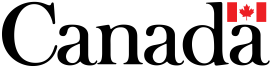
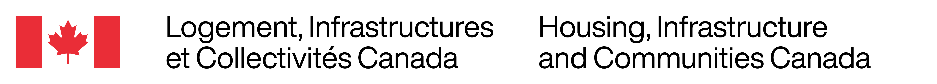
**Une image contenant texte, Police, graphisme, capture d’écran

Description générée automatiquement**

**Guide de référence sur la cartographie des systèmes de Vers un chez-soi**

Novembre 2024



**Table des matières**

[Chapitre 1 : Introduction 4](#_Toc183442756)

[Qu’est-ce que le guide de référence et la feuille de calcul? 4](#_Toc183442757)

[Où est-il possible d’accéder au guide de référence et à la feuille de calcul? 5](#_Toc183442758)

[Quels éléments sont-ils inclus dans une cartographie des systèmes? 5](#_Toc183442759)

[En quoi la cartographie des systèmes appuie-t-elle les communautés? 6](#_Toc183442760)

[En quoi ces outils peuvent-ils faciliter la mise en œuvre de Vers un chez-soi? 7](#_Toc183442761)

[La feuille de calcul peut-elle être adaptée pour mieux répondre aux besoins locaux? 9](#_Toc183442762)

[Chapitre 2 : Contexte 11](#_Toc183442763)

[Qu’est-ce que la cartographie des systèmes? Qu’est-ce qu’un Répertoire des ressources? 11](#_Toc183442764)

[Systèmes de services 12](#_Toc183442765)

[Système de services et d’itinérance 12](#_Toc183442766)

[Systèmes de services plus vastes (partenaires en matière d’entrée/de sortie en itinérance) 13](#_Toc183442767)

[Transformation des systèmes par l’entremise de l’accès coordonné et l’utilisation d’un SGII 14](#_Toc183442768)

[Aller de l’avant vers une gouvernance communautaire intégrée pour le système 15](#_Toc183442769)

[Aller de l’avant vers une approche coordonnée de prestation de services fondée sur les systèmes 15](#_Toc183442770)

[Aller de l’avant vers des données de qualité pour l’accès coordonné et les rapports sur les résultats 16](#_Toc183442771)

[Chapitre 3 : Processus concernant la cartographie des systèmes 20](#_Toc183442772)

[Objectifs de la cartographie des systèmes et prochaines étapes 20](#_Toc183442773)

[Objectif 1 : Cartographier le système de services et d’itinérance local 20](#_Toc183442774)

[Objectif 2 : Cartographie du système d’accès coordonné 21](#_Toc183442775)

[Utiliser les résultats de la cartographie des systèmes 22](#_Toc183442776)

[**Qu’est-ce que la cartographie du système pour l’accès coordonné?** 23](#_Toc183442777)

[**Considérations relatives à la cartographie des systèmes** 26](#_Toc183442778)

[Chapitre 4 : Cartographier le système de services et d’itinérance (Objectif 1) 28](#_Toc183442779)

[*Portée des activités :* 28](#_Toc183442780)

[*Partie 1 : Informations générales (obligatoires et recommandées)* 28](#_Toc183442781)

[*Partie 2 : Financement* 31](#_Toc183442782)

[*Partie 3 : Admissibilité* 33](#_Toc183442783)

[*Partie 4 : Services* 34](#_Toc183442784)

[*Partie 5 : Capacité* 35](#_Toc183442785)

[*Partie 6 : Gouvernance* 36](#_Toc183442786)

[Chapitre 5 : Directives relatives à la cartographie du système d’accès coordonné et à l’utilisation du SGII (Objectif 2) 38](#_Toc183442787)

[*Portée des activités :* 38](#_Toc183442788)

[*Partie 7 : Rôle(s) de l’accès coordonné* 39](#_Toc183442789)

[*Partie 8 : Rôle(s) dans le maintien de données de qualité* 40](#_Toc183442790)

[*Partie 9 : Répertoire des ressources* 41](#_Toc183442791)

[*Partie 10 : Processus de l’accès coordonné* 43](#_Toc183442792)

[*Partie 11 : SGII* 44](#_Toc183442793)

[*Partie 12 : Planification et prochaines étapes* 45](#_Toc183442794)

[Chapitre 6 : Directives relatives au Répertoire des ressources 47](#_Toc183442795)

[*Portée des activités :* 47](#_Toc183442796)

[*Considérations relatives au Répertoire des ressources* 48](#_Toc183442797)

[*Partie 1 : Engagements en matière du Répertoire des ressources* 48](#_Toc183442798)

[*Partie 2 : Coordonnées du fournisseur de services/du programme* 48](#_Toc183442799)

[*Partie 3 : Avis de logements vacants et aiguillage* 49](#_Toc183442800)

[*Partie 4 : Personnes pouvant être aiguillées* 49](#_Toc183442801)

[*Partie 5 : Détails sur le logement (pour le jumelage)* 50](#_Toc183442802)

[*Partie 6 : Détails sur le supplément au loyer (pour le jumelage)* 50](#_Toc183442803)

[*Partie 7 : Détails sur les mesures de soutien (pour le jumelage)* 51](#_Toc183442804)

[*Partie 8 : Conditions du service (pour le jumelage)* 51](#_Toc183442805)

[*Partie 9 : Tendances relatives aux logements vacants* 52](#_Toc183442806)

[*Partie 10 : Planification et prochaines étapes* 52](#_Toc183442807)

[Annexe A : Questions du modèle de la cartographie des systèmes 53](#_Toc183442808)

[Annexe B : Questions du modèle du Répertoire des ressources 56](#_Toc183442809)

**Liste des tableaux**

**Tableau 1.** Flux des rôles de l’accès coordonné et utilisation du SISA …………………

# Chapitre 1 : Introduction

Cette section présente le guide de référence sur la cartographie des systèmes de Vers un chez-soi et la feuille de calcul.

## **Qu’est-ce que le guide de référence et la feuille de calcul?**

Logement, Infrastructures et Collectivités Canada (LICC) a élaboré une **Trousse d’outils relative à la cartographie des systèmes** de Vers un chez-soi. Cette trousse comprend un **Guide de référence** (soit le présent document) qui fournit des instructions, étape par étape, pour aider les communautés à concevoir une cartographie des systèmes et un Répertoire des ressources, y compris des renseignements généraux et des astuces en matière d’utilisation des résultats. La trousse comprend également une **Feuille de calcul** composée de deux modèles personnalisables, l’un pour la Cartographie des systèmes, l’autre pour le Répertoire des ressources.

Le présent document s’agit de la **deuxième version** du guide sur la cartographie des systèmes et de la feuille de calcul. Celui-ci a été mis à jour en fonction des commentaires reçus lors de la première version publiée en 2020. Cette dernière avait été élaborée spécifiquement par LICC pour les communautés de Vers un chez-soi en Colombie-Britannique.

En général, la **cartographie des systèmes** est un processus utilisé par les communautés en vue de développer une compréhension globale d’un réseau local en matière de services communautaires, notamment un système de services et d’itinérance ainsi que les liens entre ces fournisseurs de services et les systèmes de service interreliés plus vastes. Par ailleurs, un **Répertoire des ressources** fait référence au sous-ensemble plus vaste d’une cartographie des systèmes. Les communautés se servent de ce document pour indiquer les fournisseurs de services ayant accepté de combler les logements vacants au moyen de l’accès coordonné, ce qui permet d’obtenir de plus amples informations sur le processus de jumelage et d’aiguillage.

**Remarque :** Le Répertoire des ressources est parfois appelé « Répertoire des ressources en matière de logement » ou « Répertoire des ressources de l’accès coordonné ».

Bien que ces documents sont généralement utilisés pour recenser les services actuellement disponibles, ils peuvent être aussi utilisés pour planifier les changements à venir, y compris les processus d’intégration des nouveaux fournisseurs aux divers rôles de l’accès coordonné, et du Système d’information sur les personnes et les familles sans abri[[1]](#footnote-2) (SISA).

Le guide de référence sur la cartographie des systèmes et la feuille de calcul seront mis à jour au fil du temps afin de refléter les pratiques exemplaires au sein du secteur des services aux personnes en situation d’itinérance. Pour toute demande de modification pour les versions subséquentes, prière de communiquer auprès de la Direction des politiques en matière d’itinérance (DPMI) à LICC par [courriel](mailto:hpd.engagement-mobilisation.dpmi@infc.gc.ca).

## **Où est-il possible d’accéder au guide de référence et à la feuille de calcul?**

Le guide de référence et la feuille de calcul font partie de la Trousse à outils en matière d’accès coordonné de Vers un chez-soi. Il est possible de consulter cette trousse à partir de la [Plateforme d’apprentissage sur l’itinérance](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/trousse-doutils-sur-la-cartographie-des-systemes/).

