer au jumelage :** confirmer les détails relatifs au logement disponible afin de lancer le processus de jumelage (p. ex. avis relatif au logement vacant, planification, examen et mise à jour des informations).
3. **Jumeler et prioriser :** à partir des données du SISA, déterminer qui peut, devrait et sera considéré pour le logement disponible, en exportant, filtrant et triant les données. Cette étape comprend trois sous-étapes :
    a) **Générer une Liste d'identificateurs uniques :** déterminer qui peut être pris en considération pour le logement disponible, soit les personnes actuellement en situation d'itinérance ou ayant une demande de transition en attente (le cas échéant). *La Liste d'identificateurs uniques regroupe les clients répondant à ces critères généraux*.
    b) **Créer une liste d'aiguillages potentiels :** déterminer qui devrait être considéré pour le logement disponible en filtrant les données selon l'admissibilité aux ressources et les profils des clients. *La Liste est affinée et les résultats sont validés par le Responsable du jumelage aux logements vacants*.
    c) **Créer une Liste de priorités :** déterminer qui sera considéré pour le logement disponible et dans quel ordre les personnes seront orientées. Les critères de priorisation sont appliqués à la Liste, et le Responsable du jumelage aux logements vacants se prépare à la rencontre de jumelage (le cas échéant). *La Liste est triée et les résultats sont validés en vue de leur examen par la table de jumelage aux logements vacants*.
4. **Confirmer les aiguillages avec une table de jumelage aux logements vacants :** assurer la transparence et une prise de décision en temps opportun. La Liste de priorités est partagée avant ou pendant la rencontre. Les conflits d'intérêts sont pris en compte, et la Liste de priorités est validée par les membres. À la suite des discussions et des décisions prises, le SISA est mis à jour afin de refléter les aiguillages convenus et les prochaines étapes.
5. **Mobiliser les clients et faire des offres :** faire progresser les aiguillages et les offres à la suite du jumelage. Les aiguillages sont transmis au fournisseur de services, qui communique ensuite avec les clients pour discuter de l'opportunité. Une offre est présentée. Au besoin, les refus sont consignés (références et offres).
6. **Combler le logement et soutenir les transitions :** s'assurer que le logement est pourvu, que les transitions sont accompagnées (p. ex. ententes et continuité des services) et que les dossiers dans le SISA sont mis à jour.
7. **Améliorer le processus de jumelage aux logements vacants :** utiliser les données et l'expérience pour cerner des occasions d'apprentissage et d'amélioration. Les communautés évaluent ce qui fonctionne bien et les ajustements nécessaires afin d'accroître la transparence, la cohérence, l'efficience et l'efficacité du processus.

8. Comment le processus de jumelage aux logements vacants se distingue-t-il des autres processus?

Le jumelage aux logements vacants, dans le cadre de l'accès coordonné, remplace les processus fragmentés propres à chaque fournisseur de services par une approche communautaire, équitable, transparente et efficace pour attribuer les logements, les subventions et les soutiens disponibles. Au lieu que chaque fournisseur utilise ses propres systèmes et outils, un processus unique est mis en place, reposant sur des données partagées, des politiques convenues et une prise de décision collective. Les personnes sont jumelées aux logements, aux subventions et aux soutiens correspondant à leur profil (forces, besoins, préférences et situation), selon un ordre aligné sur les priorités de la communauté.

Cette approche repose sur les pratiques exemplaires suivantes :

- **Équitables et transparentes :** les logements vacants sont attribués à l'aide d'un système de données partagé (comme le SISA) et de politiques convenues. Les décisions reposent sur l'admissibilité aux ressources des programmes à l'échelle communautaire, sur les profils des clients ayant récemment interagi avec le système et sur les priorités établies par la gouvernance locale, plutôt que sur des relations informelles ou le principe du « premier arrivé, premier servi ».
- **Centrées sur la personne :** le jumelage tient compte des forces, des besoins, des préférences et de la situation de chaque personne, plutôt que de s'appuyer uniquement sur des approches du type « premier arrivé, premier servi » ou sur des règles propres à chaque programme.
- **Tiennent compte des traumatismes :** le processus réduit la nécessité pour les personnes de soumettre plusieurs demandes de services et de répéter leur histoire lorsqu'elles cherchent un logement, des subventions ou des soutiens.
- **Collaboratives :** les décisions sont coordonnées par un rôle désigné ou une table de gouvernance collaborative, selon des protocoles clairs et transparents.
- **Fondées sur les données :** des données propres à la personne sont utilisées pour appuyer un processus structuré de jumelage. Une Liste d'identificateurs uniques regroupe les personnes pouvant être considérées à l'échelle de la communauté ; cette liste est ensuite affinée (filtrée) en fonction de l'admissibilité aux ressources et des profils des clients. Elle est ensuite organisée (triée) selon les priorités communautaires afin de créer une Liste de priorités, qui détermine les personnes orientées vers les fournisseurs de services en vue d'une offre.

9. Qui bénéficie de l'accès coordonné et de quelle manière?

L'accès coordonné bénéficie aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, aux travailleurs de première ligne ainsi qu'aux dirigeants et décideurs. Voici comment :

Personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir :

- **Accès facilité :** les services sont coordonnés, ce qui réduit la nécessité de présenter plusieurs demandes, de répéter son histoire à plusieurs reprises ou de

naviguer entre différents systèmes. Il n'existe pas de « mauvaise porte » pour obtenir de l'aide.

- **Soutien mieux coordonné :** les fournisseurs de services collaborent afin d'élaborer des plans de logement personnalisés et d'aiguiller les personnes vers les services appropriés, améliorant ainsi les résultats en matière de logement.

Travailleurs de première ligne :

- **Rôles clairs, attentes définies et outils communs :** les intervenants utilisent des politiques, des protocoles et des outils uniformes dans l'exercice de leurs fonctions.
- **Meilleure coordination des services :** l'information partagée et un système de données commun (comme le SISA) facilitent la coordination des services et la mise à jour des informations sur les clients.
- **Formation et soutien :** les intervenants ont accès à de la formation et à des outils alignés sur les politiques et protocoles locaux, adaptés à leurs rôles.
- **Boucles de rétroaction :** l'expérience du terrain alimente l'amélioration des services et contribue à combler les lacunes.

Dirigeants et décideurs :

- **Leadership partagé et partenariats renforcés :** la gouvernance intégrée favorise la collaboration avec un large éventail de partenaires et entre tous les ordres de gouvernement. Par exemple, dans un modèle de gouvernance intégrée, une « table de leadership » réunissant des cadres supérieurs peut rassembler des dirigeants locaux afin d'orienter la réponse communautaire à l'itinérance, en mobilisant les groupes locaux autour d'une vision et d'une stratégie commune visant un impact collectif.
- **Décisions éclairées par les données :** les dirigeants et décideurs ont accès à des données fiables pour comprendre ce qui fonctionne et déterminer les améliorations à apporter.

10. Comment l'accès coordonné transforme-t-il l'utilisation des données pour lutter contre l'itinérance?

Dans le cadre du programme Vers un chez-soi, les communautés utilisent les données pour améliorer leur réponse à l'itinérance. Un élément clé de cette approche est l'utilisation d'un système de données partagé comme le SISA.

Cette approche met l'accent sur :

- **Un meilleur partage des données :** les fournisseurs de services utilisent le même système (comme le SISA) pour recueillir et partager l'information, ce qui réduit la nécessité pour les personnes de présenter plusieurs demandes ou de répéter leur histoire, ainsi que pour les intervenants de gérer des ensembles de données multiples et non reliés. Le fait de centraliser les informations sur les clients facilite la coordination des services et le suivi des progrès dans le temps.
- **Des rôles et des normes clairs :** les intervenants utilisent des outils communs et appliquent des pratiques uniformes de saisie et de production de rapports, ce qui améliore la fiabilité et l'utilité des données.

- **Une prise de décision plus éclairée :** les données permettent de comprendre ce qui fonctionne, de repérer les lacunes et d'améliorer les services au fil du temps.
- **Des pratiques renforcées en matière de protection de la vie privée et de consentement :** la collecte et l'utilisation des données reposent sur un processus de consentement à l'échelle communautaire. Par exemple, l'accès à l'information dans le SISA est fondé sur les rôles, ce qui signifie que chacun ne peut consulter que les renseignements nécessaires à ses fonctions. Des mesures de sécurité sont en place pour protéger les renseignements personnels et assurer la sécurité des données.
- **L'appui à la souveraineté des données autochtones :** les partenaires autochtones participent à la définition des modalités de gouvernance et de protection des données relatives aux peuples autochtones — de la collecte et de la gestion des données jusqu'à leur partage et leur utilisation — dans le respect de leurs droits et de leurs préférences.

11. Comment l'accès coordonné améliore-t-il les résultats?

L'accès coordonné crée un système équitable, cohérent et fondé sur les données, qui permet de connecter les personnes aux services en itinérance, au logement, aux subventions et aux soutiens. Il soutient l'objectif de rendre l'itinérance rare, brève et non récurrente en :

- **Assurant un accès équitable :** les personnes reçoivent un soutien uniforme par l'entremise des points d'accès et des protocoles partagés, peu importe le lieu d'entrée dans le système.
- **Priorisation transparente :** les logements vacants sont attribués en fonction de l'admissibilité aux ressources, des profils des clients et des priorités communautaires, plutôt que selon des processus informels ou propres à un fournisseur de services.
- **Renforçant la collaboration :** les fournisseurs de services travaillent à des objectifs communs en utilisant des processus et outils partagés, réduisant ainsi les « silos de services » dans le système.
- **Utilisant des données pour orienter les décisions :** un système de données partagé comme le SISA fournit des données fiables et propres à la personne, permettant de planifier les services et de comprendre ce qui fonctionne, où existent des lacunes et quelles améliorations sont nécessaires.

12. Qu'est-ce que l'approche axée sur les résultats?

L'approche axée sur les résultats est une méthode fondée sur les données visant à prévenir et réduire l'itinérance, dans laquelle les organismes locaux et les fournisseurs de services collaborent pour atteindre des résultats à l'échelle communautaire et respecter les cibles de réduction de l'itinérance, en utilisant des données propres à la personne.

L'approche axée sur les résultats vise à améliorer la réponse globale à l'itinérance en suivant les progrès à l'échelle communautaire ou des systèmes grâce aux données propres à la personne. Le succès de la réponse globale ne se mesure pas uniquement par le nombre d'activités ou de services offerts, mais par les résultats et l'impact,

notamment la prévention et la réduction de l'itinérance, et la réalisation de l'objectif selon lequel l'itinérance doit être rare, brève et non récurrente.

Dans le cadre du programme Vers un chez-soi, les communautés utilisent cette approche pour :

- Identifier ce qui fonctionne, les lacunes et les améliorations nécessaires en examinant des données fiables et validées.
- Fixer des objectifs et mesurer les progrès sur des résultats clés (p. ex. moins de personnes entrant en situation d'itinérance, moins de retour à l'itinérance, réduction de l'itinérance chronique).
- Prendre des décisions basées sur des preuves, plutôt que sur des suppositions ou des informations anecdotiques.

Fonctionnement :

- Les communautés recueillent et mettent à jour régulièrement des données propres à la personne dans un système partagé, comme le SISA. Ces données renseignent sur les personnes en situation d'itinérance, leur historique de logement et leurs besoins en services.
- Les communautés veillent à ce que les données soient fiables et dignes de confiance.
- Les communautés utilisent ces informations pour orienter la planification, allouer les ressources et ajuster les stratégies au fil du temps afin d'améliorer les résultats.

13. En quoi l'approche axée sur les résultats est-elle différente?

L'approche axée sur les résultats se distingue des approches transitoires, car elle :

- **Se concentre sur les résultats, et non sur les activités :** plutôt que de compter les activités ou services fournis (p. ex. le nombre de séjours en refuge), elle mesure si l'itinérance est prévenue ou réduite à l'échelle communautaire (p. ex. flux d'entrées et de sorties de l'itinérance active).
- **Utilise des données nominatives partagées :** les données provenant du SISA montrent qui est en situation d'itinérance dans l'ensemble de la communauté. Cela diffère des données cloisonnées recueillies par des organismes individuels, qui ne sont ni partagées, ni cohérentes, ni comparables.
- **Favorise l'amélioration continue :** les données servent à établir des références, à suivre les progrès dans le temps et à orienter les décisions sur la base de preuves, et non uniquement pour vérifier la conformité.

Certaines de ces différences sont résumées dans le tableau ci-dessous.

Approche transitionnelle	Approche axée sur les résultats
Mesure les productions (lits, services, clients desservis)	Mesure les impacts (prévention, réduction, stabilité du logement, flux d'entrées et de sorties du système)
Axée sur les activités	Axée sur les résultats
Produit des rapports statiques	Effectue des suivis continus
Axée sur la conformité	Axée sur l'amélioration

Pourquoi est-elle importante? L'utilisation de données fiables et dignes de confiance permet de prendre des décisions mieux informées. L'approche axée sur les résultats aide les communautés à concentrer leurs efforts là où ils sont le plus criants et à évaluer si ces efforts produisent un réel impact. Elle fait passer la discussion de « combien de services avons-nous fournis » à « réduisons-nous l'itinérance », soutenant ainsi des décisions qui renforcent la réponse globale à l'itinérance.

14. Quel est le rôle des spécialistes des données dans l'approche axée sur les résultats?

Les spécialistes des données jouent un rôle clé dans le soutien à la collecte, à l'analyse et à l'utilisation des données au sein du système de services pour les personnes en situation d'itinérance. Leur travail contribue à assurer la fiabilité et la crédibilité des données, ainsi qu'à favoriser leur utilisation pour améliorer la prise de décisions et suivre les progrès réalisés en matière de prévention et de réduction de l'itinérance.

Leur mission :

- **Renforcer la fiabilité des données :** soutenir des pratiques de gestion des données qui améliorent l'exhaustivité, la cohérence, l'intégralité, la ponctualité, et l'unicité des données.
- **Soutenir les fournisseurs de services :** former les fournisseurs sur l'utilisation du SISA et sur le respect des normes communes de saisie des données.
- **Surveiller et analyser les données :** examiner les données pour identifier les tendances, les lacunes et les problématiques émergentes pouvant guider la planification et les stratégies d'amélioration.
- **Permettre la prise de décisions éclairées par les données :** aider les communautés à utiliser les données pour les processus d'accès coordonné (p. ex. le jumelage aux logements vacants) et à appliquer l'approche axée sur les résultats en suivant les résultats communautaires relatifs à la prévention et à la réduction de l'itinérance.

15. Que devraient savoir les représentants élus au sujet du programme Vers un chez-soi et des changements découlant de sa mise en œuvre?

Dans le cadre du programme Vers un chez-soi, l'objectif est clair : améliorer la réponse à l'itinérance en coordonnant les efforts, afin que les personnes puissent obtenir de l'aide de manière plus efficace et efficiente que possible.

Pourquoi est-ce important?

- Un accès plus facile à l'aide pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.
- Une meilleure coordination entre les fournisseurs de services du secteur de l'itinérance.
- Des partenariats plus solides entre les gouvernements et les organisations.
- De meilleures données pour orienter les décisions et les investissements.
- Un soutien au leadership autochtone et à des services adaptés sur le plan culturel.

Comment cela aide-t-il?

- **Pour les clients :** un accès plus simple aux services, au logement et aux soutiens.
- **Pour les fournisseurs de services :** des rôles clairs, des outils partagés et une meilleure collaboration.
- **Pour les décideurs :** des données fiables et un leadership partagé pour orienter les efforts locaux.

Leadership et gouvernance locale

Les communautés mettent en place des groupes de gouvernance locale comprenant des représentants gouvernementaux, des partenaires autochtones et des fournisseurs de services. Ces instances prennent des décisions collectives et veillent à ce que les services soient coordonnés.

Soutien aux partenaires autochtones

Les partenaires autochtones contribuent à définir le fonctionnement des services et des systèmes de données dans leurs communautés.

Meilleure utilisation des données

Tous utilisent le même système de données sécurisé (comme le SISA), ce qui facilite la mesure et le suivi des résultats, le suivi des progrès et l'amélioration des services. Les données sont recueillies avec consentement et utilisées pour prendre des décisions éclairées.

16. Quels étaient les défis anticipés? Quelles stratégies ont été utilisées pour les surmonter?

- **L*e changement est difficile — même lorsqu'il est positif :*** le programme Vers un chez-soi a introduit de nouvelles structures de gouvernance, de nouveaux rôles et de nouvelles attentes. Pour les organisations habituées à travailler de manière indépendante, le passage à une prise de décision et à une responsabilité partagée a pu sembler perturbant. Des inquiétudes ont pu surgir concernant la perte d'autonomie ou de contrôle sur la prestation des services.
- ***Contraintes de ressources :*** de nombreux fournisseurs de services travaillent déjà au maximum de sa capacité. L'idée d'assister à de nouvelles réunions, d'apprendre à utiliser de nouveaux outils ou de s'adapter à de nouvelles normes pouvait parfois sembler écrasante.
- ***Incertitude et manque de clarté :*** même avec des documents d'orientation et du soutien, certains aspects du changement d'approche pour répondre à l'itinérance pouvaient rester flous. Les personnes ont pu hésiter à avancer tant qu'elles n'avaient pas pleinement compris les changements proposés.
- ***Préoccupations concernant l'utilisation des données et la vie privée :*** certains fournisseurs de services, notamment les organisations dirigées par des Autochtones, pouvaient partager des inquiétudes sur la manière dont les données des clients sont recueillies, stockées, partagées et utilisées — surtout si des expériences négatives avec des systèmes similaires avaient été vécues par

le passé. Les communautés ont appris que la confiance doit se construire dans la durée.

- ***Expériences passées avec des initiatives similaires :*** si des tentatives antérieures de coordination des services ou de mise en place de nouveaux systèmes n'ont pas donné les résultats escomptés, certaines personnes ont pu se montrer sceptiques quant à la possibilité que cette initiative soit différente.

Qu'est-ce qui a aidé à surmonter ces défis?

- Communication claire sur les avantages, les attentes et les échéances.
- Mise en œuvre flexible respectant le contexte et la capacité locale.
- Soutien et accompagnement continus pour aider les personnes à s'adapter.
- Collaboration sincère, valorisant toutes les voix.

17. Comment les communautés continuent-elles de se familiariser avec la nouvelle approche et d'en préciser les modalités?

- **Simplifier le message.** Utiliser un langage clair et éviter le jargon. Mettre l'accent sur l'importance : meilleurs services, meilleurs résultats, moins de duplication. Partager des exemples concrets montrant comment les changements ont aidé les personnes et les organisations.
- **Décomposer les changements.** Présenter les changements par étapes, petites et gérables. Utiliser des supports visuels comme des feuilles de route, des échéanciers et des flux de travail pour montrer comment tout s'articule. Créer de courtes vidéos ou infographies pour expliquer les concepts clés.
- **Créer des espaces sécurisés pour poser des questions.** Organiser des séances ouvertes où les personnes peuvent poser des questions sans jugement. Encourager les retours et reconnaître les préoccupations.
- **Célébrer toutes les premières réussites.** Partager les témoignages des intervenants de première ligne et des dirigeants qui constatent des améliorations. Mettre en évidence la manière dont les personnes se sont adaptées avec succès.
- **Offrir un soutien pratique.** Fournir du coaching, du mentorat entre pairs et de la formation adaptée aux différents rôles. S'assurer que chacun sait où obtenir de l'aide pour l'assistance technique ou les conseils.
- **Renforcer la confiance par la transparence.** Être clair sur ce qui a changé ou change, ce qui reste identique et ce qui est encore à déterminer. Partager des mises à jour régulièrement.

18. Qu'est-ce qui a changé pour les fournisseurs de services utilisant le SISA?

Avec la mise en place de la gouvernance intégrée et de l'accès coordonné, les fournisseurs de services utilisant le SISA ont constaté plusieurs changements importants visant à améliorer la coordination, la qualité des données et leur utilisation :

- **Rôles et attentes clairs :** les fournisseurs de services ont des rôles définis dans le système d'accès coordonné, qui déterminent la manière dont ils accèdent et utilisent les données du SISA.

- **Outils et protocoles standardisés :** les fournisseurs suivent des politiques et des protocoles relatifs à la confidentialité et aux consentements, à la saisie et à l'utilisation des données, ainsi qu'aux rapports. Les flux de travail du SISA sont cohérents d'une communauté à l'autre, facilitant la formation et le soutien des utilisateurs.
- **Qualité et utilisation des données améliorées :** les fournisseurs doivent maintenir des données complètes et à jour dans le SISA. Ces données sont utilisées pour orienter la prestation des services auprès des clients, générer des rapports, suivre les résultats et informer les décisions en matière de politiques et de programmes.
- **Formation et soutien :** Le personnel reçoit une formation et un soutien pour garantir une utilisation cohérente du SISA.
- **Participation à la gouvernance :** Les fournisseurs participent à une structure de gouvernance intégrée incluant des groupes de travail (p. ex. le groupe de travail local du SISA) pour améliorer l'utilisation du SISA et partager leurs rétroactions.

19. Comment la gouvernance intégrée, l'accès coordonné et l'approche axée sur les résultats s'articulent-ils entre eux?

Ces trois composantes travaillent ensemble pour créer une réponse solide et coordonnée à l'itinérance :

- **Gouvernance intégrée :** il s'agit de la structure de leadership qui réunit tous les acteurs — leaders locaux, fournisseurs de services, partenaires autochtones et personnes ayant une expérience vécue de l'itinérance. Elle définit la vision, approuve les documents clés et assure la responsabilisation. Elle supervise également l'ensemble de la réponse à l'itinérance, y compris le fonctionnement de l'accès coordonné, l'utilisation active du SISA et la manière dont les données sont consultées, partagées et utilisées pour prévenir et réduire l'itinérance.
- **Accès coordonné :** c'est le système que les communautés utilisent pour organiser la prestation des services et garantir que les personnes puissent accéder aux services pour les personnes en situation d'itinérance, au logement, aux subventions et aux soutiens de manière équitable et cohérente (pas de « portes fermées »). Il fournit le flux de travail pour connecter les personnes aux ressources communautaires, appuyé par des outils et protocoles partagés, y compris un système de données commun (comme le SISA).
- **Approche axée sur les résultats :** il s'agit de la stratégie de données qui suit les progrès vers l'objectif de rendre l'itinérance rare, brève et non récurrente. Elle utilise des données fiables et nominatives (provenant de systèmes comme le SISA) pour mesurer les résultats — et non seulement les activités — et fournit des éléments probants pour la prise de décision et le suivi de la performance.

Ensemble, ces composantes créent un système cohérent :

- La gouvernance intégrée définit le cadre et les priorités.
- L'accès coordonné met le cadre en action en organisant et en livrant les services à l'aide d'un système de données partagé.
- L'approche axée sur les résultats mesure les résultats et stimule les améliorations en utilisant les données du système partagé.

20. Comment les dénombrements ponctuels, le Rapport sur les résultats communautaires (RRC) et la cartographie des systèmes s'articulent-ils entre eux?

Les dénombrements ponctuels, le RRC et la cartographie des systèmes répondent chacun à une question différente, mais complémentaire sur l'itinérance à l'échelle communautaire. Ensemble, ils permettent d'obtenir un portrait plus complet et plus fiable de l'itinérance.

- **L'énumération du dénombrement ponctuel** fournit un instantané de l'itinérance à un moment précis. Elle permet d'estimer le nombre de personnes en situation d'itinérance au cours d'une seule nuit, en mobilisant des activités en matière de proximité et en recueillant des données auprès des refuges d'urgence et d'autres formes d'hébergement temporaire de nuit.
- **Le RRC** s'appuie sur les données propres à la personne dans le SISA pour illustrer l'évolution de l'itinérance au sein d'un système local de services en itinérance. S'appuyant sur la Méthodologie canadienne pour calculer l'itinérance active, il suit les entrées, les sorties et les variations de l'itinérance active, ainsi que les tendances observées selon différents groupes de population. Il offre ainsi une vue cohérente du rendement du système et des progrès réalisés vers les résultats visés.
- **La cartographie des systèmes** identifie les fournisseurs de services qui font partie du système local d'accès coordonné, les rôles qu'ils jouent et ceux qui contribuent aux données du système partagé (p. ex. le SISA). Elle aide les communautés à comprendre ce que leurs données représentent en clarifiant la couverture du système, sa capacité et ses lacunes.

En bref, les dénombrements ponctuels permettent d'estimer le nombre de personnes en situation d'itinérance à un moment précis, le RRC illustre l'évolution de l'itinérance au fil du temps et la cartographie des systèmes indique qui contribue aux données. Ensemble, ces outils soutiennent le suivi des résultats et l'amélioration continue à l'échelle communautaire.

Chapitre 3 : Le programme Vers un chez-soi

Ce chapitre définit les principaux termes et les concepts liés au programme Vers un chez-soi. Il fournit des renseignements contextuels sur le programme, les rôles et les responsabilités clés, y compris les volets de financement, et cerne également les attentes relatives à la planification communautaire et aux rapports à produire.

3.1 Contexte de Vers un chez-soi

Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance est un programme communautaire visant à prévenir et à réduire l'itinérance, et ce, en offrant un soutien et un financement directs aux Communautés désignées (centres urbains), aux communautés autochtones, aux communautés des territoires et aux communautés rurales et éloignées partout au Canada. Le programme finance également des projets qui favorisent le renforcement des capacités et l'innovation pour l'ensemble du secteur des services aux personnes en situation d'itinérance.

Les volets de financement Vers un chez-soi sont assujettis à diverses exigences. Par exemple, dans le cadre des volets Communautés désignées et Itinérance dans les territoires, les communautés reçoivent des fonds pour répondre aux priorités locales en matière d'itinérance au moyen d'une approche coordonnée, systémique et axée sur les données. Celle-ci a été adoptée en reconnaissance du fait que la prévention et la réduction de l'itinérance nécessitent l'accès à un logement sûr et adéquat, un degré élevé de coordination entre les bailleurs de fonds et les organismes communautaires, ainsi qu'une collaboration significative entre les partenaires autochtones et non autochtones.

Plus précisément, les bénéficiaires du financement du volet Communautés désignées et du financement en capital dans le cadre du volet Itinérance territoriale sont tenus de respecter les exigences minimales prévues par la Directive sur l'accès coordonné et le Système d'information sur les personnes et les familles en situation d'itinérance (SISA), qui établit des normes fédérales pour les éléments suivants du programme Vers un chez-soi :

- une gouvernance intégrée à l'échelle communautaire;
- une collaboration significative entre les partenaires autochtones et non autochtones;
- encourager une large participation et des partenariats (c.-à-d. au-delà des fournisseurs de services, des projets et des rôles financés par le gouvernement fédéral;
- la coordination de la prestation des services (soit le modèle de l'accès coordonné);
- l'utilisation active du SISA[2] comme système local de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII);
- tenir à jour des données de qualité sur l'itinérance propres à la personne et s'efforcer d'atteindre les cibles de réduction propres aux résultats communautaires suivants :
    - l'itinérance est réduite dans l'ensemble ;

[2] Ou un système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII) équivalent existant.

- les nouvelles entrées dans l'itinérance sont réduites ;
- les retours à l'itinérance sont réduits ;
- l'itinérance chez les Autochtones est réduite ;
- l'itinérance chronique est réduite.

Malgré le fait de ne pas être une exigence de base du programme, l'approche Logement d'abord demeure une priorité fédérale pour tous les volets de financement, étant donné que l'accès immédiat à un logement permanent constitue la solution à l'itinérance et que certaines personnes nécessiteront une aide supplémentaire pour obtenir et conserver un logement — plus particulièrement celles dont les besoins sont plus grands ou dont les périodes d'instabilité sont plus longues.

Étant donné que l'itinérance est une responsabilité partagée entre les administrations fédérales, provinciales, territoriales, autochtones et municipales, la coordination entre tous les ordres de gouvernement, les partenaires autochtones, les organismes sans but lucratif et le secteur privé est primordiale. Il est alors attendu à ce que les communautés financées par le programme Vers un chez-soi tirent parti de l'ensemble des initiatives qui leur sont offertes, et travaillent en partenariat pour lutter contre l'itinérance, et ce, avec des programmes provinciaux, territoriaux et municipaux complémentaires. Il convient d'assurer une collaboration efficace entre les différents ordres de gouvernement, y compris les gouvernements autochtones locaux (p. ex. les Nations ou conseils tribaux). Dès lors, cela nécessite un engagement continu et intentionnel, ainsi qu'une compréhension des structures de gouvernance, des protocoles et des processus décisionnels autochtones locaux.

Il convient de noter que l'Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi comprend les mêmes exigences de programme qu'ailleurs au pays en ce qui concerne les principales composantes de Vers un chez-soi (p. ex. la planification communautaire, l'accès coordonné, l'approche axée sur les résultats, les dénombrements ponctuels et les rapports sur les résultats). Toutefois, l'Entente offre une certaine souplesse quant aux échéanciers et à la façon d'atteindre les objectifs du programme.

3.2 Rôles et responsabilités

Les rôles et les responsabilités clés liés au programme Vers un chez-soi sont définis ci-après.

Logement, Infrastructure et Collectivités Canada

Logement, Infrastructure et Collectivités Canada (LICC) est le ministère responsable du programme Vers un chez-soi. Il est composé de deux directions qui y jouent un rôle clé : la Direction générale des prestations des programmes communautaires (DGPPC) et la Direction générale des politiques en matière d'itinérance et du logement avec services de soutien (DGPMILSS).

Direction générale des prestations des programmes communautaires (DGPPC)

Direction à Logement, Infrastructure et Collectivités Canada (LICC) responsable de la prestation et de la surveillance des programmes nationaux et régionaux en matière de logement et de lutte contre l'itinérance, notamment l'élaboration de processus, de pratiques et de formations liées à l'exécution ; établissement des partenariats avec les communautés et les intervenants urbains, autochtones, territoriaux, ruraux et éloignés ainsi qu'avec d'autres ordres de gouvernement dans le but d'atteindre les objectifs du

programme en favorisant la collaboration et le soutien continu ; surveillance du rendement de l'exécution du programme pour veiller à une bonne gestion des fonds publics et à l'exécution responsable des ententes de financement.

Direction générale des politiques en matière d'itinérance et du logement avec services de soutien (DGPMILSS)

Direction à Logement, Infrastructure et Collectivités Canada (LICC) responsable de la politique et de la recherche en matière d'itinérance et du logement avec services de soutien, ainsi que de la conception et de la gestion du programme Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance. La DPMILSS dirige également la conception et la gestion du Programme de lutte contre l'itinérance chez les vétérans.

Entité communautaire (EC)

Le financement dans le cadre des volets régionaux est principalement fourni par l'entremise du modèle d'Entité communautaire (EC). L'EC détient l'entente de financement Vers un chez-soi avec le gouvernement du Canada et est habituellement un organisme constitué en personne morale (p. ex. un gouvernement municipal ou un organisme sans but lucratif établi).

L'EC rassemble des intervenants communautaires pour former un conseil consultatif, appelé Conseil consultatif communautaire (CCC), Conseil consultatif régional (CCR) ou Conseil consultatif communautaire — volet Itinérance chez les autochtones (CCC-ICA). Il assume ensuite la responsabilité de ce qui suit :

- Veiller à ce que le conseil consultatif ait une structure de gouvernance en place (p. ex. dans ses modalités);
- Solliciter des propositions de projet;
- Approuver des projets;
- Procéder à la passation de marchés et la surveillance de toutes les ententes avec de tiers bénéficiaires de financement
- Rendre compte des activités et des décaissements;
- Effectuer la collecte et le partage de données et d'informations;
- Rendre compte des résultats.

Chaque EC a également des responsabilités propres à son volet de financement :

- **Dans le cadre des volets de financement Communautés désignées et Itinérance dans les territoires**, les EC se concertent avec le CCC sur ses recommandations pour sélectionner, approuver et gérer les projets des ayant démontré leur expertise et leur capacité à fournir des services de logement et d'itinérance en accord avec les priorités de la communauté telles que définies dans le Plan communautaire.
- **Dans le cadre des volets de financement Communautés désignées et Itinérance dans les territoires**, l'EC joue un rôle de chef(fe) de file dans le système d'accès coordonné et supervise l'utilisation du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri[3] (SISA) à l'échelle locale, y compris son utilisation dans le cadre de l'approche axée sur les résultats (voir les

[3] Ou un système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII) équivalent existant.

définitions de « Responsable de l'accès coordonné » et de « Responsable du SISA » ci-dessous).

- **Dans le cadre du volet Itinérance chez les Autochtones**, les EC se concertent avec le CCC sur ses recommandations pour sélectionner, approuver et gérer des projets, afin de fournir des services culturellement adaptés aux Autochtones hors réserve en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance dans les communautés urbaines, rurales et éloignées.
- **Dans le cadre du volet Itinérance dans les communautés rurales et éloignées**, le financement est fourni par une EC dans chaque province, qui se concerte avec le CCR sur ses recommandations pour sélectionner, approuver et gérer des projets dans les communautés rurales et éloignées, ou dans les communautés non désignées.

Les approches fondées sur les distinctions ne reposent pas sur le modèle EC. Elles s'harmonisent avec les obligations issues des traités modernes et les mécanismes bilatéraux permanents établis entre le gouvernement du Canada et l'Assemblée des Premières Nations ; Inuit Tapiriit Kanatami et les régions désignées de l'Inuit Nunangat ; le Ralliement national des Métis et ses gouvernements membres ; et le Manitoba Métis Federation.

Au Québec, les volets Communautés désignées et Itinérance dans les communautés rurales et éloignées sont administrés dans le cadre d'une entente bilatérale Canada-Québec qui décrit les priorités respectives des deux gouvernements en matière de prévention et de réduction de l'itinérance. À l'échelle locale, les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) du Québec et les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) sont responsables de la coordination des activités pour leurs régions respectives, y compris l'élaboration de plans communautaires, d'appels de propositions, ainsi que la sélection et la gestion de projets. Au Québec, le volet Itinérance chez les Autochtones est fourni directement par Logement, Infrastructure et Collectivités Canada (LICC) dans le cadre d'un appel de propositions aux organismes qui fournissent des services et des soutiens culturellement adaptés aux Autochtones qui vivent dans des centres urbains et ruraux hors réserve.

Conseils consultatifs : Conseil consultatif communautaire (CCC), Conseil consultatif régional (CCR), Conseil consultatif communautaire — volet Itinérance chez les Autochtones (CCC-ICA)

Les Entités communautaires sont appuyées par des conseils consultatifs. Ces comités locaux de coordination sont responsables d'établir l'orientation et les priorités pour lutter contre l'itinérance dans la communauté ou la région, notamment en formulant des recommandations à l'intention de l'Entité communautaire concernant les décisions de financement.

Note :

- S'il y a deux Entités communautaires distinctes dans la même zone géographique (c.-à-d. pour les volets Communautés désignées et Itinérance chez les Autochtones), les deux Conseils consultatifs doivent participer à l'établissement des priorités et être consultés au besoin pour garantir une approche locale concertée.
- Dans les communautés où une structure de gouvernance intégrée est en place :

- Les conseils consultatifs sont une composante de la structure locale ;
- Les rôles et responsabilités des conseils consultatifs peuvent être partagés avec d'autres groupes, à l'exception des pouvoirs en matière de financement, qui demeurent du ressort des conseils consultatifs du programme Vers un chez-soi lorsqu'ils assument cette fonction.
- La manière dont le comité consultatif s'inscrit dans la structure de gouvernance globale, y compris les rôles et responsabilités distincts, devrait être clairement définie dans la documentation de l'accès coordonné.

Les Conseils consultatifs comprennent généralement un large éventail d'intervenants (p. ex. représentant la municipalité, les gouvernements provinciaux ou territoriaux, ainsi que les organismes sans but lucratif et les entreprises à but lucratif).

Les Conseils consultatifs communautaires (CCC) des volets Communautés désignées et Itinérance dans les territoires sont responsables d'approuver le Plan communautaire et le Rapport communautaire en matière d'itinérance élaborés par l'Entité communautaire, à moins que cette fonction ne soit confiée à un autre groupe dans le cadre d'un modèle de gouvernance intégrée à l'échelle locale (voir la note ci-dessus).

Au Québec, le financement de Vers un chez-soi suit l'approche communautaire utilisée ailleurs au pays, mais il est principalement offert dans le cadre d'ententes Canada-Québec qui respectent les compétences et les priorités du gouvernement du Canada et du gouvernement du Québec en matière de prévention et de réduction de l'itinérance.

Présidence du Comité consultatif

Membre nommé ou élu qui dirige un comité consultatif en animant les réunions, en favorisant une participation inclusive et en guidant le comité dans l'exercice de ses fonctions consultatives dans le cadre du programme Vers un chez-soi. Le ou la président(e) contribue à assurer des avis transparents, équitables et fondés sur des données probantes, soutient la participation significative des perspectives communautaires et agit comme principal point de liaison entre le comité et l'entité communautaire ou d'autres partenaires du système. Le ou la président(e) ne détient pas de pouvoir décisionnel unilatéral et agit conformément aux politiques de gouvernance du comité.

Partenaires autochtones

Les **partenaires autochtones** comprennent notamment, mais pas exclusivement, les Entités communautaires et les Conseils consultatifs communautaires du volet Itinérance chez les Autochtones, ainsi que les organismes autochtones locaux (p. ex. les centres d'amitié, les organismes politiques/organismes de pression ou les organismes du secteur de l'itinérance). Ils comprennent aussi les organisations et les gouvernements axés sur des approches fondées sur les distinctions, à savoir les Premières Nations, les Inuits et les Métis, y compris ceux qui ont conclu un traité moderne ou une entente sur l'autonomie gouvernementale.

Organisme autochtone

Le programme Vers un chez-soi ne fournit pas de définition officielle d'une organisation autochtone. Toutefois, les communautés peuvent considérer comme organisations autochtones celles qui répondent à un ou plusieurs des critères suivants :

- Les personnes autochtones occupent la majorité des postes de gouvernance et de direction ou de prise de décision.
- L'identité autochtone est au cœur du mandat de l'organisation ou celle-ci a pour mandat explicite de servir principalement les personnes autochtones.
- Le personnel de l'organisation comprend des personnes autochtones à différents niveaux.

Responsable de l'accès coordonné

L'organisme ou le rôle du personnel dédié qui est responsable de la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration du système d'accès coordonné.

En ce qui concerne les Communautés désignées et les capitales territoriales financées dans le cadre du volet Itinérance dans les territoires, l'Entité communautaire agit à titre de Responsable de l'accès coordonné ou désigne un autre organisme pour remplir ce rôle. Dans le cadre du modèle de gouvernance intégrée, ce rôle peut être partagé avec une autre organisation (p. ex. une organisation financée par la province qui coordonne également les ressources par le biais du système).

Responsable du SISA

Le rôle de l'organisme ou du personnel dédié qui sont responsables du maintien continu du SISA. Le responsable du SISA est l'hôte du SISA ou délègue cette responsabilité à un autre organisme.

Pour les Communautés désignées et les capitales territoriales financées dans le cadre du volet Itinérance dans les territoires, l'Entité communautaire agit à titre de responsable du SISA ou désigne un autre organisme pour remplir ce rôle. Dans le cadre du modèle de gouvernance intégrée, ce rôle peut être partagé avec une autre organisation (p. ex. une organisation financée par la province qui dirige également le système).

Hôte du SISA

L'organisme qui gère le ou les serveurs sur lesquels le SISA est installé et où les renseignements sur les clients sont stockés.

Administrateur du SISA

Entité responsable des fonctions administratives au sein du SISA (p. ex. la configuration, l'intégrité des données, les sauvegardes et la gestion des versions). Dans le cadre du modèle de gouvernance intégrée, ce rôle peut être partagé avec une autre organisation (p. ex. une organisation financée par la province qui dirige également le système).

Par exemple, les rôles d'administrateur peuvent inclure :

- **Administrateur communautaire :** responsable de la promotion de l'utilisation du SISA, de l'assurance de la qualité des données et de l'engagement auprès des fournisseurs de services afin d'améliorer l'utilisation et le soutien du SISA au sein d'une communauté.
- **Administrateur système :** responsable de l'assistance technique pour le SISA, ce qui peut inclure la maintenance de l'infrastructure informatique, le dépannage des problèmes, la formation et l'intégration des utilisateurs, ainsi que la gestion des données et des solutions de production de rapports.

