**Directives 2024‑2028 de Vers un chez‑soi : liste de vérification des documents**

Cet outil fournit une liste de vérification des documents obligatoires (c.-à-d. les documents écrits qui donnent des descriptions, des explications ou des instructions) mentionnés dans les sections suivantes des directives de Vers un chez‑soi :

* Système d’information sur les personnes et les familles sans abri (SISA);
* Accès coordonné et approche axée sur les résultats;
* Conseils consultatifs communautaires et Conseils consultatifs régionaux.

Il convient de noter que le même document peut répondre à plus d’une exigence. Par exemple, le processus de triage et d’évaluation peut être consigné dans un guide qui comprend l’ensemble des politiques et des protocoles requis (formulaire de consentement, étapes du triage initial, évaluation plus approfondie, etc.).

|  |  |
| --- | --- |
| **Exigences minimales concernant l’accès coordonné et le Comité consultatif communautaire** | |
|  | 1. **Rédaction du mandat de la structure de gouvernance communautaire intégrée.** Au minimum, les membres doivent comprendre des représentants des groupes suivants :   Intervenants en matière d’itinérance  en lien au exigences fédérales: Entité communautaire, Conseil consultatif communautaire, Logement, Infrastructures et Communautés Canada, responsable de l’accès coordonné et responsable du Système de gestion de l’information sur l’itinérance (SGII)  Intervenants en matière d’itinérance d’autres ordres de gouvernement : gouvernement provincial ou territorial, désignations à l’échelle locale relatives à la gestion du financement provincial ou territorial en matière d’itinérance (le cas échéant), et administration municipale et/ou désignations municipales à l’échelle locale relatives à la gestion du financement municipal en matière d’itinérance (le cas échéant)  Groupes locaux ayant pour mandat de prévenir ou de réduire l’itinérance (le cas échéant)  Partenaires autochtones locaux[[1]](#footnote-2)  Groupes de population que le système d’accès coordonné vise à servir  Types de fournisseurs de services qui aident à prévenir l’itinérance et ceux qui aident les personnes à passer de l’itinérance à un logement sûr et approprié dans la communauté  Personnes ayant une expérience vécue de l’itinérance  Voir l’[exigence minimale 3 concernant l’accès coordonné de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. **Rôles et responsabilités consignés du responsable de l’accès coordonné et du responsable du SGII.**   Voir l’[exigence minimale 4 concernant l’accès coordonné de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. **Document qui indique comment les divers intervenants et groupes du secteur des services en itinérance sont intégrés et harmonisés à l’appui des objectifs généraux de la communauté en matière de prévention et de réduction de l’itinérance.** Au minimum, le document doit comprendre les intervenants et les groupes suivants :   Entité communautaire  Conseil consultatif communautaire  Responsable de l’accès coordonné et responsable du SGII  Désignations provinciales, territoriales ou municipales relatives à la gestion du financement en matière d’itinérance (le cas échéant)  Groupes locaux ayant pour mandat de prévenir ou de réduire l’itinérance (le cas échéant)  Partenaires autochtones locaux  Voir l’[exigence minimale 5 concernant l’accès coordonné de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. **Documentation écrite du Comité consultatif communautaire (CCC).** Au minimum, cela comprend les éléments suivants :   Mandat  Stratégie de mobilisation qui explique comment le CCC entend :   * obtenir une représentation large et inclusive; * coordonner les partenariats avec les secteurs et les systèmes nécessaires pour répondre à leurs priorités (p. ex. au-delà du secteur des services en itinérance); * intégrer les efforts locaux aux efforts provinciaux ou territoriaux.   Procédures pour régler les conflits d’intérêts réels ou perçus (p. ex. les membres doivent se récuser lorsqu’ils ont des liens avec des projets proposés), y compris lorsque des membres sont des élus municipaux.  Procédures d’évaluation et de recommandation des propositions de projet en vue du financement dans le cadre de Vers un chez‑soi (p. ex. à l’appui d’un processus d’évaluation juste, équitable et transparent établi par l’Entité communautaire).  Responsabilités exclusives et communes entre le CCC et l’Entité communautaire  Modalités d’adhésion, notamment :   * Processus de recrutement * Durée du mandat * Exigences en matière d’assiduité * Tâches déléguées * Avoir au moins deux sièges disponibles pour accommoder un membre de l'autre Entité communautaire et CCC/Conseil consultatif régional (CCR), le cas échéant   Voir la [directive sur les Conseils consultatifs communautaires et les Conseils consultatifs régionaux de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-eng.html#_toc8). |