Les modèles portant sur la cartographie des systèmes et sur le Répertoire des ressources ont également été intégrés à la fiche d’évaluation de la Liste par nom et à celle de l’accès coordonné des données nominatives de l’Alliance canadienne pour mettre fin à l’itinérance (ACMFI). Ces deux fiches comprennent les outils complémentaires de Vers un chez-soi suivants :

* **Liste de contrôle de Vers un chez-soi pour l’auto-évaluation.** Cet outil permet aux communautés d’évaluer leur progrès quant à l’atteinte des exigences minimales de Vers un chez-soi. Il est important de noter que, pour les communautés qui travaillent avec Prêt pour zéro Canada et utilisent la Trousse du changement dans l’évaluation de leur progrès en vue de répondre aux critères de qualités établis par l’ACMFI, les questions retrouvées dans la section « Niveau fondamental » des fiches d’évaluation des données nominatives et de l’accès coordonné s’harmonisent avec la Liste de contrôle de Vers un chez-soi.
* **Liste de vérification de la documentation de Vers un chez-soi.** Cet outil comprend une liste qui répertorie l’ensemble des documents devant être entretenus par les communautés, dans le cadre de Vers un chez-soi, et ce, tel qu’identifié dans la Liste de contrôle pour l’auto-évaluation, y compris dans les fiches d’évaluation de l’accès coordonné et des données nominatives.

Il est possible d’obtenir de plus amples renseignements concernant Prêt pour zéro Canada [en ligne](https://fr.bfzcanada.ca/).

## **Quels éléments sont inclus dans une cartographie des systèmes?**

La cartographie des systèmes comprend l’ensemble des organisations et des fournisseurs de services, au sein d’une communauté donnée, dont le mandat consiste à lutter contre l’itinérance. Seules les entités qui *interagissent directement* avec les clients ou les participants se doivent d’y être inclus. Certaines d’entre elles détiennent un mandat *primaire* de lutte contre l’itinérance — en tant que mission ou objectif principal — (p. ex. programme de prévention de l’itinérance ou gestion d’un immeuble pourvu de logements supervisés pour les personnes sortant de l’itinérance), alors que d’autres mettent en œuvre des mesures pour lutter contre l’itinérance qui viennent *compléter* un autre mandat primaire (p. ex. banques alimentaires qui desservent les personnes en situation d’itinérance).

Plus précisément, la cartographie des systèmes s’avère un outil à l’intention des fournisseurs de services qui interagissent *directement* auprès des personnes en situation d’itinérance, ou à risque de le devenir, en vue de leur offrir des services. En assumant ce rôle, ces fournisseurs pourraient participer au sein du système d’accès coordonné et utiliser leur SGII pour documenter le travail qu’ils effectuent avec leurs clients et les prochaines étapes, voire envisager de le faire.

De ce fait, certaines organisations revêtent deux rôles. Par exemple, une organisation pourrait agir à titre d’administrateur de financement (p. ex. une Entité communautaire dans le cadre de Vers un chez-soi) et offrir des services directs à un client (p. ex. propriétaire d’un refuge). Dans ces situations, seul le *service direct* faisant partie de l’organisation serait inclus dans la cartographie des systèmes de la communauté.

## **En quoi la cartographie des systèmes appuie-t-elle les communautés?**

La cartographie des systèmes brosse un portrait plus clair des ressources qui font partie de la réponse locale en matière d’itinérance des communautés. Il est possible d’utiliser ces informations pour :

* Améliorer les plans du système ou de la communauté (p. ex. décrire comment les fournisseurs de services collaborent dans leurs rôles respectifs de l’accès coordonné et cerner les lacunes dans le flux de travail);
* Éclairer les stratégies d’investissement (p. ex. combler les lacunes ou résoudre les problèmes de redondance);
* Éclairer les plans d’action visant à améliorer le système d’accès coordonné et l’utilisation du SGII (p. ex. accorder la priorité aux activités de mobilisation et déterminer les prochaines étapes concernant l’intégration des nouveaux fournisseurs de services);
* Préciser quels fournisseurs de services doivent faire partie de la structure de gouvernance intégrée pour l’accès coordonné (p. ex. veiller à ce que la structure soit représentative des fournisseurs de services dans le système local);
* Préciser quels fournisseurs de services doivent faire partie des efforts en matière de navigation et de concertation de cas (p. ex. veiller à ce que les travailleurs qui desservent activement les personnes faisant face à des obstacles importants soient engagés);
* Adapter les politiques et les protocoles en matière d’accès coordonné afin qu’ils répondent aux besoins des fournisseurs de services qui les utiliseront (p. ex. adapter les outils pour les fournisseurs de services autochtones locaux qui offrent des services semblables aux clients dans l’ensemble du système);
* Élaborer des produits de communication pour les clients, les travailleurs et les partenaires (p. ex. expliquer la façon d’accéder aux services ou déterminer ce qui est disponible).

De ce fait, le chapitre 3 offre de plus amples renseignements sur la façon d’utiliser les résultats de la cartographie des systèmes.

## **En quoi ces outils peuvent-ils faciliter la mise en œuvre de Vers un chez-soi?**

Lorsqu’ils sont utilisés ensemble, le guide de référence sur la cartographie des systèmes et la feuille de calcul procurent aux communautés les outils dont elles besoin pour répondre aux exigences minimales suivantes, dans le cadre de la [Directive sur l’accès coordonné et l’approche axée sur les résultats](https://logement-infrastructure.canada.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html#_toc6):

* **Exigence minimale 8 concernant l’accès coordonné :** Les communautés doivent élaborer et maintenir un document qui cible et décrit les fournisseurs de services participant dans le système d’accès coordonné (aussi appelé « cartographie du système »). Les communautés doivent également utiliser cet outil afin d’orienter leurs efforts pour améliorer leur système d’accès coordonné, l’utilisation du SISA et la qualité des données. Conséquemment, le document doit comprendre les renseignements suivants :
  + Nom de l’organisation/du fournisseur de services;
  + Type de fournisseur de services (p. ex. refuge d’urgence, logement supervisé);
  + Source(s) de financement;
  + Admissibilité au service (p. ex. jeunes);
  + Capacité à desservir les personnes en situation d’itinérance (p. ex. nombre d’unités);
  + Rôle dans le système d’accès coordonné (p.ex. point d’accès);
  + Rôle dans le maintien de données de qualité utilisées pour générer une Liste d’identificateurs uniques (p. ex. garder les données à jour concernant l’historique de logement);
  + Si le fournisseur de services se sert actuellement du SISA.
* **Exigence minimale 9 concernant l’accès coordonné :** Toutes les ressources en matière de logement financées par les volets Communautés désignées (CD) ou Itinérance dans les territoires (IT) (c.-à-d. les projets ou sous-projets financés par le gouvernement fédéral) doivent être incluses dans le Répertoire des ressources et être en mesure de combler les logements vacants, attribuer des subventions et fournir des services de soutien au moyen de la Liste d’identificateurs uniques. Et ce, tout en suivant le processus de jumelage et d’aiguillage. Ces ressources ne tiendront pas une liste d’attente distincte et n’utiliseront pas de processus parallèle pour combler les logements vacants et les subventions et services de soutien disponibles.
* **Exigence minimale 10 concernant l’accès coordonné :** Les critères d’admissibilité doivent être documentés pour chaque ressource en matière de logement dans le Répertoire des ressources.
  + Les critères d’admissibilité peuvent s’appliquer à un type de ressource (p. ex. tous les logements supervisés) ou à un sous-ensemble plus petit de ce type (p. ex. une unité dans un immeuble de logement supervisé).
* **Exigence minimale 11 concernant l’accès coordonné :** Les critères d’établissement des priorités et l’ordre dans lequel ils sont appliqués doivent être documentés dans le Répertoire des ressources pour chaque ressource en matière de logement.
  + Le degré du besoin (c.-à-d. la gravité) doit être pris en compte dans l’établissement des priorités.
  + Les critères d’établissement des priorités peuvent également comprendre : l’historique du logement, la durée actuelle de l’épisode d’itinérance, la situation de vie actuelle, l’état de santé, la vulnérabilité à la victimisation, le type de ménage, le nombre d’enfants, l’âge, le statut de vétéran et l’identité autochtone.
  + Les critères d’établissement des priorités peuvent être communs à plusieurs types de ressources (p. ex. tous les programmes de relogement rapide et logements supervisés) ou ne s’appliquer qu’à un seul type de ressources (p. ex. uniquement aux logements supervisés).
  + Seuls les renseignements indiqués dans la politique d’établissement des priorités de la communauté peuvent être utilisés pour filtrer la Liste d’identificateurs uniques, afin de générer une Liste des priorités pour combler les logements vacants.

Les questions retrouvées dans la feuille de calcul ont été ordonnées comme suit :

* **Modèle de la cartographie des systèmes :** Les questions obligatoires dans le cadre de Vers un chez-soi portent l’étiquette « VCS » avant le chiffre (p. ex. **[VCS1]**).
* **Modèle de la cartographie des systèmes :** Les questions optionnelles (recommandées) portent l’étiquette « O » avant le chiffre (p. ex. **[O1]**).
* **Modèle du Répertoire des ressources :** Toutes les questions sont optionnelles et portent l’étiquette « RR » après le chiffre (p. ex. **[1-RR]**).

Dans le cadre de Vers un chez-soi, la cartographie des systèmes d’une communauté doit être rendue publique sur demande. Cela étant dit, dans le cadre de Vers un chez‑soi, seuls les champs identifiés dans l’Exigence minimale 8 concernant l’accès coordonné doivent être partagés avec les partenaires externes, le cas échéant.