Super-utilisateur du SISA

Le rôle d'utilisateur spécialisé du SISA qui appuie l'administrateur du SISA.

Service d'assistance local du SISA

Service pour les utilisateurs du SISA établi par une communauté qui aide à résoudre les problèmes techniques, dirige les demandes de service, gère les incidents, prend en charge les nouvelles versions du système et résout les problèmes de qualité des données.

Groupe de travail du SISA

Fait référence à un groupe de gouvernance local qui supervise l'utilisation active de HIFIS ainsi que les efforts d'amélioration continue visant à accroître la qualité des données. Ce groupe est coordonné par le Responsable du SISA de la communauté.

3.3 Termes liés à la gouvernance

Des termes supplémentaires liés à la gouvernance sont définis ci-dessous.

Gouvernance

Désigne un cadre permettant de définir l'orientation stratégique et de gérer la prise de décisions, les opérations, la collaboration et la communication au sein d'une organisation, d'un groupe ou d'un secteur. Un bon cadre de gouvernance décrit les structures, politiques, processus, protocoles et pratiques par lesquels les décisions sont prises, les actions sont mises en œuvre et les progrès sont suivis en vue d'objectifs et de résultats communs.

De manière générale, une gouvernance efficace soutient un système d'accès coordonné transparent, responsable et réactif, ainsi qu'une vision et des objectifs communs à l'échelle communautaire.

L'une des principales fonctions d'une structure de gouvernance est d'élaborer, d'approuver et de renforcer une compréhension commune des rôles et des responsabilités. Cela peut se faire de différentes façons, mais comprend toujours une documentation écrite. Par ailleurs, une bonne gouvernance suppose la mise en place de mesures visant à soutenir l'élaboration, la mise en œuvre et l'amélioration des politiques et des protocoles. Cela comprend notamment :

- la formation des fournisseurs de services;
- la gestion des processus de changement;
- la vérification que les politiques et les protocoles sont mis en œuvre comme prévu et qu'ils produisent les résultats souhaités.

Gouvernance intégrée

Désigne un cadre de gouvernance qui coordonne les différents ordres de gouvernement, organisations et groupes afin de mieux répondre à des enjeux complexes, comme l'itinérance. Elle met l'accent sur la responsabilité partagée et vise à harmoniser les politiques et à améliorer la prestation des services en intégrant des perspectives et des ressources diversifiées pour atteindre des objectifs communs et des résultats à l'échelle communautaire.

La structure de gouvernance de l'accès coordonné doit être représentative des populations que le système vise à servir, ainsi que des types de fournisseurs de services qui soutiennent les personnes pour prévenir l'itinérance et les aider à passer de l'itinérance à un logement sûr et adéquat. Une structure de gouvernance inclusive

comprend une représentation appropriée des peuples autochtones, ainsi que des personnes possédant les connaissances et l'expertise nécessaires pour assurer que le système d'accès coordonné soit culturellement adapté et réponde aux besoins des peuples autochtones.

Collaboration significative (entre les partenaires autochtones et non autochtones)
Dans le cadre du programme Vers un chez-soi, les partenaires autochtones et non autochtones à l'échelle locale sont appelés à collaborer sur :

- les éléments de base du programme Vers un chez-soi, notamment les plans communautaires, les rapports communautaires en matière d'itinérance, ainsi que la mise en œuvre, l'utilisation et l'amélioration continue du SISA, de l'accès coordonné et de l'approche axée sur les résultats ;
- l'atteinte de résultats liés à l'objectif central du programme, soit la réduction de l'itinérance chez les Autochtones.

Une collaboration significative entre les partenaires autochtones et non autochtones à l'échelle locale est également essentielle à la prévention et à la réduction de l'itinérance :

- Les peuples autochtones sont surreprésentés parmi les personnes en situation d'itinérance. Des programmes culturellement adaptés, éclairés par les connaissances et l'expertise des partenaires autochtones locaux, se révèlent efficaces pour lutter contre l'itinérance autochtone.
- La prise en compte, la réflexion et l'intégration active des points de vue et des priorités autochtones permettent de s'assurer que la réponse locale à l'itinérance reflète les perspectives et l'expertise de l'ensemble de la communauté, tant autochtone que non autochtone.
- Les peuples autochtones ont le droit de participer activement à la définition et à l'élaboration des programmes de santé, de logement et d'autres programmes économiques et sociaux qui les concernent, ainsi qu'à l'administration de ces programmes par l'entremise de leurs propres institutions.

La collaboration significative comprend trois composantes :

1. *Quels partenaires sont impliqués dans la réponse locale à l'itinérance?*
    - Les partenaires autochtones devraient être impliqués dans la réponse locale à l'itinérance, et leur représentation devrait refléter la population autochtone locale. Lorsqu'il existe plusieurs partenaires autochtones diversifiés au sein d'une communauté, les perspectives et les besoins de chacun doivent être pris en compte.
    - Le programme Vers un chez-soi reconnaît que l'atteinte de cette représentation diversifiée peut être influencée par :
        - Le paysage dans lequel s'inscrivent les partenaires axés sur l'itinérance autochtone dans une communauté. Dans certaines communautés, il existe de nombreuses organisations autochtones établies ou des partenaires fondés sur les distinctions, tandis que dans d'autres, ils peuvent être peu nombreux, voire inexistants.
        - Les décisions des partenaires autochtones quant à leur volonté de collaborer et aux modalités de cette collaboration.

2. *Quels éléments de la réponse locale à l'itinérance font l'objet d'une collaboration?*
    - Le programme Vers un chez-soi n'impose pas d'exigences strictes quant aux éléments de la réponse locale à l'itinérance devant faire l'objet d'une collaboration. Il revient plutôt aux communautés (y compris aux partenaires autochtones et non autochtones) de déterminer où la collaboration est nécessaire ou bénéfique, en fonction de leur contexte local.
    - Cette souplesse tient au fait que les communautés présentent des réalités variées qui exigent des modes de collaboration différents. Par exemple, tant au sein d'une même communauté qu'entre différentes communautés, l'état des relations entre partenaires autochtones et non autochtones varie. Une collaboration significative peut prendre différentes formes selon que les relations sont en cours d'établissement ou déjà bien établies.
    - Compte tenu de cette souplesse, les communautés devraient viser les objectifs suivants :
        - des processus établis (formels ou informels) de mobilisation et de communication entre partenaires autochtones et non autochtones ;
        - une collaboration entre partenaires autochtones et non autochtones dans les exercices de planification et de reddition de comptes à l'échelle locale ;
        - des rôles et responsabilités clairement définis pour les partenaires autochtones et non autochtones en matière de gouvernance et de prise de décisions locales ;
        - la participation des partenaires autochtones et non autochtones à l'accès coordonné et à l'approche fondée sur les résultats et à l'utilisation du SGII.
3. *Comment le travail est-il mené?*
    - Lorsqu'ils œuvrent à soutenir une collaboration significative entre partenaires autochtones et non autochtones, les partenaires devraient s'efforcer de :
        - établir des relations fondées sur les principes de respect, de transparence et de réactivité;
        - reconnaître et respecter la valeur ainsi que les ressources nécessaires à la participation aux activités de collaboration;
        - respecter les droits, les besoins et les préférences propres aux peuples autochtones de la communauté;
        - co-élaborer et travailler de manière culturellement appropriée et inclusive des diverses perspectives présentes au sein de la communauté;
        - intégrer les connaissances et l'expertise autochtones;
        - générer des retombées positives tant pour les partenaires autochtones que non autochtones.

Participation des fournisseurs de services à l'accès coordonné

Les principaux rôles dans un système d'accès coordonné sont les suivants :

- **Orienter les personnes** vers le système d'accès coordonné (ce rôle est généralement donné aux fournisseurs de services qui ne font pas partie du système de services en itinérance);
- **Servir de point d'accès** où les gens se connectent ou se reconnectent au système;

- **Soutenir le triage initial et l'évaluation plus approfondie**, y compris la planification des services et l'aiguillage pour résoudre les problèmes de logement;
- **Jumeler des personnes aux logements vacants** qui deviennent disponibles **ou les aiguiller vers les offres**;
- **Combler les logements vacants** au moyen de l'accès coordonné (en utilisant la Liste d'identificateurs uniques, qui est ensuite triée afin de produire une Liste de priorités).

La vaste participation des fournisseurs de services à l'accès coordonné — peu importe qui finance le projet ou le programme — est importante, car c'est la meilleure façon de mettre en contact toutes les personnes qui ont besoin d'aide pour leur logement et qui le souhaitent à la plus large gamme de services de la manière la plus transparente possible.

Plaidoyer

Interventions, telles que des prises de parole, des écrits ou des actions en faveur d'une cause, d'un enjeu, d'une politique ou d'un groupe de personnes. Le plaidoyer vise souvent à influencer les décisions gouvernementales et comprend des recommandations sur une ligne d'action précise à adopter.

Conflit d'intérêts

Situation dans laquelle une personne a, ou est perçue comme ayant, une influence sur des décisions officielles dont les résultats pourrait affecter ses intérêts privés (financiers, personnels ou professionnels)[4].

Par exemple :

- **Conflit d'intérêts :** un membre d'un organisme de gouvernance exerce un pouvoir, un devoir ou une fonction officielle qui lui donne l'occasion de favoriser ses intérêts privés, ceux de ses proches, amis ou de son organisation, ou de favoriser de manière inappropriée les intérêts privés d'une autre personne.
- **Conflit d'intérêts perçu :** toute situation qui pourrait amener un observateur impartial à se demander raisonnablement si les actions d'un membre de la gouvernance sont influencées par des considérations d'intérêts privés (financiers, professionnels ou personnels).

Campagne d'éducation et de sensibilisation du public

Ensemble d'activités visant à informer et sensibiliser le public à l'importance de lutter contre l'itinérance et à mobiliser l'opinion publique. À l'instar des activités de plaidoyer, dans le cadre de Vers un chez-soi, les campagnes d'éducation et de sensibilisation du public ne se limitent pas à informer sur la situation actuelle, mais visent également à influencer les décisions gouvernementales.

3.4 Volets de financement, planification et principaux produits livrables en matière de rapports

Vers un chez-soi comporte des attentes en matière de planification communautaire et deux produits livrables en matière de rapports annuels. S'il y a lieu, les communautés

[4] Définition adaptée de la *Loi sur les conflits d'intérêts*.

utilisent ces rapports pour partager des mises à jour sur les projets, la mise en œuvre du programme et les résultats :

- **À l'échelle des projets :** Rapport sur les résultats en ligne (RREL) ;
- **À l'échelle communautaire :** Rapport communautaire en matière d'itinérance (RCMI).

Les volets de financement de Vers un chez-soi, la planification communautaire et les principaux produits livrables en matière de rapports sont définis ci-dessous.

Communautés désignées (CD)

Volet de financement régional offert à 64 communautés (centres urbains) à l'extérieur des territoires pour appuyer la réalisation de projets locaux.

Approche fondée sur les distinctions

Volet de financement pancanadien axé sur les droits, les intérêts et la situation uniques des Premières Nations, des Métis et des Inuits, ainsi que sur les obligations liées à la prestation de programmes et de services fédéraux dans le domaine de responsabilité des signataires de traités modernes.

Itinérance chez les Autochtones (ICA)

Volet de financement régional offert à 30 communautés (principalement dans les régions urbaines) et à sept régions. Le volet ICA finance des services et des soutiens culturellement adaptés afin de répondre aux besoins spécifiques des peuples autochtones vivant hors réserve qui sont en situation d'itinérance ou qui risquent de le devenir.

Itinérance dans les communautés rurales et éloignées (ICRÉ)

Volet de financement régional pour les communautés non désignées dans les régions rurales et éloignées de toutes les provinces (c.-à-d. communautés à l'extérieur des volets CD ou Itinérance dans les territoires).

Itinérance dans les territoires (IT)

Volet de financement régional pour les communautés des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut et du Yukon afin de répondre aux besoins uniques des territoires.

Québec : Communautés désignées et Itinérance dans les communautés rurales et éloignées

Au Québec, le financement des programmes pour les volets Communautés désignées et Itinérance dans les communautés rurales et éloignées est mis en œuvre dans le cadre d'une entente Canada-Québec qui respecte les compétences et les priorités des deux gouvernements en matière de prévention et de réduction de l'itinérance. Cette entente favorise une plus grande harmonisation entre les approches fédérales et provinciales en matière d'itinérance. L'allocation de fonds au Québec pour appuyer la mise en œuvre de l'accès coordonné est également incluse dans l'entente du volet Capacité communautaire et innovation. D'ailleurs, un Comité mixte de gestion, composé de représentants de Logement, Infrastructure et Collectivités Canada (LICC) et du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS), sert de forum officiel pour la prise de décisions stratégiques et les discussions concernant la mise en œuvre de Vers un chez-soi et l'itinérance.

Capacité communautaire et innovation (CCI)

Le volet de financement Capacité communautaire et innovation (CCI) est offert à l'échelle régionale et pancanadienne :

- **Régionale :** fournit un financement à certains bénéficiaires, y compris toutes les Communautés désignées et certaines communautés dans le cadre du volet Itinérance chez les Autochtones (lorsque le volet coexiste au sein des Communautés désignées et est géré par une organisation distincte), ainsi que les capitales territoriales qui reçoivent du financement du volet Itinérance dans les territoires. Ce financement vise à répondre aux exigences du programme et d'appuyer les améliorations continue de la coordination des services et de la gestion des données.
- **Pancanadienne :** soutient des approches novatrices pour lutter contre l'itinérance, y compris le renforcement des capacités, des projets et des activités pour comprendre, recueillir, analyser et diffuser de l'information sur l'itinérance.

Plan communautaire

Document créé au début d'un cycle de financement qui définit les priorités et les plans de la communauté pour mettre en œuvre le programme Vers un chez-soi, y compris le respect de toutes les exigences minimales applicables.

Les communautés qui reçoivent du financement des volets Communautés désignées et les capitales territoriales qui reçoivent du financement dans le cadre du volet Itinérance dans les territoires sont tenues de remplir un plan communautaire couvrant la période de leur entente.

Rapports à l'échelle communautaire — Rapport communautaire en matière d'itinérance (RCMI)

Le Rapport communautaire en matière d'itinérance (RCMI) est un rapport annuel du programme Vers un chez-soi qui aide les communautés à évaluer leurs progrès accomplis dans la mise en œuvre du programme. Les RCMI sont réalisés par les communautés financées dans le cadre du volet Communautés désignées et par les capitales territoriales financées dans le cadre du volet Itinérance dans les territoires.

Remarque : Les RCMI ne constituent pas une exigence minimale pour les volets de financement Itinérance chez les Autochtones ou Itinérance dans les communautés rurales et éloignées. Au Québec, les communautés publient des rapports annuels sur la mise en œuvre de l'accès coordonné et de l'approche axée sur les résultats, conformément aux termes de l'Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024.

Le RCMI est conçu pour appuyer les discussions et la prise de décision à l'échelle locale en matière de priorités, de défis et de possibilités, à l'aide de toute l'information sur l'itinérance actuellement accessible à l'échelle communautaire. Les communautés doivent utiliser les données sur les résultats du programme Vers un chez-soi, qui sont générées à l'aide de la Méthodologie canadienne sur l'itinérance active et rapportées dans leurs RCMI, pour mettre en évidence les domaines sur lesquels elles devraient concentrer leurs efforts pour prévenir et réduire l'itinérance dans les années à venir. Pour ce faire, elles doivent élaborer ou mettre à jour des plans d'action clairs qui les aident à atteindre leurs cibles de réduction de l'itinérance, et à tirer parti des efforts

collectifs des fournisseurs de services travaillant dans l'ensemble de la communauté, au-delà des fournisseurs de services financés par le programme Vers un chez-soi.

Rapports à l'échelle des projets — Rapport sur les résultats en ligne (RREL)

Système en ligne utilisé pour saisir des renseignements sur les projets de Vers un chez-soi financés dans le cadre des volets Communautés désignées, Itinérance chez les Autochtones, Itinérance dans les territoires ou Itinérance dans les communautés rurales et éloignées.

Il existe deux types de rapports soumis par les communautés au moyen du système : les Détails des projets et les Résultats annuels, qui sont présentés au fur et à mesure que les projets sont approuvés tout au long de l'année, et les Résultats annuels. Les données sont saisies par les Entités communautaires dans le cadre du modèle de l'Entité communautaire, par les organismes responsables des projets dans le cadre du modèle de prestation partagée, et par les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CISSS/CIUSSS) au Québec.

Chapitre 4 : Itinérance

Ce chapitre définit l'itinérance sous toutes ses formes et décrit les façons dont l'itinérance peut être mesurée à l'échelle communautaire ou sur le plan des établissements publics. Il couvre également les termes qui fournissent un contexte supplémentaire sur l'itinérance.

4.1 Qu'est-ce que l'itinérance?

La présente section fournit une gamme de définitions liées à l'expérience de l'itinérance. De plus, une définition relative au fait d'être « logé » est fournie.

Population de personnes en situation d'itinérance

Le nombre de personnes en situation d'itinérance dans une zone géographique.

Causes profondes de l'itinérance

Les causes profondes de l'itinérance sont complexes et découlent d'une combinaison de facteurs structurels, d'obstacles systémiques et de circonstances personnelles ou relationnelles qui nécessitent une gamme d'interventions. Dans certains cas, surtout dans le Nord et dans les communautés autochtones, il n'y a tout simplement pas assez de logements convenables pour loger la population, et cette pénurie dure depuis des dizaines d'années. Dans d'autres cas, en particulier pour les personnes en situation d'itinérance à long terme ou récurrentes, cela est le résultat de besoins complexes en matière de logement et de services, y compris des problèmes de santé mentale et de consommation de substances non gérés. Pour les peuples autochtones du Canada, des dimensions et facteurs spécifiques liés à la colonisation, aux déplacements et aux traumatismes intergénérationnels doivent également être pris en compte. La pauvreté est une réalité commune à toutes les personnes en situation d'itinérance.

Problème complexe

Les causes et les solutions ne sont pas toujours claires ou simples avec des problèmes complexes. Nombreux sont les acteurs qui sont impliqués, parfois avec des points de vue divergents.

L'itinérance est un problème complexe qui dépasse la portée d'un seul organisme ou d'un seul secteur. La réponse à ce problème exige une compréhension commune du problème et un engagement commun envers les solutions possibles.

Les données jouent un rôle essentiel pour résoudre les problèmes complexes comme l'itinérance. Les données peuvent aider à définir le problème, ainsi qu'à analyser ses causes et ses solutions possibles, augmentant ainsi la probabilité que les meilleures options — celles ayant le plus grand potentiel d'impact collectif — soient mises en œuvre. Une communication et une réflexion continues sont nécessaires pour apprendre et améliorer les réponses au fil du temps.

Itinérance

La situation d'une personne ou d'une famille sans adresse ou domicile fixe et n'ayant pas la possibilité, les moyens ni la capacité d'en obtenir un immédiatement.

En général, l'itinérance comprend les personnes qui séjournent dans des lieux extérieurs, dans des refuges ou dans un endroit temporaire parce qu'elles n'ont pas les ressources nécessaires pour obtenir leur propre logement permanent. Les personnes en

situation d'itinérance font souvent la transition d'un endroit à l'autre, car la plupart des personnes qui dorment à l'extérieur sont susceptibles d'accéder à un refuge à un moment donné.

Plus précisément, les expériences d'itinérance peuvent comprendre le temps passé dans les endroits suivants :

- Les refuges d'urgence (lits permanents ou de débordement), définis comme « itinérance dans les lieux d'hébergement »;
- Les lieux extérieurs ou les endroits non destinés à l'habitation humaine (p. ex. les parcs), définis comme « itinérance dans les lieux extérieurs »;
- Chez quelqu'un (p. ex. la famille ou les amis) de façon temporaire sans garantie de résidence continue (d'un sofa à l'autre), définit comme « itinérance cachée »;
- Dans les locations à court terme sans garantie d'occupation (p. ex. payer pour des motels avec un revenu ou des épargnes), définies comme « itinérance cachée ».

Remarque : La Méthodologie canadienne tient compte de l'itinérance dans les lieux d'hébergement, de l'itinérance dans les lieux extérieurs et de l'itinérance cachée dans la mesure de l'itinérance active.

L'**annexe B** présente un résumé de la méthode utilisée pour mesurer l'itinérance liée aux séjours dans des établissements publics et des logements de transition.

Itinérance visible

Situation des personnes qui vivent dans des lieux extérieurs ou dans des refuges.

À risque et risque imminent d'itinérance

Le risque d'itinérance désigne une situation de logement précaire. Par exemple, le logement peut ne pas répondre aux normes de santé et de sécurité publiques ou le locataire peut avoir reçu un avis d'expulsion du locateur.

Le risque imminent désigne une situation de logement qui prendra fin dans un avenir proche (p. ex. dans les deux semaines) lorsque le ménage n'a pas la possibilité, les moyens ou la capacité immédiate d'acquérir un autre logement.

Itinérance dans les lieux extérieurs (état de la situation d'itinérance)

Les personnes en situation d'itinérance qui séjournent dans des lieux extérieurs ou des endroits non destinés à l'habitation humaine.

Par exemple, les rues, les ruelles, les parcs et autres lieux publics, les stations de transport en commun, les bâtiments abandonnés, les véhicules, les ravins et autres endroits extérieurs.

Dans le cadre de Vers un chez-soi, les personnes en situation d'itinérance dans les lieux extérieurs sont considérées comme étant « en situation d'itinérance » selon la Méthodologie canadienne pour mesurer l'itinérance active. Cette analyse concorde avec le continuum de logement de Vers un chez-soi, la Méthodologie canadienne, les indicateurs pancanadiens de l'itinérance et les dénombrements ponctuels (là où les personnes en situation d'itinérance dans les lieux extérieurs font partie de la méthodologie de base pour l'énumération et le sondage).

Itinérance dans les lieux d'hébergement (état de la situation d'itinérance)

Les personnes en situation d'itinérance qui séjournent dans des refuges d'urgence (lits permanents ou de débordement).

Cela comprend les types d'espaces en refuges suivants :

- Les refuges pour tous les groupes de population;
- Les refuges pour des groupes de population spécifiques (p. ex. hommes, femmes, jeunes ou ménages) ou des situations spécifiques (p. ex. des phénomènes météorologiques extrêmes ou des crises);
- Les refuges pour victimes de violence familiale.

Les personnes peuvent également séjourner dans des sites de refuges alternatifs, comme des hôtels ou des motels, où leurs séjours sont payés par le fournisseur de services (p. ex. au moyen d'un bon ou d'une entente avec l'exploitant), et non de façon privée (p. ex. par le biais d'un revenu ou des épargnes).

Dans le cadre de Vers un chez-soi, les personnes en situation d'itinérance dans les lieux extérieurs sont considérées comme étant « en situation d'itinérance » selon la Méthodologie canadienne pour mesurer l'itinérance active. Cette analyse concorde avec le continuum de logement de Vers un chez-soi, la Méthodologie canadienne, les indicateurs pancanadiens de l'itinérance et les dénombrements ponctuels (là où les personnes en situation d'itinérance dans les lieux extérieurs font partie de la méthodologie de base pour l'énumération et le sondage).

Itinérance cachée (état de la situation d'itinérance)

Personnes en situation d'itinérance qui restent :

- Temporairement avec d'autres personnes (p. ex. la famille ou les amis) sans garantie de résidence continue (« d'un sofa à l'autre »); ou
- Dans les locations à court terme sans sécurité d'occupation (p. ex. payer pour des chambres dans des motels avec un revenu ou des épargnes).

En général, l'itinérance cachée comprend les personnes qui restent temporairement dans un endroit parce qu'elles n'ont pas les ressources nécessaires pour obtenir leur propre logement permanent (p. ex. les personnes qui font face à des difficultés financières ou qui ont récemment été expulsées). Ces situations de vie sont précaires et les personnes pourraient être invitées à partir à tout moment.

Il est reconnu qu'il est difficile de mesurer l'itinérance cachée. Afin de déterminer qui se retrouve dans la catégorie « cachée », on pourrait poser aux personnes la question suivante, par exemple : « Vivez-vous actuellement dans ce ménage temporairement parce que vous n'avez pas d'autre endroit où vivre? ».

Dans le cadre de Vers un chez-soi, les personnes en situation d'itinérance cachée sont considérées comme étant « en situation d'itinérance » selon la Méthodologie canadienne pour mesurer l'itinérance active. Cette analyse concorde avec le continuum de logement de Vers un chez-soi, la Méthodologie canadienne et les indicateurs pancanadiens de l'itinérance. Cela dit, dans le cadre des dénombrements ponctuels, les personnes en situation d'itinérance cachée ne sont pas incluses dans l'énumération en raison des limites de la méthodologie, qui ne permet pas de l'estimer avec précision. L'itinérance

cachée est toutefois prise en compte dans le sondage du dénombrement ponctuel afin de mieux comprendre l'expérience vécue et les personnes qui en sont touchées.

Séjour dans un établissement public (milieu de vie transitoire ; accommodation provisoire)

Situation d'une personne qui séjourne dans un établissement public (p. ex. hôpital, centre de traitement ou établissement correctionnel). Les personnes vivant une telle situation sont considérées comme étant « accommodées provisoirement », c'est-à-dire qu'elles ne se trouvent ni en situation d'itinérance ni dans un logement permanent.

Remarque : Les personnes peuvent se trouver en situation d'itinérance ou non au moment de leur admission, et leur situation de logement peut évoluer pendant leur séjour (p. ex. une personne peut perdre son logement peu après son admission ou en trouver un avant sa sortie).

L'**annexe B** présente un résumé de la méthode utilisée pour mesurer les transitions vers et depuis l'itinérance en fonction du temps passé dans les établissements publics.

Séjour dans un logement de transition (statut de logement transitoire ; accommodation provisoire)

Situation d'une personne qui séjourne dans un programme de logement de transition. Il s'agit d'une situation de logement dans laquelle une personne est « accommodée provisoirement », c'est-à-dire qu'elle ne correspond ni à l'itinérance ni à un logement permanent.

Voir l'**annexe B** pour un résumé de la manière dont les transitions vers et depuis l'itinérance sont mesurées en fonction du temps passé dans un logement de transition.

Accommodation provisoire (statut de logement transitoire)

Situation d'une personne qui séjourne dans un établissement public ou dans un programme de logement de transition — une situation de vie qui ne correspond ni à l'itinérance ni à un logement permanent.

Itinérance chez les Autochtones

Les Directives du programme Vers un chez-soi incluent la définition suivante de l'itinérance chez les Autochtones, élaborée en 2019 en collaboration avec des partenaires autochtones du programme :

> Compte tenu de la diversité des peuples autochtones au Canada et du fait que ceux-ci peuvent choisir de s'auto-identifier dans leurs propres langues, la définition suivante de l'itinérance chez les Autochtones englobe les Premières Nations, les Métis, les Inuits et les personnes inscrites ou non inscrites, et ce, peu importe le statut de résidence ou de membre.
>
> Aux fins du programme Vers un chez-soi, et sous réserve de révision fondée sur la mobilisation et la consultation continues auprès des Autochtones, l'itinérance chez les Autochtones fait référence aux : « Autochtones qui se retrouvent sans logement en raison de la colonisation, de traumatismes ou de conditions sociales, culturelles, économiques et politiques les mettant en situation de pauvreté. Le fait de ne pas avoir de logement comprend : les personnes qui alternent entre les refuges et l'itinérance à dans des lieux extérieurs, qui vivent dans la rue, qui dorment d'un sofa à l'autre, qui ont recours aux refuges

d'urgence, qui vivent dans des hébergements inabordables, inadéquats, inférieurs aux normes et non sécuritaires, ou qui vivent sans la garantie d'occupation. Cela comprend également : toute personne, sans égard à l'âge, qui quitte un établissement (comme un hôpital, un centre de traitement en santé mentale et en toxicomanie, une prison, un logement de transition), qui fuit un logement non sécuritaire en raison d'abus dans toutes ses définitions, et tout jeune qui fait la transition de toutes formes de prise en charge. » [Traduction libre]

Une définition alternative de l'itinérance autochtone, élaborée par le Comité permanent autochtone sur le logement et l'itinérance, est mise en évidence dans l'article de Jesse Thistle, *Definition of Indigenous Homelessness in Canada* (2017)[5]. Cette définition souligne que l'itinérance autochtone va au-delà de l'absence de logement et comprend également la déconnexion à la culture et à la communauté autochtones.

> « L'itinérance chez les Autochtones est une condition humaine qui concerne les individus, familles ou communautés des Premières Nations, des Métis et des Inuits qui n'ont pas de logement stable, permanent et approprié, ou qui n'ont pas la perspective immédiate, les moyens ou la capacité d'en acquérir un. Contrairement à la définition coloniale classique de l'itinérance, l'itinérance chez les Autochtones ne se définit pas par l'absence d'un lieu d'habitation ; elle se comprend plutôt de manière plus complète à travers une vision composite fondée sur les perspectives autochtones. Cela inclut les individus, familles et communautés isolés de leurs relations avec la terre, l'eau, le lieu, la famille, les proches, les uns avec les autres, les animaux, les cultures, les langues et les identités. Il est important de noter que les Autochtones vivant ce type d'itinérance ne peuvent se reconnecter culturellement, spirituellement, émotionnellement ou physiquement à leur identité autochtone ni aux relations perdues. » [Traduction libre]

Itinérance chez les jeunes

Situation et expérience des jeunes (p. ex. de 13 à 24 ans) qui vivent indépendamment de leurs parents ou gardiens et qui n'ont pas d'adresse ou de domicile fixe, ni la possibilité, les moyens ou la capacité d'en avoir un dans l'immédiat.

L'itinérance chez les jeunes est un problème social complexe qui survient alors qu'ils traversent une période de grands changements développementaux, incluant des changements sociaux, physiques, affectifs et cognitifs. Pour qu'elles soient efficaces, les interventions ciblant les jeunes doivent tenir compte de ces facteurs.

Enfants et jeunes accompagnés en situation d'itinérance

Enfants et jeunes en situation d'itinérance qui vivent avec leur(s) parent(s) ou leur(s) tuteur(s) légal(aux) au sein d'un ménage familial. Ils sont pris en charge comme faisant partie d'une unité familiale, même s'il s'agit d'adolescents ou de jeunes adultes.

[5] Thistle, J. (2017.) Indigenous Definition of Homelessness in Canada. Toronto: Canadian Observatory on Homelessness Press.

Enfants et jeunes non accompagnés en situation d'itinérance

Enfants et jeunes en situation d'itinérance qui ne vivent pas avec un parent ou un tuteur légal. Un contact avec la famille peut exister, mais aucun parent ou tuteur n'assure leur prise en charge ou ne vit avec eux.

Itinérance chronique

Situation d'itinérance persistante ou de longue durée dans laquelle les personnes rencontrent au moins l'un des critères suivants :

- Sont en situation d'itinérance pendant au moins 180 jours à un certain moment au cours d'une année (pas nécessairement des jours consécutifs) ;
- Ont connu des épisodes récurrents d'itinérance au cours des trois dernières années qui totalisent au moins 18 mois.

La mesure de la chronicité n'inclut que l'itinérance dans un refuge, l'itinérance cachée et les personnes en situation d'itinérance qui ne sont pas dans les refuges. Plus concrètement, elle ne comprend que le temps passé dans les situations de vie suivantes :

- Les refuges d'urgence (lits permanents ou de débordement, y compris ceux destinés aux personnes victimes de violence familiale) ;
- Les lieux extérieurs ou les endroits non destinés à l'habitation humaine (p. ex. les parcs) ;
- Chez quelqu'un (p. ex. membres de la famille, amis, etc.) de façon temporaire sans garantie de résidence continue (d'un sofa à l'autre) ;
- Les locations à court terme sans la garantie d'occupation (p. ex. motels payés avec un revenu ou des épargnes).

L'itinérance chronique ne comprend pas le temps passé dans des logements de transition ou dans des établissements publics (p. ex. hôpital ou établissement correctionnel). Cela dit, les personnes qui quittent ces situations de vie et qui se retrouvent en situation d'itinérance peuvent être considérées en situation d'itinérance chronique si elles l'étaient à leur entrée dans un logement de transition ou un établissement public.

Cette expérience peut aussi être classée dans les catégories chronicité aiguë ou instabilité prolongée :

- **Chronicité aiguë :** Itinérance pendant au moins 180 jours à un certain moment au cours d'une année (pas nécessairement des jours consécutifs) ;
- **Instabilité prolongée :** Épisodes récurrents d'itinérance sur trois ans qui totalisent au moins 18 mois.

Une personne peut vivre de la chronicité aiguë, de l'instabilité prolongée ou les deux.

Logé

Situation d'une personne ou d'une famille qui possède un logement ou une adresse permanente, voire qui a la perspective immédiate, les moyens et la capacité de l'obtenir.

Logement plus stable

Transition vers un logement sûr et adéquat qui améliore la situation résidentielle d'une personne sur le continuum du logement.

4.2 Données sur l'itinérance à l'échelle communautaire

Les définitions au sujet de la mesure de l'itinérance à l'échelle communautaire ou des systèmes sont présentées ci-dessous. Cela inclut les dénombrements ponctuels, les entrées et les sorties en itinérance, ainsi que les notions de zéro absolu et de zéro fonctionnel. Voir **l'annexe C** pour un schéma illustrant les trajectoires d'entrée et de sortie de l'itinérance active au sein d'un système de services en itinérance, fondé sur le continuum du logement de Vers un chez-soi et la Méthodologie canadienne (voir l'**annexe D**).

Méthodologie canadienne (dans le cadre des systèmes en itinérance)

La Méthodologie canadienne constitue la norme fédérale pour mesurer les expériences des personnes en situation d'itinérance active, de logement de transition et de logement stable à l'échelle communautaire ou des systèmes. Elle exige :

- **le consentement des clients** pour la collecte et le partage de données sur leur historique de logement et leur état de client;
- **l'utilisation d'une norme du continuum de logement**, qui classe les types de logement selon les statuts : *En situation d'itinérance*, *Logement de transition*, *Établissement public*, *Logé* et *Inconnu* – particulièrement le continuum de logement de Vers un chez-soi ou de la Méthodologie canadienne.
- **l'utilisation de l'État du client** qui permet d'identifier si un client est *actif* ou *inactif* dans le système en fonction de ses interactions récentes (dans les 90 derniers jours).

Remarque : un schéma de la Méthodologie canadienne pour l'itinérance active figure à l'**annexe C**. Le continuum de logement se retrouve à l'**annexe D**.

Méthodologie canadienne pour l'itinérance active

La Méthodologie canadienne constitue la norme fédérale pour mesurer l'itinérance active à l'échelle communautaire ou ***des systèmes***. Elle exige :

- **le consentement au niveau du client** pour la collecte et le partage de données sur l'historique de logement et l'état du client;
- **l'utilisation d'un continuum de logement standard**, qui précise quels types de logement sont considérés *selon le « Statut de logement »* comme En *situation d'itinérance* — plus précisément le continuum de logement de Vers un chez-soi ou celui de la Méthodologie canadienne;
- **l'utilisation de l'état du client,** qui détermine si une personne est *active* (c.-à-d. si elle a interagi avec le système au cours des 90 derniers jours).

Rapport sur les résultats communautaires (pour le SISA)

Le Rapport sur les résultats communautaires (RRC) est un rapport du SISA fondé sur la Méthodologie canadienne pour l'itinérance active, permettant aux communautés de mesurer l'itinérance à l'échelle communautaire ou des systèmes. Il fournit notamment des données sur le nombre de personnes vivant en situation d'itinérance (active), les entrées et sorties en itinérance, ainsi que les tendances pour des groupes de population spécifiques sur une période donnée.

En tant que rapport du SISA standard publié par LICC, le RRC est directement accessible dans le SISA par le biais du « Gestionnaire de rapports ».

Dénombrement ponctuel

Initiative de collecte de données ayant deux objectifs principaux :

1. **L'énumération des personnes en situation d'itinérance visible du dénombrement ponctuel.** Une estimation du nombre de personnes en situation d'itinérance dans des refuges, des logements de transition ou dans des lieux extérieurs, dans une zone géographique déterminée au cours d'une seule nuit. Certaines communautés peuvent également faire cette énumération dans d'autres endroits, comme les milieux institutionnels (p. ex. système de santé ou correctionnel). Les données issues des énumérations réalisées au cours des années suivantes permettent de suivre les progrès réalisés dans la réduction de l'itinérance à l'échelle communautaire.
2. **Un sondage sur l'itinérance afin de mieux comprendre les personnes en situation d'itinérance.** Ce sondage comprend une série de questions standardisées qui sont posées directement aux personnes en situation d'itinérance. Les répondants comprennent des personnes qui se trouvent dans des refuges, dans des logements de transition, dans les systèmes de santé et correctionnels, dans des lieux extérieurs ou en situation d'itinérance cachée (p. ex. qui dorment d'un sofa à l'autre). Ce sondage permet de recueillir de l'information sur les caractéristiques et les expériences des personnes touchées par l'itinérance afin d'aider les organismes communautaires et tous les ordres de gouvernement à mieux comprendre et aider les personnes en situation d'itinérance au Canada. On peut effectuer le sondage réalisé auprès des personnes en situation d'itinérance pendant un mois après la date du dénombrement. Les renseignements obtenus peuvent être utilisés pour cibler les ressources communautaires là où elles sont les plus nécessaires.

Lors d'un dénombrement ponctuel, l'énumération et le sondage sont effectués dans les principaux endroits suivants :

- **Lieux extérieurs**, notamment les endroits impropres à l'habitation humaine : rues, ruelles, parcs, stations de transport en commun, bâtiments abandonnés, véhicules, ravins et autres lieux extérieurs où les personnes en situation d'itinérance ont l'habitude de dormir. Les campements constituent un sous-ensemble de l'énumération dans les lieux extérieurs. Il s'agit de lieux extérieurs avec un groupe de tentes, des abris de fortune ou d'autres installations extérieures à long terme où vivent deux personnes ou plus.
- **Refuges**, notamment les refuges d'urgence, les refuges en cas de conditions météorologiques extrêmes et les refuges pour victimes de violence familiale ; le cas échéant, ils peuvent également comprendre les chambres d'hôtel ou de motel fournies aux personnes en situation d'itinérance au lieu de places en refuge (p. ex. au moyen d'un bon ou d'une entente avec l'exploitant).
- **Les logements de transition**, notamment les programmes offrant des solutions de logement à long terme avec des mesures de soutien visant à aider les personnes à faire la transition de l'itinérance vers un logement sûr.

Lors d'un dénombrement ponctuel, un endroit principal supplémentaire pour les sondages comprend :

- **Itinérance cachée** : Par exemple, les personnes séjournant temporairement avec d'autres personnes qui n'ont pas accès à un logement sûr, ou dormant d'un sofa à l'autre.

Lors d'un dénombrement ponctuel, un emplacement facultatif pour l'énumération et le sondage local comprend :

- **Les personnes séjournant dans des établissements publics** : Par exemple, les personnes qui séjournent dans des établissements publics (p. ex. systèmes de santé et correctionnels) qui n'ont pas d'adresse fixe et qui vont bientôt les quitter, mais qui n'ont pas encore de plan de sortie qui comprend un logement.

À noter que, lors d'un dénombrement ponctuel, l'énumération ne comprend pas :

- **Toutes les personnes qui sont en situation d'itinérance dans une communauté au fil du temps.** En se concentrant sur une seule journée, le dénombrement n'inclura pas certaines personnes qui entrent et sortent de l'itinérance de façon cyclique. Au contraire, le dénombrement fournit une estimation du nombre de personnes en situation d'itinérance lors d'une nuit donnée.
- **L'itinérance cachée (p. ex. les personnes qui dorment d'un sofa à l'autre)**. L'énumération cible les personnes en situation d'itinérance visible (qui vivent dans des refuges ou qui sont en situation d'itinérance dans des lieux extérieurs) le jour du dénombrement. Cependant, le sondage comprend les personnes en situation d'itinérance cachée afin de mieux comprendre leurs expériences et leurs besoins en matière de services.