|  | 1. **Cartographie du système** qui présente et décrit les fournisseurs de services qui participent au système d’accès coordonné et qui comprend les éléments suivants :   Nom de l’organisme et/ou du fournisseur de services  Type de fournisseurs de services (p. ex. refuge d’urgence ou logement avec services de soutien)  Sources de financement  Admissibilité au service (p. ex. jeunes)  Capacité d’accueil (p. ex. nombre de logements)  Rôle dans le système d’accès coordonné (p. ex. point d’accès)  Rôle dans le maintien de la qualité des données utilisées pour générer une Liste d’identificateurs uniques (p. ex. maintenir les données à jour pour l’historique du logement)  Si le fournisseur de services utilise actuellement le SISA (ou un SGII équivalent existant)  Voir les [exigences minimales 8, 9 et 10 concernant l’accès coordonné de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. **Critères écrits d’établissement des priorités** et ordre dans lequel ils sont appliqués, relativement à chaque ressource en matière de logement dans le Répertoire des ressources. Au minimum, degré du besoin (c.-à-d. la vulnérabilité) est un facteur d’établissement des priorités.   Voir l’[exigence minimale 11 concernant l’accès coordonné de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. Document qui décrit le ou les processus (souvent appelée « **navigation des services** » ou « **rencontres de concertation sur les cas** ») en place pour veiller à ce que les personnes en situation d’itinérance reçoivent le soutien nécessaire dans le cadre du processus de l’accès coordonné. Au minimum, le document comprend des processus qui :   aident les personnes à cerner et à surmonter les obstacles à l’accès aux services appropriés ou aux ressources en matière de logement;  tiennent à jour dans le SISA (ou le SGII équivalent existant) les renseignements sur les personnes (p. ex. interaction avec le système, historique du logement et données utilisées pour déterminer l’admissibilité et établir les priorités en ce qui concerne les ressources en matière de logement).  Voir l’[exigence minimale 12 concernant l’accès coordonné de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. Document qui décrit les **points d’accès** en place.   Voir l’[exigence minimale 13 concernant l’accès coordonné de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. **Document qui décrit les processus en place pour surveiller si l’accès au système d’accès coordonné est facile, équitable et à faibles obstacles, et pour répondre aux problèmes** qui surgissent, le cas échéant.   Voir l’[exigence minimale 14 concernant l’accès coordonné de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. **Politiques et protocoles écrits de triage et d’évaluation** qui portent sur les éléments suivants :   **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 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 (détournement des refuges).  **Évaluation plus approfondie :** Recueillir des renseignements pour mieux comprendre les points forts, l'ampleur des besoins et les préférences 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, attribuer des subventions et fournir des services de soutien 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 :** Consigner les progrès réalisés par les personnes dans la recherche et l’obtention d’un logement (avec des subventions ou du soutien appropriés, le cas échéant).  **Utiliser une approche centrée sur la personne :** Adapter l'utilisation d'outils communs pour répondre aux besoins et aux préférences de différentes personnes ou groupes de populations (p. ex. les jeunes), tout en maintenant l'uniformité du processus dans l'ensemble du système d'accès coordonné.  Voir l’[exigence minimale 15 concernant l’accès coordonné de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. Document qui décrit le **processus commun et unifié de triage et d’évaluation** appliqué à tous les groupes de population de la communauté.   Si plus d’un outil de triage ou d’évaluation est utilisé, le document doit décrire les éléments suivants :  le moment où chaque outil doit être utilisé (p. ex. outils utilisés uniquement pour les jeunes par rapport à ceux qui peuvent être utilisés avec plus d’un groupe de population);  le moment où une personne ou un ménage pourrait être invité à remplir plus d’un outil (p. ex. si une personne devient membre d’un ménage ou si un jeune devient un adulte);  la façon dont le processus de jumelage sera géré dans les situations où plus d’une personne ou famille est admissible au même logement; et, comme les données servant à établir les priorités ont été recueillies à l’aide d’outils différents, les résultats ne sont pas les mêmes (p. ex. un outil donne une note plus élevée que l’autre pour l’ampleur des besoins).  Voir l’[exigence minimale 16 concernant l’accès coordonné de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. Politiques et/ou protocoles écrits de **jumelage pour combler les logements vacants, attribuer des subventions et fournir des services de soutien et aiguillage**, qui portent sur les éléments suivants :   **Rôles et responsabilités :** Décrire qui est responsable de chaque étape du processus, y compris la gestion de données.  **Établissement des priorités :** Déterminer la façon dont les critères d'établissement des priorités sont utilisés pour déterminer la priorité relative d'une personne ou d'un ménage sur la Liste des priorités (un sous-ensemble de la Liste d'identificateurs uniques) lorsque des logements, des subventions ou des services de soutien deviennent disponibles (p. ex.,, la façon dont la Liste des priorités est filtrée et/ou triée).  **Aiguillages :** Quels renseignements doivent être fournis lors de l'aiguillage d'une personne ou d'un ménage qui a été jumelé et comment leur choix sera respecté, y compris le fait de permettre aux personnes et aux ménages de rejeter un aiguillage sans répercussions.  **Offres :** Les renseignements à couvrir lorsqu'un fournisseur de services offre un logement, une subvention ou un service de soutien disponible à une personne ou à un ménage qui a été jumelé et les conseils à suivre pour prendre des décisions éclairées au sujet de l'offre.  **Défis :** La façon dont les préoccupations ou les désaccords au sujet de l'établissement des priorités et des aiguillages seront gérés, y compris les critères selon lesquels un aiguillage pourrait être rejeté par un fournisseur de services à la suite d'un jumelage.  **Gestion du Répertoire des ressources :** Étapes à suivre pour faire le suivi de la capacité en temps réel, des entrées et des sorties des logements, de l'occupation et du nombre de cas, de l'avancement des aiguillages et des offres et des résultats en matière de logement.  Voir l’[exigence minimale 17 concernant l’accès coordonné de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
| **Exigences minimales concernant le SISA** | |
|  | 1. **Entente de transmission de données** signée avec Logement, Infrastructures et Collectivités Canada. Il convient de noter que le document en question est créé par Logement, Infrastructures et Collectivités Canada et est fourni pour signature.   Voir l’[exigence minimale 4 concernant le SISA de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc5). |
|  | 1. **Ententes locales pour gérer la protection des renseignements personnels, le partage de données et le consentement des clients** relativement au SGII, lesquelles comprennent les éléments suivants :   Entente communautaire de partage de données  Formulaire de consentement du client  Voir l’[exigence minimale 4 concernant le SISA de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc5). |
| **Exigences minimales concernant l’approche axée sur les résultats** | |
|  | 1. Politique ou protocole écrit (« **politique d’inactivité** ») qui décrit la manière dont l'interaction avec le système des services en itinérance est documentée. Au minimum, il comprend les éléments suivants :   Définir ce que signifie être « actif » ou « inactif ».  Définir ce qui maintient le statut d’un client « actif » (p. ex. saisie de données dans des champs précis du SISA).  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 consigner 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).  Voir l’[exigence minimale 3 concernant l’approche axée sur les résultats de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. Politique ou protocole écrit qui décrit **comment l’historique du logement est documenté**. Au minimum, il comprend les éléments suivants :   Définir ce que signifient les statuts « en situation d’itinérance » ou « logé » (p. ex. définir un continuum du logement qui montre quels types de logement correspondent au statut « en situation d’itinérance » par rapport à « logé ».  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 complet, afin que les champs « inconnu » puissent être mis à jour).  Voir l’[exigence minimale 4 concernant l’approche axée sur les résultats de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. **Bases de référence, cibles de réduction et progrès** documentés pour les résultats de base à l’échelle communautaire dans le cadre de Vers un chez‑soi (une fois que toutes les normes minimales sont respectées) :  * Itinérance dans son ensemble  Mensuel  Annuel * Nouvellement identifié comme étant en situation d’itinérance  Mensuel  Annuel * Retours à l’itinérance  Mensuel  Annuel * Itinérance chez les Autochtones  Mensuel  Annuel * Itinérance chronique  Mensuel  Annuel   Ces renseignements figurent dans le Rapport communautaire en matière d’itinérance, qui est rempli annuellement.  Voir l’[exigence minimale 8 concernant l’approche axée sur les résultats de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. Document qui démontre **comment les données sont utilisées pour éclairer les mesures** liées à la prévention et à la réduction de l’itinérance.   Ces renseignements figurent dans le Rapport communautaire en matière d’itinérance, qui est rempli annuellement.  Voir l’[exigence minimale 9 concernant l’approche axée sur les résultats de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |
|  | 1. Document qui démontre les **efforts déployés pour améliorer la qualité des données**.   Ces renseignements figurent dans le Rapport communautaire en matière d’itinérance, qui est rempli annuellement.  Voir l’[exigence minimale 9 concernant l’approche axée sur les résultats de Vers un chez‑soi](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6). |

1. Les partenaires autochtones comprennent notamment l’Entité communautaire et/ou le Conseil consultatif communautaire du volet Itinérance chez les Autochtones, ainsi que les gouvernements autochtones locaux et les organisations autochtones locales. Ils comprennent aussi les partenaires dans le cadre de l’approche fondée 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. [↑](#footnote-ref-2)