## **La feuille de calcul peut-elle être adaptée pour mieux répondre aux besoins locaux?**

La feuille de calcul fournit deux modèles qui sont entièrement personnalisables. Par exemple, en utilisant ces modèles, les communautés peuvent :

* Ajouter des colonnes pour développer davantage une question ou allouer plus d’espace pour des notes;
* Supprimer ou cacher des colonnes pour retirer une question qui n’est pas pertinente ou utile;
* Ajouter des rangées pour augmenter le nombre de fournisseurs de services dans la cartographie des systèmes;
* Supprimer des rangées pour retirer des fournisseurs de services qui ne font plus partie de la cartographie des systèmes;
* Modifier des titres pour changer la façon dont une question est formulée ou décrite;
* Modifier les menus déroulants pour changer les options de réponse des fournisseurs de services, y compris le choix « Autre » et des questions de suivi pour demander plus de détails;
* Changer le format du texte (p. ex. polices et couleurs).

Chaque onglet (Feuille de calcul) porte un code de couleur qui correspond aux descriptions suivantes :

* **Les cellules vertes ont un lien direct avec les exigences de Vers un chez-soi.** Étant donné que ces questions sont obligatoires dans le cadre de Vers un chez-soi, ces champs doivent être remplis au complet pour chaque fournisseur de services.
* **Les cellules bleues ne sont pas directement liées aux exigences de Vers un chez-soi.** Ces questions ont été incluses en fonction des meilleures pratiques dans le secteur et les conseils fournis par Prêt pour zéro Canada. Cela étant dit, toutes les cellules bleues peuvent être remplies une fois que les vertes ont été complétées, ou elles peuvent être cachées ou retirées de façon permanente.
* **Les cellules roses (à l’extrême droite) affichent les légendes des menus déroulants.** Les données des légendes peuvent être modifiées à tout moment.

En tant qu’outils Excel, les deux modèles comprennent des fonctionnalités qui s’avèrent utiles pour organiser et utiliser les informations, notamment :

* Copier les cellules/rangées pour conserver les paramètres par défaut qui leur ont été appliqués, comme le texte qui s’affiche lorsqu’une cellule est vide (p. ex. « [Notes]) »;
* Copier les colonnes et les rangées (avec des données) entre les onglets pour faciliter la comparaison et tirer parti des résultats;
* Utiliser la fonction « filtre » dans chaque colonne pour afficher les résultats qui correspondent à un texte précis;
* Utiliser la fonction « trier » dans chaque colonne pour changer l’ordre des résultats;
* Utiliser la fonction « recherche » dans chaque colonne pour filtrer les résultats.

Il est important de noter que les fonctionnalités de filtrage, de triage et de recherche fonctionnent le mieux lorsque les options de réponse sont normalisées. Par exemple :

* En répondant à la question « endroit où le service se situe » dans une zone régionale, les fournisseurs de services pourraient y répondre en identifiant une ou plusieurs municipalités particulières, dans la cellule, séparées par des virgules. Pour filtrer une municipalité particulière, utiliser la fonction « filtre » ou « recherche », puis entrer le nom de celle-ci.
* En répondant à la question « personnes admissibles pour accéder aux services », les fournisseurs de services pourraient y répondre en saisissant un ou plusieurs critères prédéfinis dans leur réponse, séparés par des virgules. Cela permet de filtrer ou de rechercher par ces catégories.

Enfin, veuillez noter que le paramètre par défaut « affichage » pour chaque onglet (Feuille de calcul) a été établi de sorte que les quelques premières rangées sont fixes, et ce, pour faciliter le défilement. Cela dit, ces paramètres peuvent être modifiés à tout moment.

# Chapitre 2 : Contexte

Cette section fournit des renseignements de base concernant la cartographie des systèmes et le Répertoire des ressources, et décrit la façon dont ceux-ci s’imbriquent dans le contexte de transformation des systèmes, et ce, par le biais de la mise en œuvre de l’accès coordonné avec un SGII.

**Remarque :** les communautés devraient connaître le programme Vers un chez-soi, l’accès coordonné et la façon d’utiliser le SISA en tant que SGII, et ce, avant même qu’elles réalisent la cartographie des systèmes. Le Glossaire en matière d’itinérance à l’intention des communautés comprend des descriptions pour ces termes et concepts. Il est possible d’y accéder à partir de la [Plateforme d’apprentissage sur l’itinérance](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/library/resources/glossaire-en-matiere-ditinerance-a-lintention-des-communautes/).

## **Qu’est-ce que la cartographie des systèmes? Qu’est-ce qu’un Répertoire des ressources?**

En bref, la cartographie du système désigne le processus utilisé par les communautés pour développer leur compréhension globale du réseau local des services communautaires, y compris les liens entre ces fournisseurs de services et les systèmes de services interreliés plus vastes.

Dans le cas d’un système des services aux personnes en situation d’itinérance, cela comprend l’identification et la description des fournisseurs de services desservant *directement* les personnes en situation d’itinérance, ou à risque de le devenir, et ayant un mandat *primaire* pour lutter contre l’itinérance. La cartographie des systèmes peut être *étendue* en identifiant et en décrivant les liens avec les fournisseurs de services dans des systèmes plus vastes et interreliés – ceux qui *desservent la même population*, mais qui ont un mandat *secondaire* pour lutter contre l’itinérance. Par exemple, la cartographie des systèmes pourrait recueillir des renseignements sur les fournisseurs de services qui desservent les personnes en situation d’itinérance, ou à risque de le devenir. En jouant ce rôle, ceux-ci contribuent à réduire les taux d’entrée en itinérance, voire y accroître les taux de sortie (p. ex. système de santé, système juridique, les systèmes de complément de ressources et de services d’établissement).

Le processus pour cartographier un système de services et d’itinérance débute par la cueillette de renseignements généraux, afin de confirmer si le fournisseur de service répond aux critères (c’est-à-dire s’il fournit directement un service, possède un mandat primaire ou secondaire pour lutter contre l’itinérance). Dans l’affirmative, il est possible de consigner plus de détails concernant les sources de financement, les critères d’admissibilité, les services offerts, la capacité totale à desservir les personnes et si l’organisation/le fournisseur de services participe actuellement dans un ou plusieurs groupes de gouvernance, le cas échéant.

Les communautés peuvent aussi se servir de leur cartographie des systèmes pour consigner le flux de travail et les processus connexes de l’accès coordonné, ainsi que les rôles, l’utilisation du SGII et les engagements ayant été entrepris pour combler les logements vacants par le biais de l’accès coordonné. En plus, comme outil de planification, la cartographie des systèmes peut être utilisée pour déterminer les divers stades d’intégration des fournisseurs de services dans le système d’accès coordonné (p. ex. s’ils ont consenti à y participer, mais qu’ils n’utilisent pas encore le SISA ou les protocoles qui s’appliqueraient à eux).

De son côté, un Répertoire des ressources est un sous-ensemble d’une cartographie plus vaste des systèmes. Les communautés utilisent ce document pour décrire les fournisseurs de services ayant consenti à combler les logements vacants par le biais de l’accès coordonné, ce qui permet d’éclairer, de plus près, le processus de jumelage et d’aiguillage. Le Répertoire des ressources peut comprendre les directives sur la façon d’aiguiller une personne, d’élaborer plus en détail les critères d’admissibilité et de fournir des détails sur les unités, les suppléments et les mesures de soutien permettant de veiller à ce que les aiguillages soient bien assortis. Par exemple, afin d’effectuer un bon aiguillage pour une famille aux prises avec des problèmes de mobilité et des mesures de soutien spécifiques, le logement vacant doit être assez grand, doté de fonctionnalités d’accessibilité et assorti de niveaux de soutien appropriés pour réduire les risques liés à la location pour cette famille.

### *Systèmes de services*

Toute communauté possède deux groupes de systèmes de services principaux qui jouent un rôle déterminant dans la prévention et la réduction de l’itinérance, soit : le système de services et d’itinérance et les systèmes de service plus vastes. Les systèmes de services sont interdépendants au sein d’une communauté. Alors que le système de services et d’itinérance détient un mandat primaire pour lutter contre l’itinérance, celui-ci s’emboîte dans d’autres systèmes de services. Les systèmes de services sont définis plus en détail ci-dessous.

### *Système de services et d’itinérance*

Le système de services et d’itinérance fait référence à l’ensemble des fournisseurs de services, au sein d’une limite géographique (zone de service), qui ont pour mandat de lutter contre l’itinérance. Ces fournisseurs de services desservent les personnes en situation d’itinérance, ou à risque de le devenir, pour les aider à répondre à leurs besoins fondamentaux (p. ex. nourriture et logement) et à atteindre leurs objectifs en matière de logement (p. ex. pour prévenir l’itinérance, trouver et emménager dans un logement, ou conserver un logement). Les fournisseurs de services d’un système de services et d’itinérance font partie du même réseau de prestation de services.

Dès lors, en ayant en place un flux de travail de l’accès coordonné, le système de services et d’itinérance passe d’un réseau coordonné et informel de fournisseurs de services à un système de prestation de services coordonné et axé sur les systèmes, où les fournisseurs de services jouent un ou plusieurs rôles d’accès coordonné.