Itinérance active

Une approche fondée sur les systèmes pour définir et mesurer l'itinérance. Elle concerne les personnes qui répondent aux trois critères suivants :

- le consentement a été accordé pour le partage des informations (le consentement est « Actif » dans le SISA, non expiré) ;
- la personne vit une situation d'itinérance — dans les lieux extérieurs, les lieux d'hébergement ou itinérance cachée (le Statut de logement est marqué comme « En situation d'itinérance » dans le SISA) ;
- la personne a interagi avec le système de services pour personnes en situation d'itinérance au cours des 90 derniers jours (l'État du client est indiqué comme « Actif » dans le SISA).

Entrées en itinérance active

Une manière de décrire les trajectoires menant à l'itinérance active, mesurées dans le cadre d'un système de services pour personnes en situation d'itinérance. Parfois appelé « entrée dans le système ».

Les entrées comprennent les transitions vers l'itinérance active pour les personnes « nouvelles dans le système » (ou « nouvellement identifiées ») ou « revenant dans le système ». Les personnes peuvent vivre l'itinérance pour la première fois (« nouvellement en itinérance active ») ou y retourner.

Par exemple, les personnes peuvent « faire leur entrée dans l'itinérance active » lorsqu'elles interagissent avec le système de services en itinérance après les situations suivantes :

- Avoir quitté une forme de logement quelconque (p. ex. avec ou sans subventions ou soutiens, vivant seules ou avec d'autres personnes), par choix ou en raison d'une expulsion;
- Avoir quitté un établissement public (p. ex. hôpital, établissement correctionnel, système de protection de l'enfance); ou
- Avoir quitté un programme de logement de transition.

Les communautés sont invitées à ventiler leurs données sur les « entrées », de sorte que les transitions vers l'itinérance active à partir de situations de vie permanentes (p. ex. départ d'un logement permanent) soient suivies séparément de celles provenant de situations temporaires (p. ex. sortie qu'un établissement public ou d'un programme de logement de transition).

De même, il est recommandé que les communautés suivent séparément les transitions suivantes vers l'itinérance active :

- « Nouvellement en situation d'itinérance » (première expérience d'itinérance au cours de la vie);
- « Nouvellement dans le système » (a interagi pour la première fois avec le système local de services en itinérance ou a donné son consentement pour la première fois — c.-à-d. pour la première fois en situation en itinérance active);
- « Retour à l'itinérance » (a déjà vécu l'itinérance au cours de la vie); et
- « Retour dans le système » (a déjà interagi avec le système local de services en itinérance ou a réactivé son consentement — c.-à-d. retour en « situation d'itinérance active »).

Il convient de souligner que, d'un point de vue des systèmes :

- Les « entrées en l'itinérance active » en tant que « nouvelles » incluent les personnes vivant en situation d'itinérance qui interagissent avec le système pour la première fois, même si elles étaient déjà en situation d'itinérance avant ce moment. De même, les « entrées » en tant que « nouvelles » incluent les personnes ayant donné leur consentement pour la première fois, même si elles avaient déjà interagi avec le système auparavant (sans consentement en place).
- Les « entrées en l'itinérance active » en tant que « retour » incluent les personnes, vivant en situation d'itinérance, qui s'étaient désengagées du système et qui y réintègrent après une période d'inactivité, même si elles étaient en situation d'itinérance tout au long de cette période. De même, les « entrées » en tant que « retour » incluent les personnes dont le consentement a été mis à jour après une période d'expiration, même si elles étaient en situation d'itinérance tout au long de cette période. Ces entrées doivent également être suivies séparément (p. ex. à l'aide du Rapport sur les résultats communautaires (RRC) conçu pour les utilisateurs du SISA, fondé sur la Méthodologie canadienne).

Les entrées en l'itinérance active sont suivies dans le SISA comme suit :

- Les statuts « nouvellement en itinérance » et « retour en itinérance » sont suivis à partir de l'historique de logement.
- Les entrées « nouveau dans le système » sont suivies en utilisant la date de création du dossier client, la date à laquelle le consentement explicite a été enregistré dans le module « Consentement », ou la date à laquelle une activité a été documentée et a automatiquement changé l'état du client à « Actif ».
- Les personnes peuvent « entrer en l'itinérance active » lorsque leur situation de logement précédente est « inconnue » ; cela est considéré comme « nouvelle entrée dans le système ». À mesure que les communautés améliorent leurs pratiques de gestion des données et obtiennent un historique complet de logement pour chaque personne, le nombre de personnes entrant dans le système avec un statut de logement inconnu diminuera.

Nouvellement en situation d'itinérance

Première expérience d'itinérance au cours de la vie d'une personne.

Pour déterminer qui est inclus dans cette catégorie, on peut poser des questions aux personnes en situation d'itinérance, par exemple : « *Quand avez-vous vécu l'itinérance pour la première fois? »* Seules les personnes qui n'ont jamais été en situation d'itinérance auparavant peuvent être considérées comme « nouvellement en situation d'itinérance ».

La catégorie « nouvellement en situation d'itinérance » comprend les personnes qui n'ont jamais vécu l'itinérance auparavant, et celles qui, avant l'épisode actuel :

- Vivaient dans n'importe quel type de logement et l'ont quitté (départ volontaire ou expulsion) ;
- Séjournaient dans un établissement public et l'ont quitté ;
- Séjournait dans un programme temporaire, comme un logement de transition, et l'ont quitté.

On recommande aux communautés de désagréger leurs données sur les personnes « nouvellement en situation d'itinérance », de sorte que les transitions vers l'itinérance survenant après des situations de vie permanentes (p. ex. départ d'un logement permanent) soient suivies séparément de celles qui étaient temporaires (p. ex. sortie d'un établissement public ou d'un programme de logement de transition).

Dans le SISA, les entrées « nouvellement en situation d'itinérance » sont suivies grâce à l'historique de logement.

Par souci de clarté, pour ce qui est des personnes qui n'ont jamais connu l'itinérance auparavant, l'admission dans un établissement public ne donne pas lieu au statut « nouvellement en situation d'itinérance ».

Nouveau dans le système (« nouvellement identifié » ou « nouvellement en situation d'itinérance active »)

Expérience d'une personne qui est en situation d'itinérance et qui interagit avec le système de services en itinérance pour une première fois (p. ex. date du premier contact) ou d'être intégrée dans le SISA pour la première fois.

Les personnes « nouvelles dans le système » (« nouvellement identifiées » ou « nouvellement en situation d'itinérance active ») peuvent être « nouvellement en

situation d'itinérance » ou pas. Par exemple, les personnes qui ont déjà connu l'itinérance, mais qui n'interagissent que depuis peu avec le système de services en itinérance seraient considérées comme « nouvelles dans le système » à la date de leur premier contact avec le système. De même, les personnes ayant déjà interagi avec le système sont comptabilisées comme « nouvelles » à la date à laquelle elles ont donné leur consentement.

Il est recommandé que les communautés ventilent leurs données sur les personnes « nouvelles dans le système » de sorte que le nombre de personnes en situation d'itinérance pour la première fois puisse faire l'objet d'un suivi distinct de celui des personnes qui était en situation d'itinérance avant leur interaction avec le système, ainsi que de celles qui étaient déjà en situation d'itinérance, interagissaient avec le système et ont donné leur consentement pour la première fois.

Pour les personnes qui étaient en situation d'itinérance avant d'interagir avec le système, il est également recommandé de suivre le nombre de jours écoulés entre le premier jour d'itinérance et la date de leur première interaction avec le système de services en itinérance. De même, il est recommandé de suivre le nombre de jours écoulés entre la date de la première interaction avec le système et la date de consentement initial.

Dans le SISA, la date à laquelle une personne est « nouvelle dans le système » correspond à la date de création du dossier client.

Par souci de clarté, pour ce qui est d'une personne qui n'a jamais interagi avec le système de services en itinérance, l'admission dans un établissement public ne donne pas lieu au statut « nouvelle dans le système ».

Sorties en itinérance active

Manière de décrire les trajectoires de sortie de l'itinérance active, mesurées dans le cadre d'un système de services en itinérance. Parfois appelé « quitter le système ».

Les sorties de l'itinérance comprennent les transitions de l'itinérance active vers des situations de vie qui ne sont pas prises en compte dans la Méthodologie canadienne. Par exemple, les personnes peuvent « sortir de l'itinérance active » si :

- Elles emménagent dans n'importe quelle forme de logement (p. ex. avec ou sans subventions ou soutiens ; vivent seules ou avec d'autres) par n'importe quel processus (p. ex. recherche de logement autodirigée, aide d'un fournisseur de services, accès coordonné ou placement dans un autre secteur ou système) ;
- Elles sont admises dans un établissement public (p. ex. hôpital ou établissement correctionnel) ;
- Elles sont admises à un programme de logement de transition.

Il est recommandé que les communautés ventilent leurs données sur les « sorties », de sorte que les transitions de l'itinérance active vers des situations de vie permanentes (p. ex. déménagement dans un logement permanent) puissent faire l'objet d'un suivi distinct de celles qui sont temporaires (p. ex. admission dans un établissement public ou un programme de logement de transition). Cela peut aider à préciser le nombre de personnes « sorties de l'itinérance » et qui n'auront pas besoin d'un logement (p. ex. parce qu'elles ont déménagé dans un logement supervisé) à un certain moment par

rapport à celles qui pourraient avoir besoin d'un plan de logement à un certain moment (p. ex. elles sont à l'hôpital, mais n'ont pas encore de logement permanent).

Il convient de souligner que, d'un point de vue des systèmes :

- les « sorties en itinérance active » peuvent également comprendre les personnes qui ont quitté le système de services en itinérance (devenues inactives), même si elles sont encore en situation d'itinérance. De même, les sorties comprennent les personnes dont les consentements ont expiré, même si elles peuvent toujours être en situation d'itinérance. En conséquence, une « sortie » ne signifie pas que la situation d'itinérance a été résolue (p. ex. personnes qui vivent dans un campement sans participer à aucune forme de travail de proximité). Ces « sorties » doivent elles aussi faire l'objet d'un suivi distinct (p. ex. à l'aide du Rapport sur les résultats communautaires (RRC) conçu pour les utilisateurs du SISA, fondé sur la Méthodologie canadienne) Soulignons que les « sorties » comprennent également les personnes qui sont décédées.

Les sorties en itinérance active sont suivies dans le SISA comme suit :

- Les changements dans le statut de logement sont suivis dans l'historique de logement.
- Les suivis quant aux changements apportés au dossier de consentement sont effectués à partir de l'historique de logement.
- Les suivis concernant les changements apportés au statut du client sont effectués automatiquement (p. ex. si aucune transaction n'a eu lieu pendant 90 jours, le statut du client devient « inactif »).
- Les personnes peuvent « sortir de l'itinérance active » si leur situation de logement après une période d'itinérance (suivie à partir de l'historique de logement) est inconnue. À mesure que les communautés améliorent leurs pratiques de gestion des données et obtiennent un historique de logement complet pour chaque personne, le nombre de personnes « sortant » d'un statut de logement inconnu diminuera.

Retour à l'itinérance

Expérience d'une personne qui se trouve de nouveau en situation d'itinérance.

Pour déterminer qui est inclus dans la catégorie des « retours », on peut poser des questions aux personnes en situation d'itinérance, par exemple : « *Avez-vous vécu l'itinérance par le passé*? ». Seules les personnes qui ont déjà été en situation d'itinérance sont considérées comme « de retour ». Par exemple, les personnes pourraient « retourner à l'itinérance » si elles ont vécu le scénario suivant :

- Elles étaient en situation d'itinérance ;
- Elles ont ensuite emménagé dans un logement permanent et ont été retirées de la liste des clients d'un fournisseur de services (p. ex. ne reçoivent plus de soutiens en matière de gestion de cas) ;
- Puis, un an plus tard, elles ont perdu ce logement et se sont tournées vers un refuge d'urgence.

Plus précisément, les retours comprennent les personnes qui ont déjà connu l'itinérance et qui, selon le cas :

- Ont quitté toute forme de logement (p. ex. avec ou sans subventions ou soutiens, vivent seules ou avec d'autres) de façon volontaire ou suite à une expulsion ;
- Ont quitté un établissement public et avaient déjà connu l'itinérance (p. ex. hôpital ou établissement correctionnel) ;
- Ont quitté un programme de logement de transition et avaient déjà connu l'itinérance.

On recommande aux communautés de désagréger leurs données sur les « retours à l'itinérance », de sorte que les transitions depuis des situations de vie qui étaient permanentes (p. ex. départ d'un logement permanent) puissent faire l'objet d'un suivi distinct de celles qui étaient temporaires (p. ex. sortie d'un établissement public ou d'un programme de logement de transition).

Dans le SISA, les retours à l'itinérance sont suivis grâce à l'historique de logement.

Par souci de clarté, pour ce qui est des personnes qui ont déjà été en situation d'itinérance, l'admission dans un établissement public n'est pas considérée comme un « retour à l'itinérance ».

Retour dans le système (retour en itinérance active)

Expérience d'une personne qui est en situation d'itinérance et qui interagit de nouveau avec le système de services en itinérance.

Les personnes « de retour dans le système » (retour en itinérance active) ne sont pas nécessairement « de retour à l'itinérance ». Pour les systèmes, les « retours dans le système » peuvent inclure les personnes qui ont quitté le système et qui y sont revenues après une période d'inactivité, même si elles sont restées en situation d'itinérance. De même, les retours peuvent inclure des personnes dont le consentement a expiré, même si elles peuvent toujours être en situation d'itinérance. Ces « retours dans le système » devraient être suivis séparément des retours résultant d'un changement du statut de logement (p. ex. une personne revient dans le système après avoir été invitée à partir du logement familial et s'être tournée vers un refuge).

Par souci de clarté, pour ce qui est d'une personne qui a déjà interagi avec le système de services en itinérance, l'admission dans un établissement public n'est pas considérée comme un « retour dans le système ».

Mettre fin à l'itinérance : zéro fonctionnel et zéro absolu

Il y a deux grandes façons de comprendre la « fin » de l'itinérance :

- Le **« zéro fonctionnel »** signifie que les communautés ont mis en place un plan d'intervention systématique permettant de prévenir l'itinérance dans la mesure du possible, ou, à défaut, constitue une expérience rare, brève et unique.
- Le **« zéro absolu »** fait référence à la disparition complète de l'itinérance, une situation dans laquelle chaque personne a accès à des soutiens et à un logement adéquat et abordable, de sorte qu'aucune personne ne se retrouve en risque imminent ni ne vive l'itinérance.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter les ressources suivantes :

- « Functional Zero » (vidéo) de l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance (offert en anglais seulement)
- « Discerning Functional and Absolute Zero: Defining and measuring an end to homelessness in Canada », par Alina Turner, Tom Albanese et Kyle Pakeman (offert en anglais seulement)

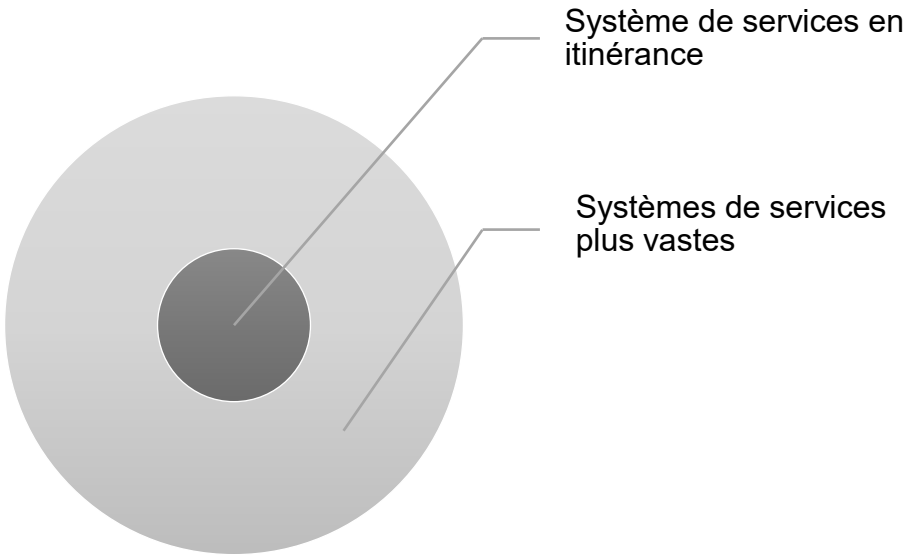
Chapitre 5 : Le système de services en itinérance

Ce chapitre définit les termes clés associés au système de services en itinérance. Il définit les termes en lien aux systèmes de services, y compris les « interventions fondées sur les systèmes » et les termes qui expliquent comment les systèmes de services sont organisés. Il définit aussi les « types de fournisseurs de services » ou « programmes » courants dans un système de services en itinérance ainsi que les « types de logements » qui font partie du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne.

5.1 Systèmes de services dans une communauté

Comme l'illustre la **figure 1**, on retrouve dans toutes les communautés deux groupes principaux de systèmes de services qui jouent un rôle dans la prévention et la réduction de l'itinérance : les systèmes de services en itinérance et les systèmes de services plus vastes.

Figure 1. Illustration de l'interdépendance des systèmes qui aident à prévenir et à réduire l'itinérance



<u>Systèmes de services plus vastes (partenaires d'entrée et de sortie)</u>

Systèmes qui viennent en aide aux personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance, mais qui n'ont généralement pas comme mandat premier ou explicite de lutter contre l'itinérance.

Cela comprend par exemple les systèmes qui contribuent à réduire les entrées dans l'itinérance (p. ex. interventions en amont, comme les programmes scolaires qui aident les jeunes vulnérables à renforcer leurs soutiens naturels ou informels) ainsi que les systèmes de logements, de subventions ou de services de soutien accessibles aux personnes en situation d'itinérance (p. ex. les soins de longue durée). Cela comprend aussi les systèmes qui peuvent prévenir les transitions vers l'itinérance (p. ex. en

s'assurant que les personnes qui quittent un établissement correctionnel, un hôpital ou le système de protection de l'enfance s'en vont directement dans un logement à leur sortie).

Étant donné que les personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance ont généralement un revenu faible ou nul, les systèmes qui ne sont pas limités par la capacité de payer peuvent s'associer au système de services en itinérance pour garantir que tout le monde a accès aux ressources à leur disposition (p. ex. cliniques populaires de soins de santé, remplacement de documents d'identité, production des déclarations de revenus).

Les systèmes de services qui contribuent à accroître le sentiment d'appartenance à la communauté sont aussi des partenaires importants (p. ex. organismes de loisirs, réseaux confessionnels, centres culturels autochtones).

Les fournisseurs dans les systèmes de services plus vastes peuvent aiguiller les personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance vers le système d'accès coordonné.

Système de services en itinérance (système d'intervention en matière d'itinérance)

Ensemble des fournisseurs de services situés dans une zone géographique donnée et ayant pour mandat d'aider les personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance à améliorer leur situation de logement. Cela inclut les fournisseurs qui aident les personnes en situation d'itinérance à répondre à leurs besoins fondamentaux (p. ex. nourriture et hébergement), ainsi que ceux qui participent au système d'accès coordonné et aident les personnes à atteindre leurs objectifs en matière de logement (p. ex. prévenir l'itinérance, trouver un logement et y emménager, ou maintenir une location).
Les fournisseurs d'un système de services en itinérance font partie du même réseau de prestation de services. Le système est également parfois désigné sous le nom de « système d'intervention en matière d'itinérance ».

Avec la mise en place d'un flux de travail de l'accès coordonné, un système de services en itinérance passe d'un réseau informel et interconnecté de fournisseurs à un système de services plus structuré, dans lequel les fournisseurs jouent un ou plusieurs rôles liés à l'accès coordonné et utilisent le même système de gestion des données.

Communauté

Désigne l'un ou les deux éléments suivants :

- **Une zone géographique définie**, comme une ville ou une région. Cette zone est desservie par un système local de services en itinérance ou un système d'intervention en matière d'itinérance, qui peut être organisé sous la forme d'un système d'accès coordonné.
- **Un groupe d'individus ou d'organisations constituant le système de services en itinérance ou les personnes que ce système vise à desservir**. La composition de la communauté varie et peut inclure des représentants gouvernementaux, des fournisseurs de services locaux et des partenaires communautaires, des partenaires autochtones ainsi que des personnes ayant une expérience vécue de l'itinérance.

5.2 Interventions fondées sur les systèmes

Dans le cadre du programme Vers un chez-soi, les communautés adoptent une approche fondée sur les systèmes pour lutter contre l'itinérance. Cela veut dire qu'en plus de la prestation directe de services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance (c.-à-d. interventions au microniveau), les communautés mènent également des initiatives qui visent à changer les choses à une échelle plus globale, celle des systèmes (c.-à-d. interventions au macroniveau).

Par exemple, les interventions fondées sur les systèmes peuvent être axées sur les résultats de prévention[6] :

- Prévention de l'itinérance (c.-à-d. prévention primaire) ;
- Prévention de l'itinérance chronique (c.-à-d. prévention secondaire) ;
- Prévention du retour à l'itinérance (c.-à-d. prévention tertiaire).

Approche fondée sur les systèmes pour lutter contre l'itinérance

Désigne une mentalité et une approche :

- **Mentalité :** comprendre l'itinérance comme un problème à l'échelle des systèmes (p. ex. un manque de logements et de soutiens appropriés, plutôt qu'un échec individuel) et aborder ce problème ainsi que la réponse locale de manière holistique et interdisciplinaire, en considérant le système local comme un ensemble d'éléments ou de personnes interconnectés et interdépendants, et en mettant l'accent sur les relations et interactions entre eux.
- **Approche :** organiser et coordonner des services destinés aux personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance dans un réseau intégré de services, parfois appelé le « continuum des soins ». Les organismes et les fournisseurs de services au sein du réseau ont des priorités et des objectifs communs de lutte contre l'itinérance, comme l'indiquent leurs mandats. Pour favoriser une meilleure coordination et une plus grande uniformité dans la prestation des services, les fournisseurs peuvent utiliser les mêmes politiques et protocoles (p. ex. normes de service établies d'un commun accord).

Intervention sur le plan du système ou des systèmes

Actions résolues qui visent à transformer les systèmes et à susciter un changement positif, y compris les mesures qui permettent de réduire les entrées dans l'itinérance ou d'augmenter les sorties de l'itinérance.

Par exemple, améliorer les pratiques de planification du congé utilisées par les hôpitaux locaux dans la communauté peut contribuer à réduire les entrées dans l'itinérance en provenance du système de santé. De même, modifier les politiques pour éliminer les obstacles à l'obtention de l'aide au loyer et aux formes de soins spécialisées (p. ex. logement avec soutiens pour besoins médicaux complexes) peut contribuer à accroître le nombre de sorties de l'itinérance.

Amélioration continue

Processus continu et intentionnel d'apprentissage, de suivi, de révision et d'ajustement des politiques, des pratiques et des systèmes fondés sur les données et les rétroactions,

[6] Adapté de : *Prévention*, Observatoire canadien sur l'itinérance, Rond-point de l'itinérance

dans le but d'améliorer les résultats. L'objectif est de comprendre ce qui fonctionne, d'identifier les lacunes et d'apporter des changements qui renforcent la réponse à l'itinérance au fil du temps.

Planification des sorties

Aider les personnes qui sortent d'un établissement public (p. ex. établissement correctionnel, hôpital, système de protection de l'enfance) ou d'un programme résidentiel (p. ex. logement de transition) pour éviter qu'ils se retrouvent dans un refuge ou dans la rue, en leur obtenant un logement sûr et adéquat à leur sortie ou avant.

Cette intervention réduit les entrées dans l'itinérance chez les personnes admises dans un établissement ou un programme alors qu'elles n'avaient pas de logement ou qui ont perdu leur logement pendant leur séjour.

Intervention précoce

Travail en amont pour prévenir les entrées dans l'itinérance.

Par exemple, les programmes scolaires qui identifient les jeunes à risque d'itinérance et les aident à renforcer leurs soutiens familiaux et naturels.

Obligation d'aider[7]

Obligation statutaire ou devoir légal qu'ont les autorités locales de faire des efforts raisonnables pour stabiliser la situation de logement des gens ou mettre fin à leur itinérance le plus rapidement possible (p. ex. aider les gens à se sortir de l'itinérance en quelques semaines).

Logement d'abord[8]

Interventions qui permettent aux personnes en situation d'itinérance d'avoir un accès immédiat à un logement permanent et à des niveaux de soutien appropriés pour rester logées, plus particulièrement, celles dont les besoins sont plus élevés ou dont les périodes d'instabilité en matière de logement sont plus longues.

En tant que philosophie ou approche plus large, les interventions Logement d'abord considèrent le logement stable et abordable comme une condition préalable à la santé et au bien-être. L'approche est fondée sur cinq principes clés :

1. **Accès immédiat au logement :** On ne demande pas aux personnes de « prouver » leur capacité de vivre dans un logement ou de se conformer au traitement comme condition préalable à la location.
2. **Autodétermination et choix :** On soutient les personnes à prendre des décisions sur l'endroit où elles vivent et le soutien qui leur est offert et elles sont en mesure de mener la vie qu'elles choisissent pour elles-mêmes.
3. **Cadre axé sur l'espoir et le rétablissement :** Les fournisseurs de services misent sur les points forts et les compétences des personnes pour les aider à atteindre leurs objectifs, tout en les traitant avec dignité et respect.

[7] Adapté de : *Duty to Assist* (en anglais seulement), Observatoire canadien sur l'itinérance, Rond-point de l'itinérance

[8] Adapté de : *Logement d'abord*, Observatoire canadien sur l'itinérance, Rond-point de l'itinérance

4. **Soutiens personnalisés et centrés sur la personne :** Les personnes ont accès à des plans de services individualisés qui les aident à établir et à atteindre leurs propres objectifs en matière de stabilité du logement.
5. **Intégration communautaire :** Les personnes sont soutenues pour établir des liens avec les personnes et les réseaux sociaux plus vastes de leur choix, afin qu'elles puissent s'engager dans des activités significatives et éprouver un sentiment d'appartenance à la communauté.

En tant qu'intervention individuelle en matière de logement, l'approche Logement d'abord vise à fournir des soutiens ainsi que des logements abordables. L'approche Logement d'abord est très efficace afin d'aider les personnes ayant des besoins modérés à élevés en matière de services, ainsi que celles en situation d'itinérance chronique, à rester logées de façon stable. Toutefois, cette approche ne répond pas aux facteurs structurels ou systémiques sous-jacents qui sont les causes profondes de l'itinérance.

En vue de prévenir et réduire efficacement l'itinérance à l'échelle communautaire, l'approche Logement d'abord doit être complétée par des efforts visant à relever ces défis de façon plus large, comme l'augmentation de l'offre de logements profondément abordables (p. ex. le loyer axé sur le revenu) et accroître la capacité d'autres secteurs de services à aider les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir à répondre à leurs besoins complexes (p. ex. réduire les listes d'attente pour les personnes souffrant de troubles concomitants qui risquent de se retrouver en situation d'itinérance ou fournir des soins de santé adéquats aux personnes vivant dans des lieux extérieurs).

En général, l'approche Logement d'abord peut être appliquée à différents groupes de population en offrant un ensemble de services adaptés aux défis spécifiques liés au logement (comme les jeunes dont les services de soutien doivent s'adapter à leurs besoins en matière de développement).

Par exemple, le modèle Logement d'abord peut être appliqué aux programmes destinés aux jeunes (p. ex. âgés de 16 à 24 ans) en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance. Ces services répondent aux besoins des adolescents et des jeunes adultes en voie de développement, en leur procurant immédiatement un logement sûr, abordable et convenable et les soutiens nécessaires adaptés à leur âge (p. ex. santé, bien-être, aptitudes à la vie quotidienne, participation à l'éducation et à l'emploi, inclusion sociale). L'approche Logement d'abord pour les jeunes fournit un logement et des soutiens centrés sur la personne, sans condition préalable. L'idée est de stabiliser la situation de logement et de réduire la probabilité d'un retour à l'itinérance.

L'approche peut également être adaptée pour s'harmoniser avec les visions du monde autochtones, en intégrant des services et des soutiens adaptés à la culture, par exemple.

L'approche Logement d'abord est aussi appelée « Stabilité résidentielle avec accompagnement » au Québec.

5.3 Comment les systèmes de services sont-ils organisés? En quoi consiste la cartographie des systèmes?

Les organismes et les fournisseurs de services (parfois appelés « programmes ») dans la communauté peuvent être organisés en systèmes de service officiels ou en « continuums de soins », selon leur mandat principal.

Il y a des systèmes qui servent des groupes de personnes (c.-à-d. clients ou participants), en leur donnant accès à des ressources et avantages communautaires sur la base de critères d'admissibilité, par exemple.

La définition des termes relatifs à l'organisme des systèmes de services est fournie ci-après.

Cartographie des systèmes

Le processus utilisé par les communautés pour développer une compréhension complète d'un réseau local de services communautaires, comme un système de services en itinérance (ou système d'intervention en matière d'itinérance), ainsi que des liens entre ces fournisseurs et les systèmes de services plus larges et interconnectés.

La cartographie des systèmes pour l'accès coordonné est utilisée par les communautés pour développer une compréhension complète des rôles liés à l'accès coordonné que les fournisseurs ont accepté d'assumer, afin de soutenir leur travail de coordination des services entre fournisseurs et d'atteindre des objectifs communs liés à la lutte contre l'itinérance à l'échelle communautaire.

Cartographie des systèmes pour un système de services en itinérance

Un outil (p. ex. document, feuille de calcul Excel ou base de données d'un fournisseur de services) qui identifie et décrit les fournisseurs de services participant au système d'accès coordonné et utilisant le SIIS, ou prévoyant de le faire dans l'avenir.

Les fournisseurs de services offrent directement des services aux personnes en situation ou à risque d'itinérance dans une communauté et ont un mandat principal de lutte contre l'itinérance. Le document peut également être élargi pour inclure les liens avec des fournisseurs de services issus de systèmes connexes et interreliés — c'est-à-dire ceux dont le mandat est secondaire en matière d'itinérance. Par exemple, la cartographie des systèmes peut inclure des fournisseurs de services contribuant à réduire les entrées dans l'itinérance ou à augmenter les sorties de l'itinérance (p. ex. systèmes de santé, de justice, d'aide au revenu ou de services d'établissement).

Plus précisément, le Guide de cartographie des systèmes de Vers un chez-soi organise les questions adressées aux fournisseurs de services en six volets :

- **Général :** nom de l'organisation, nom du programme ou du fournisseur, lieux de prestation et mandat principal. Il est également recommandé d'identifier les fournisseurs autochtones et/ou de services aux vétérans.
- **Financement :** sources de financement.
- **Admissibilité :** critères d'admissibilité (qui peut recevoir des services) et processus de vérification, le cas échéant.
- **Type de services :** services offerts (primaires et secondaires).
- **Capacité :** capacité totale de prestation et présence éventuelle de ressources dans l'inventaire des ressources.

- **Gouvernance :** participation à des groupes.

Une cartographie exhaustive, complète et à jour permet aux communautés de mieux comprendre les services liés à l'itinérance ainsi que les programmes de logement, de subventions et de soutien offerts aux personnes en situation ou à risque d'itinérance. Ces informations peuvent servir à résumer :

- **les investissements** (p. ex. quels fournisseurs reçoivent du financement fédéral ou provincial);
- **la capacité de service** (p. ex. couverture du travail de proximité, nombre de places en refuge et en logement avec services de soutien, budgets de subventions);
- **les lacunes de services** (p. ex. absence de services pour les jeunes ou de services destinés aux Autochtones, ou absence de services dans certaines zones);
- **les exigences de référence** (p. ex. critères à satisfaire avant qu'une personne puisse recevoir des services et vérification de ces critères);
- **la participation aux groupes de gouvernance** (p. ex. identification d'éventuelles lacunes de représentation parmi différents types de fournisseurs).

La réflexion sur ces informations peut favoriser une compréhension commune des fournisseurs qui font partie du système de services en itinérance ainsi que des systèmes interreliés. Des mesures peuvent ensuite être prises pour développer de nouveaux partenariats afin de renforcer les efforts existants (p. ex. clarifier les processus d'aiguillage et s'assurer que les bonnes personnes participent à la gouvernance) et pour combler les lacunes de services identifiées (p. ex. financer des services de proximité dans une zone mal desservie).

Cartographie des systèmes et Répertoire des ressources pour l'accès coordonné

Une cartographie des systèmes est un outil qui identifie et décrit les fournisseurs de services qui participent au système d'accès coordonné et utilisent le SGII, ou qui prévoient de le faire dans l'avenir.

Le Répertoire des ressources est un sous-ensemble de la cartographie des systèmes qui contient des renseignements plus détaillés sur les programmes de logement, de subventions et de soutien qui comblent les places vacantes par l'entremise du système d'accès coordonné (c.-à-d. le processus de jumelage aux logements vacants). Ces informations permettent d'assurer des correspondances appropriées entre les places disponibles et les personnes en situation d'itinérance figurant sur la Liste d'identificateurs uniques.

Ce processus s'appuie sur les informations recueillies dans le cadre de la cartographie d'un système de services en itinérance (p. ex. renseignements sur l'organisation ou le fournisseur de services, ainsi que sur les sources de financement, les critères d'admissibilité, les services offerts, la capacité totale et la participation à la gouvernance). Il les approfondit en documentant le rôle précis que chaque fournisseur de services accepte de jouer dans le système d'accès coordonné, son utilisation du SGII, ainsi que les engagements pris pour combler les logements vacants par l'entremise du système d'accès coordonné (processus de jumelage).

Par exemple, le Guide de cartographie des systèmes de Vers un chez-soi organise les questions destinées aux fournisseurs participant à un système d'accès coordonné en cinq parties :

- **Rôle dans l'accès coordonné :** identifier le(s) rôle(s) que les fournisseurs ont accepté d'assumer et comment cela a été confirmé.
- **Rôle dans la qualité des données :** identifier le(s) rôle(s) que les fournisseurs ont accepté d'assumer pour maintenir la qualité des données de la Liste d'identificateurs uniques et comment cela a été confirmé.
- **Répertoire des ressources :** identifier les logements, les subventions et les ressources connexes qui permettront de combler les logements vacants au moyen du processus d'accès coordonné (partiellement ou exclusivement) et comment cela a été confirmé.
- **Processus d'accès coordonné :** identifier l'approche de triage ou d'évaluation utilisée (p. ex. outils) et la participation à des concertations de cas ou à des processus connexes.
- **SGII :** identifier si le SGII est utilisé, ou le sera, et si d'autres systèmes ou outils de collecte de données sur l'itinérance sont utilisés.

Avec une cartographie des systèmes exhaustive, complète et à jour pour le système d'accès coordonné, les communautés disposent d'une bonne compréhension de la façon dont le système de services en itinérance a été organisé en un « flux de travail » d'accès coordonné, de la manière dont les processus d'accès coordonné sont appliqués, des fournisseurs qui utilisent le SGII, des rôles joués par les fournisseurs pour assurer la qualité des données, ainsi que des ressources engagées dans le système. Ces informations peuvent être utilisées pour résumer :

- **La façon dont les personnes peuvent accéder aux services** (p. ex. les points d'accès);
- **Les engagements pris pour combler les logements vacants** au moyen de l'accès coordonné (p. ex. le nombre de logements avec services de soutien et les personnes qui répondent à leurs critères d'admissibilité);
- **L'approche globale appliquée** (p. ex. les outils d'évaluation utilisés et la manière dont ils sont appliqués de façon unifiée dans l'ensemble du système);
- **La manière dont la qualité des données est maintenue** (p. ex. les rôles partagés et convenus entre les équipes de travail de proximité dans la rue et les refuges) ;
- **L'utilisation du SGII** (p. ex. si tous les fournisseurs financés par Vers un chez-soi utilisent le SISA);
- **Les lacunes dans les services** (p. ex. si aucun logement avec services de soutien n'est situé dans une zone spécifique de la communauté).

Ces informations peuvent être représentées visuellement afin de montrer les liens entre les différents composants et processus au sein d'un « flux de travail » d'accès coordonné local. Par exemple, les communautés peuvent créer un diagramme illustrant les différents « parcours » de services que peuvent suivre les personnes soutenues pour sortir de l'itinérance grâce au système d'accès coordonné :

- Un parcours pourrait commencer par le premier point de contact, accompagné d'une référence vers un point d'accès.
- À partir de là, les personnes pourraient se connecter à un point d'accès et, selon leur situation, recevoir un soutien par l'entremise du triage pour prévenir l'itinérance ou être redirigées d'un refuge, lorsque des options sûres et appropriées sont disponibles.
- Pour les personnes qui demeurent en situation d'itinérance, leur parcours pourrait se poursuivre par une évaluation plus approfondie et la réception d'un soutien pour se déplacer dans le système (orientation et navigation des services), avec la possibilité d'être jumelées à un logement, à une subvention ou à un accompagnement en gestion de cas lorsqu'un logement devient disponible.
- Le parcours de services dans le cadre de l'accès coordonné se termine par l'emménagement dans un logement.

Au fur et à mesure que des ajustements sont effectués et que le système évolue, ces outils visuels peuvent être mis à jour pour refléter les changements au fil du temps.

La réflexion sur ces informations peut contribuer à favoriser une compréhension partagée de la manière dont le système de services en itinérance est organisé entre les partenaires. Des actions peuvent être entreprises pour développer de nouvelles collaborations afin de combler les lacunes identifiées dans les services (p. ex. augmenter le nombre de logements avec services de soutien pour lesquels les places vacantes sont pourvues exclusivement au moyen du processus de jumelage).

Liste nationale des fournisseurs de services

Une liste complète des services de refuge d'urgence et de transition avec lits permanents au Canada. Celle-ci est mise à jour sur une base annuelle par Logement, Infrastructure et Collectivités Canada.

Organisme

Une entité ayant pour mandat de servir les personnes de la communauté.

Un organisme (parfois appelée agence) peut avoir un ou plusieurs fournisseurs de services (programmes) sous son autorité.

Fournisseur de services (parfois aussi appelé « programme »)

Entité dont le personnel interagit directement avec les clients ou les participants.

Il existe différents types de fournisseurs de services, chacun ayant des ressources (ou des programmes) différentes à offrir.

Mandat de servir

Les mandats principaux désignent les organismes ou les fournisseurs de services qui luttent contre l'itinérance en tant que mission ou objectif principal, comme les fournisseurs de services en matière de prévention de l'itinérance et de redirection des refuges, les fournisseurs de refuges et les fournisseurs de logements avec services de soutien.

Les mandats secondaires désignent les organismes ou les fournisseurs de services qui luttent contre l'itinérance en complément d'un autre mandat principal, comme les banques alimentaires ou les organismes de santé mentale.

Clientèle qui reçoit des services ou population desservie

Les personnes qui répondent aux critères d'admissibilité d'un fournisseur de services et qui peuvent être servies. Les exigences peuvent être larges (p. ex. les personnes vivant dans la pauvreté) ou étroites (p. ex. les jeunes en situation d'itinérance pour la première fois).

Client ou participant

Une personne qui a eu accès ou qui a actuellement accès à des services dans un système de soins. Dans certains contextes, le terme « client » est également utilisé (p. ex. un client d'un refuge d'urgence).

Personne(s) ayant une expérience vécue ou vivant en situation d'itinérance

Les personnes qui ont une expérience directe de l'itinérance, que ce soit à l'heure actuelle ou dans le passé.

5.4 Types communs de fournisseurs de services dans un système de services en itinérance

Cette section définit les différents types de fournisseurs de services dans un système de services en itinérance, y compris ceux qui remplissent des rôles spécifiques dans un flux de travail de l'accès coordonné.

Si le type de fournisseur de services fait partie de la Liste nationale des fournisseurs de services, cela est noté. De même, si le type de fournisseur de services est également un fournisseur de services du SISA, cela est également noté.

Point d'accès (prise en charge et aiguillage)

Endroits par lesquels les personnes entrent dans le système d'accès coordonné, que ce soit par téléphone, plateformes virtuelles/en ligne, interventions mobiles ou sites physiques. Les points d'accès mettent les personnes en relation avec un ensemble de services en itinérance, ainsi qu'avec les programmes de logement, de subventions et de services de soutien qui permettent de combler les logements vacants grâce au système d'accès coordonné.