De ce fait, le flux de travail de l’accès coordonné peut être représenté visuellement pour illustrer les liens entre les diverses composantes et processus. Par exemple, les communautés peuvent créer un diagramme illustrant les différentes « trajectoires » de services que les personnes peuvent prendre alors qu’elles sont aiguillées pour sortir de l’itinérance, et ce, grâce à l’accès coordonné. Plus précisément, une trajectoire pourrait débuter au premier point de contact à un point d’accès ou d’aiguillage. De là, les personnes pourraient prendre contact avec un point d’accès et, selon la situation, recevoir des mesures de soutien par l’entremise du processus de triage afin de prévenir l’itinérance ou être détournéesr des refuges où des solutions appropriées et sécuritaires sont accessibles. La trajectoire des personnes qui demeurent en situation d’itinérancepourrait se poursuivre au fur et à mesure qu’elles participent à des évaluations plus approfondies et qu’elles bénéficient de mesures de soutien leur permettant de progresser dans le système (navigation de services). Leur participation leur offre la possibilité d’être jumelé à un logement, un logement subventionné ou à des soutiens en matière de gestion de cas lorsque des logements vacants deviennent accessibles dans ces ressources. La trajectoire de services dans l’accès coordonné aboutirait par l’emménagement dans un logement. À mesure que des mises au point sont apportées et que le système évolue, ces outils visuels peuvent être mis à jour pour montrer les changements au fil du temps.

### *Systèmes de services plus vastes (partenaires en matière d’entrée/de sortie en itinérance)*

Les systèmes de services plus vastes font référence aux entités qui desservent les personnes en situation d’itinérance ou à risque de le devenir, mais aussi dans lesquels la lutte contre l’itinérance ne constitue habituellement pas leur mandat primaire ou explicite.

Ces systèmes comprennent, notamment, les systèmes jouant un rôle dans la réduction des flux d’entrée en itinérance (p. ex. interventions en amont, comme des programmes scolaires qui aident les jeunes à risque à accroître leur soutien naturel ou informel), y compris le système doté de logements et de ressources connexes qui peuvent être consultés par les personnes en situation d’itinérance (p. ex. logement avec des soutiens spécialisés, comme les soins de longue durée). Ceux-ci comprennent également des systèmes pouvant aider à prévenir les transitions vers l’itinérance (p. ex. veiller à ce que les personnes libérées des établissements correctionnels, de santé ou de protection de l’enfance fassent leur transition directement dans un logement).

Étant donné que les personnes en situation d’itinérance ou à risque de le devenir possèdent généralement un faible revenu, voire aucun, les systèmes qui desservent ces personnes soit gratuitement, soit à faible coût, peuvent s’associer au système de services et d’itinérance. Cela permet de veiller à ce que tout le monde puisse accéder aux ressources et aux avantages qui sont mis à leur disposition (p. ex. cliniques gratuites pour les soins de santé, remplacement de pièces d’identité ou production de déclarations de revenus).

Les systèmes de services qui aident à accroître le sentiment d’appartenance dans la communauté sont également des partenaires importants (p. ex. les réseaux récréatifs et confessionnels ou les centres culturels autochtones).

Les fournisseurs de services au sein des systèmes de services plus vastes adoptent souvent le rôle de référence dans le système d’accès coordonné. Ils permettent de créer un pont entre les personnes en situation d’itinérance ou à risque de le devenir avec les points d’accès dans la communauté.

## **Transformation des systèmes par l’entremise de l’accès coordonné et l’utilisation d’un SGII**

La mise en œuvre de l’accès coordonné en utilisant un SGII s’avère un processus de changement progressif dans lequel les communautés visent les objectifs généraux suivants :

* Gouvernance communautaire et intégrée dans le système;
* Approche de prestation de services coordonnée et axée sur les systèmes;
* Données de qualité pour l’accès coordonné et la production de rapports sur les résultats.

Grâce à ces efforts, la lutte contre l’itinérance à l’échelle communautaire se transforme dans une réponse coordonnée, fondée sur les systèmes et les données. Voici certains des avantages de cette transformation :

* **Réduction du dédoublement des efforts pour les clients** (p. ex. éviter de leur faire répéter leur vécu pour accéder à des ressources semblables dans la communauté);
* **Réduction du dédoublement des efforts pour les travailleurs** (p. ex. s’appuyer sur un plan de service partagé avec d’autres fournisseurs qui desservent les mêmes clients, et ce, en utilisant les mêmes outils et une approche similaire, et en partageant les données dans le cadre de cet effort.);
* **Réduction de la fragmentation au cours du processus de jumelage et d’aiguillage** (p. ex. simplifier différents processus, harmoniser les politiques et les protocoles et veiller à ce que les clients soient pris en considération pour le plus grand nombre possible de logements vacants);
* **Réduction de la fragmentation des données** (p. ex. pour les rapports annuels sur les résultats et les rapports sur les résultats à l’échelle communautaire, y compris la planification stratégique et systémique à l’échelle communautaire).

Le processus de changement est décrit ci-dessous.

### *Aller de l’avant vers une gouvernance communautaire intégrée pour le système*

La gouvernance fait référence à l’ensemble des structures, politiques et protocoles qui établit une direction stratégique, dicte la prise de décisions et supervise la mise en œuvre du programme. Avant que la gouvernance communautaire soit mise en place, la prise de décisions pourrait être dirigée par des organisations ou des groupes qui ne sont pas représentatifs de l’ensemble des fournisseurs de services du système de services et d’itinérance. De plus, les priorités peuvent être davantage axées sur la satisfaction des besoins immédiats ou sur des enjeux précis, comme la gestion de l’utilisation des refuges ou des campements, plutôt que sur des stratégies à plus long terme qui peuvent nécessiter un plus large éventail de partenaires afin d’être mises en oeuvre.

Dans le cadre de Vers un chez-soi, les communautés déploient des efforts vers une structure de gouvernance dans laquelle divers rôles et groupes du secteur des services aux personnes en situation d’itinérance sont intégrés et harmonisés, et ce, en représentant ce qui suit :

* Rôles en matière d’itinérance chez tous les ordres de gouvernement;
* Groupes locaux avec un mandat pour lutter contre l’itinérance;
* Partenaires autochtones locaux et les partenaires représentant divers groupes de populations que le système d’accès coordonné prévoit desservir;
* Types de fournisseurs de services qui aident à prévenir l’itinérance et à faire la transition de l’itinérance vers un logement sécuritaire et approprié
* Personnes ayant une expérience vécue en itinérance.

Avec une gouvernance communautaire intégrée en place, la prise de décisions passe d’un modèle dirigé par des *organisations et des groupes indépendants* à un *modèle collaboratif* qui vise un impact collectif et un leadership partagé entre les partenaires.

### *Aller de l’avant vers une approche coordonnée de prestation de services fondée sur les systèmes*

Avant que l’accès coordonné ne soit mis en œuvre dans une communauté, les fournisseurs pourraient être en contact avec les uns les autres et partager des références de clients assez fréquemment, mais le système de prestation de services n’est pas officiellement coordonné dans l’ensemble. Par exemple, les travailleurs pourraient utiliser différents outils et approches. Ils pourraient ne pas être en mesure de partager leurs informations concernant les personnes qu’ils desservent de façon sécuritaire et efficace. Par conséquent, les clients pourraient être demandés de remplir des documents similaires à différents moments, voire répéter leurs renseignements personnels, ce qui les oblige à prendre plus de mesures que nécessaire pour mettre en place un plan de logement. Ils peuvent également ne pas être pris en considération pour les logements vacants qui deviennent disponibles, auxquels ils sont admissibles et qui correspondent bien à leurs besoins.

Dans le cadre de Vers un chez-soi, les communautés sont tenues de répondre aux exigences relatives : à des points d’accès clairs au service, à une approche commune de triage et d’évaluation, à des critères de priorisation convenus et utilisés pour combler les logements vacants du secteur du logement et des ressources connexes, et à un processus commun de jumelage et d’aiguillage des clients vers les logements vacants lorsqu’ils sont disponibles – celui-ci appuyé par des concertations de cas.

En outre, le fait d’avoir un « flux de travail » de l’accès coordonné en place assure que le système de services et d’itinérance passe d’un réseau de fournisseurs de services *connecté et informel* à un système de prestation de services *coordonné et systémique*.

### *Aller de l’avant vers des données de qualité pour l’accès coordonné et les rapports sur les résultats*

Sans l’utilisation d’un SGII, les communautés peuvent gérer des sources de données différentes, souvent incohérentes, ce qui rend très difficile la collecte de données de qualité sur l’itinérance pour l’accès coordonné et les rapports sur les résultats. Par exemple, les communautés peuvent utiliser une ou plusieurs feuilles de calcul Excel pour recueillir des données ou utiliser des méthodologies incohérentes pour suivre les tendances communautaires au fil du temps.

Dans le cadre de Vers un chez-soi, les fournisseurs de services sont chargés d’utiliser activement le même SGII, de mettre à jour les dossiers des clients en temps réel et d’échanger des données entre eux en fonction du rôle qu’ils jouent dans le système d’accès coordonné. Les fournisseurs de services peuvent, de ce fait, utiliser le SISA pour remplir leurs rôles dans le système d’accès coordonné et répondre à leurs besoins opérationnels en matière de gestion des données et de l’information.

Plus précisément, en ce qui concerne le SISA, la configuration qui s’harmonise avec un flux de travail de l’accès coordonné met moins l’accent sur les « droits d’utilisateur individuels » des fournisseurs de services et plus l’accent sur les « modèles de droits d’utilisateur communs ». Cela crée une occasion de rationaliser l’utilisation du SISA parmi de nombreux fournisseurs de services, en fonction du type de services qu’ils fournissent et du rôle qu’ils jouent dans le système. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la mise en œuvre et la configuration du SISA, référez-vous aux ressources ci-dessous :

* [Guide de configuration](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-de-configuration-du-sisa/);
* [Guide de mise en œuvre](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-de-mise-en-oeuvre-du-sisa/);
* [Définir les droits d’utilisateurs dans le SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/definir-les-droits-des-utilisateurs-dans-le-sisa/).

Le guide intitulé [*Générer une Liste d’identificateurs uniques grâce au SISA*](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/generer-une-liste-didentificateurs-uniques-grace-au-sisa/) décrit les fonctionnalités sous-jacentes dans le SISA qui rendent possible la création d’une Liste d’identificateurs uniques, et ce, à partir des données du SISA. Ce guide décrit aussi les méthodes que les communautés peuvent utiliser pour la générer grâce aux données du SISA, et fournit des approches possibles sur la façon dont elles peuvent passer d’Excel ou d’un autre SGII pour générer leur Liste, à l’utilisation exclusive du SISA pour ce faire.

Le **Tableau 1** ci-dessous illustre la relation entre les rôles de l’accès coordonné, la portée des activités pour chaque rôle et l’utilisation du SISA. De plus amples renseignements sont accessibles dans le [guide sur l’accès coordonné dans le SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-sur-lacces-coordonne-dans-le-sisa/), y compris des suggestions pour sa mise en œuvre.

**Tableau 1.** Rôles relatifs au flux de travail de l’accès coordonné et l’utilisation du SISA.

|  |  |
| --- | --- |
| **Rôle : Recommander les personnes au(x) point(s) de services** | |
| **Portée des activités** | **Utilisation du SISA** |
| Aiguiller les personnes en situation d’itinérance, ou à risque de le devenir, au système d’accès coordonné, afin qu’elles puissent être desservies de manière appropriée.  Les protocoles permettraient d’identifier toute documentation nécessaire pour accompagner les références du client. | Les fournisseurs de services chargés de recommander les personnes au système d’accès coordonné n’ont probablement pas besoin d’un accès direct au SISA.  Les clients en situation d’itinérance sont inclus dans la Liste lorsqu’ils sont desservis par un fournisseur qui assume un autre rôle du flux de travail de l’accès coordonné (consulter les options ci-dessous). |
| **Rôle : Agir à titre de point d’accès** | |
| **Portée des activités** | **Utilisation du SISA** |
| Les points d’accès pourraient être axés sur les activités concernant les prises en charge et les aiguillages vers les fournisseurs de services au sein du secteur des services aux personnes en situation d’itinérance et au-delà.  Autrement, les points d’accès pourraient s’engager davantage auprès des clients, par exemple en appuyant les efforts de prévention de l’itinérance ou de détournement dans les refuges.  Les points d’accès respectent le protocole d’admission et entament le processus de triage et d’évaluation. | Les points d’accès peuvent être configurés comme étant soit :  **a)** un fournisseur de services du SISA qui offre seulement des services relatifs d’accès; , soit  **b)** un fournisseur de services du SISA qui offre des services d’accès et d’autres types de services (p. ex. refuge d’urgence ou travail de proximité dans la rue qui sert de point d’accès).  Les fournisseurs de services respectent le protocole d’admission pour consigner de nouveaux clients et documenter les transactions dans le SISA.  À tout le moins, les fournisseurs nécessiteront des droits d’utilisateur pour ajouter de nouveaux clients et mettre à jour leur information (p. ex. ajouter des transactions pour garder un client actif et confirmer l’exactitude de l’Historique de logement). Ils pourraient aussi avoir besoin de téléverser des documents justificatifs qui accompagnent les recommandations aux clients. |
| **Rôle : Appuyer les clients tout au long du processus de triage et d’évaluation (planification de service)** | |
| **Portée des activités** | **Utilisation du SISA** |
| Les fournisseurs de services (p. ex. services de prévention et de détournement, refuges et travail de proximité dans la rue) peuvent collaborer pour aider les clients à trouver et à conserver un logement.  Certaines communautés peuvent avoir des rôles définis pour appuyer les clients dans leur plan de logement (p. ex. navigateurs de service ou agents de liaison en matière de logement). | Les fournisseurs au service ajoutent des transactions relatives au triage et à l’évaluation pour maintenir/mettre à jour la les données du SISA (p. ex. garder un client actif, confirmer l’exactitude de l’Historique de logement et autres renseignements du client). Les transactions peuvent aussi être d’ordre opérationnel, comme l’utilisation d’un refuge et autres services connexes (p. ex. les réservations et la gestion de cas).  Les aiguillages peuvent être suivies, à la fois par les autres fournisseurs de services du SISA et au-delà. |
| **Rôle : Jumeler les clients aux logements vacants et/ou appuyer les services d’aiguillage (planification de service)** | |
| **Portée des activités** | **Utilisation du SISA** |
| Lorsqu’un logement devient accessible, ce rôle appuie le processus de jumelage et d’aiguillage. Ce rôle comprend souvent la concertation de cas pour déterminer quel(s) client(s) seront aiguillés vers un fournisseur pour recevoir une offre et pour coordonner les prochaines étapes, le cas échéant (p. ex. organiser des rencontres pour discuter d’une offre avec le client et mettre en place de l’appui pour le processus d’emménagement). Il s’agit habituellement d’un rôle administratif, et non un service direct.  L’accès coordonné peut appuyer les aiguillages vers du logement et des ressources en matière de logement au sein du Répertoire des ressources, y compris celles offertes à l’extérieur du système d’intervention en matière de logement et d’itinérance (p. ex. le marché privé ou le secteur pour les personnes en situation de handicap et le secteur des soins de santé). | Lorsqu’un logement devient vacant, les données du SISA sont utilisées pour générer une Liste d’identificateurs uniques. Cette « Liste » est filtrée pour que seuls les clients admissibles qui sont intéressés dans le logement soient considérés pour recevoir une offre.  Les données peuvent alors être filtrées selon les critères de priorisation, ce qui permet d’identifier les clients qui devraient recevoir une offre avant les autres.  Les données peuvent être exportées hors du SISA. De ce fait, les exportations contiennent plus de points de données que ceux affichés dans le module Accès coordonné.  La saisie de données en temps réel est nécessaire afin de maintenir les données à jour. Si les données dans la Liste sont consultées directement, des droits d’utilisateur spécifiques seront requis. |
| **Rôle : Combler les logements vacants par l’entremise de l’accès coordonné** | |
| **Portée des activités** | **Utilisation du SISA** |
| Comme mentionné ci-dessus, bon nombre de fournisseurs de services peuvent combler les logements vacants en utilisant les données générées par le SISA, y compris ceux qui possèdent des ressources retrouvées dans le Répertoire des ressources de l’accès coordonné, les propriétaires issus du marché privé et les fournisseurs d’autres systèmes. | Le SISA doit être mis à jour tout au long du processus de jumelage et d’aiguillage (p. ex. documentation de l’état/résultat des offres et l’ajout de nouveaux dossiers d’Historique de logement après l’emménagement).  Si les fournisseurs qui comblent les logements vacants, à partir des données du SISA, nécessitent un accès direct aux renseignements d’un client dans le SISA, ils devront posséder les droits d’utilisateur appropriés (p. ex. afin d’indiquer le moment où le client a emménagé). |
| **Rôle : Navigateurs de services et agents de liaison en matière de logement** | |
| **Portée des activités** | **Utilisation du SISA** |
| Les navigateurs de services dirigent ou appuient les processus de collaboration dans lesquels les fournisseurs de services travaillent ensemble pour développer et mettre en œuvre des plans de service. L’objectif est d’aider les personnes à passer par le processus d’accès coordonné en éliminant les obstacles liés aux services, afin qu’ils puissent sortir de l’itinérance le plus rapidement possible.  Les agents de liaison en matière de logement dirigent ou soutiennent la relation propriétaire-locataire. Les activités peuvent comprendre le soutien des demandes d’unités, l’obtention et la mise en place d’une unité, et le fait d’être « sur appel » pour aider à régler les problèmes qui peuvent survenir dans une location (p. ex. médiation en cas de conflit). | Le SISA doit être mis à jour tout au long du processus de navigation du service (p. ex. ajout de nouveaux dossiers d’Historique de logement, détermination des prochaines étapes et des suivis).  La saisie régulière de données dans le SISA permet d’’assurer que les personnes qui demeurent en situation d’itinérance demeurent également actives dans l’ensemble de données, afin qu’elles puissent être prises en considération pour des offres et d’autres aiguillages. |

# Chapitre 3 : Processus concernant la cartographie des systèmes

Cette section du présent guide décrit le processus concernant la cartographie des systèmes en détail, y compris les suggestions quant à l’utilisation de la feuille de calcul pour consigner les prochaines étapes, et utiliser les résultats pour favoriser les améliorations dans la réponse locale à l’itinérance.

## **Objectifs de la cartographie des systèmes et prochaines étapes**

La cartographie des systèmes s’avère un processus itératif. Les informations sont recueillies au fil du temps, ce qui donne l’occasion d’aborder, de clarifier et de confirmer :

* Les similitudes et les différences entre les fournisseurs de services;
* Les rôles et les responsabilités associés à un flux de travail de l’accès coordonné et l’utilisation du SGII;
* Les engagements face aux rôles.

Cela étant dit, il y a deux objectifs principaux que la cartographie des systèmes doit atteindre, comme souligné ci-après.

### *Objectif 1 :* *Cartographier le système de services et d’itinérance local*

Le premier objectif est de décrire les fournisseurs de services de façon plus générale. Il suffit de commencer à les énumérer par organisation et nom du fournisseur de services ou du programme, puis décrire les services qu’ils offrent actuellement ou offriront à l’avenir.