En général, les points d'accès de qualité sont bien définis, facilement compréhensibles et suffisamment flexibles pour répondre aux besoins d'un groupe diversifié de personnes.

Voir également la définition des « points d'accès » dans le contexte de l'accès coordonné au chapitre 5.

Définition de « point d'accès » comme fournisseur de services du SISA : Les lignes téléphoniques, les espaces virtuels ou en ligne, les équipes mobiles de proximité ou les endroits physiques où les personnes en situation d'itinérance ou qui risquent de le devenir prennent ou reprennent contact avec le système d'accès coordonné. Si les personnes sont nouvellement en situation d'itinérance, elles seront ajoutées au SISA ou, si elles retournent en situation d'itinérance, leur dossier client sera mis à jour.

Prévention de l'itinérance

Intervention qui offre un soutien aux personnes avant qu'une crise ne survienne, dans le but de réduire les risques et de prévenir l'itinérance. Cela comprend le soutien aux personnes qui sont actuellement logées, mais qui risquent de perdre leur logement. Cela comprend aussi l'aide aux personnes qui sortent des établissements publics (hôpital, système correctionnel et protection de l'enfance) pour éviter qu'elles se retrouvent dans des refuges ou dans la rue (avec comme résultat l'entrée dans l'itinérance).

Remarque : Le terme « À risque d'itinérance » est défini comme une situation de logement précaire. Par exemple, le logement ne répond pas aux normes de santé et de sécurité publiques (en raison d'un surpeuplement), ou le locataire ne paie pas son loyer à temps ou a accumulé des retards dans le paiement du loyer.

Remarque : Le terme « À risque imminent d'itinérance » est défini comme une situation de logement qui prendra fin dans un avenir rapproché (p. ex. d'ici deux semaines), et dans laquelle le ménage n'a pas la possibilité, les moyens et la capacité d'obtenir un autre logement dans l'immédiat.

Remarque : Dans le cadre du programme Vers un chez-soi, les activités de prévention constituent une dépense admissible seulement si les personnes visées présentent sont **à risque imminent** d'itinérance. Pour cette raison, la définition de la prévention de l'itinérance diffère entre les directives du programme et ce glossaire (c.-à-d. que les directives définissent la prévention de l'itinérance comme une intervention destinée aux personnes qui présentent un risque imminent de perdre leur logement).

Remarque : La redirection des refuges aide les personnes qui veulent obtenir une place dans un refuge d'urgence à explorer des alternatives sûres et appropriées, tandis que la prévention de l'itinérance aide les personnes qui sont logées, mais qui risquent de perdre leur logement.

Voici des exemples d'interventions de prévention de l'itinérance :

- Résoudre les problèmes avec le propriétaire pour empêcher une expulsion.
- Travailler avec la famille et les autres soutiens naturels afin de prévenir la perte du logement.
- Aiguiller les personnes vers des services de prévention d'effondrement des relations (p. ex. services de conseillers familiaux ou médiation familiale).
- Fournir une aide financière d'urgence ou à court terme (p. ex. couvrir les coûts du loyer ou des arriérés sur des factures de services publics, nettoyer ou réparer un logement locatif pour qu'il soit sécuritaire ou payer l'épicerie en respectant le budget du mois) ;
- Trouver une autre solution de logement avant la fin du bail, ou avant qu'un adolescent n'ait plus l'âge d'être pris en charge ou quitte le foyer familial.

Voici des exemples de programmes de prévention de l'itinérance chez les jeunes :

- ***Reconnect* :** Aide les jeunes de 13 à 24 ans à risque d'itinérance. Des soutiens sont fournis par un organisme communautaire qui a une expérience du travail avec les adolescents et leur famille. **Remarque :** Des soutiens peuvent aussi être fournis aux jeunes dans la phase initiale de l'itinérance, pour les aider à obtenir un logement sécuritaire et approprié le plus rapidement possible. Pour

plus d'information, consultez « Introduction to Youth Reconnect » (en anglais seulement).

- ***Upstream* :** Utilise un outil de dépistage global, le *Student Needs Assessment* (Évaluation des besoins des étudiants), pour identifier les jeunes (p. ex. de 12 à 16 ans) qui présentent un risque d'itinérance et de décrochage scolaire. Des soutiens sont fournis pour réduire ces risques. Pour plus d'information, consultez « Upstream Canada: An Early Intervention Strategy to Prevent Youth Homelessness & School Disengagement » (en anglais seulement).

Définition de « prévention » comme fournisseur de services du SISA : Mesures de soutien fournies aux personnes avant la situation d'itinérance et qui visent à réduire les risques et à prévenir une crise en matière de logement (p. ex. prévention de l'expulsion ou médiation familiale).

Redirection des refuges

Intervention visant à soutenir les personnes en quête d'un refuge d'urgence à explorer des solutions de rechange sécuritaires et appropriées.

Voici des exemples de stratégies de redirection des refuges :

- La résolution de problèmes pour trouver des endroits où les personnes peuvent séjourner (même pendant quelques jours), comme chez un voisin, un ami ou un membre de la famille.
- Fournir une prestation d'aide financière souple (petites subventions) pour couvrir les frais de transport ou d'épiceries, afin de faciliter la transition vers l'option de logement alternatif.
- Aider les personnes à emménager directement dans un logement lorsqu'elles quittent un établissement public (hôpital, système correctionnel, protection de l'enfance) afin qu'elles ne se retrouvent pas en situation d'itinérance.

Au besoin, la redirection des refuges peut être complétée par des mesures de suivi, afin d'aider les personnes à obtenir un logement permanent rapidement. Par exemple, les travailleurs peuvent reprendre contact avec les personnes qui ont été détournées des refuges (dans les jours suivants), pour les aider à chercher un logement et faire un suivi des aiguillages.

Remarque : La redirection des refuges aide les personnes en situation d'itinérance ou qui quittent un établissement public cherchant à entrer dans un refuge d'urgence, tandis que la prévention aide les personnes qui sont logées, mais qui sont à risque d'itinérance.

Définition de « redirection des refuges » comme fournisseur de services du SISA : Services pour les personnes, qui cherchent à avoir accès à un refuge d'urgence qui les aide à explorer des alternatives sécuritaires et appropriées.

Travail de proximité dans la rue

Une intervention qui aide les personnes à relever leurs défis en matière de logement (p. ex. aider à un plan de logement et à la Navigation dans les services connexes) et à répondre aux besoins immédiats et fondamentaux (p. ex. l'accès à la nourriture et aux fournitures) où qu'ils se trouvent dans la communauté, y compris les lieux extérieurs tels que les voitures, les bâtiments abandonnés ou les campements.

En tant qu'approche de service très souple, le travail de proximité dans la rue met l'accent sur l'établissement de relations et l'établissement de liens entre les personnes et les services essentiels, aux logements et aux ressources connexes, en particulier celles qui pourraient autrement être désengagées du système de services en itinérance (p. ex. incapables ou non disposés à accéder à un refuge d'urgence).

Définition de « programme de rue communautaire » comme fournisseur de services du SISA : Désigne une approche de prestation de services flexible où les aident les personnes à relever leurs défis en matière de logement et à répondre à leurs besoins immédiats et fondamentaux où qu'ils se trouvent dans la communauté, y compris les campements.

Centre de jour ou halte-accueil

Endroits physiques où les personnes obtiennent du soutien afin de relever leurs défis en matière de logement (p. ex. de l'aide pour un plan de logement et la Navigation dans les services connexes) et répondre à d'autres besoins immédiats de base (p. ex. accès à la nourriture, aux toilettes, aux douches et aux buanderies).

Certains centres de jour ou haltes-accueil ont également des cliniques sur place qui fournissent des soins de santé ou de l'aide pour remplacer les pièces d'identité, pour s'inscrire sur les listes d'attente pour un logement social ou pour demander de l'aide financière (p. ex. aide sociale ou prestations d'invalidité).

Les centres de jour ou les haltes-accueil axés sur le logement sont parfois appelés « centres de ressources en matière de logement », où les travailleurs aident à la recherche de logements, gèrent le financement des arriérés de loyer ou des cautions de loyer (premier ou dernier mois) et fournissent un accès gratuit aux téléphones et aux ordinateurs.

Définition de « Centre de jour ou halte-accueil » comme fournisseur de services du SISA : désigne les endroits physiques où les personnes obtiennent de l'aide afin de relever leurs défis en matière de logement et répondre à d'autres besoins immédiats de base. Offrir, s'il y a lieu, divers services sur place, allant de la nourriture à d'autres services essentiels (p. ex. toilettes, douches, buanderie) et cliniques (p. ex. soins de santé, aide au remplacement de l'identification ou les applications).

Refuge d'urgence

Hébergement temporaire et à court terme pour les personnes en situation d'itinérance. Au minimum, les refuges d'urgence permettent aux gens d'y passer la nuit. Les programmes peuvent aussi fournir de la nourriture et des articles personnels, de l'aide pour la recherche d'un logement ou des services de soutien (gestion de cas). Les refuges d'urgence excluent les séjours dans un motel ou hôtel payés de façon privée (p. ex. avec un revenu ou des épargnes).

Dans le continuum de logement du programme Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « refuge d'urgence » figure dans la catégorie « itinérance dans un refuge ».

Les programmes visent généralement à réduire les obstacles en adoptant une approche de réduction des méfaits et en servant les personnes immédiatement si elles sont admissibles (p. ex. ils n'ont pas d'autre endroit sécuritaire et approprié où rester cette nuit-là). On ne s'attend généralement pas non plus à ce que les personnes contribuent

financièrement à leur séjour. Cela dit, certains programmes ne desservent que certains groupes de population (p. ex. les jeunes) et les aiguillages peuvent provenir d'une équipe de prise en charge centralisée qui aide à trier les demandes de service. En général, la durée du séjour est prévue pour être inférieure à trois mois et l'objectif est d'aider les personnes à faire la transition vers une forme de logement permanent à leur sortie.

Les refuges d'urgence gèrent leur capacité de lits différemment. Certains offrent un hébergement partagé (comme des chambres de style dortoir), tandis que d'autres offrent des chambres individuelles ou un mélange des deux. De même, certains refuges sont des établissements à l'année qui n'ont que des lits permanents (réguliers), tandis que d'autres sont sujets à des débordements (temporaires ou saisonniers) ou un mélange des deux.

Définition de « refuge d'urgence » comme fournisseur de services du SISA : Hébergement temporaire à court terme pour les personnes en situation d'itinérance. Au minimum, les refuges d'urgence offrent un hébergement de nuit. Les programmes peuvent également donner accès à de la nourriture, à des fournitures personnelles, à de l'aide pour la recherche de logements ou à des services de soutien (gestion de cas). Les refuges d'urgence excluent les séjours au motel ou à l'hôtel qui sont payés de façon privée (p. ex. avec un revenu ou des épargnes).

Définition de « refuge d'urgence » dans le cadre de la Liste pancanadienne des fournisseurs de services : Hébergement temporaire à court terme pour les personnes en situation d'itinérance ayant une capacité de lits permanente et des séjours d'une durée généralement inférieure à trois mois.

Refuge d'urgence — axé sur le logement

Forme de refuge d'urgence où toutes les politiques, pratiques et données sont alignées afin d'aider les personnes à accéder rapidement et de manière durable à un logement permanent. Ils offrent :

- des services de redirection pour tous les nouveaux clients, afin de les aider à éviter l'utilisation du refuge lorsque des solutions de rechange sûres et appropriées existent;
- un accès immédiat et à faible obstacle pour les personnes qui n'ont aucune autre option adéquate pendant qu'elles recherchent un logement;
- une gestion de cas axée sur le logement afin de soutenir un accès rapide à un logement permanent assorti des soutiens nécessaires;
- une mesure de la performance fondée sur les données, axée sur les résultats en matière de logement.

En tant que points d'accès clés qui soutiennent les clients afin de s'assurer qu'ils sont prêts pour une offre (c.-à-d. capables d'accepter les logements vacants disponibles), les refuges axés sur le logement peuvent constituer un élément important d'un système d'accès coordonné efficace.

Refuge temporaire (et non à l'année)

Refuge d'urgence temporaire saisonnier pour les personnes en situation d'itinérance lors d'une période de phénomènes météorologiques extrêmes (p. ex. hiver, été ou tempêtes) ou de crise (p. ex. COVID-19).

Ceci est la définition dans le cadre de la Liste pancanadienne des fournisseurs de services.

Autre type de refuge

Hébergement temporaire pour les personnes en situation d'itinérance avec différents types de services de soutien sur place.

Ceci est la définition d'« autre type de refuge » comme fournisseur de services du SISA.

Refuge pour immigrants ou réfugiés

Hébergement temporaire spécifiquement pour les réfugiés, les demandeurs(-euses) d'asile ou les immigrant(e)s.

Ceci est la définition dans le cadre de la Liste pancanadienne des fournisseurs de services.

Refuge pour victimes de violence familiale

Logement temporaire ou logement avec soutien pour les personnes ou les familles fuyant la violence familiale ou la menace de violence.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « Violence familiale — Refuge d'urgence » figure dans la catégorie « Itinérance dans un refuge ».

Définition de « Femmes victimes de violence — Refuge d'urgence » comme fournisseur de services du SISA : Hébergement temporaire à court terme avec soutien pour les personnes et les familles fuyant la violence familiale ou la menace de violence. Les séjours durent généralement moins de trois mois. Il convient de souligner que le nom de ce type de logement dans le SISA sera modifié dans une version future.

Violence familiale — Logement de transition

Logement temporaire d'une durée limitée avec soutien pour les personnes ou les familles fuyant la violence familiale ou la menace de violence familiale. Les séjours sont généralement de trois mois à trois ans.

Ceci est la définition de « Violence familiale — Logement de transition » comme fournisseur de services du SISA.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « Violence familiale — Logement de transition » figure dans la catégorie « Logement transitoire ». Il convient de souligner que le nom de ce type de logement dans le SISA sera modifié dans une version future.

Refuge pour victimes de violence familiale et logement de deuxième étape

Logement temporaire ou logement avec soutien pour les personnes ou les familles fuyant la violence familiale ou la menace de violence familiale. Il en existe deux types :

- **Le refuge pour victimes de violence familiale** fait référence aux établissements qui offrent des séjours plus courts pendant une crise (refuge d'urgence). Les séjours durent généralement moins de trois mois.
- **Le logement de deuxième étape** fait référence aux installations qui offrent des séjours plus longs et une plus grande intensité de services, offrant une étape intermédiaire avant le logement permanent. Les séjours se font généralement entre trois mois et trois ans.

Ceci est la définition dans le cadre de la Liste pancanadienne des fournisseurs de services.

Maison d'accueil

Logement temporaire et soutiens à court terme pour les jeunes qui ont quitté la maison ou qui ont été expulsés de leur logement. Les maisons d'accueil ont pour but d'aider ces jeunes en leur fournissant un toit sûr où ils ont accès à des soutiens, afin qu'ils restent en contact avec les amis et la famille et qu'ils continuent de fréquenter l'école. Pour plus d'information, consultez Logements de relève et maisons d'accueil.

Logement de transition

Logement temporaire à durée limitée, abordable pour les ménages à faible revenu ou à très faible revenu, avec des services de soutien intégrés (gestion de cas) adaptés à la population cible (p. ex. jeunes, nouveaux arrivants, peuples autochtones). Par exemple, les programmes peuvent viser le développement de compétences de vie nécessaires pour permettre une plus grande autonomie. Les séjours sont généralement plus longs qu'en refuge, avec des durées recommandées allant de trois mois à trois ans.

Les programmes comportent généralement des critères d'admissibilité qui pourraient n'accepter que les aiguillages et les personnes pourraient être appelées à contribuer au financièrement de leur séjour (p. ex. en utilisant les prestations d'aide sociale). L'objectif est d'aider les personnes à faire la transition vers un logement permanent après leur séjour.

Le logement de transition peut prendre plusieurs formes, telles que des unités à chambre individuelle, des petites maisons (« tiny homes ») ou d'autres options de logement temporaire, y compris le « Bridge Housing ».

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « Logement de transition » figure dans la catégorie « Logement transitoire ».

Définition de « logement de transition » comme fournisseur de services du SISA :
Logement temporaire d'une durée limitée avec soutien (gestion de cas) qui convient au groupe de population ciblé (p. ex. jeunes, nouveaux arrivants, Autochtones). Les séjours y sont habituellement plus longs qu'en refuge — de quelques mois à quelques années selon les lignes directrices.

Soutien au logement (relogement rapide, logements avec services de soutien dispersés ; voir aussi « services de soutien globaux »)

Intervention qui aide les personnes à rester logées en leur offrant du soutien (gestion de cas), soit par des visites à domicile, soit en les rencontrant dans la communauté. Cette approche peut être jumelée à une aide au loyer pour aider à rendre le logement plus

abordable. De plus, un soutien est fourni aux locataires qui vivent dans des logements (autonomes ou partagés) dans l'ensemble de la communauté.

Le soutien est destiné aux personnes, et non à des bâtiments ou à des logements spécifiques, et peut être suivi si elles déménagent. Dans le cadre du système de services en itinérance, les clients étaient soit des personnes en situation d'itinérance avant la prise en charge ou étaient à risque de le devenir.

Les stratégies de soutien au logement peuvent comprendre la coordination de l'accès à des services plus spécialisés ou des cliniques (p. ex. soins médicaux ou psychiatres), le renforcement des compétences pour réduire l'ampleur des besoins (vulnérabilité) dans les domaines de la vie qui posent des risques pour obtenir une location (p. ex. la mise en place d'un budget, la médiation du locateur et le maintien de la propreté du logement), l'accompagnement aux rendez-vous, l'aide à la participation à des activités significatives et veiller à ce que les personnes aient quelqu'un à appeler lorsque des problèmes surviennent.

Il existe deux grandes catégories de soutien au logement, qui peuvent toutes deux inclure l'aide au loyer :

- **Court terme :** Généralement pour les personnes dont le besoin est faible ou modéré (vulnérabilité).
- **À plus long terme :** Généralement pour les personnes ayant des besoins plus importants (vulnérabilité).

Il y a également d'autres termes courants, notamment :

- **Relogement rapide :** Soutien à court terme qui aide les personnes à faire la transition de l'itinérance à un logement le plus rapidement possible. Cette approche est souvent jumelée à une aide au loyer limitée dans le temps.
- **Intervention critique dans le temps[9] :** Modèle de gestion de cas limité dans le temps qui fournit un soutien aux personnes pendant les périodes de transition de leur vie.
- **Gestion intensive de cas[10] :** Approche d'équipe pour servir les personnes dont les problèmes en matière de santé mentale et de consommation de substances sont moins aigus pendant une période limitée dans le temps.
- **Traitement communautaire dynamique[11] :** Approche d'équipe visant à offrir des services aux personnes ayant des problèmes de santé mentale graves et persistants, qui existent souvent en même temps que la consommation de substances et les problèmes de santé chroniques. Les équipes peuvent comprendre des psychologues, des médecins, des infirmières, des ergothérapeutes, des travailleurs sociaux et d'autres spécialistes.
- **Programme Logement d'abord :** Aide offerte aux personnes pour qu'elles puissent emménager dans un logement permanent le plus rapidement possible, sans condition préalable, puis leur fournir un soutien supplémentaire pour conserver leur location.

[9] Adapté de : *Housing with Support* (en anglais seulement), Prêt pour zéro Canada.
[10] Adapté de : Équipes de gestion intensive des cas, Rond-point de l'itinérance
[11] Adapté de : Équipes de traitement communautaire dynamique, Rond-point de l'itinérance

- **Logements avec services de soutien dispersés :** Soutien à plus long terme qui aide les personnes à conserver leur location. Cette approche est souvent jumelée à une aide au loyer.

Les fournisseurs de services de soutien au logement sont inclus dans le Répertoire des ressources de l'accès coordonné si les logements vacants sont à combler et si des ressources sont disponibles au moyen de l'accès coordonné.

Définition de « soutien au logement » comme fournisseur de services du SISA : Services visant à offrir des services de soutien (gestion de cas) aux personnes afin qu'elles puissent rester logées, soit par des visites à domicile, soit en les rencontrant dans la communauté. Ces services peuvent être jumelés à une aide au loyer pour aider à rendre le logement plus abordable.

Services de soutien globaux (voir également « soutien au logement »)

Services flexibles, culturellement adaptés et centrés sur la personne qui aident les personnes à maintenir leur logement. Ils sont personnalisés selon les besoins et préférences de chaque individu et peuvent inclure de l'aide fournie par des professionnels ou par le réseau de soutien naturel de la personne.

Ces soutiens peuvent inclure : soins médicaux, développement de compétences de vie, gestion budgétaire, médiation avec le propriétaire et une personne à contacter en cas de problème.

Navigateurs de service

Intervention qui aide les personnes à planifier leur logement, notamment en leur offrant des services d'aiguillage et de « courtage » en leur nom qui peuvent contribuer à la stabilité du logement à long terme. Ce service peut être fourni par des « navigateurs » individuels ou dans le cadre d'un « cercle de soutien » plus large qui comprend plus d'un(e) travailleur(euse) (p. ex. par le biais de rencontres de concertation sur les cas).

Les tâches peuvent comprendre la préparation et le suivi des documents pour aider les personnes à s'inscrire sur diverses listes d'attente dans d'autres secteurs (p. ex. pour avoir accès à des spécialistes de la santé mentale ou de la toxicomanie). D'autres fournisseurs (p. ex. un refuge) peuvent également soutenir ces tâches.

Liaisons en matière de logement

Intervention qui soutient la relation locateur-locataire.

Les tâches peuvent comprendre le soutien des demandes de logement, l'obtention et la mise en place d'un logement, et le fait d'être « sur appel » pour aider à résoudre les problèmes qui peuvent survenir dans une location (p. ex. la médiation en cas de conflit). D'autres fournisseurs (p. ex. travail de proximité) peuvent également soutenir ces tâches.

Logement avec services de soutien (site fixe ou basé à un endroit spécifique)

Logement permanent (sans limites de temps) avec aide au loyer et services de soutien globaux (gestion de cas) pour les personnes ayant des besoins plus importants (vulnérabilité) liés à des problèmes de santé physique ou mentale, aux troubles du développement ou à la consommation de substances. Dans le cadre du système de services en itinérance, les locataires dans les logements avec services de soutien

étaient soit en situation d'itinérance avant la prise en charge ou étaient à risque de le devenir.

Le logement avec services de soutien offre un milieu qui se veut sûr, sécuritaire et accueillant. Les services de soutien visent à maximiser l'autonomie, la vie privée et la dignité. Les loyers sont abordables pour les ménages à faible ou à très faible revenu.

Le logement avec services de soutien peut prendre plusieurs formes, telles qu'un bâtiment unique avec des services sur place pour les personnes ayant des besoins plus complexes, ainsi que des logements dispersés.

Les stratégies de soutien au logement peuvent comprendre la coordination de l'accès à des services plus spécialisés ou cliniques (p. ex. médicaux ou psychiatres), l'acquisition de compétences afin de réduire l'ampleur des besoins (la vulnérabilité) dans les domaines qui créent des risques pour la location (p. ex. l'établissement d'un budget, la médiation avec le propriétaire et l'entretien ménager du logement), l'accompagnement aux rendez-vous, une aide pour participer à des activités pertinentes et veiller à ce que les personnes aient quelqu'un à appeler lorsqu'un problème survient.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « Logement avec service de soutien » figure dans la catégorie « Logement permanent ». Les fournisseurs de logement avec services de soutien figurent dans le Répertoire des ressources d'accès coordonné s'ils comblent les logements vacants, attribuent des subventions ou fournissent des services de soutien au moyen de l'accès coordonné.

Définition de « logement avec services de soutien » comme fournisseur de services du SISA : Logement permanent avec aide au loyer et services de soutien individualisés et flexibles (gestion de cas) pour les personnes ayant des besoins sont plus élevés (vulnérabilité) liés à la santé physique ou mentale, aux troubles du développement ou à la consommation de substances qui les aide à maximiser l'indépendance, la vie privée et la dignité.

Logement abordable

Logements ou chambres dont le loyer est abordable pour les personnes à faible revenu. Par exemple, les logements sociaux ou communautaires).

Afin de rendre les logements locatifs du marché abordables, le loyer peut être subventionné au moyen d'une forme d'aide financière qui couvre une partie du coût (p. ex. des subventions, des suppléments ou des allocations). Par exemple, les locataires dans les logements à loyer indexé sur le revenu ne paient qu'un certain pourcentage de leur revenu mensuel sur le loyer, comme 30 pour cent (la norme pour la mesure des besoins fondamentaux en matière de logement dans la Stratégie nationale sur le logement). Les fournisseurs de logements abordables sont inclus dans le Répertoire des ressources de l'accès coordonné s'ils comblent les logements vacants, attribuent des subventions ou fournissent des services de soutien au moyen de l'accès coordonné.

Définition de « logement abordable » comme fournisseur de services du SISA : Un logement abordable fait généralement référence à un logement qui peut être possédé ou loué par un ménage, dont les coûts de logement (loyer ou hypothèque, services publics, etc.) sont inférieurs à 30 % de son revenu brut.

5.5 Définition des autres types de logement

La section précédente fournit une définition des types courants de fournisseurs de services dans le système de services en itinérance. Si un type de fournisseurs de services joue également un rôle dans le continuum de la Méthodologie canadienne, cette information est indiquée.

Dans cette section, nous définissons tous les autres types de logements du continuum de logement de la Méthodologie canadienne. En général, ils n'ont pas un double rôle dans la prestation des services.

Immeuble abandonné

Il s'agit d'un immeuble qui n'est plus utilisé.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « Immeuble abandonné » figure dans la catégorie « Personne en situation d'itinérance dans des lieux extérieurs ».

Bateau/embarcation nautique

Un bateau ou une embarcation nautique qui n'est pas destinée à servir en tant que logement.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « bateau/embarcation nautique » figure dans la catégorie « Personne en situation d'itinérance dans des lieux extérieurs ».

Campements/emplacements de camping

Emplacement extérieur entouré de camps de tentes, d'abris de fortune ou autres installations extérieures à long terme, où deux personnes ou plus séjournent.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « campements/emplacements de camping » figure dans la catégorie « Personne en situation d'itinérance dans des lieux extérieurs ».

Abri de fortune/rue

Personne qui installe un abri dans la rue ou dans un secteur qui n'est pas destiné à l'habitation humaine (p. ex. ruelles, stations de transport en commun, ravins ou plages) en utilisant un abri de fortune (p. ex. tentes, boîtes ou wagons couverts).

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « abri de fortune ou abri dans la rue » figure dans la catégorie « Personne en situation d'itinérance dans des lieux extérieurs ».

Véhicule

Il s'agit d'un véhicule qui n'est pas destiné à être utilisé comme logement (p. ex. voiture, fourgonnette, camion).

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « véhicule » figure dans la catégorie « Personne en situation d'itinérance dans des lieux extérieurs ».

Séjourner temporairement chez d'autres personnes

Séjourner temporairement chez d'autres personnes (p. ex. famille ou amis) sans garantie de résidence continue.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « séjourner temporairement chez d'autres personnes » figure dans la catégorie « Itinérance cachée ». Il est à noter que le nom de ce type de logement dans le SISA sera mis à jour dans une prochaine version.

Auberge

Établissements simples et temporaires composés d'une chambre meublée, qui peut être partagée. Ce type de logement fait référence uniquement aux séjours qui sont payés de façon privée (p. ex. avec un revenu ou des épargnes).

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « auberge » figure dans la catégorie « Itinérance cachée ».

Hôtel/motel

Hébergement payant à l'utilisation garantie tous les soirs, toutes les semaines ou tous les mois, payé de façon privée (p. ex. avec un revenu ou des épargnes). Les entrées des chambres de motel mènent d'habitude directement à l'extérieur, contrairement aux hôtels.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « hôtel ou motel » figure dans la catégorie « Itinérance cachée ».

UCJG/YWCA

Établissements simples et temporaires qui sont payés de façon privée (p. ex. avec un revenu ou des épargnes), de façon semblable à une auberge.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « UCJG/YWCA » figure dans la catégorie « Itinérance cachée ».

Établissement correctionnel

Personne détenue ou incarcérée dans une prison, une maison de détention ou un autre centre.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « établissement correctionnel » figure dans la catégorie « Établissement public ».

Centre de désintoxication

Centre avec des services de désintoxication afin de soutenir le sevrage de substances en toute sécurité (p. ex. alcool ou opioïdes).

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « centre de désintoxication » figure dans la catégorie « Établissement public ».

Hôpital — Médical

Établissement public qui fournit des soins médicaux aux personnes ayant des problèmes de santé (p. ex. en raison de maladie ou de blessure).

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « Hôpital — Médical » figure dans la catégorie « Établissement public ».

Hôpital — Psychiatrique

Établissement public qui fournit des soins aux personnes souffrant de problèmes ou de maladies mentales graves. Une maladie mentale est toute maladie ou condition affectant le cerveau qui influence la manière dont les gens pensent, ressentent, se comportent et se rapportent aux autres et à leur environnement.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « Hôpital — Psychiatrique » figure dans la catégorie « Établissement public ».

Établissement de traitement/de rétablissement

Établissement spécialement conçu pour aider les personnes qui consomment des substances, y compris les personnes qui souhaitent diminuer ou cesser leur consommation.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « établissement de traitement/de rétablissement » figure dans la catégorie « Établissement public ».

Maison de transition

Établissement de logement communautaire pour les détenus qui ont été autorisés à purger une partie de leur peine sous surveillance dans la communauté. Ce type d'établissement vise à assurer la réintégration sécuritaire des détenus au sein de la société.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « maison de transition » figure dans la catégorie « Transition ».

Coopérative d'habitation

Les coopératives d'habitation revêtent plusieurs formes. Elles sont différentes des logements locatifs privés, car ce sont les résidents qui décident du fonctionnement de celles-ci. Chaque résident a droit de vote pour approuver les budgets annuels, élire les administrateurs et établir les politiques sur les directives générales de la coopérative. Les coûts de logements peuvent être plus abordables que les loyers moyens du marché, car les coopératives ne demandent aux membres que le montant nécessaire pour couvrir les coûts fixes, les réparations et les réserves.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « coopérative d'habitation » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Famille d'accueil

Maison temporaire pour les enfants ou les jeunes dont les parents biologiques sont incapables de fournir des soins adéquats. Les enfants en famille d'accueil sont des pupilles de l'État.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « placement en famille d'accueil » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Foyer de groupe

Habitation privée destinée aux personnes souffrant de problèmes de santé mentale chroniques ou autres handicaps chroniques. Les services de soutien sont offerts aux résidents sur place.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « foyer de groupe » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Accession à la propriété

Logement appartenant au propriétaire.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « accession à la propriété » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Logé dans le foyer ou l'appartement familial

Personne qui vit avec sa famille de manière permanente.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « Logé dans le foyer ou l'appartement familial » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Logé dans une réserve

Selon la définition fournie par Statistiques Canada, il s'agit d'une « résidence dans une réserve ou hors réserve qui indique si le lieu habituel de résidence de la personne est dans une subdivision de recensement (SDR) définie comme étant « dans une réserve » ou « hors réserve ».

« Réserve » comprend huit genres de SDR légalement affiliées aux Premières Nations ou bandes indiennes, c'est-à-dire réserve indienne (IRI), établissement indien (S-É) (sauf les deux établissements indiens de Champagne Landing 10 et Kloo Lake du Yukon), Indian government district (IGD), terres réservées aux Cris (TC), terres réservées aux Naskapis (TK), Nisga'a land (NL), Tsawwassen Lands (TWL) et Tla'amin Lands (TAL).

« Hors réserve » comprend toutes les SDR du Canada non définies comme étant « dans une réserve ». »

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « hébergé dans une réserve » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Fournisseur de logement pour les autochtones

Organisme qui offre des options de logement. Ces logements peuvent refléter les valeurs, croyances et pratiques autochtones (p. ex. environnement de vie communautaire ou familial).

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « fournisseur de logements pour les autochtones » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Logement militaire

Logement destiné aux membres de Forces armées, souvent retrouvé près d'une base militaire.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « logement militaire » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Location au prix courant

Logement locatif traditionnel qui est géré par des locateurs privés plutôt que par un programme de soutien au logement. Les locataires assument l'entièreté des coûts de location, bien qu'ils puissent être admissibles à des subventions au loyer d'un gouvernement ou d'un fournisseur de logements sans but lucratif.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « location au prix courant » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Location au prix courant avec supplément au loyer

Logement au prix courant qui est subventionné par l'entremise d'un programme d'aide au loyer.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « location au prix courant avec supplément au loyer » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Établissement de soins résidentiels

Hébergement permanent avec repas et services sur place pour les personnes qui ne sont pas en mesure de vivre de façon autonome (p. ex. en raison de besoins médicaux). Ce type d'établissement peut être subventionné ou non.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « établissement de soins résidentiels » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Chambre dans une maison

Il s'agit d'une chambre dans un logement où la salle de bain, la cuisine et d'autres aires communes sont partagées.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « chambre dans une maison » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Maison de chambres

Maison avec plusieurs locataires qui louent des chambres et partagent souvent des salles de bain, des cuisines et d'autres aires communes.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « maison de chambres » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Logement accessoire

Logement autonome situé dans un bâtiment ou sur une propriété qui contient généralement un seul logement.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « logement accessoire » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Occupation d'une chambre individuelle

Petits appartements d'une pièce loués sur une base mensuelle ou hebdomadaire. Les locataires partagent des salles de bain communes et, parfois, des cuisines.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « occupation d'une chambre individuelle » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Logement social/logement communautaire

Logements subventionnés pour les locataires à faible revenu, y compris les logements dans des immeubles appartenant à des groupes sans but lucratif, des coopératives ou des gouvernements. Le loyer peut être subventionné au moyen de subventions au loyer, de suppléments ou d'allocations.

Au sein du continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne, le terme « logement social ou logement communautaire » figure dans la catégorie « Logement permanent ».

Chapitre 6 : Prestation coordonnée de services (modèle de l'accès coordonné)

Ce chapitre décrit ce la « prestation coordonnée de services » dans le contexte du programme Vers un chez-soi. Il définit le flux de travail, les outils et les approches utilisés par un système d'accès coordonné. Il présente également l'éventail des services en itinérance qui peuvent être mobilisés dans le cadre d'un système d'accès coordonné, ainsi que les rôles que les rôles que les fournisseurs y jouent généralement. De plus, on y trouvera les termes associés à la « capacité de service » et ainsi que les « enjeux courants à l'échelle des systèmes » qui peuvent être traités grâce à un système d'accès coordonné.

6.1 Qu'est-ce que la prestation coordonnée de services (le modèle de l'accès coordonné)?

L'accès coordonné est un système à l'échelle communautaire qui organise la manière dont les personnes se connectent aux services en itinérance, aux logements, aux subventions et aux services de soutien, de façon cohérente, transparente, efficiente et efficace. Ce système repose sur une gouvernance partagée, ainsi que sur des processus, des données et une prise de décision commune afin d'améliorer les résultats pour les personnes en situation ou à risque de le devenir.

Dans un système d'accès coordonné, les personnes franchissent quatre étapes principales pour résoudre leur situation de logement : elles se connectent au système par des **points d'accès**, reçoivent un soutien par le biais du **triage**, fournissent des **informations plus détaillées** pour élaborer leur plan de logement, puis sont **jumelées aux logements disponibles** au fur et à mesure qu'ils se libèrent. Les communautés mettent en place l'infrastructure nécessaire pour soutenir ces étapes, notamment une **gouvernance intégrée**, une **gestion partagée des données et des ressources**, ainsi qu'une **collaboration** intentionnelle entre les fournisseurs de services, encadrée par des politiques et protocoles communs.

Lorsque les services sont bien coordonnés et que les données sont tenues à jour, les communautés obtiennent une vision plus claire des tendances en matière d'itinérance. Cela permet une planification des politiques et des programmes plus ciblée, des décisions de financement mieux informées, une meilleure gestion de la performance et des améliorations de la prestation des services. Il existe des preuves importantes dans le secteur indiquant qu'une approche coordonnée, utilisant un SGII comme le SISA, permet aux communautés de réaliser de réels progrès vers l'objectif de rendre l'itinérance rare, brève et non récurrente.

Composantes de base de l'accès coordonné

Dans le cadre de Vers un chez-soi, les communautés prennent des mesures pour mettre en œuvre, maintenir et améliorer les **huit composantes de base de l'accès coordonné** (**quatre piliers** et **quatre étapes**).

Les **quatre piliers** d'un système d'accès coordonné sont :

- **Gouvernance et partenariats :** une vision, un leadership et une prise de décision partagés à l'échelle communautaire, incluant les dirigeants locaux, les

représentants gouvernementaux, les partenaires autochtones, les fournisseurs de services et les personnes ayant une expérience vécue. Cela se concrétise par :

- l'intégration des personnes, des politiques et des protocoles dans une approche commune de prestation de services (le modèle d'accès coordonné) qui renforce des objectifs communs et vise des résultats à l'échelle communautaire, tout en permettant une flexibilité pour répondre à des besoins particuliers ;
- le soutien à une prise de décision transparente et ancrée dans la communauté, avec des boucles de rétroaction entre les groupes de gouvernance qui le soutiennent ;
- la facilitation d'une collaboration significative avec un large éventail de partenaires, y compris des partenaires autochtones, afin de renforcer l'approche et de bâtir la confiance au sein de la communauté ;
- une représentativité des personnes que le système d'accès coordonné vise à desservir, ainsi que des types de fournisseurs qui contribuent à prévenir l'itinérance et à favoriser la transition vers un logement sûr et approprié ;
- la garantie d'une représentation adéquate des peuples autochtones, ainsi que la présence de personnes possédant les connaissances et l'expertise nécessaires pour assurer que le système d'accès coordonné est culturellement adapté et répond aux besoins des peuples autochtones ;
- l'établissement d'un cadre de mesure commun permettant de suivre les progrès et les résultats à l'aide d'une approche uniforme de collecte de données entre les partenaires.

- **Cartographie du système et Répertoire des ressources :** une vue d'ensemble complète et partagée des ressources qui composent la réponse locale à l'itinérance (c'est-à-dire la capacité locale ou l'offre de ressources), notamment les services en itinérance, les logements, les subventions et les services de soutien, y compris ceux qui permettent de combler les logements vacants dans le cadre du système d'accès coordonné (jumelage aux logements vacants). Cela est rendu possible grâce au maintien de :
  - une Cartographie des systèmes : décrit les fournisseurs de services qui jouent un rôle dans le système d'accès coordonné ;
  - un Répertoire des ressources (faisant partie de la cartographie des systèmes) : décrit de manière plus détaillée les programmes de logement, de subventions et de soutien qui permettent de combler les logements vacants au moyen du système d'accès coordonné (processus de jumelage).
- **Données propres à la personne sur l'itinérance :** des informations exhaustives, cohérentes, complètes et à jour sur les clients, recueillies et conservées dans un système de données partagé (comme le SISA). Cela inclut les données nécessaires à l'accès coordonné (p. ex. admissibilité et priorisation ; profils des clients) ainsi qu'à la production de rapports sur les résultats (p. ex. historique de logement). Cela est rendu possible par :
  - l'utilisation d'un système de données partagé, tel que le SISA ;

    - la collecte d'informations sur les forces, les besoins, les préférences et les situations des personnes, ainsi que sur leur admissibilité aux services et leur niveau de priorité pour l'accès aux logements vacants ;
    - la tenue de données sur l'itinérance exhaustives, complètes et à jour, de manière à inclure toutes les personnes actuellement en situation d'itinérance ayant interagi avec le système de services en itinérance;
    - le suivi des progrès par rapport aux cibles de réduction de l'itinérance à l'échelle communautaire, à l'aide de données fiables et crédibles.
- **Navigation des services et rencontres de concertation sur les cas :** la planification coordonnée et la résolution de problèmes visant à éliminer les obstacles et à faire progresser les plans de logement. Cela est rendu possible par :
    - l'élimination des obstacles aux services afin que les personnes puissent sortir de l'itinérance le plus rapidement possible;
    - la mise en œuvre de plans de services axés sur des objectifs précis;
    - la tenue de concertation de cas pour résoudre des problèmes spécifiques.