Le modèle de la cartographie des systèmes organise les questions de l’Objectif 1 en six parties :

* **Généralités :** nom de l’organisation, nom du fournisseur de services ou du programme, emplacement(s) du service et mandat principal. Il est également recommandé de déterminer quels fournisseurs de services desservent les autochtones ou les vétérans.
* **Financement :** source(s) de financement.
* **Admissibilité :** Critères d’admissibilité (personnes qui peuvent être desservies) et processus de vérification (le cas échéant).
* **Type de service :** services offerts (primaire et secondaire).
* **Capacité :** capacité totale à desservir et si des ressources sont incluses dans le Répertoire des ressources.
* **Gouvernance :** membre d’un groupe.

Au sein du modèle de la cartographie des systèmes, les en-têtes sont utilisés pour organiser les questions dans chacune des six parties.

Veuillez vous référer à l’[**Annexe A : Questions du modèle de la cartographie des systèmes**](#_A_nnex_A:) pour obtenir une liste des questions relatives à l’Objectif 1, y compris celles qui sont obligatoires dans le cadre de Vers un chez-soi (c’est-à-dire les questions portant l’étiquette « VCS ») et celles qui sont recommandées, mais optionnelles (c’est-à-dire les questions portant l’étiquette « O »).

### *Objectif 2* *: Cartographie du système d’accès coordonné*

Le second objectif vise à obtenir une meilleure compréhension du travail effectué entre les fournisseurs de services et leurs partenaires, en vue de prévenir et réduire l’itinérance et ce, en tant que système d’accès coordonné, intégré et harmonisé. Chaque fournisseur de services est chargé de répondre à l’un ou plusieurs des rôles suivants :

* Aiguiller le client au système d’accès coordonné (points d’accès);
* Servir de point d’accès;
* Appuyer le triage initial et/ou l’évaluation approfondie (planification de service et aiguillages);
* Jumeler les clients aux logements vacants et/ou soutenir les services d’aiguillage pour les offres;
* Combler les logements vacants au moyen de l’accès coordonné

**Remarque :** Identifier le rôle des fournisseurs de service est la première partie du modèledu Répertoire des ressources.

**Remarque :** Les aiguillages peuvent provenir d’une vaste gamme de fournisseurs de services dans une communauté, y compris ceux qui offrent des services allant au-delà du système de services et d’itinérance (p. ex. un fournisseur de services qui interagit quotidiennement auprès des personnes en situation d’itinérance, mais qui ne possède pas un mandat explicite pour lutter contre l’itinérance). La cartographie exhaustive des systèmes tiendra compte des sources d’aiguillages les plus communes, afin que ces fournisseurs de services puissent être informés des changements susceptibles de les toucher (p. ex. nouveaux points d’accès ou mise à jour des processus en matière d’aiguillage).

La cartographie de l’Objectif 2 s’appuie sur les renseignements recueillis à partir de celle de l’Objectif 1 ce ce qui élargit l’information générale en documentant le(s) rôle(s) que chaque fournisseur de services a accepté de jouer dans le système d’accès coordonné, l’utilisation du SGII, ainsi que les engagements qui ont été pris pour combler les logements vacants au moyen de l’accès coordonné.

Le modèle de la cartographie des systèmes répertorie les questions de l’Objectif 2 en cinq parties :

* **Rôle de l’accès coordonné :** déterminer quel(s) rôle(s) de l’accès coordonné que les fournisseurs de services ont convenu de jouer, et la façon dont ces rôles ont été confirmés.
* **Rôle dans le maintien de données de qualité :** déterminer le(s) rôle(s) que les fournisseurs de services ont convenu de jouer en vue de maintenir des données de qualité utilisées pour générer une Liste d’identificateurs uniques, et la façon dont ces rôles ont été confirmés.
* **Répertoire des ressources :** déterminer les logements et les ressources connexes (unités, logements subventionnés, mesures de soutien) qui permettront de combler les logements vacants par le biais de l’accès coordonné (en partie ou exclusivement), et la façon dont ces logements ont été confirmés.
* **Processus de l’accès coordonné :** déterminer les méthodes de triage et/ou d’évaluation utilisée (p. ex. outils) et la participation aux concertations de cas ou aux processus connexes.
* **SGII :** déterminer si le fournisseur de services utilise ou prévoit utiliser un SGII et si d’autres systèmes de données ou outils sont utilisés pour recueillir des données sur l’itinérance.

Au sein du modèle de la cartographie des systèmes, les en-têtes sont utilisés pour organiser les questions dans chacune des cinq parties.

Veuillez vous référer à l’[**Annexe A : Questions du modèle de la cartographie des systèmes**](#_A_nnex_A:) pour obtenir une liste des questions relatives à l’Objectif 2, y compris celles qui sont obligatoires dans le cadre de Vers un chez-soi (c’est-à-dire les questions portant l’étiquette « VCS ») et celles qui sont recommandées, mais optionnelles (c’est-à-dire les questions portant l’étiquette « O »).

### *Utiliser les résultats de la cartographie des systèmes*

Une fois la cartographie terminée, les communautés devraient prendre le temps de réfléchir aux résultats et d’examiner la façon dont l’information peut être utilisée pour favoriser une compréhension commune du système de services et d’itinérance et des systèmes connexes (Objectif 1), y compris la façon dont le système de services et d’itinérance a été organisé entre les partenaires pour l’accès coordonné (Objectif 2).

Par exemple, les renseignements recueillis au moyen des questions sous l’Objectif 1 peuvent être utilisés pour résumer :

* **Les niveaux d’investissements** (p. ex. quels fournisseurs de services bénéficient d’un financement fédéral ou provincial);
* **La capacité à desservir les personnes** (p. ex. p. ex. couverture totale des services de sensibilisation, nombre de places dans les refuges et les logements avec services de soutien et budgets de subventions);
* **Les lacunes en matière des services** (p. ex. si aucun fournisseur de services ne dessert les jeunes ou s’il n’est pas propre aux Autochtones, ou si aucun fournisseur de services ne dessert une zone précise de la communauté);
* **Exigences en matière d’aiguillage** (p. ex. les critères à remplir avant qu’une personne puisse être desservie par un fournisseur de services et si cette information est vérifiée);
* **Participation aux groupes de gouvernance** (p. ex. afin de déterminer les écarts potentiels de représentation d’un ou de plusieurs types de fournisseurs de services).

De même, les renseignements recueillis au moyen des questions sous l’Objectif 2 peuvent être utilisés pour résumer :

* **La façon dont les personnes peuvent joindre les services** (p. ex. points d’accès);
* **Les engagements pris pour combler les logements vacants au moyen de l’accès coordonné** (p. ex. nombre d’unités dans un logementsupervisé et les personnes admissibles);
* **Les mesures globales appliquées** (p. ex. les outils d’évaluation utilisés et la façon dont ils sont appliqués de façon uniforme dans l’ensemble du système);
* **La façon dont la qualité des données est maintenue** (p. ex. les rôles partagés que le travail de proximité dans la rue et les refuges d’urgence ont convenu de jouer);
* **L’utilisation du SGII** (p. ex. si tous les fournisseurs de services financés par Vers un chez-soi utilisent le SISA);
* **Les lacunes en matière de services** (p. ex. si aucun logement avec services de soutien n’est situé dans une zone précise de la communauté).

À la lumière de ces résumés et des renseignements qu’ils ont permis d’obtenir, une communauté pourrait prendre des mesures pour continuer la transformation des systèmes. Par exemple, un groupe de travail pourrait être chargé d’examiner la participation à la gouvernance locale, afin de s’assurer que les bonnes personnes sont mobilisées et que tous les types de services et les groupes de population prioritaires sont représentés. Ou encore, un groupe de travail pourrait formuler des recommandations pour combler les lacunes en matière de services, comme le financement de la sensibilisation dans la rue pour un secteur mal desservi ou l’augmentation du nombre de logements avec services de soutien qui comblent les logements vacants, et ce, exclusivement par l’entremise de l’accès coordonné.

Pour aider à organiser l’information de manière à concentrer les efforts, les communautés pourraient « masquer » les questions (colonnes) qui ne sont pas une priorité actuelle dans leur cartographie des systèmes. Par exemple, s’il y a quelques questions clés pour lesquelles il manque des données ou qui doivent être mises à jour, toutes les autres questions (colonnes) pourraient être masquées, ne laissant que les questions (colonnes) pertinentes. D’ailleurs, une approche semblable pourrait être adoptée avec les fournisseurs de services. Une nouvelle question (colonne) pourrait aussi être ajoutée pour déterminer si les renseignements pour chaque fournisseur de services sont complets (« Oui » ou « Non »). Les fournisseurs de services qui ont des renseignements complets pourraient être « cachés », ce qui faciliterait la tâche aux fournisseurs de services (rangées) qui doivent être priorisés pour les prochaines étapes.

L’information de la cartographie des systèmes peut également être représentée visuellement pour montrer les liens entre les diverses composantes et processus dans un « flux de travail » local d’accès coordonné. Par exemple, comme décrit au [Chapitre 2](#_Chapitre_2_:), les communautés peuvent créer un diagramme qui montre les « trajectoires » possibles que les clients peuvent suivre pour passer de l’itinérance au logement. À mesure que des ajustements sont apportés et que le système évolue, ce diagramme peut être mis à jour pour montrer les changements au fil du temps.