Les **quatre étapes** du flux de travail de l'accès coordonné sont définies ci-dessous :

- **Points d'accès :** pour entrer dans le système, les personnes se connectent à un point d'accès — lignes téléphoniques, refuges, services de proximité ou autres lieux désignés dans la communauté. Ces points de service offrent un accès facile, équitable et à faibles obstacles à une gamme de services, ainsi qu'aux programmes de logement, de subventions et de soutien qui permettent de combler les logements vacants dans le cadre du système d'accès coordonné.
- **Triage initial (répondre aux besoins de sécurité et aux besoins de base, et prévention/redirection) :** en tant qu'intervention initiale ou immédiate, les besoins urgents en matière de sécurité et les besoins de base des personnes sont comblés. Les personnes sont aidées à maintenir leur logement (prévention) ou à trouver une autre solution d'hébergement sûre et appropriée en dehors des refuges (redirection).
- **Évaluation plus approfondie (planification des services) :** dans le cadre d'une planification de services plus approfondie ou intensive, les forces, besoins, préférences et situations des personnes sont évalués. Les résultats servent à orienter les prochaines étapes du plan de logement, les aiguillages et la priorisation.
- **Jumelage pour combler les logements vacants :** lorsque des unités, des subventions ou des services de soutien deviennent disponibles, ils sont attribués aux personnes en fonction de leur admissibilité aux ressources et de leur profil. Les aiguillages vers les fournisseurs de services sont effectués selon un ordre qui respecte les priorités établies par la communauté.

6.2 Accès coordonné : flux de travail, outils et approches

Les systèmes d'accès coordonnés comprennent un flux de travail commun ainsi que des approches et des outils partagés. Les termes associés à ces concepts sont définis ci-après.

Flux de travail de l'accès coordonné

Enchaînement idéal des services dans lequel, selon la mobilisation progressive, certains services sont offerts (p. ex. au premier point de contact) et d'autres peuvent suivre.

Pour mettre en œuvre l'accès coordonné, les fournisseurs de services doivent s'accorder sur un flux de travail commun à l'échelle du système de services en itinérance ou à risque de le devenir : ces personnes sont dirigées vers des points d'accès, où des travailleurs formés les aident à accéder à un ensemble de services grâce à un triage initial et, si nécessaire, à une évaluation plus approfondie. Lorsqu'une place de logement, une subvention ou un service de soutien devient disponible, ces ressources sont offertes aux personnes priorisées pour y accéder, selon un processus d'appariement tenant compte de l'admissibilité aux ressources, des profils des clients et des priorités de la communauté.

Rôles de l'accès coordonné (participation du fournisseur)

Désigne les rôles que jouent les fournisseurs de services au sein du système d'accès coordonné.

En vue de créer un flux de travail de l'accès coordonné, les fournisseurs de services acceptent de remplir un ou plusieurs des rôles suivants :

- **Aiguiller les personnes** vers le système d'accès coordonné (ce rôle est généralement dévolu aux fournisseurs de services qui ne sont pas dans le système de services en itinérance) ;
- **Servir de point d'accès** où les personnes se connectent ou se reconnectent au système ;
- **Soutenir le triage initial et une évaluation plus approfondie**, y compris la planification des services et l'aiguillage pour résoudre les problèmes de logement ;
- **Jumeler les personnes avec les ressources en matière de logement et connexes** qui deviennent disponibles (telles que les logements, les subventions et le support) ou **les aiguiller vers les offres** ;
- **Combler les logements vacants, attribuer des subventions et fournir des services de soutien** au moyen de l'accès coordonné, et ce, en utilisant les données tirées d'une Liste d'identificateurs uniques qui est ensuite triée afin de produire une Liste de priorités.

Étapes relatives au jumelage pour combler les logements vacants

Fait référence aux étapes suivies pour combler les logements vacants qui se présentent dans un système d'accès coordonné, depuis la notification jusqu'au processus d'emménagement.

Un flux de travail potentiel est décrit plus en détail ci-dessous illustrant la façon de combler les logements vacants en utilisant SISA :

Étape 1) Recueillir et saisir les données obligatoires : veiller à ce que toutes les informations requises sont consignées dans le SISA avant d'entamer le jumelage à un logement vacant (à savoir les données du client avec son consentement et les données du fournisseur de services). Deux mesures sont possibles :

- **Saisie de données relatives au client :** recueillir et consigner les consentements. Saisir les données pour compléter le profil des clients (p. ex. historique de logement, forces, besoins, préférences et situations de vie) et les demandes de transition (au besoin). À noter qu'une fois qu'un client se connecte au système, l'« État du client » est automatiquement défini comme « actif » pendant 90 jours.
- **Saisie de données relatives au fournisseur de services :** recueillir et consigner les données des organisations ou des fournisseurs de services (p. ex. descriptions des ressources, critères d'admissibilité et la capacité à desservir les personnes en situation d'itinérance).

Étape 2) Préparer le jumelage : confirmer les détails concernant le logement vacant afin que le jumelage puisse commencer (p. ex. notification, planification, révision et mise à jour des informations). Il y a quatre actions :

- Notification qu'un logement est disponible (maintenant ou dans un avenir proche);
- Planifier les délais de l'aiguillage;
- Examiner les données sur le fournisseur de services et le logement vacant;
- Mettre à jour de la documentation et du SISA (si nécessaire).

Étape 3) Jumelage et priorisation : en utilisant les données du SISA, déterminer qui peut, doit et sera considéré pour le logement vacant en exportant, filtrant et triant les informations. Cette étape comprend trois sous-étapes.

3a) Générer une Liste d'identificateurs uniques : déterminer si une personne peut être considérée pour le logement vacant parce qu'elle est actuellement en situation d'itinérance ou qu'elle a une demande de transition en cours (le cas échéant). *La Liste d'identificateurs uniques est une liste de clients basée sur ces critères généraux*. Cette liste ne comprend qu'une étape :

- Générer une liste de clients.

3b) Créer une Liste d'aiguillages potentiels : déterminer qui devrait être considéré pour le logement vacant en filtrant les données selon l'admissibilité aux ressources et le profil des clients. *La liste des clients admissibles est affinée et les résultats sont vérifiés par le Responsable du jumelage aux logements vacants*. Cette liste comprend trois étapes :

- Affiner la Liste d'identificateurs uniques;
- Examiner manuellement les dossiers des clients (au besoin);
- Gérer un scénario de « aucun aiguillage » (au besoin).

3c) Créer une Liste de priorités : déterminer qui sera considéré pour le logement vacant et l'ordre dans lequel les clients seront référés. Les critères de priorisation sont appliqués à la liste, et le Responsable du jumelage aux logements vacants prépare la réunion du jumelage au logement vacant, si applicable. La liste est triée par ordre de priorité et les résultats sont vérifiés pour le « Tableau de jumelage aux logements vacants ». Il y a deux étapes :

- Appliquer les critères locaux de priorisation ;
- Préparer la discussion du « Tableau de jumelage aux logements vacants » (p. ex. vérifier les options d'aiguillages principaux)

Étape 4) Confirmer les aiguillages avec la table de jumelage aux logements vacants : assurer la transparence et la prise de décision en temps opportun. Il y a cinq étapes :

- Partager la Liste de priorités avec les membres de la table de mise en correspondance aux logements vacants (avant ou pendant la réunion);
- Gérer les conflits d'intérêts (le cas échéant);
- Examiner et valider la Liste de priorités pendant la réunion;
- Faciliter la prise de décision avec les membres de la table de mise en correspondance aux logements vacants;
- Mettre à jour le SISA pour refléter les aiguillages et les étapes suivantes convenues.

Étape 5) Mobiliser les clients et faire des offres : faire avancer les aiguillages et les offres après la mise en correspondance. Il y a sept étapes :

- Partager la ou les aiguillages avec le fournisseur de services;
- Contacter le ou les clients au sujet du logement vacant;
- Discuter du logement vacant avec le ou les clients;
- Faire l'offre à un client;
- Laisser le temps au client pour prendre une décision;
- Documenter les aiguillages refusés (si nécessaire);
- Documenter les offres refusées (si nécessaire).

Étape 6) Combler le logement vacant et soutenir les transitions : s'assurer que le logement vacant est comblé, que les transitions sont soutenues et que les enregistrements dans le SISA sont mis à jour. Il y a trois étapes :

- Mettre à jour le SISA après l'acceptation de l'offre;
- Finaliser les ententes;
- Assurer la continuité des soins (si nécessaire).

Étape 7) Améliorer le processus de jumelage aux logements vacants : utiliser les données et l'expérience pour identifier des opportunités d'apprentissage et d'amélioration. Les communautés réfléchissent à ce qui fonctionne bien et aux changements nécessaires pour assurer une plus grande transparence, cohérence, efficacité et efficience. Il y a deux étapes :

- Identifier les occasions d'apprentissage ;
- Considérer des stratégies pour soutenir les améliorations.

Les outils et les approches en lien à un système d'accès coordonné sont définis ci-dessous.

Partenaire (au sein d'un système de services en itinérance)

Une entente collaborative entre organisations visant à travailler vers des objectifs et finalités communs.

Équipe de base locale

« De base » est un terme utilisé dans l'approche Impact Collectif. Il désigne un groupe de personnes formant une équipe responsable de soutenir le changement à l'échelle des systèmes. Les structures de coordination aident à mobiliser, coordonner et faciliter la communication entre les groupes de gouvernance pour une initiative d'impact collectif, afin de s'assurer que les activités restent alignées.

Les équipes de base locale servent leurs structures de gouvernance respectives. Elles utilisent les données pour orienter les priorités d'action et s'adaptent au contexte et aux systèmes changeants, au service de la vision globale et des objectifs communautaires partagés. Plus spécifiquement, les équipes de coordination soutiennent :

- La définition de la vision et des objectifs;
- La coordination des partenariats et les communications;
- L'engagement communautaire et le développement de réseaux;
- L'alignement des ressources;
- La priorisation des obstacles et défis locaux identifiés lors des concertations de cas et des groupes de travail, et l'aggravation des problèmes, si nécessaire;
- La rédaction de politiques, protocoles, rapports, outils de communication et autres documents;
- La mesure de l'impact à l'échelle communautaire;
- Le renforcement des capacités des partenaires;
- L'organisation et le plaidoyer pour le changement à l'échelle des systèmes.

Plus d'informations sur le rôle des équipes de coordination sont disponibles sur le site de l'Institut Tamarack.

Norme

Manière convenue de procéder, qui assure la cohérence des produits, processus et résultats. Les normes peuvent concerner la création d'un produit, la gestion d'un processus, la prestation d'un service ou le suivi des résultats, par exemple.

Politique

Document écrit qui fournit une orientation stratégique, souvent renforcé par des protocoles opérationnels.

Protocole

Document écrit qui fournit des détails opérationnels sur la façon dont une politique devrait être mise en œuvre et maintenue.

Prise en charge; protocole de prise en charge

Désigne le point d'entrée initial dans le système de services en itinérance (un site d'accès pour l'accès coordonné) ou le fait d'être « admis » à un fournisseur de services (programme). Par exemple, être admis dans un refuge pour la nuit.

Plus précisément, un protocole de prise en charge est un document écrit qui décrit les étapes que les fournisseurs de services doivent suivre lorsque les personnes prennent ou reprennent contact avec le système d'accès coordonné. Les protocoles de prise en charge devraient décrire la façon d'obtenir ou de confirmer les consentements, de créer ou de mettre à jour les dossiers des clients et de documenter les opérations dans le SISA.

Au point d'entrée, les personnes peuvent recevoir ou être aiguillées vers des services supplémentaires (comme la redirection des refuges) et peuvent être invitées à remplir d'autres formulaires de « prise en charge » qui sont plus spécifiques à ce fournisseur de services. Cela dit, avec un système d'accès coordonné en place et où le SISA est utilisé comme SGII, les travailleurs auront accès à l'information que les personnes ont accepté de partager lors des « prises en charge » précédentes ou des processus de planification

de service. Conséquemment, cela permet de réduire le dédoublement des efforts pour les travailleurs et signifie que les personnes n'ont pas à raconter à nouveau leur vécu, à moins qu'il n'y ait une raison de le faire.

Sorties ; protocole de sorties

Désigne le point de sortie du système de services en itinérance dans son ensemble ou lorsqu'une personne n'est plus desservie par un fournisseur de services (programme) en particulier, par exemple la sortie d'un refuge lorsqu'une personne emménage dans un logement.

Un protocole de sortie est un document écrit qui décrit les étapes que les fournisseurs de services doivent suivre pour soutenir quelqu'un tout au long du processus de sortie et mettre à jour les dossiers des clients pour tenir compte de ce changement de statut, y compris la mise à jour de l'historique de logement dans le SISA.

Transferts directs en espèces ou subventions (fonds flexibles)

Aide financière sous forme de paiements en espèces ou de subventions, généralement fournie aux personnes à risque imminent d'itinérance, pour les aider à conserver leur logement ou pour appuyer un plan de redirection des refuges. Il s'agit habituellement de petits montants versés à une personne ou à une famille pour couvrir des coûts autres que le loyer, afin de leur permettre de payer leurs factures mensuelles (épicerie, téléphone, transport, etc.).

L'aide peut être versée une seule fois (p. ex. pour régler une crise) ou périodiquement (p. ex. pour stabiliser la situation de logement d'une famille pendant trois mois).

Approche de mobilisation progressive

Approche adaptée à la planification des services, où les interactions commencent à un niveau d'intensité plus faible (p. ex. triage avec accompagnement limité dans le temps) et ne progressent vers des services plus intensifs (p. ex. une évaluation plus approfondie pour éclairer les aiguillages vers un logement avec services de soutien) que si les problèmes de logement demeurent non résolus.

L'utilisation d'une approche de mobilisation progressive est importante, car elle fournit des indications sur le moment où offrir différents niveaux de service dans le contexte d'un plan de services individualisé.

Lors du triage initial au premier point de contact, l'objectif est généralement de traiter les obstacles immédiats au logement, y compris de répondre aux besoins urgents en matière de sécurité et d'autres besoins fondamentaux, tout en soutenant les efforts de prévention de l'itinérance ou de redirection des refuges.

Mettre l'accent sur la prévention et la redirection vers d'autres solutions dans ce contexte ne signifie pas dire « non » au service. Au contraire, il s'agit de soutenir les personnes pour qu'elles trouvent des solutions en mobilisant les forces, les soutiens familiaux et naturels existants, ainsi que toutes les ressources communautaires disponibles avant que des services plus intensifs ne soient proposés.

Selon le niveau de vulnérabilité ou l'urgence de la difficulté liée au logement, des services supplémentaires peuvent être nécessaires, notamment pour jumeler les personnes avec des logements vacants, des subventions ou des soutiens (comme le logement avec services de soutien). C'est alors qu'il peut être utile de procéder à une

évaluation plus approfondie afin de mieux comprendre les forces, besoins, préférences et situations, avec des aiguillages appropriés à suivre. Lorsque des vacantes deviennent disponibles par le biais de l'accès coordonné, les informations provenant d'une évaluation complète sont utilisées pour appuyer la prise de décision concernant les personnes à référer.

Approche centrée sur la personne

Aider les personnes en fonction de leurs valeurs, forces, besoins, préférences et situations de vie et objectifs pour favoriser la stabilité de logement, et non des croyances et des attentes des autres.

Approche tenant compte des traumatismes[12]

Politiques et pratiques qui reconnaissent les liens entre la violence, les traumatismes et leurs répercussions négatives sur la santé et les comportements. Ces approches ont pour but de minimiser les méfaits, même si les traumatismes vécus d'une personne ne sont pas connus. Les fournisseurs de services et les organismes qui ne comprennent pas les répercussions complexes et durables des traumatismes peuvent involontairement traumatiser à nouveau une personne.

Ces approches permettent d'améliorer la sécurité, le contrôle et la résilience de la clientèle des services, par l'application des principes clés suivants :

- Comprendre les traumatismes et leurs répercussions sur la vie et le comportement des personnes ;
- Créer des environnements psychologiquement et physiquement sûrs ;
- Favoriser des possibilités de choix, de collaboration et d'établissement de rapports ;
- Offrir une approche basée sur les points forts et le développement des capacités pour favoriser l'acceptation et la résilience des clients.

6.3 Famille, soutiens naturels et pairs

L'aide fournie par un système de services officiel peut être complétée par d'autres sources de soutien, notamment la famille, les soutiens naturels et les pairs. Ces termes sont définis ci-dessous.

Soutiens familiaux et naturels

Soutien obtenu grâce aux relations avec la famille, les amis ou d'autres personnes (p. ex. collègues, voisins ou connaissances de confiance).

Les soutiens naturels, plus précisément, sont les relations autres que familiales (c.-à-d. « sans lien de parenté ») ou les soutiens fournis par quelqu'un agissant à titre professionnel (p. ex. un(e) travailleur(euse) social(e)). Dans le cas d'un jeune, par exemple, cela peut inclure des liens significatifs avec un enseignant, un tuteur ou un(e) Aîné(e) qui est important pour lui et qui se soucie de lui.

Il est important de renforcer les soutiens familiaux et naturels pour assurer une stabilité de logement à plus long terme, car cela crée un réseau de soutien vers lequel les gens peuvent se tourner tout au long de leur vie. C'est pourquoi la planification des services

[12] Adapté de : *Approches tenant compte des traumatismes et de la violence — politiques et pratiques,* Agence de la santé publique du Canada.

dans le système de services en itinérance peut tenir compte du rôle des soutiens familiaux et naturels dans les étapes suivantes. Par exemple :

- **Pour les personnes de tout âge**, il peut suffire de renforcer les soutiens naturels grâce au counseling, à la médiation ou au développement de compétences pour prévenir l'itinérance.
- **Pour les jeunes**, renforcer les liens qu'ils ont avec leur famille peut les aider à rester en contact avec la communauté et l'école. Si la réunification avec la famille n'est pas une option réaliste, le renforcement des liens avec des adultes compatissants en dehors de la cellule familiale (soutiens naturels) peut être une alternative.

Soutien par les pairs

Soutien apporté par des personnes ayant vécu l'itinérance, dont l'expertise repose sur le fait d'avoir vécu les mêmes situations. Les rôles peuvent inclure :

- **Pair mentor :** fournit du soutien et des encouragements relativement à des objectifs précis ou généraux.
- **Pair éducateur :** contribue à la conception de documents d'éducation et anime des présentations et des ateliers éducatifs.
- **Pair navigateur :** aide à naviguer dans les systèmes (p. ex. accompagner les personnes à leurs rendez-vous, les mettre en contact avec des services et les aider à remplir la paperasse).
- **Pair spécialiste :** joue un rôle plus vaste qui comprend une partie des activités ci-dessus et peut aussi inclure la gestion de cas, la défense des droits et la facilitation de groupe.

6.4 Unités, subventions et services de soutien au logement

Les logements, les subventions et les services de soutien (gestion de cas) aident les personnes à conserver un logement stable.

La portée de ces ressources est étendue et comprend toutes les formes de logement (p. ex. unité, chambre ou appartement), ou d'aide financière qui contribue à rendre le loyer abordable ou un(e) travailleur(euse) qui apporte un soutien direct comme chargé de cas à un locataire.

Dans un système d'accès coordonné, les logements, les subventions et les services de soutien qui comblent les logements vacants à partir des données de la Liste d'identificateurs uniques (filtrée afin de produire une Liste de priorités) figurent dans le Répertoire des ressources. Ces ressources ont pour mission d'aider les personnes à sortir de l'itinérance et à conserver leur logement.

Ces ressources sont définies de manière plus détaillée ci-après.

Logement (unités/places)

Situations de logement avec sécurité d'occupation (c'est-à-dire la garantie de pouvoir rester sur place) pouvant prendre diverses formes, y compris : une maison, un appartement autonome loué ou possédé, ou une chambre louée ou possédée avec des espaces communs partagés. Cela inclut également les situations où les personnes vivent avec leur famille ou des amis et où cet arrangement est prévu pour une durée à long terme.

Le logement comprend également les situations de vie dans lesquelles les personnes ont accès à une résidence permanente et où des soutiens sont fournis (p. ex. logement avec services de soutien ou établissement de soins pour bénéficiaires internes).

Les logements comblés au moyen du système d'accès coordonné peuvent comprendre des logements du marché privé ou du secteur du logement. Par exemple, il peut s'agir de logements subventionnés pour les locataires à faible revenu dans des immeubles appartenant à des organismes sans but lucratif, des coopératives d'habitations ou des gouvernements.

Droit au maintien dans les lieux

Protections juridiques des locataires contre les expulsions forcées, le harcèlement et les autres menaces à leur droit d'occupation. Les droits et les responsabilités des propriétaires et des locataires sont couverts par la loi. Les exemples de situations de vie sans droit au maintien dans les lieux comprennent les locations à court terme (p. ex. chambres d'hôtel payé avec un revenu ou des épargnes).

Subventions pour l'aide au loyer (paiement du loyer)

L'aide au loyer comble l'écart entre ce qu'un ménage peut se permettre de payer (y compris les prestations municipales, provinciales et fédérales) et les coûts de location réels (p. ex. la valeur de marché d'un logement). Aussi parfois appelé suppléments au loyer ou allocations.

Soutien (gestion de cas ou coordination du soutien)

Forme complète et stratégique de prestation de services, à court ou à long terme, dans le cadre de laquelle un membre du personnel ou un gestionnaire de cas offre du soutien en matière de logement (parfois appelé « gestion de cas axée sur le logement »). Cela comprend l'évaluation des besoins des personnes et des familles et, selon le cas, l'organisation, la coordination et la défense de leurs intérêts en lien avec une gamme de programmes et de services conçus pour répondre à leurs besoins, ainsi qu'à leurs préférences et situations.

Les travailleurs peuvent se spécialiser dans diverses formes de gestion de cas, comme la Navigation dans les services (p. ex. aider les personnes à demander diverses prestations de services, à s'inscrire sur des listes d'attente et à se préparer à une offre au moyen de l'accès coordonné) ou le soutien en matière de logement (parfois appelé « gestion de cas axée sur le logement » ou « services de soutien globaux »).

Les soutiens fournis à une personne ou à une famille peuvent varier en intensité (p. ex. fournir simplement des conseils pour une tâche, faire du modelage ou offrir un soutien direct)), en fréquence (p. ex. rencontrer la personne plus ou moins souvent) et en durée (p. ex. intervenir sur une période plus courte ou plus longue). Les soutiens sont généralement offerts dans divers milieux (p. ex. au domicile des personnes ou dans des lieux lors du soutien à l'intégration communautaire).

6.5 Capacité à desservir

La cartographie du système comprend la documentation de la capacité du système de services en itinérance à répondre aux besoins en matière d'itinérance, notamment les services en itinérance, et le logement (subventions et services de soutien) qui permettent de combler les logements vacants au moyen de l'accès coordonné.

Le concept de « capacité » est défini de façon plus détaillée ci-dessous.

Capacité en lits (permanent et de débordement)

La capacité de lits permanents (réguliers) fait référence aux places qui sont toujours accessibles tout au long de l'année au sein d'un fournisseur de services (programme) en particulier. Ceci est différent du nombre de logements ou de pièces. Par exemple, si un établissement compte cinq logements composés de deux chambres et que chaque chambre a un lit permanent (célibataire seulement), le nombre total de lits permanents disponibles, toute l'année, serait de 10.

La capacité de lits de débordement fait référence aux espaces qui ne sont accessibles que temporairement ou sporadiquement au sein d'un fournisseur de services (programme) en particulier, par exemple, pendant les périodes de forte demande. Notamment, cela comprend les lits d'hôtel ou de motel qui ont été mis à la disposition des clients pendant la pandémie de la COVID-19.

Nombre de cas

Nombre total de personnes qui peuvent recevoir un soutien en gestion de cas auprès d'un fournisseur de services (programme) en particulier. Il est différent du nombre de personnes qui travaillent dans le programme (chargés de cas).

Par exemple, si chaque travailleur·euse peut prendre en charge un maximum de cinq personnes à la fois et que le fournisseur de services compte trois travailleurs, le nombre total de personnes pouvant être servies est de quinze. Au maximum, chaque travailleur·euse serait chargé de cinq personnes, et le fournisseur de services aurait quinze cas.

6.6 Problèmes sur le plan du système

Les problèmes communs, sur le plan du système, qui peuvent être résolus par l'accès coordonné comprennent : les lacunes en matière de services et les obstacles à l'accès. En général, ces problèmes peuvent faire en sorte que les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir soient mal desservies ou servies inadéquatement, ce qui, à son tour, peut créer plus d'entrées que de sorties de l'itinérance à l'échelle communautaire.

Les problèmes communs sur le plan du système sont définis ci-dessous.

Lacunes en matière de services

Manque d'harmonisation entre les besoins et les préférences des personnes en matière de services, et ce qui est à leur disposition en fonction de l'état actuel de la prestation des services.

Des lacunes en matière de services peuvent survenir pour différentes raisons, notamment :

- **Coordination limitée ou inexistante dans la planification des services entre les fournisseurs de services.** Ces lacunes peuvent accroître les risques associés au fait que les clients doivent raconter de nouveau leur vécu, ainsi que les occasions manquées de prévention et d'aiguillage efficaces.
- **Les fournisseurs de services ne peuvent pas ou ne veulent pas desservir les personnes d'une manière qui reflète leurs besoins et leurs préférences.** Ces lacunes peuvent entraîner de piètres résultats, y compris le désengagement (perte de contact) du service dans son ensemble.
- **La demande pour un programme ou une ressource est supérieure à son offre.** Ces lacunes entraînent de longs temps d'attente et des risques accrus associés à des besoins non comblés.

Obstacles à l'accès

Les personnes à la recherche de services ne sont pas en mesure de reprendre contact avec les ressources dont elles ont besoin, quand elles en ont besoin.

Des obstacles à l'accès peuvent survenir pour différentes raisons, notamment lorsque :

- **Les processus ne sont pas bien communiqués.** Par exemple, il se peut que les personnes ne sachent pas ce qui est disponible et comment accéder aux services, ou qu'elles ne soient pas en mesure de lire ou de comprendre les directives qui leur sont fournies.
- **Les points de service ne sont pas faciles d'accès.** Par exemple, les personnes peuvent ne pas être en mesure de se rendre à l'endroit où les points de services se trouvent. Elles peuvent ne pas être disponibles lorsque les services sont offerts ou peuvent ne pas être en mesure de communiquer dans la langue utilisée.
- **Les points de service ne sont pas conçus pour l'équité.** Par exemple, les personnes peuvent avoir besoin d'une approche souple du processus de prise en charge en n'exigeant pas que les renseignements d'identification soient divulgués immédiatement, ou elles peuvent vouloir être aiguillées vers un fournisseur qui reflète leurs valeurs culturelles.
- **Les critères d'admissibilité sont trop restrictifs.** Par exemple, les personnes peuvent ne pas avoir de preuve d'identité ou de revenu et, si celles-ci sont nécessaires, elles ne pourront pas accéder aux services.

Obstacles qui ont une incidence sur les entrées dans l'itinérance ou les sorties de l'itinérance

À l'échelle du système, les obstacles peuvent être considérés comme des « goulots d'étranglement » qui empêchent un « flux » idéal de personnes servies dans la communauté, de sorte que l'itinérance est à la fois évitée et rare et, si elle se produit, qu'elle est brève et non récurrente. Par exemple, les obstacles à l'échelle du système peuvent avoir une incidence sur la capacité d'une communauté à réduire les entrées dans l'itinérance ou à accélérer les sorties de l'itinérance.

Les obstacles aux entrées font référence à des problèmes sur le plan des systèmes qui empêchent les personnes de rester logées ou d'éviter un séjour dans un refuge, si d'autres options sécuritaires et appropriées s'offrent à elles. Par exemple, il se peut que les propriétaires de logements sociaux ne coordonnent pas avec les activités les

programmes de prévention des expulsions, de sorte que les locataires en arrérages soient aiguillés de façon proactive vers de l'aide. Ou encore, un fournisseur de services d'un refuge peut se concentrer uniquement sur les admissions au refuge, plutôt que d'aider les personnes à explorer d'autres endroits sécuritaires et appropriés où séjourner avant d'être inscrits.

Les obstacles aux sorties font référence à des problèmes sur le plan des systèmes qui empêchent les personnes de faire des progrès dans leurs plans de logement et de sortir de l'itinérance le plus rapidement possible. Par exemple, si les demandes de logement, les visionnements et les offres ne font pas l'objet d'un suivi dans le SISA, les travailleurs qui offrent un soutien à une personne ayant des besoins plus complexes peuvent ne pas avoir l'information dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes et guider la personne vers les prochaines étapes (p. ex. déterminer les options qui n'ont pas encore été explorées).

6.7 Aiguillage vers les points d'accès

Fournisseurs qui dirigent les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir vers le système d'accès coordonné, afin qu'elles puissent être aidées à résoudre leurs problèmes en matière de logement et leurs autres besoins fondamentaux. Les sources d'aiguillage courantes comprennent les banques alimentaires et les bureaux d'aide sociale.

6.8 Points d'accès (prise en charge et aiguillage)

Les points d'accès sont les endroits où les personnes entrent dans le système d'accès coordonné, que ce par l'entremise de lignes téléphoniques, d'espaces virtuels ou en ligne, d'équipes mobiles de proximité ou d'emplacements physiques. Les points d'accès relient les personnes à une gamme de services en matière de logement, de subventions et de soutiens permettant de combler les logements vacants, attribuer des subventions et fournir des services de soutien au moyen de l'accès coordonné.

En général, les points d'accès de qualité sont bien définis, faciles à comprendre et suffisamment souples pour répondre aux besoins d'un groupe diversifié de personnes. Les points d'accès peuvent être principalement axés sur la prise en charge et l'aiguillage, ou peuvent également fournir des services de triage initial (p. ex. répondre aux besoins en lien à la sécurité et aux besoins fondamentaux, ainsi que soutenir les efforts de prévention et de redirection) et des évaluations plus approfondies (p. ex. grâce à l'utilisation d'un outil d'évaluation commun). Les emplacements physiques peuvent inclure des centres de jour (p. ex. des centres de ressources en matière de logement), des haltes-accueil, des refuges ou des sites qui se concentrent uniquement sur les services d'accès.

Lorsque l'accès coordonné est mis en œuvre avec succès, les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ont accès aux services, aux ressources en matière de logement et connexes appropriées pour répondre à leurs besoins en lien à la sécurité et aux besoins fondamentaux, ainsi que de répondre à leurs problèmes de logement.

Les composantes des points d'accès sont définies plus en détail ci-dessous.

Points d'accès disponibles

Signifie que chaque personne et chaque ménage dans la région peut se connecter à un point d'accès de manière téléphonique, virtuelle et en ligne, par l'entremise d'une équipe mobile de proximité ou à un emplacement physique.

Les outils de communication doivent expliquer comment et quand les personnes peuvent se connecter aux points d'accès. Si un point d'accès compte des heures où le service n'est pas disponible, des mesures claires doivent être élaborées pour déterminer comment les personnes peuvent répondre à leurs besoins urgents jusqu'à ce que le service reprenne.

Accès facile

Signifie que les personnes qui cherchent de l'aide pour résoudre leur problème de logement peuvent rapidement se connecter au système d'accès coordonné.

En vue de faciliter l'accès, les outils de marketing d'accès coordonné ont besoin d'être munis de messages cohérents et doivent être mis à jour régulièrement, adaptés à différents publics et répartis stratégiquement dans toute la communauté afin que les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir soient susceptibles de les voir. Un exemple de système facile d'accès pourrait être une ligne téléphonique ouverte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, que chacune peut utiliser pour obtenir de l'aide lorsqu'elle fait face à une situation d'itinérance imminente (pour les jeunes, les familles et les adultes célibataires de tous les groupes de population), avec des suivis en personne le lendemain pour les personnes aiguillées vers un refuge (si aucune autre option sûre ou appropriée ne s'est offerte à elle).

Accès équitable

Signifie que les besoins et les préférences spécifiques de différents groupes de population — comme les jeunes, les peuples autochtones et les survivants de violence familiale — sont satisfaits par un ou plusieurs points d'accès.

En vue de favoriser une plus grande équité, les points d'accès devraient être appropriés pour la population desservie, conçus pour être inclusifs et exempts de tout obstacle réel ou perçu. L'accès équitable pourrait inclure des points de contact modifiés pour les personnes qui pourraient bénéficier de sites d'accès distincts et spécialisés et de services personnalisés. Par exemple, des points d'accès distincts pourraient être mis à la disposition des personnes qui s'identifient comme Autochtones et présentés comme une option supplémentaire, fournie par un fournisseur de services dirigé par des Autochtones. Ou, pour les jeunes, les points d'accès personnalisés pourraient inclure le travail de proximité en milieu scolaire.

Accès à faibles obstacles

Signifie que les critères d'admissibilité sont minimes et qu'il y a un effort actif pour éliminer tous les obstacles qui peuvent empêcher les personnes d'accéder aux services.

Par exemple, les exigences pourraient être limitées aux « personnes en situation d'itinérance ou au risque de le devenir » sans autres conditions préalables, une approche de réduction des méfaits pourrait être adoptée pour aider les personnes qui utilisent activement des substances, et les obstacles empêchant une personne de se connecter à un site d'accès pourraient être éliminés dès qu'ils sont identifiés.

« Pas de mauvaise porte »

Les personnes sont servies de manière appropriée, quel que soit le point d'accès qu'elles utilisent pour se mettre en contact ou reprendre contact avec le système d'accès coordonné.

« Pas de portes latérales »

Façons informelles dont les personnes se connectent aux services.

Les « portes latérales » reposent souvent sur des personnes qui communiquent avec des travailleurs qui savent comment naviguer dans les systèmes en leur nom, en négociant des aiguillages et l'accès aux ressources en utilisant leur expérience et leurs relations existantes avec d'autres travailleurs.

L'accès coordonné ferme toutes les « portes latérales » aux ressources en matière de logement et connexes en créant une approche cohérente et transparente de prestation de services qui est utilisée par tous les fournisseurs de services.

6.9 Processus de triage et d'évaluation (planification des services)

Un processus qui couvre l'ensemble du continuum des interactions avec les personnes à mesure qu'elles reçoivent une aide pour accéder aux services, notamment en garantissant que celles qui sont admissibles sont prêtes à accepter une offre lorsqu'un logement devient disponible. Ce processus comprend :

- **Le triage :** une intervention initiale ou immédiate visant à assurer la sécurité, à répondre aux besoins fondamentaux, et à prévenir l'itinérance, ou à faciliter la redirection des refuges.
- **L'évaluation :** planification plus approfondie ou intensive des services visant à mieux comprendre les besoins, les points, les préférences et les situations de vie des personnes.

Au cours du processus de triage et d'évaluation, des plans de services ciblant des objectifs spécifiques sont mis en œuvre et les obstacles aux services sont supprimés, afin que les personnes puissent sortir de l'itinérance le plus rapidement possible.

Le processus de triage et d'évaluation est défini plus en détail ci-dessous.

Protocoles de triage et d'évaluation

La liste de protocoles suivante est utilisée pour le triage et l'évaluation :

- **Consentements** : veiller à ce que les personnes comprennent bien le système d'accès coordonné, ainsi que la manière dont leurs renseignements personnels seront partagés et stockés. Cela comprend aussi le traitement des situations dans lesquelles une personne peut bénéficier de services, mais n'est pas en mesure de donner son consentement, ou ne le souhaite pas.
- **Prises en charge :** documenter le fait que les personnes se sont connectées ou reconnectées au système d'accès coordonné et qu'elles ont été enregistrées dans le SISA, y compris l'obtention ou la reconfirmation des consentements, la création ou la mise à jour des dossiers des clients, et l'enregistrement des transactions dans le SISA.
- **Triage initial :** garantir la sécurité et répondre aux besoins fondamentaux (p. ex. la nourriture et le logement) et guider les personnes tout au long du processus

visant à mettre fin à une expulsion (prévention de l'itinérance) ou à trouver un endroit sécuritaire et approprié autre qu'un refuge (redirection des refuges).

- **Évaluation plus approfondie :** recueillir des renseignements pour mieux comprendre les points forts, les besoins, les préférences et les situations de vie des personnes en matière de logement, notamment au moyen d'un ou de plusieurs outils d'évaluation communs afin d'établir un ordre de priorité pour combler les logements vacants, au moyen du Répertoire des ressources.
- **Aiguillages communautaires :** recueillir des renseignements pour comprendre à quels services les personnes sont admissibles, et recenser les endroits où elles peuvent se rendre pour répondre à leurs besoins fondamentaux, obtenir de l'aide pour élaborer un plan de logement ou communiquer avec des ressources connexes.
- **Plans de logement :** documenter les progrès réalisés dans la recherche et l'obtention d'un logement (avec des subventions ou du support appropriés, le cas échéant).
- **Utiliser une approche centrée sur la personne :** adapter l'utilisation d'outils communs pour répondre aux besoins et aux préférences des personnes ou groupes de population (p. ex. les jeunes), tout en maintenant l'uniformité du processus dans l'ensemble du système d'accès coordonné.

Triage ; outil commun

Une intervention initiale ou immédiate au début du processus de triage et d'évaluation, où les travailleurs se concentrent sur la sécurité, les besoins fondamentaux et la prévention de l'itinérance ou la redirection des refuges.

Les résultats éclairent la planification des services, y compris la gestion des cas et l'aiguillage résultant des critères d'admissibilité, par exemple.

Un outil de triage commun et standard pourrait inclure des scripts, des questions et des flux de travail pour guider le processus visant à garder les personnes logées (p. ex. empêcher une expulsion) ou à les aider à trouver un endroit sécuritaire et approprié où séjourner autre qu'un refuge (p. ex. rester avec de la famille pour quelques jours).

Une évaluation plus approfondie pourrait suivre, le cas échéant.

Évaluation ; outil commun

Fait référence à un processus approfondi de collecte de renseignements sur les points forts, les besoins, les préférences et les situations de vie des clients en fonction des auto-déclarations, des diagnostics professionnels et des observations. Ce processus aide à établir le niveau de vulnérabilité, qui peut être utilisé pour déterminer la priorité relative d'une personne ou d'un ménage par rapport aux autres sur la Liste de priorités (un sous-ensemble de la Liste d'identificateurs uniques) pendant le processus de jumelage pour combler les logements vacants, attribuer des subventions et fournir des services de soutien et d'aiguillage au moyen de l'accès coordonné. Les résultats éclairent également la planification des services, y compris la gestion des cas et les aiguillages vers d'autres ressources communautaires, au-delà des ressources en matière de logement et connexes qui sont disponibles au moyen du système d'accès coordonné.

Un outil d'évaluation commun et standard pourrait comprendre des scripts, des questions et des flux de travail pour guider le processus visant à déterminer les points forts et les préférences, ainsi que pour mesurer leur degré de besoins (vulnérabilité). Les exemples d'outils d'évaluation courants incluent l'Outil d'aide à la décision pour l'établissement des priorités en matière de services (SPDAT) ou l'Outil d'évaluation de la vulnérabilité (VAT).

Les outils pourraient être appuyés par des directives pour l'adoption d'une approche centrée sur la personne, y compris des idées pour adapter l'outil aux besoins et aux préférences des différents groupes, tout en maintenant l'uniformité dans l'ensemble du système.

Points forts (résilience)

Domaines de résilience, d'atouts ou de compétences qui contribuent à la capacité d'une personne à obtenir et à conserver un logement.

Les forces peuvent inclure des caractéristiques personnelles (p. ex. capacités de résolution de problèmes, motivation, identité culturelle), des compétences pratiques (p. ex. gestion budgétaire, communication, compétences liées à la location) ainsi que des soutiens ou ressources disponibles, comme les relations avec la famille, les amis, les Aînés ou d'autres soutiens naturels.

Les forces peuvent être comprises de façon globale (p. ex. résilience générale élevée ou réseau de soutien solide) ou de manière plus spécifique (p. ex. revenu stable, engagement régulier auprès des services ou relations de confiance favorisant la transition vers le logement). Elles peuvent varier selon les différents domaines de la vie d'une personne.