Les communautés peuvent également utiliser l’information pour peaufiner les politiques et les protocoles en matière d’accès coordonné existants ou en créer de nouveaux. Voici quelques exemples de ces prochaines étapes :

* **Protocole de prise en charge :** La simplification des processus d’admission dans l’ensemble du système d’accès coordonné permet de s’assurer que les clients n’ont pas à répéter leur histoire ou à répondre à différentes questions pour accéder à des services semblables dans l’ensemble du système de services et d’itinérance. La cartographie des systèmes confirme quels fournisseurs de services devraient suivre un protocole d’admission commun en tant que points d’accès. La cartographie montre également les possibilités d’améliorer l’uniformité en matière de prestation de services entre les fournisseurs de services de types semblables (p. ex. tous les refuges ou tous les services de sensibilisation qui servent également de points d’accès)).
* **Protocoles de triage et d’évaluation :** L’intégration des questions d’admissibilité et d’établissement des priorités dans un processus commun et unifié de triage et d’évaluation permet de s’assurer que les fournisseurs de services disposent de toute l’information nécessaire pour effectuer des aiguillages pertinents et opportuns. Si d’autres renseignements doivent être recueillis, à la suite d’un aiguillage, et que des personnes sont refusées parce qu’elles ne répondent pas à une exigence précise ou parce qu’elles n’ont pas un document précis facilement accessible, cela peut s’avérer très contrariant pour les travailleurs et les clients, et retarder la sortie en l’itinérance. La cartographie des systèmes permet d’éviter cela. Au moyen de celle-ci, les fournisseurs de services confirment les questions précises qui doivent être posées pendant le processus de triage et d’évaluation, de sorte que les aiguillages pour des services, y compris ceux pour combler les logements vacants qui deviennent disponibles, sont compatibles et il n’y a pas d’autres étapes à franchir avant qu’une personne puisse être desservie ou hébergée.
* **Outils de communication :** Il est important que les fournisseurs de services acceptent de tenir à jour le matériel promotionnel et de l’harmoniser avec les messages utilisés ailleurs. La cartographie des systèmes offre l’occasion de renforcer les attentes en matière de messages clairs et cohérents à l’intention des clients, des travailleurs et des fournisseurs de services dans les systèmes plus vastes et interconnectés.

**Remarque :** De plus amples renseignements sur la façon dont la cartographie des systèmes peut être utile aux communautés sont présentés au [Chapitre 1](#_Chapitre_1_:).

## **Considérations relatives à la cartographie des systèmes**

Voici quelques éléments à garder à l’esprit tout au long du processus de cartographie des systèmes :

* Avant de communiquer directement avec les fournisseurs de services, il est recommandé que les questions relatives à la cartographie des systèmes soient remplies le plus possible d’avance, et ce, à l’aide de l’information et des outils existants. Cela permettra de gagner du temps et d’accroître l’adhésion au processus. Par exemple, les communautés pourraient commencer par répondre aux questions sur les services offerts à l’aide de sources de données existantes à partir d’une recherche Internet en ligne ou en examinant les renseignements sur les fournisseurs de services locaux décrits dans la [Liste nationale des fournisseurs de services](https://ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/7e0189e3-8595-4e62-a4e9-4fed6f265e10)[[2]](#footnote-3), 211 ou HelpSeeker. Les bailleurs de fonds peuvent également fournir des renseignements en fonction des ententes conclues avec les fournisseurs de services.
* Il est important de corriger les inexactitudes en cours de route. Ainsi, l’information sur les services offerts aux personnes en situation d’itinérance ou à risque de le devenir sera uniforme dans toutes les sources d’information accessibles au public, par exemple.
* Les communautés voudront peut-être adopter une « approche progressive ». Par exemple, les communautés pourraient vouloir commencer par discuter avec les fournisseurs de services de la similitude ou de la différence de leur travail les uns des autres, afin d’introduire le concept de « système ». Les fournisseurs de refuges d’urgence locaux pourraient être invités à une réunion où ils examineraient des sujets tels que :
  + **Domaines d’alignement.** Qu’est-ce qui est *semblable* dans les politiques et les protocoles existants, les critères d’admissibilité, l’utilisation des outils de planification des services et les besoins en matière de rapports? Quelles sont les répercussions des *différences* sur les travailleurs et les clients?
  + **Partie des clients partagés.** Les refuges desservent-ils surtout les *mêmes personnes* ou y a-t-il des refuges qui desservent *une partie unique* de la population des personnes en situation d’itinérance? Si les personnes ne sont desservies que par un seul refuge, leurs données sont-elles toujours incluses dans le portrait global de l’itinérance de la communauté?
  + **Partage de données.** Comment l’information est-elle actuellement *partagée* entre les fournisseurs de services qui desservent des clients communs? Est-ce que les *mêmes* renseignements sont partagés entre *tous* les refuges? Est-ce que les *mêmes* renseignements sont également communiqués à d’autres travailleurs, comme le personnel des services de sensibilisation? Sinon, quelles sont les répercussions sur les travailleurs et les clients?
  + **Attentes en matière de saisie de données.** Les refuges adoptent-ils une approche *semblable* pour la planification des services, y compris les mesures de détournement des refuges et les plans de logement? Suivent-ils les *mêmes* processus de saisie des données, comme les admissions et les sorties du SISA, et la mise à jour de l’historique de logement à l’admission et à la sortie? Sinon, quelles sont les répercussions sur les travailleurs ou les clients?

Il n’y a pas d’approche universelle. Dans le cadre de ces discussions, les communautés peuvent choisir de communiquer avec les fournisseurs de services individuellement, en groupe, ou les deux. Des sondages pourraient également être utilisés.

* Il n’est pas nécessaire de répondre à toutes les questions en même temps. Les communautés peuvent choisir de répondre aux questions obligatoires dans le cadre de la stratégie Vers un chez-soi, et ce, avant de répondre aux questions optionnelles (recommandées) plus tard, ou pas du tout.
* Si la communauté n’est pas certaine de répondre ou non aux questions optionnelles, toutes les colonnes (bleues) pourraient être « masquées » dans le modèle, laissant seulement les colonnes obligatoires (vertes).
* Il faut prendre des notes en cours de route sur les mesures précises qui ont été prises, l’investissement de temps et d’efforts par le personnel et les fournisseurs de services, et toute réflexion sur la façon dont le processus de cartographie des systèmes pourrait être amélioré à l’avenir.
* Il faudra du temps pour valider et remplir le modèle de cartographie des systèmes. Les communautés devraient élaborer les processus qui fonctionnent pour elles, compte tenu de leur contexte local et des ressources disponibles.
* Enfin, les communautés devront déterminer quel(s) rôle(s) devra(ont) tenir à jour la cartographie des systèmes. Par exemple, une fois celle-ci créée, quelqu’un devra prendre la responsabilité de mettre à jour l’information régulièrement et de veiller à ce que les changements soient reflétés dans toutes les sources publiques.

# Chapitre 4 : Cartographier le système de services et d’itinérance (Objectif 1)

Cette section du présent guide fournit un aperçu des questions retrouvées dans le modèle de la cartographie des systèmes permettant aux communautés de documenter les informations relatives au système de services et d’itinérance (services actuels ou prévus pour les clients).

Veuillez vous référer à l’[**Annexe A : Questions du modèle de la cartographie des systèmes**](#_A_nnex_A:) pour obtenir l’aperçu de ces questions qui relèvent de l’Objectif 1 du processus de cartographie des systèmes, comme décrit au [Chapitre 3](#_Chapitre_3_:).

**N’oubliez pas!** La cartographie des systèmes est destinée aux fournisseurs de services qui interagissent directement avec les clients. Ils peuvent participer au système d’accès coordonné et utiliser le SGII de la communauté, ou planifier de le faire à l’avenir.

### *Portée des activités :*

* Identifier et énumérer les fournisseurs de services.
* Envisager de commencer par les fournisseurs de services dont le mandat principal consiste à lutter contre l’itinérance (p. ex. les refuges ou les services de sensibilisation) et/ou ceux qui ont du financement dédié à la lutte contre l’itinérance (p. ex. Vers un chez-soi), ainsi que les fournisseurs de services qui utilisent actuellement le SGII, ou envisagent de le faire dans un proche avenir.
* Envisager de déterminer où se trouvent les fournisseurs de services, leur mandat principal et s’ils s’identifient comme fournisseurs de services aux Autochtones ou aux vétérans.
* Déterminer la ou les sources de financement.
* Décrire les personnes qui peuvent être desservies, quels services sont disponibles et quelle est la capacité totale à desservir ces personnes. Envisager de clarifier les processus de vérification de l’admissibilité, s’il y a lieu.
* Envisager de déterminer les membres actuels ou prévus d’un ou de plusieurs groupes de gouvernance.
* Utiliser les sources de données existantes (p. ex. répertoires en ligne, comme 211) ou recueillir des renseignements directement auprès des organisations (p. ex. au moyen de sondages ou d’entrevues).

### *Partie 1 : Informations générales (obligatoires et recommandées)*

Cette partie comprend six questions, dont deux qui sont obligatoires dans le cadre de Vers un chez-soi **[VCS1, VCS2]** et quatre qui sont optionnelles, mais recommandées **[O1, O2, O3, O4]**.

**[VCS1]** Nom de l’organisation

**[VCS2]** Nom du programme/du fournisseur de services

**[O1]** Endroit(s) de service

**[O2]** Mandat de base

1. Système de services et d’itinérance (SSI)
2. Plus large gamme de systèmes de services (LGSS)

**[O3]** Fournisseur de services autochtone

**[O4]** Fournisseur de services pour les vétérans

Vous trouverez ci-dessous du contexte et des suggestions supplémentaires pour chaque question.