Dans un système d'accès coordonné, la compréhension des forces aide à orienter la planification des services, notamment en matière de prévention de l'itinérance, de redirection des refuges, d'accès au logement et de stabilisation résidentielle. Les informations fondées sur les forces mettent en évidence ce qui fonctionne bien, permettent d'adapter les aiguillages et les plans de logement et peuvent réduire le niveau ou l'intensité des soutiens formels requis. Les forces complètent les évaluations de la vulnérabilité en offrant une compréhension plus complète et globale de la situation d'une personne.

Degré du besoin (vulnérabilité)

L'étendue des besoins qui créent des risques pour la location (p. ex. handicap, expériences traumatisantes ou problèmes de santé).

Le niveau de vulnérabilité éclaire le niveau de soutien dont un client a besoin pour trouver et conserver un logement, y compris la fréquence, l'intensité et la durée de ces soutiens. Les niveaux ou les scores de vulnérabilité peuvent être appliqués de manière globale (p. ex. faible, modéré ou élevé) ou par domaine spécifique (p. ex. vulnérabilité élevée uniquement en gestion de la location).

Dans un système d'accès coordonné, les évaluations de la vulnérabilité aident à déterminer l'admissibilité aux ressources et peuvent éclairer la prise de décisions lors d'une offre d'aiguillage lorsque des places se libèrent. La profondeur des besoins oriente également la planification des services, notamment la gestion des cas et les aiguillages.

Outil d'aide à la décision en matière de priorisation des services (SPDAT)[13]

Un ensemble d'outils d'évaluation créé par OrgCode Consulting. L'outil de triage s'intitule le VI-SPDAT. Les résultats du triage peuvent être confirmés ou mis à jour au moyen d'une évaluation complète SPDAT. Ces outils font partie intégrante du SISA.

Outil d'évaluation de la vulnérabilité (VAT)[14]

Outil d'évaluation créé par le Centre de services d'urgence du centre-ville de Seattle. L'outil fait partie intégrante du SISA.

Préférences

Points de vue et opinions personnels qui aident à adapter la planification des services et l'aiguillage, y compris l'approche qui devrait être adoptée pour relever les défis en matière de logement, ainsi que les meilleures options de logement et de soutien. Par exemple, les personnes peuvent préférer vivre seules ou avec d'autres, ou encore préférer vivre dans un secteur précis de la communauté.

Par exemple, les personnes ont souvent des opinions sur ce qu'ils considèrent comme un « bon » logement, en fonction de leurs locations précédentes et de leurs objectifs. Les logements qui correspondent à ces préférences sont susceptibles d'être perçus comme un meilleur logement, ce qui peut, à son tour, accroître leur satisfaction globale à l'égard de leur situation de vie et améliorer les résultats à long terme.

Choix

Le choix reflète une approche centrée sur la personne, où on traite les clients comme des personnes et on leur propose des options, dans la mesure du possible, au lieu de s'attendre que tout monde suive la même approche universelle. Le choix du logement, un des cinq principes clés de l'approche Logement d'abord, signifie qu'on aide les personnes à choisir l'emplacement de leur logement et leurs services de soutien, et qu'ils peuvent mener la vie qu'ils ont choisie.

Respecter le choix exige un consentement éclairé, l'écoute des points de vue et la prise de mesures pour vérifier que les étapes suivantes répondent aux besoins et aux préférences des personnes.

6.10 Navigation des services et rencontres de concertation sur les cas (planification des services)

Des approches collaboratives, telles que la navigation dans les services et les rencontres de concertation sur les cas, qui améliorent la qualité des soutiens apportés aux personnes. Les plans de service élaborés dans le cadre de ces processus offrent une réponse intégrée adaptée aux besoins et aux préférences uniques des personnes servies.

La navigation dans les services et les rencontres de concertation sur les cas sont définies de façon plus détaillée ci-dessous.

Navigation des services

Processus collaboratif dans lequel les fournisseurs de services collaborent à l'élaboration et à la mise en œuvre de plans de services. L'objectif est d'aider les

[13] Développé par Org Code Consulting Inc.
[14] Développé par le Downtown Emergency Service Centre à Seattle, Washington

personnes à progresser dans le processus d'accès coordonné en supprimant les obstacles aux services, afin qu'elles puissent sortir de l'itinérance ou stabiliser leur situation de logement le plus rapidement possible.

Grâce à la mise en place de processus de Navigation dans les services, les communautés auront une meilleure idée des personnes qui reçoivent un soutien plus intensif, des stratégies utilisées pour éliminer les obstacles liés aux services en leur nom et des personnes qui pourraient bénéficier d'un niveau de soutien similaire.

Planification et plans de service

Les plans de services sont des « plans d'action » documentés et centrés sur la personne qui visent à aider les personnes à atteindre leurs objectifs en matière de stabilité du logement.

La planification des services fait référence au processus d'élaboration et de mise en œuvre des plans de services. L'« intention » des interactions différencie diverses formes de planification des services. Par exemple, les plans de services peuvent mettre l'accent sur les résultats suivants :

- **Prévention de l'itinérance :** aide les personnes à rester logées, y compris l'arrêt d'une expulsion s'ils sont à risque imminent. Génère un « plan de prévention ».
- **Redirection des refuges :** aide les personnes en situation d'itinérance à éviter le refuge. Génère un « plan de redirection des refuges ».
- **Placement en logements :** aide les personnes à faire la transition vers un nouveau logement. Génère un « plan de logement ».
- **Soutien en matière de logement :** aide les personnes à stabiliser leur situation sur le plan du logement et à prévenir un retour à l'itinérance. Génère un « plan de soutien ».
- **Aller de l'avant :** aide les personnes à faire la transition de services plus intensifs comme des logements avec services de soutiens vers des services moins intensifs comme des logements abordables (sans soutien). Génère un « plan de transition ».

Dans le cadre de la **planification des services partagés**, il existe un processus de collaboration où les fournisseurs de services travaillent ensemble à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de services. La planification des services partagés est plus efficace lorsque les opérations sont documentées dans un système de données partagé (comme le SISA). Cela nécessite donc des droits d'utilisateur qui permettent le partage des renseignements d'un client.

Rencontres de concertation sur les cas

Une forme spécialisée de résolution de problèmes coordonnée, sur le plan de la personne, souvent utilisée pour aider les personnes à accéder à une gamme de services en itinérance, de logements, de subventions ou de soutiens, afin de progresser dans leurs démarches avec leurs plans de logement. En mettant en commun l'expertise et les connaissances, les rencontres de concertation sur les cas peuvent contribuer à trouver des solutions à des problèmes plus complexes.

Les rencontres de concertation sur les cas favorisent une approche intentionnelle et collaborative de la prestation des services. Il existe deux principaux types :

- **Jumelage aux logements vacants :** peut comprendre le Responsable du jumelage aux logements vacants, les fournisseurs de services qui représentent les personnes actuellement en situation d'itinérance sur la Liste d'identificateurs uniques, ainsi que les fournisseurs de services disposant de places disponibles (unités, subventions ou soutiens). Lors de ces rencontres, les personnes figurant sur la Liste de priorités (un sous-ensemble de la Liste d'identificateurs uniques) sont jumelées aux places disponibles et les prochaines étapes sont confirmées. Ces étapes peuvent inclure la coordination du soutien à l'emménagement en logement et l'élaboration de plans de services initiaux afin d'assurer la continuité des soins.
- **Coordination communautaire :** peut inclure des intervenants de première ligne qui travaillent conjointement pour soutenir les personnes faisant face à des obstacles dans la progression de leur plan de logement. Les activités comprennent l'engagement auprès des clients, la réponse aux besoins urgents, l'élaboration et la mise à jour des plans de logement, ainsi que le soutien aux prochaines étapes vers le logement (p. ex. obtention de pièces d'identité et de preuves de revenu/prestations, suivi auprès des clients ayant refusé une offre), y compris l'appui lors de l'entrée en logement. Cette fonction peut être assurée au sein d'une table unique et intégrée de concertation de cas, combinée à la table de jumelage aux logements vacants, ou encore par l'entremise d'une table distincte.
- **Planification des services :** peut être utilisé à tout moment pour soutenir la résolution de problèmes stratégiques entre divers fournisseurs de services impliqués dans le soutien d'une personne ou d'une famille.

Avec l'établissement de processus de Navigation dans les services et de rencontres de concertation sur les cas, les communautés auront une meilleure idée des personnes qui reçoivent un soutien plus intensif, des stratégies qui sont utilisées pour éliminer les obstacles aux services en leur nom et des personnes qui pourraient bénéficier d'un niveau de soutien similaire.

Les communautés sont encouragées à utiliser leur système de données partagé (comme le SISA) pour déterminer qui peut bénéficier des rencontres de concertation sur les cas. Par exemple, les communautés peuvent choisir d'organiser des rencontres de concertation sur les cas pour les personnes en situation d'itinérance chronique qui ont des besoins importants et de nombreuses périodes « inactives », parce que personne ne les aide activement à élaborer un plan de logement.

Aiguillages

Recommander les services d'un autre fournisseur de services en fonction des préférences, des besoins et de l'admissibilité, dans le cadre d'un plan de services (p. ex. mettre l'accent sur la prévention, la redirection des refuges ou la recherche d'un logement).

Transferts assistés

Méthode de transition de soutien vers un autre fournisseur de services.

Les stratégies utilisées dans ce processus varient, mais elles comprennent souvent un examen du plan de services et une période au cours de laquelle les fournisseurs de

services précédents et nouveaux collaborent avec le client pour s'assurer que les personnes sont en mesure d'établir une relation avec le ou les nouveaux travailleurs.

6.11 Répertoire des ressources

Document qui identifie et décrit les programmes de logement, de subventions et de soutien qui comblent les logements vacants par l'entremise de l'accès coordonné (aiguillage des logements vacants). Il comprend les critères d'admissibilité propres à chaque ressource, afin d'assurer des correspondances appropriées lorsque des logements deviennent disponibles. En tant que sous-ensemble de la cartographie des systèmes, le Répertoire des ressources approfondit les informations recueillies en fournissant des renseignements plus détaillés qui éclairent le processus. Par exemple, chaque ressource qui comble ses logements vacants par l'entremise du système d'accès coordonné doit préciser le nombre d'unités, de subventions et de soutiens réservés au processus d'aiguillage aux logements vacants (c.-à-d. qu'aucun autre processus ne sera utilisé).

Les caractéristiques du Répertoire des ressources sont définies de façon plus détaillée ci-dessous.

Critères d'admissibilité

Exigences minimales qui doivent être satisfaites avant qu'une personne puisse être servie, y compris la manière dont ces exigences sont vérifiées.

Les critères d'admissibilité sont prédéterminés, documentés et utilisés pour filtrer les personnes figurant sur la Liste d'identificateurs uniques lorsqu'une place se libère, afin que les offres soient uniquement destinées aux personnes pouvant les accepter (c.-à-d. que la Liste d'identificateurs uniques est filtrée pour produire une Liste de priorités qui ne comprend que les personnes correspondant adéquatement aux critères de la ressource, aux profils des clients et aux priorités de la communauté).

Les critères d'admissibilité peuvent s'appliquer à un type de ressource (p. ex. tous les logements avec services de soutien) ou à un sous-ensemble plus restreint de ce type (p. ex. une unité dans un immeuble de logements avec services de soutien).

6.12 Jumelage pour combler les logements vacants et aiguillage

Désigne le processus visant à jumeler des personnes avec des logements vacants ouverts ou à venir figurant dans le Répertoire des ressources (unités, subventions et soutiens), en fonction des critères d'admissibilité des ressources ainsi que des profils des clients (forces, besoins, préférences et situations), puis à déterminer l'ordre des aiguillages selon les priorités communautaires. À la suite d'un aiguillage réussi et de l'acceptation d'une offre, le processus se conclut par l'emménagement dans un logement.

Les transitions peuvent comprendre des déménagements physiques (vers de nouvelles unités pour les personnes sortant de l'itinérance ou entre différentes unités pour les personnes à risque d'itinérance) et des changements liés aux subventions ou aux soutiens (nouveaux services ou ajustement du niveau ou du type de soutien offert).

Le processus prend fin lorsque la personne est logée. Si une personne reçoit une subvention ou le soutien d'un intervenant, mais demeure sans logement, le processus

se poursuit jusqu'à ce qu'elle soit effectivement logée (p. ex. dans le marché locatif privé ou dans un logement subventionné).

Le processus est collaboratif et soutenu par le Responsable du jumelage aux logements vacants, souvent en collaboration avec un groupe de gouvernance local et des fournisseurs de services de première ligne. L'objectif est de gérer efficacement les ressources, de respecter le choix des personnes et de renforcer la communication entre les partenaires travaillant à l'atteinte d'objectifs communs.

Il existe deux rôles principaux dans ce processus :

- **Jumeler des personnes à des logements vacants :** lorsqu'une ressource devient disponible, ce rôle soutient le processus de jumelage, de priorisation et d'aiguillage. Il s'agit généralement d'un rôle administratif plutôt que d'un rôle de prestation directe de services. Les tâches comprennent le filtrage et le tri de la Liste d'identificateurs uniques afin de créer une Liste de priorités (sous-ensemble de la Liste d'identificateurs uniques). Le jumelage est effectué en fonction des critères d'admissibilité des ressources, des profils des clients et des priorités communautaires. Les aiguillages sont effectués dans un ordre conforme à la politique locale de priorisation. La concertation de cas peut être utilisée pour discuter des personnes à aiguiller pour une offre et de la manière de soutenir les prochaines étapes de façon rapide et adaptée.
- **Réception des aiguillages dans le cadre du jumelage aux logements vacants :** divers fournisseurs de services peuvent recevoir des aiguillages issus du processus de jumelage aux logements vacants. Ils peuvent engager la totalité ou une partie de leurs ressources dans ce processus et faire partie du système de services aux personnes en situation d'itinérance, du marché locatif privé ou d'autres systèmes de services (p. ex. le système de santé ou de santé mentale).

Le processus de jumelage et d'aiguillage pour combler les logements vacants, attribuer des subventions et fournir des services de soutien est défini plus en détail ci-dessous.

Protocoles de jumelage aux logements vacants, de priorisation et d'aiguillage

La liste de protocoles suivante est utilisée pour le jumelage aux logements vacants, la priorisation et l'aiguillage :

- **Rôles et responsabilités :** décrit qui est responsable de chaque étape du processus, y compris la gestion des données.
- **Établissement des priorités :** précise comment les critères de priorisation sont utilisés pour déterminer la priorité relative d'une personne ou d'une famille sur la Liste de priorités (un sous-ensemble de la Liste d'identificateurs uniques) lorsque des places se libèrent. Cette étape consiste à générer une liste de clients (Liste d'identificateurs uniques), puis à filtrer et trier cette liste afin de créer une Liste de priorités.
- **Aiguillages :** précise les informations à transmettre lors de l'aiguillage d'une personne ou d'une famille ayant été jumelée.
- **Offres :** précise les informations à communiquer lorsqu'un fournisseur de services propose un logement vacant à une personne ou à une famille et soutient une prise de décision éclairée. Le choix est respecté et les offres peuvent être refusées sans conséquences.

- **Défis :** précise comment les préoccupations ou les désaccords concernant la priorisation et les aiguillages seront gérés, y compris les critères selon lesquels un aiguillage pourrait être refusé par un fournisseur de services à la suite d'un jumelage.
- **Gestion du Répertoire des ressources :** décrit les étapes permettant de suivre en temps réel la capacité, les transitions d'entrée et de sortie des unités, l'occupation et les charges de cas, les progrès liés aux aiguillages/offres, ainsi que les résultats en matière de logement.

Rapport sur les logements vacants

Liste des ressources comprises dans le Répertoire des ressources qui comportent un logement vacant, ouvert ou imminent.

Les fournisseurs de services avisent généralement le Responsable du jumelage aux logements vacants des places disponibles, lesquelles sont suivies par un administrateur (p. ex. à la réception d'un formulaire de notification de vacance) ou directement dans une base de données (p. ex. une table personnalisée ou un sondage dans le SGII/SISA).

Établissement des priorités

Le processus qui consiste à déterminer le statut relatif d'une personne ou d'un ménage (ordre de classement) sur la Liste de priorités (un sous-ensemble de la Liste d'identificateurs uniques) lorsqu'une ressource en matière de logement devient disponible.

Le processus est éclairé par des critères d'établissement des priorités prédéterminés et l'ordre dans lequel ils seront appliqués. Ces critères (filtres) sont appliqués après que la Liste d'identificateurs uniques a été filtrée pour créer une Liste de priorités, laquelle retire les personnes qui ne correspondent pas en fonction des critères d'admissibilité des ressources et des profils des clients. Par exemple, un client peut être inadmissible, ou la ressource peut ne pas offrir le niveau ou le type de soutien approprié, ou encore le client peut ne pas être intéressé par la place vacante.

Les approches courantes d'établissement des priorités comprennent l'utilisation fréquente des services, le niveau de vulnérabilité décroissant et la gestion universelle du système.

Par exemple, une communauté peut organiser ses ressources en trois niveaux de service : les subventions au loyer, le relogement rapide et le logement avec services de soutien. Lorsqu'une ressource en matière de logement devient disponible, différents critères d'établissement des priorités (filtres) pourraient être appliqués à la Liste de priorités pour chaque niveau, ce qui permet à différentes personnes d'être « priorisées » pour un aiguillage.

L'établissement des priorités aide les communautés à atteindre leurs cibles pour les résultats de base à l'échelle communautaire.

Politique et critères d'établissement des priorités

Une politique d'établissement des priorités est un document écrit qui identifie l'ordre dans lequel des critères spécifiques (filtres) sont appliqués à la Liste de priorités (un sous-ensemble de la Liste d'identificateurs uniques) pour déterminer qui reçoit une offre

lorsqu'un logement, une subvention ou un service de soutien devient disponible dans le Répertoire des ressources.

Les critères d'établissement des priorités peuvent s'appliquer à plus d'un type de ressources (p. ex. relogement rapide et logement avec services de soutien) ou à un seul type (p. ex. seulement les logements avec services de soutien). Les critères peuvent comprendre différents facteurs, y compris le degré du besoin (vulnérabilité), l'historique de logement, la durée de l'épisode d'itinérance actuel, la situation de vie actuelle, l'état de santé, la vulnérabilité à la victimisation, le type de ménage, le nombre d'enfants, la grossesse, l'âge, le statut de vétéran, et l'identité autochtone. Les critères peuvent être modifiés s'il est déterminé qu'un changement favorisera l'obtention des résultats escomptés à l'échelle de la communauté.

Approche fondée sur le niveau de vulnérabilité décroissant

Le niveau de vulnérabilité détermine la position relative (ordre de classement) d'une personne ou d'une famille sur la Liste de priorités (un sous-ensemble de la Liste d'identificateurs uniques). Les personnes sont classées de la plus grande vulnérabilité à la plus faible vulnérabilité, afin que celles ayant le niveau de besoin le plus élevé soient aiguillées en premier.

Approche fondée sur la fréquence d'utilisation des services

Le volume d'utilisation des services détermine la position relative (ordre de classement) d'une personne ou d'une famille sur la Liste de priorités (un sous-ensemble de la Liste d'identificateurs uniques). Les personnes sont classées de la plus grande utilisation des services à la plus faible utilisation des services, afin que celles ayant le plus grand recours aux services soient aiguillées en premier.

Approche fondée sur une liste restreinte

Gestion centralisée de la Liste de priorités (un sous-ensemble de la Liste d'identificateurs uniques). Par exemple, lorsqu'une ressource en matière de logement devient disponible, le Responsable de l'accès coordonné trie la Liste de priorités pour déterminer qui reçoit une offre, puis communique directement avec la personne ou le ménage pour faire l'offre ou prendre les dispositions nécessaires afin qu'un autre fournisseur de services effectue cette tâche. D'autres fournisseurs de services peuvent appuyer ce processus sur demande (p. ex. lorsqu'il existe une relation à partir d'interactions de service antérieures).

Gestion universelle du système

Différents facteurs sont utilisés pour déterminer la position relative d'une personne ou d'un ménage (ordre de classement) sur la Liste de priorités (un sous-ensemble de la Liste d'identificateurs uniques). Les facteurs pourraient inclure l'utilisation fréquente des services et le degré de besoin (vulnérabilité), par exemple.

Approche fondée sur la liste d'attente

L'ordre dans lequel les personnes sont desservies lorsqu'il y a plus de demandes que d'offres pour une ressource.

Lorsqu'un logement devient disponible, les listes d'attente peuvent être triées de différentes manières pour informer qui reçoit la prochaine offre, notamment par :

- Ordre chronologique (« premier arrivé, premier servi ») ;

- Ordre chronologique modifié, où une certaine partie des ressources sont offertes par le biais de l'établissement des priorités ;
- Ordre de priorité, où des critères prédéterminés sont utilisés pour filtrer la liste.

Remarque : Dans le cadre de Vers un chez-soi, lorsque des places se libèrent par l'entremise de l'accès coordonné, elles doivent être comblées en utilisant la priorisation, et la profondeur des besoins doit être prise en compte dans ce processus.

Chapitre 7 : Utilisation du SISA comme SGII

Ce chapitre décrit comment les communautés utilisent le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) comme système de données partagé ou comme système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII) dans le cadre de Vers un chez-soi. En plus de définitions pour le SISA et le SGII, il comprend des définitions propres au partage des données, aux fonctionnalités du SGII dans le SISA, à la configuration, à l'état du client (« actif » ou « inactif ») ainsi qu'au continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne.

7.1 Contexte d'un SGII et du SISA

Les définitions du SISA et d'un SGII, ainsi que l'équivalence du SISA et l'utilisation active d'un SGII sont décrites ci-dessous.

Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA)

Développé par le gouvernement du Canada en collaboration avec des communautés à travers le Canada, le SISA est un Système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII) qui est fourni gratuitement aux communautés et est conçu pour appuyer l'accès coordonné, l'approche axée sur les résultats et les activités opérationnelles quotidiennes des fournisseurs de services dans le secteur des services en itinérance. En tant que système complet de collecte de données et de gestion des cas, le SISA permet aux fournisseurs de services participants au sein d'une même communauté d'accéder, de recueillir et de partager des données locales sur l'itinérance, en s'assurant que les personnes et les ménages sont aiguillés vers les services appropriés de la manière la plus efficace possible.

Dans le cadre de Vers un chez-soi, l'utilisation du SISA est obligatoire pour toutes les Entités communautaires dans le cadre des volets de financement Communautés désignées, ainsi que pour les capitales territoriales relevant du volet Itinérance dans les territoires qui n'utilisent pas déjà un SGII équivalent.

Système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII)

Logiciel qui permet de recueillir des données à l'échelle des clients et de gérer l'information des fournisseurs de services au fil du temps au sein d'un système de services en itinérance. Le SISA est le SGII de Vers un chez-soi.

Un objectif clé de l'accès coordonné est de soutenir une réponse coordonnée à l'itinérance grâce à une meilleure qualité des données, afin que les fournisseurs de services et la communauté au sens large disposent des informations nécessaires pour servir efficacement les personnes. Un SGII joue un rôle essentiel à cet égard, car il permet aux fournisseurs de s'appuyer sur les plans de services existants lorsqu'ils travaillent avec les mêmes clients tout au long du processus d'accès coordonné, améliorant ainsi la cohérence des services offerts et l'efficacité de la prestation de services en réduisant les dédoublements. Par exemple, les coordonnées, les transactions de biens et services, les résultats d'évaluation et l'historique de logement peuvent être tenus à jour, ce qui signifie que les personnes n'ont pas à répéter leur histoire à différents fournisseurs de services au cours de leur parcours en logement, et que les utilisateurs n'ont pas à saisir les mêmes données plus d'une fois, leur permettant ainsi de consacrer davantage de temps aux clients.

Par exemple, lorsque des refuges utilisent le même SISA, avec le consentement des personnes, les informations peuvent être partagées entre eux. Si une personne séjourne dans plus d'un refuge au sein de la communauté, il n'est pas nécessaire de répéter les mêmes informations lors des admissions ni pour les intervenants de saisir à nouveau les mêmes données.

Les communautés utilisent les données du SISA pour mieux comprendre les tendances clés liées à l'itinérance et adapter leurs interventions. Un SGII comme le SISA soutient également une approche axée sur les résultats, car il peut générer des données de qualité, propres à la personne, afin de suivre les progrès réalisés par rapport aux cibles locales de réduction de l'itinérance et de cerner les lacunes à l'échelle du système (p. ex. en comparant la demande et l'offre de logements et de ressources connexes dans une communauté).

Lorsque les services sont hautement coordonnés et que les intervenants utilisent le même système de données pour consigner leurs interactions de service en temps opportun, les communautés ont accès à des données fiables et dignes de confiance. Ces données peuvent être utilisées pour orienter les actions en matière d'élaboration de politiques, de planification des programmes, de gestion du rendement, de stratégies d'investissement ou de prestation de services. De nombreuses données probantes dans le secteur démontrent qu'avec une approche coordonnée reposant sur un SGII comme le SISA, les communautés peuvent réaliser des progrès concrets vers l'objectif de rendre l'itinérance rare, de courte durée et non récurrente.

Pour plus d'information sur le SISA, veuillez consulter la Trousse d'outils du SISA sur la Plateforme d'apprentissage sur l'itinérance : guide de mise en œuvre, guide d'installation, guide de configuration et guide de l'utilisateur.

Équivalence au SISA

Un SGII équivalent au SISA doit répondre à toutes les exigences suivantes :

- Utilisation préalable du SGII (fonctionnement d'un SGII établi avant de recevoir du financement dans le cadre de Vers un chez-soi);
- Permet aux fournisseurs de services de participer à l'accès coordonné et d'utiliser les données recueillies pour produire une Liste d'identificateurs uniques et pour rendre compte des résultats dans le cadre de l'approche axée sur les résultats;
- Capacité de recueillir et stocker des données en toute sécurité afin d'empêcher tout accès non autorisé;
- Capacité de recueillir et d'exporter les mêmes champs de données obligatoires à Logement, Infrastructure et Collectivités Canada (LICC) chaque trimestre, de la même manière sécuritaire que le SISA (p. ex. les données sont chiffrées et anonymisées);
- Possibilité de modifier les champs de données obligatoires si les champs de données sont mis à jour.

Utilisation active d'un SGII/du SISA

Utilisation régulière du logiciel, y compris les activités suivantes :

- Gérer les données sur les clients et les fournisseurs de services, documenter les opérations de service et suivre les interactions avec le système d'accès coordonné;
- Intégrer son utilisation dans les flux de travail quotidiens et actualiser régulièrement les données;
- Favoriser l'exactitude des données en adoptant des pratiques uniformes d'entrée des données et de vérification;
- Utiliser les données à l'échelle du système pour mesurer l'itinérance active et effectuer le suivi des résultats communautaires;
- Utiliser les données pour orienter l'élaboration de politiques, la planification des programmes, la gestion du rendement, les stratégies d'investissement ou la prestation des services.

Dans le cadre de Vers un chez-soi, l'utilisation active du logiciel comprend la production de données pour une Liste d'identificateurs uniques afin de répondre aux exigences de l'accès coordonné, ainsi que la production de données en s'appuyant sur la Méthodologie canadienne pour la production de rapports sur les résultats, afin de satisfaire aux exigences de l'approche axée sur les résultats et du Rapport sur les résultats communautaires.

7.2 Partage des données

Les systèmes d'accès coordonné dépendent du partage d'information entre les fournisseurs de services. Bien que les personnes demeurent propriétaires de leurs renseignements personnels, les fournisseurs de services et les Entités communautaires sont responsables d'en assurer la protection.

Les ententes et les outils qui aident à régir le partage des données dans le SISA sont définis plus en détail ci-dessous.

Entente de transmission de données

Entente entre l'Entité communautaire et Logement, Infrastructure et Collectivités Canada (LICC) qui décrit les rôles et les responsabilités des deux parties et qui autorise LICC à recueillir certains champs de données non directement identifiables.

Entente communautaire de partage de données

Entente entre l'Entité communautaire et ses fournisseurs de services participant au SGII qui décrit les rôles et les responsabilités des deux parties, et comprend de l'information sur quels renseignements est partagée et les raisons pour lesquelles ils le sont.

Entente de confidentialité et d'utilisation

Afin d'accéder au SISA, les utilisateurs pourraient être tenus de signer un contrat juridique appelé « entente de confidentialité et d'utilisation », qui décrit les modalités d'utilisation du SISA, ainsi que les responsabilités des utilisateurs en matière de protection des renseignements sur les clients.

Formulaire de consentement

Il s'agit d'une entente, entre le fournisseur de services et le client, qui décrit le consentement à la collecte, à la conservation et au partage de certains points de données du client.

Types de consentements dans le SISA

Au sein du SISA, il y a divers types de consentements qui peuvent être attribués à un client, notamment :

- **Refus de partager :** les renseignements d'un client ne seront pas partagés avec les autres fournisseurs de services dans le SISA. Les renseignements d'un client ne seront pas partagés avec d'autres fournisseurs de services dans le SISA, et ses renseignements personnels ne peuvent être consultés que par le personnel associé au fournisseur de services qui a créé le dossier du client. Ce type de consentement ne peut être sélectionné qu'au moment de la création d'un nouveau client.
- **Explicite :** les renseignements d'un client seront partagés entre tous les fournisseurs de services du regroupement.
- **Explicite + Accès coordonné :** un client ayant des consentements actifs de type explicite et d'Accès coordonné peut apparaître sur la Liste d'identificateurs uniques générée dans le module d'Accès coordonné, s'il répond aux critères requis (p. ex. état du client actif). Lors de la création d'un nouveau client, les utilisateurs peuvent créer des enregistrements de consentement « Explicite + Accès coordonné » en sélectionnant le type de consentement « Explicite + Accès coordonné ».
- **Hérité :** les renseignements d'un client seront partagés entre tous les fournisseurs de services du regroupement. Ce type de consentement peut être sélectionné pour les clients dont l'âge est inférieur à l'âge minimal de consentement défini dans les paramètres du regroupement.

Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Processus utilisé afin de déterminer comment les processus opérationnels et la configuration logicielle pourraient avoir une incidence sur la vie privée d'un client.

La réalisation d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée vise à s'assurer que les problèmes relatifs à la vie privée sont cernés, atténués ou résolus. En général, les évaluations sont effectuées pendant la phase de planification de la mise en œuvre, avant le lancement.

7.3 Fonctionnalités d'un SGII dans le SISA

Les principales caractéristiques du SISA qui ont trait à son utilisation en tant que SGII sont définies plus en détail ci-dessous.

Instance

Une instance est une installation d'une application de SGII sur un serveur donné. Une communauté peut avoir une ou plusieurs instances à des fins distinctes (p. ex. production, formation, essais, etc.).

Regroupement

Fonctionnalité qui permet d'isoler les données des clients de certains fournisseurs de services du SISA. Les fournisseurs de services du SISA ne peuvent consulter que les données dans leur regroupement désigné.

Modules

Composantes clés du SISA qui sont organisées par fonctions ou types semblables de transactions de service (p. ex. gestion de cas, Placement en logement, Répertoire des services ou Banque alimentaire).

Tableaux personnalisés

Module du SISA qui génère et personnalise les dossiers pour les fournisseurs de services du SISA dont les besoins vont au-delà des fonctions par défaut de l'application.

Tables de recherches

Fonctionnalité permettant aux utilisateurs du SISA d'ajouter, de modifier ou de retirer des valeurs qui apparaissent dans les menus déroulants.

Environnement de production

Instance du SISA utilisée pour son usage opérationnel prévu (p. ex. où les utilisateurs saisissent des données réelles sur les clients dans le système).

Fonction d'exportation trimestrielle

Fonctionnalité du SISA qui permet le partage de données cryptées et anonymes avec le gouvernement du Canada.

Pour savoir quelles données sont exportées, consultez l'Entente de transmission des données signée avec le gouvernement du Canada.

Environnement d'essai

Instance du SISA où les Responsables du SISA peuvent tester de nouvelles versions sans risque d'impacter les opérations quotidiennes. Une fois les essais terminés, l'environnement de production du SISA est mis à jour vers la nouvelle version.

Version

État unique du logiciel SISA qui reflète des changements dans le code du logiciel, ajoutant de nouvelles fonctionnalités ou corrigeant des bogues. Les versions sont désignées par des numéros (p. ex. SISA 61.1).

7.4 Configuration du SISA

Les termes relatifs à la configuration sont définis ci-dessous.

Fournisseurs de services du SISA

Configuration d'un « ensemble de services » organisé et logique offerts aux personnes dans un système de services en itinérance. La saisie de données et la création de dossiers dans le SISA reposent essentiellement sur le fournisseur de services du SISA auquel les utilisateurs sont connectés. Les renseignements sur les clients sont partagés entre les travailleurs d'un fournisseur de services du SISA et entre les fournisseurs de services du SISA en fonction des droits des utilisateurs. Ces derniers sont accordés aux utilisateurs en fonction du rôle qu'ils jouent dans leur organisme et du rôle que l'organisme joue dans le système d'accès coordonné.

Fournisseur de services primaire du SISA

Fournisseur de services du SISA dont les droits ont été configurés pour modifier les champs obligatoires et les valeurs d'une table de recherche d'un autre fournisseur de services du SISA qui relèvent de lui dans la liste des fournisseurs de services. Dans ce contexte, ce dernier est appelé fournisseur de services secondaire du SISA.

Fournisseur de services secondaire du SISA

Fournisseur de services du SISA dont les droits ont été configurés pour ne pas avoir la capacité de modifier les champs obligatoires ou les valeurs d'une table de recherches puisque ce droit a été accordé à un fournisseur de services primaire au-dessus de lui dans la liste des fournisseurs de services du SISA.

Liste des fournisseurs de services du SISA

Liste retrouvée dans le module « Administration » qui montre comment les fournisseurs de services du SISA sont liés les uns aux autres (c.-à-d. les relations entre les fournisseurs de services primaires et secondaires).

Droits d'utilisateurs

Fonction du SISA qui appuie la protection des renseignements sur les clients en veillant à ce que les utilisateurs du SISA ne puissent accéder qu'aux modules et aux renseignements sur les clients nécessaires pour faire leur travail. Les droits spécifient si un utilisateur peut voir, modifier, répertorier ou supprimer des données dans les modules ou les champs de données auxquels il peut accéder. Les droits sont accordés aux utilisateurs en fonction d'un certain nombre de facteurs, notamment le rôle qu'ils jouent dans leur organisme et le rôle que cet organisme joue dans le flux de travail de l'accès coordonné.

Modèles de droits

Fonctionnalité permettant à un Administrateur du SISA d'appliquer les mêmes droits d'accès à plusieurs utilisateurs qui ont besoin d'accéder aux mêmes modules ou champs de données pour accomplir leurs tâches (p. ex. lorsqu'ils occupent le même rôle au sein de leur organisation ou dans le flux de travail local de l'accès coordonné).

Lorsqu'un ***modèle de droits*** permet à un utilisateur du SISA de consulter les données de gestion des clients d'un Fournisseur de services du SISA autre que celui auquel il est actuellement connecté, il peut être considéré comme un « modèle de partage ». Selon le contexte d'utilisation, les communautés peuvent également désigner ce concept comme un ***modèle de droits secondaires***, un modèle de droits externes ou un modèle de droits en lecture seule.

Modèle de droits principaux

Droits d'utilisateur qui permettent à l'utilisateur du SISA de consulter les données l'accès aux modules et aux champs de données dont les utilisateurs du SISA ont besoin pour effectuer leur travail.

Modèle de droits secondaires

Droits d'utilisateur qui permettent l'accès aux données partagées dans le système, permettant aux utilisateurs du SISA de collaborer entre eux afin de soutenir des clients communs.

Programmes du SISA

Une « étiquette » appliquée aux transactions d'un client dans la base de données, afin que les clients puissent être regroupés par catégorie spécifique aux fins de rapports sur les résultats.

Les programmes du SISA peuvent regrouper les transactions entre les travailleurs d'un fournisseur de services du SISA et entre les fournisseurs de services du SISA, comme l'illustrent les exemples ci-dessous :

- **Services de refuges et besoins liés au séjour :** moyen d'identifier les personnes qui entreprennent leur propre recherche de logement par rapport à celles qui ont besoin d'une aide plus intensive pendant leur séjour en refuge ; moyen d'indiquer quand les programmes pour les jeunes ont été offerts ; ou moyen d'identifier les séjours dans des refuges liés à une crise ou à une catastrophe naturelle en particulier par rapport aux séjours qui font partie des programmes réguliers de refuges d'urgence.
- **Biens et services par la même source :** services qui comprennent notamment des arriérés au loyer financés par Vers un chez-soi et des services de redirection de refuges financés par la province.
- **Ressources en matière de logement et connexes financées par la même source :** gestionnaires de cas qui reçoivent du financement dans le cadre de Vers un chez-soi au sein d'une équipe de relogement rapide et des logements avec services de soutien dans un immeuble, financés par la province.

7.5 État du client dans le SISA

Façon d'identifier les clients dans le SISA en fonction de leur niveau actuel de mobilisation à l'égard du système de services en itinérance.

À tout moment, l'état des clients peut être marqué comme étant « actif », « inactif », « archivé » ou « décédé ». Les états des clients marqués comme étant « actif » et « inactif » sont automatiquement attribués par le SISA, tandis que les états « archivé » et « décédé » sont attribués manuellement par les utilisateurs.

Les termes liés à l'état du client sont définis ci-dessous.

Seuil d'inactivité du SISA (90 jours

Le nombre maximal de jours pendant lesquels un client peut conserver son état de client « actif » après sa dernière interaction avec le système de services en itinérance (tel qu'enregistré dans le SISA). Le seuil est fixé à 90 jours et ne peut pas être modifié.

Conformément au seuil d'inactivité du SISA, les clients inclus dans la Liste d'identificateurs uniques ont eu une interaction de service (telle qu'enregistrée dans le SISA) au cours des 90 derniers jours.

Tableau des services du SISA

Liste des opérations qui rendent automatiquement un client actif dans le SISA ou maintiennent son statut actif en fonction de la date de début du service ou de l'activité, sauf dans les cas où les services demeurent ouverts. Dans ces situations, le client demeure actif jusqu'à 90 jours après la fin du service.

Les opérations suivantes affectent l'état du client (le maintiennent « actif ») :

- **Admissions :** le client a une admission ouverte dans un refuge.
- **Rendez-vous :** le client a un rendez-vous (le suivi est consigné comme ayant été effectué.
- **Évaluations :** e client a fait l'objet d'une évaluation (SPDAT, VI-SPDAT, VAT).

- **Registre des appels et des visites :** le client a un appel ou une visite consignés.
- **Gestion de cas :** le client a un objectif de gestion de cas ouvert.
- **Consentement :** le client a un consentement enregistré.
- **Redirection :** le client a fait l'objet d'une tentative de redirection.
- **Banques alimentaires :** le client a une opération liée à une banque alimentaire.
- **Biens et services :** le client a une opération de biens et services.
- **Activités de groupe :** le client est identifié comme participant à une activité de groupe.
- **Prévention de la perte de logement :** le client a un dossier ouvert de prévention de la perte de logement.
- **Placement en logement :** le client a un placement en logement ouvert.
- **Administration de médicaments :** des médicaments ont été remis au client.
- **Restriction de services :** le client fait l'objet d'une restriction de services.
- **Entreposage :** le client a un article entreposé.
- **Sondages :** un sondage a été réalisé auprès du client.
- **Refus :** le client a fait l'objet d'un refus de service.

État du client actif

Désigne les clients qui ont des interactions de services (documentées dans le SISA) dans le délai fixé par le seuil d'inactivité du SISA.

État du client inactif

Désigne les clients qui ont des interactions de services (documentées dans le SISA) en dehors de la période fixée par le seuil d'inactivité du SISA.

État du client archivé

Désigne les clients qui ont été inactifs pendant une période prolongée, tel que défini par la politique de conservation des données de la communauté.

Dans le SISA, les clients archivés ne sont pas inclus dans la Liste d'identificateurs uniques. Ils sont visibles dans la fonction de recherche archivée de la Liste des clients et leurs données seraient incluses dans tous les rapports historiques applicables (p. ex. rapports d'occupation des refuges).

État du client décédé

Désigne les clients décédés.

Dans le SISA, les clients décédés ne sont pas inclus dans la Liste d'identificateurs uniques. Ils sont visibles dans la fonction de recherche des personnes décédées sur la Liste des clients et leurs données seraient incluses dans tous les rapports historiques applicables (p. ex. rapports d'occupation des refuges).

7.6 Continuum de logement (Vers un chez-soi/Méthodologie canadienne)

Le continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne est défini ci-dessous. Un tableau sommaire de ces renseignements est présenté à **l'annexe D**, et une version plus détaillée qui tient compte également de l'accès coordonné est présentée à l'**annexe E**.

Statut de logement dans le SISA

Le SISA attribue automatiquement aux clients l'un des statuts de logement suivants :

1. En situation d'itinérance;
2. Logé;
3. Établissement public;
4. Logement transitoire;
5. Inconnu.

Dans le SISA, le « continuum de logement de Vers un chez-soi » peut être consulté sous l'onglet « Continuum de logement » dans le menu « Administration ». À noter que les administrateurs du SISA peuvent modifier les statuts de logement de « établissement public » et « logement transitoire », afin que les personnes ayant ce statut puissent être considérées comme étant « En situation d'itinérance » ou « Logées ».

Le SISA utilise le type de logement associé aux dossiers de l'historique de logement ou des admissions pour attribuer automatiquement un état de logement à un client.

Les personnes qui ont un statut de logement comme étant en « Établissement public » et en « Transition » sont incluses dans la Liste d'identificateurs uniques générée par défaut dans le module « Accès coordonné » du SISA, si elles ont également un état de client actif et un dossier de consentement « Explicite + Accès coordonné » actif. Cela dit, ces jours ne comptent pas dans le calcul fédéral de l'itinérance ou de la chronicité.

Types de logements dans le SISA

Les types de logements compris par défaut dans le SISA sont définis ci-dessous.

- En situation d'itinérance : Refuge d'urgence
- En situation d'itinérance : Refuge d'urgence pour victimes de violence familiale
- En situation d'itinérance : Immeuble abandonné
- En situation d'itinérance : Campement/Emplacement de camping
- En situation d'itinérance : Logement improvisé/rue
- En situation d'itinérance : Véhicule
- En situation d'itinérance : D'un sofa à l'autre — Demeure temporairement chez les autres
- En situation d'itinérance : Auberge
- En situation d'itinérance : hôtel/motel
- En situation d'itinérance : YMCA/YWCA
- Établissement public : Établissement correctionnel
- Établissement public : Centre de désintoxication
- Établissement public : Hôpital — médical
- Établissement public : Hôpital — psychiatrique
- Établissement public : Centre de rétablissement/traitement
- Logement transitoire : Maison de transition
- Logement transitoire : Logement de transition
- Logement transitoire : maison pour victimes de violence familiale
- Logé : Coopérative de logement
- Logé : Dans une famille d'accueil

- Logé : Foyer de groupe
- Logé : Acquisition d’une maison
- Logé : Logé dans la maison/appartement familial
- Logé : Logement dans une réserve
- Logé : Fournisseur de logement autochtone
- Logé : Logement militaire
- Logé : Loyer au prix courant
- Logé : Loyer au prix courant avec subvention locative
- Logé : Centre de soins résidentiels
- Logé : Chambre dans une maison
- Logé : Maison de chambres
- Logé : Suite secondaire
- Logé : Occupation d’une chambre individuelle
- Logé : Logement social/communautaire
- Logé : Logement avec services de soutien

Chapitre 8 : Cadre de données et approche axée sur les résultats

Ce chapitre décrit l'approche axée sur les résultats dans le cadre de Vers un chez-soi, dans le contexte du cadre national de données dirigé par LICC. Ce chapitre définit l'approche axée sur les résultats, les « niveaux » de données sur l'itinérance (spécifique à la personne, au niveau des services et sur le plan du système), ainsi que les termes en lien à la qualité des données, leur disponibilité et leur utilisation. Il définit également la Liste d'identificateurs uniques et la Liste de priorités dans le contexte d'un système d'accès coordonné et, finalement, les termes en lien aux processus et aux outils de gestion de données.

8.1 Qu'est-ce que le Cadre et la trousse d'amélioration des données sur l'itinérance?

Ensemble, le Cadre et la trousse d'amélioration des données sur l'itinérance renforcent la façon dont les données sur l'itinérance sont recueillies, gérées et utilisées dans les communautés.

Cadre d'amélioration des données sur l'itinérance

Le Cadre est une structure directrice qui définit les concepts, principes et domaines d'action clé pour améliorer la qualité, la disponibilité et l'utilisation des données sur l'itinérance. Il permet aux communautés de mieux comprendre les tendances et de soutenir les efforts de prévention et de réduction de l'itinérance.

Trousse d'amélioration des données sur l'itinérance

La Trousse est un ensemble d'outils pratiques et d'orientations conçus pour aider les communautés à cerner les lacunes en matière de qualité des données et à prendre des mesures ciblées pour améliorer la façon dont les données sur l'itinérance sont recueillies, gérées et utilisées.

8.2 Qu'est-ce que l'approche axée sur les résultats?

L'approche axée sur les résultats vise à améliorer la réponse globale à l'itinérance en utilisant des données nominatives pour suivre les progrès à l'échelle communautaire ou systémique. Le succès de la réponse globale n'est pas mesuré uniquement par le nombre d'activités ou de services offerts; il repose plutôt sur les résultats et les impacts, tels que la prévention et la réduction de l'itinérance, et l'objectif de rendre l'itinérance rare, brève et non récurrente.

Dans le cadre de Vers un chez-soi, les communautés utilisent cette approche pour :

- cerner ce qui fonctionne, les lacunes de services et les améliorations nécessaires en s'appuyant sur des données fiables et crédibles;
- fixer des objectifs et mesurer les progrès réalisés sur des résultats clés (p. ex. diminution des entrées dans l'itinérance, des retours à l'itinérance et de l'itinérance chronique);
- prendre des décisions fondées sur des données probantes plutôt que sur des hypothèses ou des informations anecdotiques.

Les termes spécifiques liés à l'approche axée sur les résultats sont définis ci-dessous.

Approche axée sur les résultats

Une approche axée sur les données pour prévenir et réduire l'itinérance où les organismes locaux et les fournisseurs de services collaborent pour atteindre les résultats communautaires et atteindre les cibles de réduction de l'itinérance à l'aide de données propres à la personne. Des données fiables et dignes de confiance sont utilisées pour l'Accès coordonné, pour la reddition de comptes des résultats, ainsi que pour élaborer des stratégies visant la prévention et la réduction de l'itinérance.

Dans le cadre de Vers un chez-soi, l'approche axée sur les résultats comporte six composantes principales :

- **L'unicité des données :** les données sur l'itinérance sont propres à chaque personne (p. ex. les personnes en situation d'itinérance ne sont incluses qu'une seule fois dans l'ensemble de données, après l'obtention du consentement).
- **La cohérence des données :** les données sont collectées à l'aide du SISA (ou d'un SGII équivalent et existant) afin de générer une Liste d'identificateurs uniques pour l'accès coordonné et les rapports sur les résultats.
- **L'actualité des données :** les données sont à jour (en temps réel) et facilement accessibles à tout moment.
- **L'intégralité des données :** les données contiennent tous les renseignements pertinents et nécessaires pour l'accès coordonné et les rapports sur les résultats.
- **L'exhaustivité des données :** les données donnent un portrait de l'itinérance dans la communauté.
- **L'utilisation des données :** les données servent à établir des bases de référence, fixer des cibles de réduction de l'itinérance et suivre les progrès réalisés pour chacun des résultats de base de Vers un chez-soi. De façon plus générale, les données sont également utilisées pour éclairer l'élaboration des politiques, la planification des programmes, la gestion des performances, les stratégies d'investissement et la prestation de services.

Soulignons que l'exhaustivité, la cohérence, l'intégralité, l'actualité et l'unicité sont des aspects de la qualité des données.

Résultats à l'échelle de la communauté

Dans le cadre de Vers un chez-soi, les communautés s'efforcent d'atteindre des résultats de base communautaires pour réduire :

- L'itinérance en général ;
- Les nouvelles entrées dans l'itinérance ;
- Les retours à l'itinérance ;
- L'itinérance chez les Autochtones ;
- L'itinérance chronique.

Les communautés peuvent utiliser les données du SISA pour suivre ces tendances clés, y compris les progrès réalisés dans l'atteinte des cibles pour chacun des résultats de base.

Réponse à l'itinérance axée sur les données

Approche qui considère l'itinérance comme un problème complexe, mieux abordé en utilisant la puissance des données sur l'itinérance de qualité spécifiques à la personne.

Cette approche axée sur les données est un processus qui est dirigé par la gouvernance locale et appuyée par la mobilisation des partenaires communautaires à chaque étape du processus. Dans le cadre de Vers un chez-soi, l'approche axée sur les données est présente au travers l'approche axée sur les résultats.

Plus précisément, le fait d'être axé sur les données fait référence à la pratique consistant à recueillir des données propres à la personne exhaustive, les garder à jour et assurer leur intégralité en tout temps, les analyser pour cerner les tendances et les utiliser pour prendre des décisions éclairées. Grâce à cette approche, les communautés peuvent se servir régulièrement des données pour clarifier les mesures les plus susceptibles de prévenir et de réduire l'itinérance, y compris celles qui aident à améliorer la coordination des services, les efforts de prévention, les placements en logement et la qualité des données.

L'objectif est de rendre l'itinérance **rare, brève et non récurrente**. Pour atteindre cet objectif, les communautés peuvent rechercher des modèles dans leurs données pour :

- **Comprendre l'itinérance actuelle dans la communauté.** Développer une bonne compréhension de toutes les personnes en situation d'itinérance est un processus d'amélioration continue. Dès lors, cela dépend de la collaboration et exige des efforts. Cela est également essentiel. Si on ne sait pas qui est en situation d'itinérance dans la communauté et qu'on ne connaît pas l'historique de logement, l'état de santé et les besoins en matière de logement et de services des personnes, et les renseignements démographiques clés (p. ex. identité raciale, s'ils s'identifient ou non comme Autochtones), il est impossible de savoir si toutes ces personnes sont servies de façon appropriée et s'il y a des lacunes qui peuvent être réglées par le système de services en itinérance ou les systèmes de service plus vastes.
- **Savoir combien de fois les personnes se désengagent et se réengagent dans le système de services en itinérance tout en étant encore en situation d'itinérance.** Le fait de savoir si le statut d'une personne est souvent « inactif » (en raison de la perte de contact) permet de déterminer si elles sont exclues par erreur du processus d'accès coordonné. On pourrait supposer que les personnes inactives après un certain temps n'ont plus besoin ou ne veulent plus faire appel aux services offerts au moyen du système d'accès coordonné. Toutefois, ceci n'est peut-être pas le cas. Il se peut qu'elles ne soient pas en mesure d'entrer en contact avec un(e) travailleur(euse) ou que les services offerts ne répondent pas à leurs besoins ou à leurs préférences.
- **Réduire les entrées dans l'itinérance.** Les données recueillies à partir des points d'accès montrent combien de personnes étaient « nouvelles dans le système » (ou « nouvellement identifiées »). Il est essentiel de savoir d'où les personnes ont été aiguillées ou où elles séjournaient dans les jours précédents immédiatement après leur prise de contact avec un point d'accès pour éclairer les efforts de prévention futurs. Les données sur les entrées dans l'itinérance peuvent également indiquer si les personnes étaient en situation d'itinérance depuis un certain temps, mais n'ont seulement été mises en contact avec le système que récemment. Si cela se produit régulièrement, cela peut être un signe que les points d'accès existants ont des lacunes et n'atteignent pas certaines personnes.

- **Augmenter les sorties de l'itinérance.** Le fait d'en savoir plus sur les emménagements dans les logements est un élément essentiel du processus d'amélioration de la qualité des données. Les communautés peuvent faire le suivi du nombre de personnes qui sont en mesure d'obtenir un logement par moyen de l'accès coordonné (avec ou sans subventions et services de soutien), le temps nécessaire, en moyenne, pour franchir les étapes du processus (p. ex. le nombre de jours entre la première prise de contact et la rencontre avec un travailleur, ou le nombre de jours entre le moment où la personne est prête à emménager) ou la durée pendant laquelle les personnes ont été en mesure de conserver leur logement après leur emménagement. Elles peuvent également faire le suivi du type de logement où les personnes vont plus ou moins souvent, et des conditions qui ont contribué aux emménagements par rapport aux retours à l'itinérance. Ces renseignements aident à déterminer les processus ou les approches qui fonctionnent bien, pour qui et où les communautés pourraient vouloir apporter certains changements.
- **Améliorer la qualité des données.** La qualité des données exige une bonne gouvernance, ainsi que des politiques et des protocoles qui soutiennent de meilleures pratiques en matière de gestion des données. L'information doit être tenue à jour, en particulier pour l'historique de logement. Cerner des problèmes de qualité des données devrait devenir une pratique courante, et les mesures à pendre devraient suivre. Par exemple, si les communautés constatent que de nombreuses personnes viennent de situations de logement « inconnues » ou s'y dirigent, une prochaine étape pourrait consister à organiser une formation à l'intention des utilisateurs du SISA sur la façon de vérifier si l'historique de logement est à jour, puis à les inviter à régulièrement mettre les fichiers à jour.

En fin de compte, le fait d'être axé sur les données signifie que les communautés mesurent, surveillent et partagent les données d'une manière qui les aide à savoir si elles sont sur la bonne voie pour atteindre leurs objectifs ou si elles doivent corriger leur parcours.

8.3 Les niveaux de données sur l'itinérance

L'utilisation des données pour prévenir et réduire l'itinérance nécessite que différents niveaux de données soient disponibles pour les utilisateurs finaux, notamment les données propres à la personne, sur le plan du système et à l'échelle des services. Il est à noter que la qualité de chaque niveau de données dépend de la qualité des données au niveau précédent. En d'autres termes, avoir des données de qualité à l'échelle pancanadienne dépend de la qualité des données sur le plan des systèmes recueillies à l'échelle communautaire.

Chaque niveau de données sur l'itinérance est défini ci-dessous.

Données propres à la personne sur l'itinérance

Un ensemble de données qui comprend des informations sur des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ayant interagi avec le système (actuellement ou par le passé), et pour lesquelles les données ont été recueillies avec consentement. Les données propres à la personne sont parfois appelées « données nominatives », où l'identifiant unique est un nom. En plus d'un identifiant unique, l'ensemble de données comprend généralement des informations sur l'historique d'itinérance et de logement

des personnes, ainsi que sur leur santé, leurs besoins en matière de logement et de services, et d'autres caractéristiques démographiques clés.

Les données propres à la personne sont nécessaires pour suivre les résultats aux échelles individuelles, des services et des systèmes, ainsi qu'aux échelles provinciale, territoriale et pancanadienne.

Plus précisément, un ensemble de données propres à la personne est utilisé pour suivre les entrées et les sorties en itinérance à l'échelle communautaire ou des systèmes, y compris la production de rapports sur les résultats dans le cadre de Vers un chez-soi (réduction de l'itinérance dans son ensemble, nouvelles entrées, retours, itinérance chez les Autochtones et itinérance chronique) dans le cadre de l'approche axée sur les résultats.

Données à l'échelle des services

Les données au niveau des services comprennent les données propres à la personne qui sont agrégées en fonction d'un ou de plusieurs fournisseurs de services, comme un refuge d'urgence ou un fournisseur de logement avec services de soutien.

Ce niveau de données fournit des informations relatives à un ou plusieurs fournisseurs de services spécifiques. Il peut être utilisé pour suivre les progrès vers les résultats au niveau de la communauté ou des systèmes.

Données sur le plan des systèmes

Les données sur les systèmes comprennent les données propres à la personne qui sont agrégées en fonction des fournisseurs de services qui prennent part dans le système des services en itinérance.

Ce niveau de données fournit des informations au-delà d'un fournisseur de services. Il peut être utilisé pour suivre les progrès vers l'atteinte des résultats au niveau de la communauté ou des systèmes, ainsi qu'éclairer l'élaboration de politiques et de programmes, la planification et l'affectation des ressources au niveau de la communauté. Les données sur le plan du système peuvent être organisées comme suit :

- **Par communauté** — données agrégées par région géographique précise (p. ex. communauté entière, emplacements connus au sein d'une communauté, échantillon de quartiers ou approche mixte).
- **Par province ou territoire** — données agrégées à l'échelle provinciale ou territoriale.
- **À l'échelle pancanadienne** — données agrégées à l'échelle pancanadienne.

8.4 Qualité, disponibilité et utilisation des données

Dans le cadre de Vers un chez-soi, du soutien est offert aux communautés pour améliorer la disponibilité, la qualité et l'utilisation des données afin de prévenir et de réduire l'itinérance. Cette section définit les cinq dimensions de la qualité des données (exhaustivité, cohérence, intégralité, actualité et unicité), ainsi que la qualité, la disponibilité et l'utilisation des données.

Chacun de ces termes est défini ci-dessous.

Qualité des données

Mesure du degré auquel les données répondent à la norme pour leur utilisation prévue. Les éléments de « qualité » comprennent :

- L'exhaustivité;
- La cohérence;
- L'intégralité;
- L'actualité;
- L'unicité.

Exhaustivité des données (données exhaustives)

Données qui capturent l'ensemble d'un système, y compris la diversité des personnes, des programmes et des interactions de services nécessaires pour refléter de manière fidèle les conditions réelles.

Cohérence des données (données cohérentes)

Données qui produisent les mêmes résultats dans différents rapports et au fil du temps. L'utilisation d'une « source unique de vérité » favorise une plus grande cohérence des données (p. ex. en utilisant uniquement le SGII/SISA pour la collecte et la gestion des données sur l'itinérance).

Intégralité des données (données complètes)

Données dans lesquelles tous les éléments requis sont renseignés pour les dossiers existants, sans informations manquantes ni incomplètes.

Actualité des données (données opportunes)

Données qui sont mises à jour au moment opportun et disponibles lorsqu'elles sont nécessaires.

Unicité des données (données uniques)

Données où chaque personne est représentée une seule fois dans l'ensemble de données.

Disponibilité des données (données accessibles)

Données qui peuvent être utilisées au moment, à l'endroit et de la manière requises.

Utilisation des données

Fait référence aux situations où les données sont analysées et utilisées pour éclairer l'action.

8.5 La qualité des données et l'approche axée sur les résultats

Dans le cadre du programme Vers un chez-soi, l'approche axée sur les résultats s'articule autour de six composantes de base qui correspondent aux aspects de qualité des données et à la définition de l'utilisation des données.

Chaque composante est définie ci-après.

Approche axée sur les résultats : Exhaustivité

L'exhaustivité est une composante de la qualité des données. Cela fait référence au fait d'avoir un ensemble de données qui reflète fidèlement l'itinérance dans la communauté. Par exemple, le fait d'avoir des données exhaustives signifie que l'ensemble de données comprend toutes les personnes, actuellement en situation d'itinérance, qui ont interagi

avec le système. L'ensemble de données fournit donc une énumération « réelle » de l'itinérance.

Pour évaluer l'exhaustivité de leur ensemble de données, les communautés peuvent vérifier s'il comprend tous les types de ménages et groupes de population, les personnes qui ont pris contact avec le système dès la perte de leur logement, les personnes qui reçoivent des services d'une série de fournisseurs du système de services en itinérance et les personnes qui sont en situation d'itinérance chronique.

Dans le cadre de Vers un chez-soi, les données exhaustives doivent comprendre :

- Tous les types de ménages (p. ex. les personnes célibataires et les familles en situation d'itinérance);
- Les personnes en situation d'itinérance qui utilisent un refuge (p. ex. celles qui séjournent dans des refuges d'urgence), le cas échéant;
- Les personnes en situation d'itinérance dans des lieux extérieurs (p. ex. les personnes vivant dans des campements), le cas échéant.

Les communautés sont encouragées à suivre les entrées des personnes en situation d'itinérance dès le premier jour d'interaction (c.-à-d. en n'appliquant pas de « période d'attente »). Cela permet de mieux comprendre d'où viennent les personnes, même s'ils résolvent eux-mêmes leur itinérance dans les premiers jours d'un séjour dans un refuge, par exemple.

Approche axée sur les résultats : Cohérence

La cohérence est une composante de la qualité des données. Elle désigne le fait que les données sont recueillies de la même façon, à l'aide du même outil, et qu'elles ne changent pas, même lorsqu'elles sont utilisées à des fins différentes. Par exemple, lorsque les données de la Liste d'identificateurs uniques sont générées à partir de la même instance du SGII/SISA, elles peuvent être filtrées et triées pour apparier les personnes à différentes places vacantes, mais l'ensemble de données lui-même ne doit pas être modifié (p. ex. une fois exporté vers Excel, aucune personne n'est ajoutée et aucun champ de données n'est altéré).

Approche axée sur les résultats : Intégralité

Elle fait référence à la disponibilité de données suffisamment complètes pour être utilisées dans l'accès coordonné et pour la production de rapports sur les résultats. Par exemple, un historique de logement complet signifie que chaque personne active dans le SGII/SISA a un Statut de logement exact (p. ex. absence de lacunes de type « historique de logement inconnu »). De même, des données complètes pour la priorisation signifient que chaque personne « active » dans le SGII/SISA dispose de renseignements exacts pour les champs utilisés afin de filtrer et de trier les personnes sur la Liste d'identificateurs uniques et de générer une Liste de priorités. Cela permet d'obtenir des résultats plus précis lors de l'aiguillage aux logements vacants, de sorte que toutes les personnes en situation d'itinérance admissibles à une ressource puissent être considérées pour une offre et que la bonne personne reçoive la ressource.

Approche axée sur les résultats : Actualité

L'actualité est une composante de la qualité des données. Elle fait référence à la disponibilité de données à jour pouvant être utilisées pour comprendre l'itinérance à l'échelle communautaire. Par exemple, des données à jour sur l'historique de logement

dans le SGII/SISA permettent de compter le nombre de personnes en situation d'itinérance dans une communauté à un moment donné. Pour que ces données soient utiles, les utilisateurs du SGII doivent pouvoir obtenir des résultats en temps opportun (p. ex. exécuter un rapport).

Dans le cadre de Vers un chez-soi, les mises à jour opportunes de l'ensemble de données doivent être effectuées dès que de nouvelles informations sont disponibles concernant une personne, notamment pour :

- les interactions avec le système de services en itinérance (p. ex. passage du statut « actif » à « inactif »);
- l'historique de logement (p. ex. passage de « en situation d'itinérance » à « logé »);
- les données pertinentes et nécessaires à l'accès coordonné (p. ex. données utilisées pour déterminer l'admissibilité et la priorisation d'un logement vacant).

L'actualité des données peut être assurée par l'utilisation quotidienne du SGII/SISA, où les opérations de services sont consignées, les plans de service sont créés et mis à jour, et les résultats sont suivis.

Approche axée sur les résultats : Unicité

L'unicité est une composante de la qualité des données. Elle désigne l'absence de doublons dans les données pour chaque personne dans l'ensemble de données, ce qui permet une mesure plus précise de l'itinérance. Par exemple, des données uniques dans le SGII/SISA permettent de compter le nombre total de personnes ayant connu l'itinérance sur une période donnée, ainsi que le nombre de personnes « nouvelles dans le système » (ou « nouvellement identifiées ») ou ayant connu un retour à l'itinérance, le nombre de personnes s'étant identifiées comme Autochtones ou en situation d'itinérance chronique.

Approche axée sur les résultats : Utilisation des données

Les données servent à établir des bases de référence, fixer des cibles de réduction de l'itinérance et suivre les progrès réalisés pour chacun des résultats de base de Vers un chez-soi. De façon plus générale, les données sont également utilisées pour éclairer les politiques, la planification des programmes, les décisions de financement et l'amélioration dans la prestation de services.

Dans le cadre du programme Vers un chez-soi, les organismes et les fournisseurs de services locaux unissent leurs efforts pour obtenir des résultats dans la communauté et atteindre les cibles de réduction de l'itinérance à l'aide de données propres à la personne. Les données fiables sont utilisées pour l'accès coordonné, le rapport sur les résultats et l'élaboration de stratégies qui stimulent la prévention et la réduction de l'itinérance. Les communautés bénéficient d'un soutien pour améliorer la disponibilité, la qualité et l'utilisation des données afin de prévenir et de réduire l'itinérance.

Grâce à la fiabilité des données, les communautés ont une bonne idée des personnes actuellement en situation d'itinérance dans leur zone géographique. Elles ont également les renseignements nécessaires pour le système d'accès coordonné et les rapports sur les résultats. Les communautés peuvent utiliser les données du SISA pour suivre ces tendances clés, notamment les progrès réalisés pour atteindre les cibles de réduction pour chaque résultat de base.

8.6 Données propres à la personne pour l'accès coordonné : Liste d'identificateurs uniques et Liste de priorités

Un ensemble de données qui comprend toutes les personnes qui sont actuellement en situation d'itinérance et qui ont interagi avec le système et donné leur consentement pour être desservies au moyen de l'accès coordonné. Cet ensemble de données est filtré à partir de l'ensemble de données propres à la personne plus large sur l'itinérance, qui peut inclure des personnes qui ne sont pas actuellement en situation d'itinérance ou qui n'ont pas encore donné leur consentement pour être servies au moyen du système d'accès coordonné.

Chaque personne n'est incluse qu'une seule fois dans l'ensemble des données, après avoir donné son consentement pour que ses renseignements soient recueillis et partagés avec d'autres aux fins de l'accès coordonné. En plus d'un nom (ou d'un autre identificateur unique), l'ensemble de données comprend des renseignements sur l'itinérance et l'historique de logement des personnes, ainsi que leur état de santé et leurs besoins en matière de logement et de services, et d'autres données démographiques clés. Les personnes ne sont pas incluses une fois qu'elles sont logées, si elles n'ont pas été en contact avec le système de services en itinérance depuis un certain temps (90 jours) ou si elles décèdent.

Plus précisément, pour soutenir l'accès coordonné, quand un logement devient vacant, ou une subvention ou un service de soutien devient disponible, les données propres à la personne sont utilisées pour générer les éléments suivants :

- **Liste d'identificateurs uniques :** cette « liste » comprend seulement les personnes actuellement en situation d'itinérance ayant interagi avec le système et consenties à y être servies au moyen de l'accès coordonné. L'ensemble de données peut être filtré et trié pour générer une Liste de priorités permettant de jumeler les personnes à des logements vacants, ou des subventions ou services de soutien disponibles. Parfois appelée « liste par nom », où l'identifiant unique est un nom.
- **Liste de priorités :** cette « liste » ne comprend que les personnes qui correspondent à une place vacante disponible, en fonction des critères d'admissibilité des ressources, des profils des clients et des priorités de la communauté. Les personnes sont priorisées pour un aiguillage et peuvent accepter une offre immédiatement (parfois appelées « prêtes à recevoir une offre » ou « prêtes au niveau de la documentation »). Lorsqu'une place devient disponible, la Liste d'identificateurs uniques est filtrée et/ou triée afin d'identifier les personnes pouvant être considérées pour un aiguillage. Comme aucune autre étape n'est nécessaire (p. ex., vérifier l'intérêt, l'admissibilité ou la documentation), les personnes figurant sur la Liste de priorités peuvent accepter une offre immédiatement.

Référez-vous à l'**annexe F** pour obtenir de plus amples renseignements sur le module de l'accès coordonné du SISA, qui génère une liste d'identificateurs uniques qui peut être filtrée ou triée, pour ensuite être générée en une Liste de priorités.

8.7 Outils et processus de gestion des données

Les outils et processus liés à la gestion des données sont définis ci-dessous.

Praticien des données

Personne qui soutient la collecte, la qualité, l'analyse et l'utilisation des données nominatives sur l'itinérance afin de produire des informations, de surveiller la performance du système et d'éclairer les efforts de prévention et de réduction de l'itinérance.

Processus de gestion des données

Processus opérationnels définis qui soutiennent le cycle de vie de la gestion des données et leur qualité.

Les communautés sont encouragées à documenter et à renforcer les attentes en matière de gestion des données au moyen de politiques et de protocoles locaux, ce qui contribuera à assurer une plus grande cohérence dans l'utilisation du SISA par l'ensemble des utilisateurs. Voici des exemples de politiques et de protocoles :

- **Guide de saisie des données** (p. ex. comment saisir des données ; quels champs de données sont obligatoires ou facultatifs et pourquoi ; à quelle fréquence et comment la saisie des données devrait avoir lieu) ;
- **Dictionnaire de données** (p. ex. la manière dont les champs de données et les options des menus déroulants sont définis) ;
- **Guide d'intégrité des données** (p. ex. surveillance régulière de l'actualité, de l'intégralité et de l'exactitude de la saisie des données ; mesures à prendre pour corriger les erreurs courantes telles que les enregistrements en double).

Souveraineté des données

Fait référence au droit d'un groupe ou d'une personne de contrôler et de maintenir ses propres données, ce qui inclut la collecte, le stockage et l'interprétation des données.

Politique sur l'historique de logement

Document écrit décrivant la méthode utilisée pour documenter l'historique de logement, qui peut faire partie d'un guide plus général sur l'entrée de données.

Plus spécifiquement, la politique sur l'historique du logement devrait :

- Définir ce que signifient les statuts « en situation d'itinérance » ou « logé » (p. ex. définir un continuum de logement qui montre quels types de logement correspondent au statut « en situation d'itinérance » par rapport à « logé » (Remarque : La production de rapports sur les résultats, dans le cadre de Vers un chez-soi, doit être conforme au continuum de logement de Vers un chez-soi et de la Méthodologie canadienne.);
- Expliquer comment consigner l'historique de logement de façon uniforme;
- Expliquer comment vérifier la qualité des données (p. ex. produire un rapport indiquant le pourcentage de clients dont l'historique de logement est compréhensif, afin que les champs « inconnu » puissent être mis à jour par les travailleurs).

Politique d'inactivité

Un document écrit qui décrit comment les interactions avec le système de services en itinérance sont documentées. La politique établit le nombre maximal de jours pendant lesquelles une personne peut conserver son « état actif » et être considérée comme

« actuellement en situation d'itinérance », après sa plus récente date d'interaction avec le système de services en itinérance.

Dans le SISA, par défaut, le seuil de la politique d'inactivité est fixé à 90 jours. Le lendemain de l'atteinte de ce seuil, les personnes deviennent « inactives » et, parce qu'elles ne sont plus considérées comme « actuellement en situation d'itinérance », elles sont retirées de l'ensemble de données.

Pendant la période où les personnes sont « inactives », on suppose qu'elles n'ont plus besoin ou ne veulent plus de services offerts au moyen de l'accès coordonné. Dans certaines situations, un état inactif sera temporaire (p. ex. perte de contact pendant une courte période) et dans d'autres, il sera permanent (p. ex. une personne est décédée).

Plus spécifiquement, la politique d'inactivité devrait :

- Définir ce que signifie être « actif » ou « inactif » (Remarque : Le SISA dispose d'un ensemble spécifique d'interactions qui répondent à cette définition.) ;
- Définir ce qui maintient le statut d'un client « actif » (p. ex. saisie de données dans des champs précis du SISA) (Remarque : Le SISA dispose d'un ensemble spécifique d'interactions qui satisfont à cette définition.) ;
- Préciser le niveau d'effort requis par les fournisseurs de services pour repérer les personnes avant que leur statut devienne ou passe à « inactif » ;
- Expliquer comment documenter la première inscription d'une personne comme étant « active », ainsi que les changements de statuts « actif » ou « inactif » au fil du temps ;
- Expliquer comment vérifier la qualité des données (p. ex. produire un rapport montrant les clients qui sont sur le point de devenir inactifs et collaborer avec les travailleurs locaux pour mettre à jour leurs dossiers et les garder actifs, au besoin).

Chapitre 9 : Définitions des groupes de population de Vers un chez-soi

Ce chapitre définit les termes relatifs aux groupes de population qui sont inclus dans plusieurs des éléments suivants :

- Le rapport du SISA intitulé « Résultats communautaires de Vers un chez-soi » (Résultats VCS) ;
- Le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) ;
- La Liste nationale des fournisseurs de services (LNFS) ;
- Les dénombrements ponctuels ;
- Rapports sur les résultats en ligne (RREL).

9.1 Groupes d'âge

Enfants

RRC, Dénombrement ponctuel, RREL : 0 à 12 ans ; fait la distinction entre les enfants accompagnés et les enfants non accompagnés.

Jeunes

RRC, Dénombrement ponctuel, RREL : 13 à 24 ans ; fait la distinction entre les jeunes accompagnés et non accompagnés.

Adultes

RRC, Dénombrement ponctuel : 25 à 49 ans

RRC, Dénombrement ponctuel — Adultes plus âgés : 50 à 64 ans

RREL : 25 à 64 ans

Aîné(e)s

RRC, Dénombrement ponctuel, RREL : 65 ans et plus

9.2 Genre et identité sexuelle

Pour de plus amples renseignements, consulter les sites :

- Glossaire Femmes et Égalité des genres Canada (WAGE) 2ELGBTQI+
- Glossaire sur la Plateforme d'apprentissage sur l'itinérance.

Tous les genres

LNFS : les clients de tous les genres sont servis.

Refusé de répondre

SISA : la personne a refusé de fournir son identité de genre.

Ne sait pas

SISA : l'identité de genre est inconnue

LGBTQ+

RREL : une abréviation signifiant les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queers (ou parfois en questionnement) et bispirituelles. Le signe plus dénote un certain nombre d'autres identités. Cet acronyme est souvent utilisé comme terme générique pour englober un vaste éventail d'identités liées au genre et à l'attraction.

Homme

SISA (genre masculin) : la personne s'auto-identifie en tant qu'homme.

Définition de l'admissibilité pour la LNFS : seulement les clients qui s'identifient comme des hommes sont servis.

Non-binaire (genre queer)

SISA : désigne une personne dont l'identité de genre ne correspond pas à une compréhension binaire du genre, comme homme ou femme.

Dénombrement ponctuel : un terme utilisé pour décrire les personnes qui n'adhèrent pas ou ne se conforment pas à la conception binaire du genre. Le terme « non-binaire » est également utilisé comme terme générique pour ceux qui ne s'identifient pas exclusivement comme femme ou homme.

RREL : une personne qui n'est pas exclusivement un homme ou une femme.

Autre (ne figure pas dans la liste)

SISA : la personne ne s'identifie à aucune des autres identités énumérées.

Personne transgenre

SISA : personne dont l'identité de genre diffère de ce qui est habituellement associé au sexe qui lui a été assigné à la naissance

Dénombrement ponctuel : un terme utilisé pour décrire les personnes dont l'identité de genre ne correspond pas au sexe qui leur a été assigné à la naissance. Le terme « transgenre » est également utilisé comme terme générique et peut englober ceux qui s'identifient comme genderqueer, genre fluide et dont les identités de genre remettent en question les normes sexospécifiques.

Homme trans

SISA et Dénombrement ponctuel : une personne dont l'identité de genre ne correspond pas au sexe qui lui a été assigné à la naissance. S'identifie comme un homme.

Femme trans

SISA et Dénombrement ponctuel : une personne dont l'identité de genre ne correspond pas au sexe qui lui a été assigné à la naissance. S'identifie comme une femme.

Bispirituel(le)

SISA : identité propre à la culture utilisée par certains peuples autochtones pour désigner une personne dont l'identité de genre, l'identité spirituelle ou l'orientation sexuelle comprend des esprits masculins et féminins.

Dénombrement ponctuel : ce terme est spécifique aux peuples autochtones et fait référence aux personnes qui s'identifient à la fois à un esprit masculin et féminin. Ce terme n'est pas exclusif à l'identité de genre et peut également se référer à l'identité sexuelle.

Femme

SISA (genre féminin) : la personne s'auto-identifie en tant que femme.

Définition de l'admissibilité pour la LNFS : seulement les clients qui s'identifient comme des femmes sont servis.

2SLGBTQI+

Dénombrement ponctuel : l'acronyme utilisé par le gouvernement du Canada pour désigner la communauté canadienne. 2S : reconnaît les personnes bispirituelles comme les premières communautés 2SLGBTQI+ ; L : Lesbienne ; G : Gay ; B : Bisexuel ; T : Transgenre ; Q : Queer ; I : Intersexe, considère les caractéristiques sexuelles au-delà de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre et de l'expression de genre ; + : est inclusif des personnes qui s'identifient comme faisant partie de communautés diverses sur le plan sexuel et de genre, qui utilisent des terminologies supplémentaires.

9.3 Type de ménage

Célibataire

SISA : la personne n'est pas liée à une famille.

Dénombrement ponctuel : une personne qui ne fait pas partie d'une famille avec un conjoint ou des enfants lors d'un épisode d'itinérance.

Chef(fe) de famille/famille

SISA : lorsque des personnes font partie d'une famille, le (la) chef(fe) de famille est la personne désignée comme responsable de l'ensemble de la famille (p. ex. le parent principal ou le tuteur responsable des personnes à charge).

RREL (famille) et Dénombrement ponctuel : un couple marié ou en union de fait, avec ou sans enfants, ou un parent seul de tout statut matrimonial avec au moins un enfant. Un couple peut être de sexe opposé ou du même sexe. Les enfants peuvent être des enfants biologiques, des enfants de familles recomposées ou des enfants adoptés.

Partenaire

SISA et Dénombrement ponctuel : partenaire adulte d'un(e) chef(fe) de famille. Cette personne fait partie d'une structure familiale dans le SISA.

Personne à charge — Enfant

SISA et Dénombrement ponctuel : personne qui est considérée comme une personne à charge d'un(e) chef(fe) de famille et qui est un enfant. Cette personne fait partie d'une structure familiale dans le SISA.

Personne à charge — Famille élargie

SISA et Dénombrement ponctuel : personne qui est considérée comme une personne à charge d'un(e) chef(fe) de famille et qui n'est pas un enfant. Cette personne fait partie d'une structure familiale dans le SISA.

Personne à charge — Colocataire/pensionnaire

SISA et Dénombrement ponctuel : colocataire/pensionnaire du (de la) chef(fe) de famille. Cette personne fait partie d'une structure familiale dans le SISA.

9.4 Statut d'immigration et de citoyenneté

Pour de plus amples renseignements, consulter le site d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Demandeur(euse) d'asile (voir aussi « demandeur du statut de réfugié »)

Personne qui a présenté une demande d'asile au Canada et qui attend la décision de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

Citoyen(ne) canadien(ne)

Personne qui est citoyenne canadienne en vertu de l'ancienne *Loi sur la citoyenneté canadienne* ou citoyenne en vertu de l'actuelle *Loi sur la citoyenneté*.

Citoyen(ne) canadien(ne) — Canadien(ne) d'origine (né au Canada)

SISA : personne née au Canada qui détient la citoyenneté canadienne.

Citoyen(ne) canadien(ne) — Étrangé(e) (né à l'extérieur du Canada)

SISA : personne qui n'est pas née au Canada et qui a acquis la citoyenneté canadienne par le processus de naturalisation.

Étranger(ère)

Personne qui n'est pas citoyenne canadienne ou résidente permanente au Canada.

Migrant(e) interne (autre que les nouveaux arrivants)

Personne qui établit sa résidence dans un nouvel endroit dans son propre pays.

Personne non nouvellement arrivée (*dénombrement p)*

Personnes qui s'auto-déclare comme n'ayant pas immigré au Canada.

Résident(e) permanent(e)/Immigrant(e)

SISA (résident(e) permanent(e)/immigrant(e)) : u(e) résident(e) permanent(e) est un(e) étranger(ère) qui a acquis le statut de résident permanent (le droit de vivre, de travailler et d'étudier au Canada sans aucune limite de temps pour son séjour) et qui ne l'a pas perdu par la suite. Un(e) immigrant(e) est une personne qui prend consciemment la décision de quitter son domicile et de déménager dans un pays étranger avec l'intention de s'y établir.

RREL : immigrant(e)s récent(e)s, peu importe leur statut de citoyenneté. Dans ce contexte, il s'agit de personnes qui sont arrivées au Canada au cours des cinq dernières années.

Réfugié(e)/Demandeur(euse) du statut de réfugié (voir aussi « demandeur(euse) d'asile »)

SISA (réfugié(e)) : personne qui se trouve à l'extérieur de son pays d'origine, ou du pays où elle vit normalement, et qui craint de retourner dans ce pays parce qu'elle craint avec raison d'être persécutée pour des raisons de race, de religion, de nationalité, d'appartenance à un groupe social particulier ou d'opinion politique.

SISA (demandeur(euse) du statut de réfugié) : personne qui a demandé le statut de réfugié lorsqu'elle se retrouvait au Canada et qui attend une décision sur une demande d'asile de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

RREL (réfugié(e)/demandeur(euse) du statut de réfugié) : les personnes à qui l'on a offert la protection des réfugiés au Canada, qui craignent d'être persécuté et qui ne veulent pas ou ne peuvent pas retourner dans son pays d'origine, ou d'une personne qui a demandé le statut de réfugié au Canada.

Permis d'études (permit/visa d'étudiant)

Autorisation légale permettant à un(e) étudiant(e) étranger(ère) de fréquenter un établissement d'enseignement désigné au Canada.

SISA (visa d'étudiant) : étudiant(es) étranger(ères) poursuivant des études dans un établissement d'enseignement canadien.

Visa de résident(e) temporaire (visa de visiteur(euse))

Le visa de résident temporaire, aussi appelé visa de séjour ou de visiteur(euse), est un document officiel délivré par un bureau des visas du Canada et qui est inséré dans le passeport de l'étranger(ère) pour indiquer qu'il ou elle satisfait aux conditions d'admission au Canada comme résident(e) temporaire (en tant que visiteur(euse), étudiant(e) ou travailleur(euse)).

SISA (visa de visiteur(euse)) : délivré aux personnes qui viennent au Canada pour une période limitée et pour des raisons précises non liées à l'emploi.

Non déclaré

SISA : Le statut de citoyenneté ou d'immigration est inconnu.

Migrant(e) sans papier

Étranger(ère) qui entre ou qui séjourne dans un pays sans les documents appropriés.

Inconnu/Non demandé

Le client n'a pas été interrogé au sujet de sa citoyenneté ou de son statut d'immigration.

Permis de travail (visa de travail)

Document délivré par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada autorisant un·e étranger·ère à travailler légalement au Canada.

SISA (visa de travail) : délivré aux personnes qui viennent au Canada pour une période limitée et pour des raisons précises liées à l'emploi.

9.5 Peuples autochtones

Pour de plus amples renseignements, consulter le site de Relations Couronnes-Autochtones et Affaires du Nord Canada.

Peuples autochtones

Dénombrement ponctuel : une personne qui s'identifie comme Premières Nations, Métis, ou Inuit, avec ou sans statut, peu importe leur statut de résidence ou d'appartenance.

RREL : définit les membres des Premières Nations, les Métis et les Inuits, inscrits et non inscrits, peu importe leur statut de résidence ou d'appartenance.

Non Autochtones

SISA : Personne non autochtone.

Premières Nations : Hors réserve

SISA : une personne qui s'identifie comme membre des Premières Nations et qui vit hors réserve.

Premières Nations : En réserve

SISA : une personne qui s'identifie comme membre des Premières Nations et qui vit dans une réserve.

Inuit

SISA : une personne qui s'auto-identifie comme Inuit.

Métis

SISA : une personne qui s'auto-identifie comme Métisse.

Non inscrit

SISA :

- Selon Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada : les « membres des Premières Nations » comprennent les Indiens inscrits et non inscrits.
- Selon Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada : le terme « Indien non inscrit » s'applique habituellement aux personnes qui se déclarent Indiens, mais qui ne sont pas admissibles à l'inscription au Registre des Indiens en vertu de la Loi sur les Indiens. Il peut s'agir, entre autres, de membres d'une Première nation.

Inconnu

SISA : une personne qui s'identifie comme Autochtone sans fournir d'autres renseignements sur sa communauté ou sa nation.

Non déclaré/refusé

SISA : personne non déclarée/refusée.

9.6 Statut de vétéran

Pour de plus amples renseignements, consulter le site d'Anciens Combattants Canada.

Vétéran

SISA (Ancien combattant — Forces armées canadiennes) : vétéran des Forces armées canadiennes.

Dénombrement ponctuel : un ancien membre de l'armée canadienne ou de la Gendarmerie royale du Canada. (Inclut la Marine canadienne, l'Armée et l'Aviation royale canadienne, tant la Force régulière que la Réserve, ainsi que les Rangers de l'Armée. Cela comprend également les personnes ayant complété la formation de base militaire.) Une personne s'auto-identifie pendant le sondage.

RREL : tout ancien membre des Forces armées canadiennes qui a suivi avec succès l'instruction de base et qui a obtenu sa libération honorable.

Programme de lutte contre l'itinérance chez les vétérans : anciens membres des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada.

Allié — Vétéran

SISA (Ancien combattant — Allié) : vétéran dans les forces armées d'un pays allié avant de venir au Canada.

Civil — Vétéran

SISA (Ancien combattant — Civil) : vétéran, mais qui n'est plus en service actif.

Ancien membre de la GRC

SISA : ancien membre de la Gendarmerie royale du Canada.

N'est pas un vétéran (ancien combattant)

SISA : personne qui n'est pas un vétéran.

Non déclaré/refusé

SISA : la personne a refusé de partager son statut de vétéran.

Chapitre 10 : Termes du dénombrement ponctuel et du Rapport sur les résultats en ligne

Ce chapitre couvre les termes qui sont propres aux dénombrements ponctuels ou aux Rapports sur les résultats en ligne (RREL).

10.1 Termes du dénombrement ponctuel

Les termes du dénombrement ponctuel sont définis ci-dessous.

Tout le monde compte

Nom du dénombrement ponctuel coordonné à l'échelle pancanadienne.

Énumération du dénombrement ponctuel

Une estimation des personnes en situation d'itinérance dans les refuges, les logements de transition et dans les lieux extérieurs dans une zone géographique déterminée au cours d'une seule nuit. Certaines communautés sont également en mesure d'énumérer l'itinérance dans d'autres emplacements, notamment les établissements (p. ex. le système de la santé ou le système correctionnel).

Sondage sur l'itinérance

Le Sondage sur l'itinérance est composé d'un ensemble de questions de sondage standardisées. Le sondage est mené auprès des personnes en situation d'itinérance. Les répondants comprennent les personnes dans les refuges, dans les logements de transition, dans les systèmes de santé et correctionnels, dans les lieux extérieurs et les personnes en situation d'itinérance cachée (p. ex. les personnes qui dorment d'un sofa à l'autre). Le sondage recueille de l'information sur les caractéristiques et les expériences des personnes touchées par l'itinérance afin d'aider les organismes communautaires ainsi que tous les paliers gouvernementaux à mieux comprendre et desservir les personnes en situation d'itinérance au Canada. Le Sondage sur l'itinérance peut être mené jusqu'à un mois.

Emplacements de base

Les emplacements qui doivent être inclus dans l'énumération du dénombrement ponctuel et le Sondage sur l'itinérance sont les suivants :

- les lieux extérieurs ;
- les refuges ;
- les logements de transition ;
- l'itinérance cachée (seulement pour le Sondage sur l'itinérance et ne fait pas partie de l'énumération).

Itinérance dans des lieux extérieurs — Dénombrement ponctuel

L'itinérance dans des lieux extérieurs est un « emplacement de base » à la fois pour l'énumération et le sondage et il inclut les personnes qui dorment dans des endroits non destinés à l'habitation humaine. Par exemple : les campements, les rues, les ruelles, les parcs, les stations de transport en commun, les immeubles abandonnés, les véhicules, les ravins et autres endroits extérieurs où les personnes en situation d'itinérance sont connues de dormir.

Un sous-ensemble de l'énumération dans des lieux extérieurs est celui des campements, qui sont des emplacements extérieurs avec un groupe de tentes, des

abris de fortune ou toute autre installation extérieure à long terme où deux personnes ou plus demeurent. Les campements font l'objet d'un rapport distinct en raison de la récente augmentation de leur visibilité à travers le pays ainsi que des expériences uniques en itinérance vécues par ceux qui y demeurent.

L'énumération des personnes en situation d'itinérance dans des lieux extérieurs (tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des campements) est déterminée au moyen des questions de sélection posées au cours de la nuit de l'Énumération du dénombrement ponctuel ou le jour suivant. Certaines communautés incluent l'itinérance observée si elles sont incapables d'entamer un dialogue avec une personne et qu'elles suivent des critères rigoureux afin de les inclure (p. ex. une personne qui dort à l'extérieur avec ses effets personnels est observée). Les sondages peuvent être menés auprès de personnes dans tous les emplacements mentionnés ci-haut.

La zone géographique couverte au cours de l'énumération peut inclure l'ensemble de la communauté, les emplacements connus au sein de la communauté, un échantillon de zones ou une approche mixte.

Itinérance dans les refuges — Dénombrement ponctuel

L'itinérance dans les refuges est un « emplacement de base » à la fois pour l'énumération et le sondage. L'énumération est fondée sur l'occupation dans les refuges pendant la nuit du dénombrement. Il peut s'agir de refuges d'urgence, de refuges en cas de conditions météorologiques extrêmes, de refuges pour victimes de violence familiale et, le cas échéant, il peut également inclure des chambres d'hôtel ou de motel fournies à des familles ou à des personnes en situation d'itinérance au lieu de lits de refuge.

Logement de transition — Dénombrement ponctuel

Le logement de transition est un « emplacement de base » à la fois pour l'énumération et le sondage et comprend les logements avec services de soutien à court terme. Ceci comprend les programmes destinés à faciliter l'accès au logement permanent, où les clients peuvent demeurer plus longtemps. Les logements de transition dont les séjours sont de plus d'un an, ou dans lesquels les résidents ont une sécurité d'occupation et paient une partie du loyer ne devraient normalement pas être inclus. Cette catégorie peut comprendre les personnes qui restent dans un programme de transition, y compris celles qui partagent des locaux avec d'autres fournisseurs de services. Ces programmes ne devraient être inclus que si les répondants étaient autrement en situation d'itinérance.

Itinérance cachée — Dénombrement ponctuel

L'itinérance cachée est un « emplacement de base » dans le Sondage sur l'itinérance. Elle comprend les personnes qui vivent temporairement avec d'autres personnes ou qui ont accès à un logement temporaire, sans garantie de résidence continue ou d'accès à une résidence sûre et permanente. Étant donné qu'il n'est pas possible de mesurer ou de dénombrer l'étendue de l'itinérance cachée à l'aide de la méthodologie du dénombrement ponctuel, l'itinérance cachée n'est pas un « emplacement de base » pour l'Énumération du dénombrement ponctuel.

Normes de participation

Fait référence aux normes de base et aux normes recommandées.

Normes de base

Une méthodologie qui assure l'uniformité entre les communautés, tout en permettant une souplesse pour que l'approche soit adaptée au contexte local de chaque communauté.

Normes recommandées

Pratiques efficaces du dénombrement ponctuel qui sont recommandées, mais non requises pour les communautés participantes au Canada.

Questions de base

Questions de base dans un dénombrement ponctuel, y compris :

- **Questions de sélection :** utilisées pour déterminer si le répondant est inclus ou non dans l'énumération et le sondage. Elles sont suffisamment ouvertes pour inclure les personnes qui sont en situation d'itinérance dans des lieux extérieurs, ou en situation d'itinérance cachée. Elles sont également suffisamment restrictives pour exclure les personnes qui ne sont pas vraiment en situation d'itinérance (p. ex. les personnes qui visitent la ville).
- **Questions du sondage :** visent à fournir plus de renseignements sur l'itinérance et les besoins en matière de services (p. ex. âge, sexe, identité autochtone, statut de vétéran, défis en matière de santé, sources de revenus, raisons de la perte de logement). Il y a 15 questions de base dans le sondage. Chaque question devrait être posée telle quelle est rédigée afin d'encourager l'uniformité dans l'interprétation de la question.

Questions locales

Questions ajoutées au sondage du dénombrement ponctuel par une communauté afin de répondre à ses propres besoins en matière de données. Ces questions sont optionnelles.

Intervieweur

La personne responsable de mener le sondage du dénombrement ponctuel.

Répondant

La personne qui fournit des réponses aux questions de sélection ou du sondage dans l'énumération du dénombrement ponctuel ou du Sondage sur l'itinérance.

10.2 Termes du Rapport sur les résultats en ligne (RREL) : groupes de population et expériences

Les groupes de population et expériences comprises dans le RREL sont définis ci-dessous.

Dépendances (trouble lié à l'usage de substances)

Condition médicale traitable qui affecte le cerveau et implique un usage compulsif et continu malgré les effets néfastes sur la personne, sa famille, ses amis et les autres (p. ex. quand une personne est incapable d'arrêter de consommer de la drogue, de fumer ou de boire de l'alcool même si elle veut arrêter).

Handicap

Toute condition grave et prolongée qui empêche une personne d'effectuer des activités quotidiennes de routine. Cela comprend les incapacités physiques, y compris celles en

lien à la vue, l'ouïe, la mobilité, la flexibilité et la dextérité et les incapacités liées à la douleur.

Violence familiale

Toute forme d'abus, de violence ou de négligence qu'un enfant ou un adulte subit de la part d'un membre de la famille ou d'une personne avec qui il a une relation intime.

Quittant des établissements publics

Les personnes qui quittent un logement provisoire ayant été fourni par le système de protection de la jeunesse, le système de justice pénale ou un établissement de santé, comme :

- **Établissement pour enfants, foyer de groupe ou placement en famille d'accueil :** Placement en établissement d'un enfant ou d'un jeune qui se trouve à l'extérieur du foyer familial et qui devrait prendre fin lorsque la personne atteint l'âge de la majorité.
- **Établissement correctionnel :** Prison, pénitencier ou centre de garde pour jeunes.
- **Établissement médical, de santé mentale ou de traitement de la toxicomanie :** Un hôpital, une maison de convalescence ou un autre établissement de traitement.

Incapacité mentale (problème de santé mentale et déficience cognitive)

Problèmes ou maladies de santé mentale et autres déficiences liées au fonctionnement cognitif, y compris les troubles d'apprentissage, cognitifs, de développement et de mémoire, et les incapacités liées à la santé mentale.

Minorités visibles

Indique si une personne appartient à un groupe de minorités visibles au sens de la Loi sur l'équité en matière d'emploi et, le cas échéant, au groupe de minorités visibles auquel elle appartient. La Loi sur l'équité en matière d'emploi définit les minorités visibles comme « les personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ». La population des minorités visibles se compose principalement des groupes suivants : Sud-Asiatiques, Chinois, Noirs, Philippins, Latino-Américains, Arabes, Asiatiques du Sud-Est, Asiatiques occidentaux, Coréens et Japonais.

10.3 Activités et sous-activités du Rapport sur les résultats en ligne (RREL) : Directives du programme Vers un chez-soi

Les activités et sous-activités du RROL liées aux directives de Vers un chez-soi sont définies ci-dessous.

Services en matière de prévention de l'itinérance et de redirection des refuges (activité du RREL)

Interventions qui fournissent un soutien aux personnes avant qu'une crise ne survienne, dans le but de réduire les risques et de prévenir l'itinérance. Cela comprend le soutien aux personnes qui sont actuellement logées, mais qui risquent de perdre leur logement. Il s'agit également d'aider les personnes qui sont libérées des systèmes publics (p. ex. services de santé, services correctionnels et protection de l'enfance) à ne pas être relâchées dans un refuge d'urgence ou dans la rue (ce qui entraîne un retour vers l'itinérance).

Services de soutien à la clientèle (activité du RREL)

Les services de soutien à la clientèle aident à améliorer l'intégration et la connectivité aux services de soutien, comme la prestation des besoins fondamentaux et des services de traitement. Cela peut également comprendre des services liés à l'intégration économique, sociale et culturelle des personnes et des familles, qui les aident à accéder à un logement et à le conserver.

Services pour les besoins fondamentaux (sous-activité relevant des services de soutien à la clientèle du RREL)

Les services, comme l'aide d'urgence à court terme pour se procurer de la nourriture et un séjour en refuge, qui contribuent à réduire l'itinérance en aidant les personnes en situation d'itinérance à déménager dans un logement plus stable. En ce qui concerne les peuples autochtones, les services pour les besoins fondamentaux comprennent des services adaptés à la culture et des liens avec la communauté (p. ex. la communauté locale ou la communauté d'origine, y compris le peuple des Premières Nations, l'établissement des Métis, etc.).

Services cliniques et services de traitement (sous-activité relevant des services de soutien à la clientèle du RREL)

Services qui visent à améliorer la santé et le bien-être physique, émotionnel et psychologique des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Services d'intégration économique (sous-activité relevant des services de soutien à la clientèle du RREL)

Services qui visent à aider les personnes en situation d'itinérance ou qui présentent un risque imminent d'itinérance à accéder à des programmes d'emploi existants, à éliminer les obstacles à l'emploi ou à l'enrichissement des compétences afin de faciliter leur préparation au marché du travail. Ces services peuvent comprendre :

L'aide au revenu (RREL)

Services visant à relier les personnes avec les prestations de revenu et l'aide financière existants (p. ex. l'aide sociale provinciale ou territoriale, les prestations pour enfants, les prestations d'invalidité, l'allocation aux vétérans, la sécurité de la vieillesse ou l'assurance-emploi).

L'aide à l'emploi (RREL)

Services préalables et postérieurs à l'emploi (p. ex. aide à la recherche d'emploi, préparation aux entrevues) qui relient les personnes au marché du travail et les aident à conserver un emploi et à devenir autosuffisants. Outre les conseils et l'orientation, les services postérieurs à l'emploi peuvent inclure une combinaison de services nécessaires pour aider la personne à conserver, retrouver ou progresser dans son emploi.

Formation professionnelle (RREL)

Services visant à aider les personnes en matière de formation liée à l'emploi, soit directement, soit par des aiguillages, afin d'acquérir des compétences liées à l'emploi pour améliorer leur employabilité.

Aide à l'éducation (sous-activité relevant des services de soutien à la clientèle du RREL)

Services à l'appui du perfectionnement des compétences essentielles (p. ex. lecture, utilisation de documents, numératie, écriture, communication orale, travail avec les pairs, réflexion, utilisation de l'ordinateur et apprentissage continu). Cela comprend également les services qui aident les personnes à accéder à des programmes d'éducation et de formation, ainsi que les services qui soutiennent la participation à ces programmes (p. ex. laissez-passer d'autobus, vêtements ou équipement, nourriture et boissons non alcoolisées, accès à Internet pendant toute la durée du programme).

Services d'intégration sociale et communautaire (sous-activité relevant des services de soutien à la clientèle du RREL)

Mesures de soutien visant à améliorer l'intégration sociale et communautaire, y compris un large éventail de services essentiels à l'amélioration du bien-être et de l'autonomie à long terme.

Coordination des ressources et amélioration de la qualité des données (activité du RREL)

La coordination des ressources fait référence aux activités qui :

- permettent aux communautés d'organiser et de fournir divers services de manière coordonnée ;
- soutiennent la mise en œuvre du SISA ou l'harmonisation d'un SGII existant avec les exigences fédérales en matière d'accès coordonné

Collecte, analyse et utilisation des données (sous-activité relevant de la coordination des ressources et de l'amélioration de la qualité des données du RREL)

Activités de collecte de données, comme l'établissement de partenariats pour la collecte et l'analyse, la collecte, le partage et la diffusion d'information avec le Conseil consultatif communautaire et d'autres parties intéressées, le soutien technique et l'achat d'équipement pour recueillir et compiler des données.

Services en matière de logement (activité du RREL)

Services qui permettent aux personnes de faire la transition vers un logement stable, sécuritaire et approprié.

Placement en logement (sous-activité relevant des services de logement du RREL)

Aider les personnes à faire la transition vers un logement sûr et approprié (p. ex. déterminer les besoins et les préférences, effectuer une recherche de logement, soumettre des demandes, obtenir et installer un nouveau logement et reloger la personne au besoin).

Mise en place de logements (sous-activité relevant des services de logement du RREL)

Activités qui couvrent les coûts associés à l'installation d'un logement, ce qui comprend : l'assurance, le dépôt de dommages, le premier et le dernier mois de loyer, l'entretien (p. ex. la peinture), le déménagement, les meubles, la cuisine, l'épicerie et les fournitures de base à l'emménagement, etc. Ces services sont accessibles à toutes les personnes et familles, et pas seulement celles qui reçoivent une aide au loyer ou un financement d'urgence pour le logement.

Aide au logement à court terme (sous-activité relevant des services de logement du RREL)

Financement pour aider à couvrir les coûts de logement à court terme pendant que les personnes attendent une aide financière à plus long terme (p. ex. l'Allocation canadienne pour le logement ou les prestations des programmes provinciaux, territoriaux ou municipaux). Cela peut également inclure une aide financière à court terme dans le contexte d'un projet de relogement rapide (p. ex. pour une période de trois à six mois).

Dépenses en immobilisations (activité du RREL)

Investissements visant à accroître la capacité ou à améliorer la qualité des installations qui répondent aux besoins des personnes et des familles en situation d'itinérance ou qui risquent de le devenir :

Refuges d'urgence (RREL)

Installations qui offrent un logement temporaire à court terme aux personnes en situation d'itinérance.

Logements de transition (RREL)

Établissements qui offrent des logements temporaires d'une durée limitée, abordables pour les ménages à faible et très faible revenu, avec un soutien global (gestion de cas) approprié pour le groupe de population cible (p. ex. les jeunes, les nouveaux arrivants ou les Autochtones).

Logements avec services de soutien (RREL)

Logements permanents (sans limites de temps) avec aide au loyer et soutien global (gestion des cas) pour les personnes ayant des besoins plus importants (vulnérabilité) liés à la santé physique ou mentale, aux troubles du développement ou à la consommation de substances, entre autres.

Installations non résidentielles (RREL)

Installations qui offrent des services pour répondre aux besoins fondamentaux ou offrir des services visant à favoriser la stabilité à long terme des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir (p. ex. cuisine communautaire ou halte-accueil).

Annexe A : Documents sources

Depuis le lancement de Vers un chez-soi en avril 2019, un certain nombre d'outils ont été élaborés pour appuyer la mise en œuvre du programme. Plus particulièrement, les documents suivants ont été publiés :

- **Rapport communautaire en matière d'itinérance (RCMI) : Outils de production de rapports :** fournit des outils pour aider les communautés à réaliser, présenter et réfléchir sur le RCMI.
- **Trousse d'outils du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) :** fournit des directives et instructions sur la mise en œuvre, l'installation, la configuration et l'utilisation du SISA. La trousse regroupe les guides suivants :
    - Guide de mise en œuvre du SISA : offre des conseils pour la mise en œuvre, le déploiement et la maintenance du SISA.
    - Guide d'installation du SISA : décrit les exigences techniques, l'architecture et le processus d'installation du SISA.
    - Guide de configuration du SISA : explique les fonctions de configuration dans le SISA.
    - Guide de l'utilisateur du SISA : présente une description des caractéristiques et fonctions du SISA et des instructions sur leur utilisation.
- **Cadre d'amélioration des données sur l'itinérance :** fournit des orientations sur les éléments de la qualité des données afin de s'assurer que celles-ci puissent contribuer de manière fiable à la prévention et à la réduction de l'itinérance, et, ultimement, à son élimination au Canada.
- **Guide sur les dénombrements ponctuels** et le **Guide sur les énumérations du dénombrement ponctuel :** fournit des lignes directrices aux communautés qui souhaitent s'aligner sur le dénombrement ponctuel coordonné à l'échelle pancanadienne, y compris le dénombrement complet avec le sondage (tous les trois ans) et l'énumération annuelle.
- **Guide sur l'accès coordonné de Vers un chez-soi :** fournit des conseils sur la façon de concevoir et de mettre en œuvre un système d'accès coordonné.
- **Rapports sur les résultats en ligne (RREL) de Vers un chez-soi :** rassemble des documents de formation et de soutien qui fournissent des conseils sur les exigences de rapport de Vers un chez-soi.
- **Guide et outil de cartographie du système Vers un chez-soi** (en anglais seulement) **:** fournit des conseils pour cartographier un système de services en itinérance et utiliser les résultats pour éclairer la mise en œuvre de l'accès coordonné et du SISA. Le guide et l'outil ont été élaborés pour les communautés de la Colombie-Britannique.

En plus des documents ci-dessus, Logement, Infrastructure et Collectivités Canada (LICC) maintient un certain nombre d'autres outils pertinents utilisés par les communautés, dont bon nombre comprennent également des termes et des concepts similaires, comme le Rapport sur la capacité d'hébergement et la Liste nationale des fournisseurs de services.

Annexe B : Les établissements publics et les logements de transition

Dans le cadre de Vers un chez-soi, en ce qui concerne l'itinérance, le temps passé dans les établissements publics (comme les hôpitaux ou les établissements correctionnels) est compté de différentes façons :

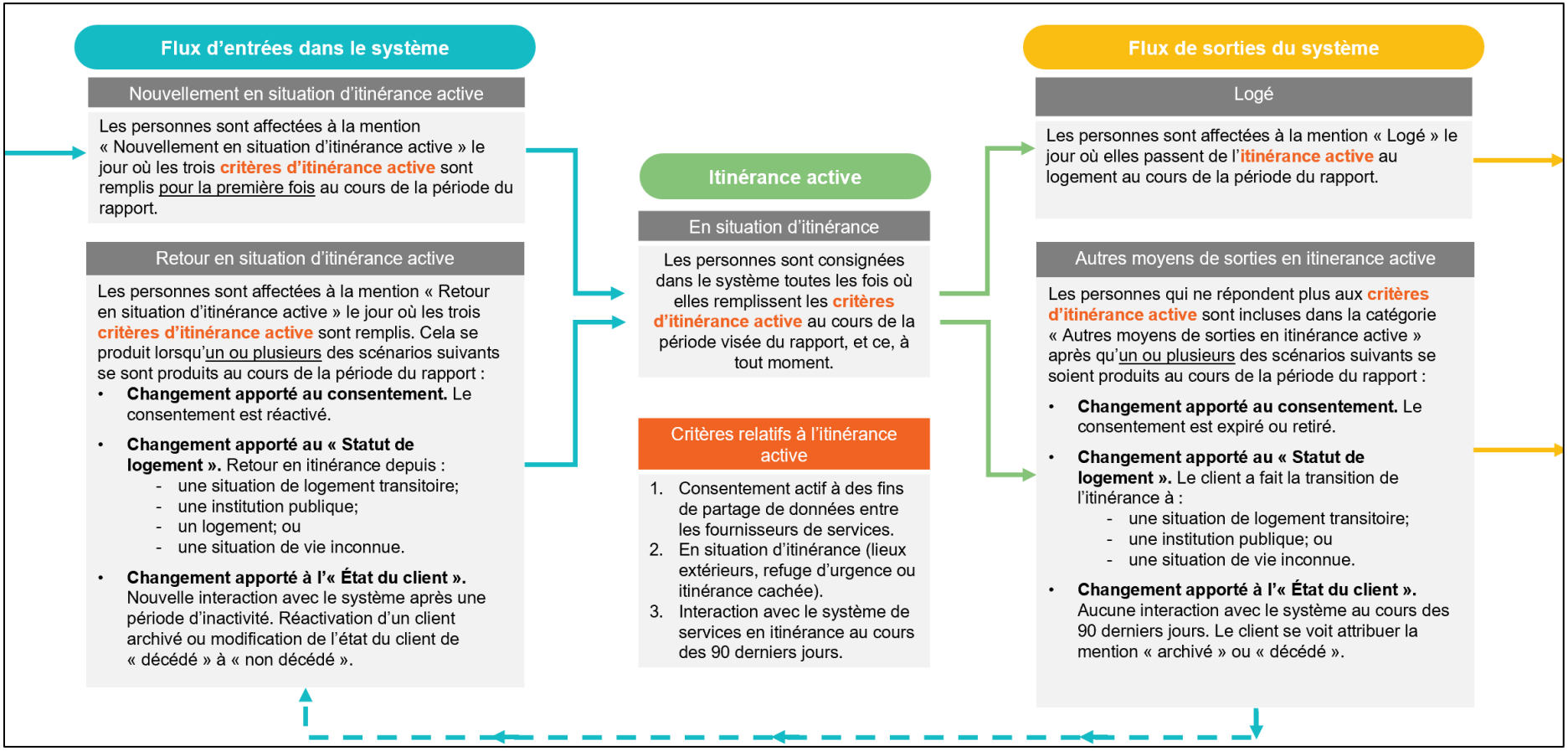
- **Itinérance chronique :** les jours ne comptent pas dans la norme fédérale de mesure de l'itinérance chronique.
- **Rapport communautaire en matière d'itinérance (RCMI) :** les jours ne comptent pas dans la norme fédérale pour les résultats de base. Cela dit :
    - Le fait d'être admis n'est pas considéré comme une entrée dans l'itinérance (« nouvellement dans le système » ou retour) ; plutôt, lorsque les personnes sortent d'un établissement public, elles peuvent retourner en situation d'itinérance ;
    - Les jours ne sont pas pris en compte dans la norme fédérale de mesure de l'itinérance globale, chez les Autochtones ou l'itinérance chronique.
- **Continuum de logement (pour Vers un chez-soi et la Méthodologie canadienne) et la Liste d'identificateurs uniques dans le SISA :** par défaut, dans le SISA, les personnes qui séjournent dans des établissements publics (c.-à-d. celles dont le statut de logement est « Établissement public ») sont incluses dans la Liste d'identificateurs uniques (bien que cela puisse être modifié par l'administrateur). Cela dit, le calcul des « jours en situation d'itinérance » dans le module d'accès coordonné n'inclut toujours pas le temps passé dans un établissement public.
- **Méthodologie du dénombrement ponctuel :** les personnes séjournant dans des établissements publics qui n'ont pas d'adresse fixe et qui doivent être libérées de façon imminente, mais dont le plan de sortie ne comprend pas de logement, est recommandé pour inclusion à la fois dans l'énumération du dénombrement ponctuel et dans le sondage.
- **Rapports sur les résultats en ligne :** les jours ne comptent pas dans la norme fédérale de mesure de l'itinérance.

Dans le cadre de Vers un chez-soi, en ce qui concerne l'itinérance, le temps passé dans un logement de transition est également compté de différentes façons :

- **Itinérance chronique :** le temps passé dans un logement de transition n'est pas pris en compte dans la norme fédérale de mesure de l'itinérance chronique.
- **Rapport communautaire en matière d'itinérance (RCMI) :** le temps passé dans un logement de transition n'est pas pris en compte dans la norme fédérale pour les résultats de base. Cela dit :
    - Le fait d'emménager dans un logement de transition n'est pas considéré comme une entrée dans l'itinérance (« nouvellement dans le système » ou retour) ; toutefois, les personnes peuvent être dirigées vers l'itinérance à leur sortie du logement transitoire ;
    - Le nombre de jours passés dans un logement de transition n'est pas pris en compte dans la norme fédérale de mesure de l'itinérance globale, de l'itinérance chez les Autochtones ou de l'itinérance chronique.

- **Continuum de logement (pour Vers un chez-soi et la Méthodologie canadienne) et la Liste d'identificateurs uniques dans le SISA :** par défaut, dans le SISA, les personnes qui vivent dans un logement de transition (c.-à-d. celles dont le statut de logement est « Logement transitoire ») sont incluses dans la Liste d'identificateurs uniques (bien que cela puisse être modifié par l'administrateur). Cela dit, le calcul des « jours en situation d'itinérance » dans le module d'accès coordonné n'inclut toujours pas le temps passé dans un logement de transition.
- **Méthodologie du dénombrement ponctuel :** les personnes qui vivent dans un logement de transition sont incluses dans l'énumération de base du dénombrement ponctuel et la méthodologie du sondage.

Annexe C : Voies d'entrée et de sortie d'un système de services en itinérance



Annexe D : Le continuum de logement (Vers un chez-soi/Méthodologie canadienne)

<table>
<tr><th rowspan="2">Statut de logement</th><th colspan="3">En situation d'itinérance :</th><th rowspan="2">À risque : Établissement public</th><th rowspan="2">À risque : Logement de transition</th><th colspan="2" rowspan="2">Logé</th></tr>
<tr><th>Dans des lieux extérieurs</th><th>Dans un refuge</th><th>Itinérance cachée</th></tr>
<tr><td>Types de logements</td><td>Immeuble abandonné
Bateau/Embarcation nautique
Campement/Emplacement de camping
Logement improvisé/Rue
Véhicule</td><td>Refuge d'urgence
Femmes victimes de violence — Refuge d'urgence</td><td>D'un sofa à l'autre — Demeure avec des amis/de la famille/des connaissances
Auberge
Hôtel/motel
YMCA/YWCA</td><td>Établissement correctionnel
Centre de désintoxication
Hôpital — médical
Hôpital — psychiatrique
Centre de rétablissement/traitement</td><td>Maison de transition
Logement de transition
Femmes victimes de violence — Logement de transition</td><td>Coopérative de logement
Famille d'accueil
Foyer de groupe
Acquisition d'une maison
Logé dans la maison/appartement familial
Logement dans une réserve
Fournisseur de logement autochtone
Logement militaire
Loyer au prix courant</td><td>Loyer au prix courant avec subvention locative
Centre de soins résidentiels
Chambre dans une maison
Maison de chambres
Suite secondaire
Occupation d'une chambre individuelle
Logement social/communautaire
Logement avec services de soutien</td></tr>
<tr><td>Dans la Liste d'identificateurs uniques?</td><td colspan="3">OUI, pour l'accès coordonné</td><td colspan="2">OUI, pour l'accès coordonné
(peut être configuré localement dans le SISA)</td><td colspan="2">NON</td></tr>
<tr><td>Premier jour compte comme une entrée dans l'itinérance? Nouvelle ou de retour.</td><td colspan="3">OUI</td><td>NON</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr>
<tr><td>Compte dans le dénombrement ponctuel?</td><td>Énumération et sondage</td><td>Énumération et sondage</td><td>Sondage</td><td>Optionnel — Énumération et sondage</td><td>Énumération et sondage</td><td colspan="2">NON</td></tr>
</table>

Annexe E : Les fournisseurs de services, l'accès coordonné et le continuum de logement

Types de fournisseurs de services	Le fournisseur de services joue-t-il ce rôle au sein de l'accès coordonné?				
	Aiguillage vers les points d'accès	Point d'accès	Combler les logements vacants, attribuer des subventions et fournir des services de soutien	Planification des services	Services et séjours
Point d'accès (centralisé)	S.O.	**OUI**	NON	Triage/Évaluation	NON
Prévention/Redirection	Optionnel	Optionnel	NON	Triage/Évaluation + Plans de services	NON
Travail de proximité	Optionnel	Optionnel	NON	Triage/Évaluation + Plans de services	NON
Centre de jour/halte-accueil	Optionnel	Optionnel	NON	Triage/Évaluation + Plans de services	NON
Refuge d'urgence	Optionnel	Optionnel	NON	Triage/Évaluation + Plans de services	**OUI** (module sur les Admissions)
Refuge pour victimes de violence familiale	Optionnel	Optionnel	NON	Triage/Évaluation + Plans de services	**OUI** (module sur les Admissions)

Types de fournisseurs de services	Le fournisseur de services dessert-il les personnes ayant ces statuts?				
	Statut « en situation d'itinérance » :		**Statut « établissement public »**	**Statut « logement transitoire »**	**Statut « logé »**
	Dans des lieux extérieurs et itinérance cachée	Dans un refuge			
Point d'accès (centralisé)	**OUI**	**OUI**	**PEUT-ÊTRE** (plan de sortie)		**OUI** (relogement)
Prévention/Redirection	**OUI** (redirection) **NON** (prévention)	**OUI** (redirection) **NON** (prévention)	**OUI** (redirection au congé) **NON** (prévention)		**OUI** (prévention)
Travail de proximité	**OUI**	**OUI**	PEUT-ÊTRE	**OUI**	**OUI**
Centre de jour/halte-accueil	**OUI**	**OUI**	NON	**OUI**	**OUI**
Refuge d'urgence	NON	**OUI**	NON	NON	NON
Refuge pour victimes de violence familiale	NON	**OUI**	NON	NON	NON

Annexe E : Les fournisseurs de services, l'accès coordonné et le continuum de logement (suite)

Types de fournisseurs de services	Le fournisseur de services joue-t-il ce rôle au sein de l'accès coordonné?				
	Aiguillage vers les points d'accès	Point d'accès	Combler les logements vacants, attribuer des subventions et fournir des services de soutien	Planification des services	Services et séjours
Logement de transition	NON	NON	**OUI**	Plans de services éclairés par le triage/l'évaluation	**OUI** (module sur les Admissions avec plans de prise en charge)
Soutien au logement	NON	NON	**OUI**	Plans de services éclairés par le triage/l'évaluation	NON
Logement avec services de soutien (sites fixes)	NON	NON	**OUI**	Plans de services éclairés par le triage/l'évaluation	**OUI** (module logement)
Logement abordable (subventionné)	NON	NON	**OUI**	Pas de soutien dédié	**OUI** (module logement)

Types de fournisseurs de services	Le fournisseur de services dessert-il les personnes ayant ces statuts?				
	Statut « en situation d'itinérance » :		**Statut « établissement public »**	**Statut « logement transitoire »**	**Statut « logé »**
	Dans des lieux extérieurs et itinérance cachée	Dans un refuge			
Logement de transition	NON	NON	NON	**OUI**	NON
Soutien au logement	NON	NON	NON	NON	**OUI**
Logement avec services de soutien (sites fixes)	NON	NON	NON	NON	**OUI**
Logement abordable (subventionné)	NON	NON	NON	NON	**OUI**

Annexe F : Liste d'identificateurs uniques dans le SISA

Dans le SISA, la liste d'identificateurs uniques générée dans le module d'accès coordonné affiche les points de données suivants pour chaque client :

- ID du client
- Nom et prénom
- Âge
- Identité de genre
- Nombre de jours depuis la dernière activité
- Type de logement (dernier connu)
- Interaction récente — Module
- Date de l'interaction récente
- Nombre de jours dans cet épisode
- Nombre de jours en situation d'itinérance au cours de la vie
- Statut familial
- Résultat de triage d'acuité
- Résultat évaluation complète de l'acuité

La liste d'identificateurs uniques générée dans le module d'accès coordonné peut être exportée vers une feuille de calcul Excel, contenant des points de données supplémentaires. La liste complète des points de données inclus dans cette exportation est :

- ID du Client
- Numéro de dossier
- Nom et prénom
- Date de création du client
- Région géographique
- Âge
- Identité de genre
- Nombre de jours depuis la dernière activité
- Statut autochtone
- Statut d'ancien combattant
- Statut de citoyenneté et d'immigration
- Type de logement (dernier connu)
- Interaction récente — Module
- Date de l'interaction récente
- Type de ménage
- Date de début de triage d'acuité
- Résultat de triage d'acuité
- Type de triage d'acuité
- Date de début d'évaluation complète de l'acuité
- Résultat évaluation complète de l'acuité
- Type d'évaluation complète de l'acuité
- Trimorbidité
- Nombre de jours en situation d'itinérance de l'épisode actuel (définition communautaire)
- Nombre total de jours en situation d'itinérance (définition communautaire)
- Itinérance chronique O/N
- Nombre total de jours en situation d'itinérance au cours de la dernière année (définition fédérale)
- Nombre de jours en situation d'itinérance au cours des 3 dernières années (définition fédérale)
- Nombre de jours en situation d'itinérance dans des lieux extérieurs au cours de la vie
- Pourcentage des antécédents de logement complétés au cours des 30 derniers jours
- Premier épisode d'itinérance O/N
- Premier épisode d'itinérance dans les 30 derniers jours

- Nouveau client au cours des 30 jours O/N
- De retour d’un logement
- De retour du statut inactif
- Nom de la dernière ville où loger
- Date de début de recherche de logement
- Date de l’obtention d’un logement
- Date d’emménagement prévue
- Restriction de services
- Type de revenu principal
- Montant du revenu mensuel primaire
- Date de début du revenu
- Type d’identification