**[VCS1] Quel est le nom de votre organisation?**

* Dans le cadre de Vers un chez-soi, cette question s’avère obligatoire.
* La réalisation de la cartographie devrait être axée sur les organisations financées pour desservir les personnes en situation d’itinérance, ou à risque de le devenir, dans la communauté.
  + En général, ces organisations sont des « signataires d’ententes » avec les bailleurs de fonds qui ont attribué des investissements pour aborder les enjeux en matière de logement et d’itinérance (p. ex. Vers un chez-soi financent des Entités communautaires qui, par la suite, financent les organisations pour réaliser un ou plusieurs sous-projets).
  + Les communautés voudront peut-être approfondir cette question et inclure les coordonnées de l’organisation. Il faudrait ajouter une colonne à la Partie 1 pour documenter cette information, qui devrait correspondre à l’information trouvée ailleurs (p. ex., 211).

**[VCS2] Quel est le nom du fournisseur de services/du programme?**

* Dans le cadre de Vers un chez-soi, cette question s’avère obligatoire.
* Quels programmes ou services sont offerts par les organisations énumérées à la question **[VCS1]**?
* Le nom du fournisseur de services, à la question **[VCS2]**, est généralement la façon dont le service ou le programme est connu par les clients dans la communauté.
* Dans certains cas, le nom du fournisseur de services ou du programme est le même que celui de l’organisation (p. ex. si l’organisation n’offre qu’un sous-projet ou un programme).
* Les organisations pourraient aussi comprendre plus d’un fournisseur de services. Par exemple, si une organisation opère un refuge, un programme de sensibilisation et un immeuble d’un logement supervisé, cette dernière aura trois « fournisseurs de services » (parfois désignés comme « programmes ») dans le cadre de ces responsabilités.
* La façon dont les fournisseurs de services sont identifiés dans le SISA peut être identique ou différente de celle dont ils sont identifiés dans la question **[VCS2]**. Par exemple, les fournisseurs peuvent utiliser le même nom et être configurés en tant qu’un seul Fournisseur de services du SISA (p. ex. Services de sensibilisation auprès des jeunes de Grandview), ou ils peuvent être regroupés comme une « équipe » avec les autres fournisseurs (p. ex. un Fournisseur de services du SISA nommé « Réseau de sensibilisation de Grandview » qui comprend des services offerts par deux fournisseurs de services en service d’approche à des fins de saisie de données et d’organisation des interactions de service dans le SISA, etc.).
* Les communautés pourraient également vouloir approfondir sur cette question et y ajouter les coordonnées du fournisseur de services/du programme. Une colonne devrait être ajoutée dans la Partie 1 pour document cette information. Les détails fournis doivent être conformes aux informations retrouvées ailleurs (p. ex. 211).

**[O1] Où se situent les services?**

* Dans le cadre de Vers un chez-soi, cette question s’avère optionnelle, mais recommandée.
* Une autre manière de formuler cette question est : à quel endroit les clients ont-ils accès aux services dans leur communauté?
* Comme mentionné au [Chapitre 1](#_Chapitre_1_:), les communautés souhaiteraient peut-être personnaliser les options de réponse de cette question (p. ex. l’ensemble de la municipalité, des municipalités particulières ou la région urbaine principale). D’autres colonnes peuvent aussi être ajoutées à la cartographie du système, au besoin.
* En ce qui concerne les communautés financées par le volet Communautés désignées de Vers un chez-soi, les fournisseurs de services pourraient desservir une plus petite région, mais les points d’accès doivent desservir toute la région géographique de la Communauté désignée (c.-à-d. la région métropolitaine de recensement locale ou équivalente).
* Il est possible de mettre en place des filtres dans le SISA en se servant des champs de données géographiques à des fins de déclaration et pour la Liste d’identificateurs uniques dans le contexte de l’accès coordonné (à noter que ce filtre s’avère une fonctionnalité des rapports personnalisés).
* Les communautés pourraient également vouloir approfondir sur cette question et y ajouter des coordonnées (p. ex. administration centrale pour les services transférables ou pour un bâtiment spécifique pour les refuges) avec celles du personnel pour recevoir des aiguillages. Les détails fournis doivent être conformes aux informations retrouvées ailleurs (p. ex. 211).

**[O2] Quel est le mandat de base du fournisseur de services?**

* Dans le cadre de Vers un chez-soi, cette question s’avère optionnelle, mais recommandée.
* Les fournisseurs de services du « système de services et d’itinérance » ont pour mandat principal de lutter contre l’itinérance. Ils reçoivent des fonds pour offrir des services aux personnes en situation d’itinérance ou à risque de le devenir (p. ex. des refuges d’urgence et des logements avec services de soutien pour les personnes qui ont déjà été en situation d’itinérance).
* Les fournisseurs de services d’une « plus large gamme de systèmes de services » desservent la population des personnes en situation d’itinérance, mais il ne s’agit pas de leur mandat principal (p. ex. fournisseur de soins de santé mentale ou centre de santé communautaire).

**[O3] Le fournisseur de services est-il une organisation autochtone?**

* Dans le cadre de Vers un chez-soi, cette question s’avère optionnelle, mais recommandée.
* Il est à noter que les fournisseurs de services autochtones pourraient avoir des considérations supplémentaires pour l’accès coordonné et l’utilisation du SGII, qui peuvent être examinées plus en détail dans le processus de cartographie du système, voire dans une autre discussion ciblée. D’autres colonnes peuvent être ajoutées à la cartographie du système afin de documenter ces considérations.

**[O4] Le fournisseur est-il un organisme au service des vétérans?**

* Dans le cadre de Vers un chez-soi, cette question s’avère optionnelle, mais recommandée.
* Une organisation au service des vétérans désigne les fournisseurs qui ont un mandat de base et reçoivent du financement pour desservir les vétérans (p. ex. Légion royale canadienne ou un [bureau local d’Anciens Combattants Canada](https://www.veterans.gc.ca/fr/contactez-nous#details-panel1)).

### *Partie 2 : Financement*

Cette partie comprend une question qui est essentielle dans le cadre de Vers un chez-soi **[VCS3]**.

**[VCS3]** Sources de financement

1. Vers un chez-soi – volet CD/IT
2. Vers un chez-soi – volet ICA
3. Fédéral (autre)
4. Provincial
5. Municipal
6. Santé
7. Autre(s) source(s)
8. Notes sur le financement, le cas échéant.

Vous trouverez ci-dessous du contexte et des suggestions supplémentaires pour chaque question.

**[VCS3] Quelles sont les sources financement du fournisseur?**

* Dans le cadre de Vers un chez-soi, cette question s’avère obligatoire.
* Les fournisseurs pourraient bénéficier de diverses sources de financement.
* Ces informations s’avèrent utiles pour confirmer toute répercussion politique relative à l’accès coordonné et à l’utilisation du SISA, compte tenu de leur(s) source(s) de financement. Par exemple, le fournisseur est-il obligé d’utiliser le SISA ou une autre base de données pour la production de rapports? Dans l’affirmative, quelles sont les exigences en matière de saisie de données et de production de rapport? Ou encore, le fournisseur est-il obligé de participer à un autre système de prestation de services doté de ses propres politiques et protocoles (p. ex. critères de priorisation qui doivent être utilisés lorsque des logements vacants deviennent disponibles)?
* Conformément à la participation à l’accès coordonné dans le cadre de Vers un chez-soi, les fournisseurs financés par l’entremise du volet Communautés désignées et du volet Itinérance dans les territoires sont tenus d’y participer, tandis que les fournisseurs financés par l’entremise du volet Itinérance chez les Autochtones sont encouragés à y participer.
* Il serait utile d’identifier si le financement est temporaire dans les notes de financement.
* Les communautés peuvent envisager d’ajouter à la Partie 2 une question qui demande le pourcentage des coûts couverts par chaque source de financement. Par exemple, si un fournisseur de services reçoit un montant égal de financement de sources fédérales et provinciales, le pourcentage pourrait être réparti entre les deux à raison de 50 % chacun. Ces renseignements peuvent être utiles pour calculer la répartition proportionnelle des données ou des résultats, ce qui constitue une autre approche de déclaration lorsque plus d’un bailleur de fonds contribue à un fournisseur de services dans un environnement de base de données partagé, comme le SISA. Il faudrait ajouter une colonne à la Partie 1 pour documenter cette information.

### *Partie 3 : Admissibilité*

Cette partie comprend deux questions, dont une qui est essentielle dans le cadre de Vers un chez-soi **[VCS4]** et l’autre qui est optionnelle, mais recommandée **[O5]**.

**[VCS4]** Critères d’admissibilité (personnes pouvant être desservies)

**[O5]** Processus de vérification de l’admissibilité

1. Les critères d’admissibilité sont-ils vérifiés?
2. Si « Oui » à **[O5a]**, décrire le processus (quand, comment et qui)

Vous trouverez ci-dessous du contexte et des suggestions supplémentaires pour chaque question.

**[VCS4] Qui peut être desservi par un fournisseur?**

* Il existe plusieurs façons qui permettent de déterminer l’admissibilité. Si le fournisseur possède des critères précis qui doivent être respectés, comme des exigences minimales d’admission pour le service, ceux-ci doivent être documentés (p. ex. une identité de genre ou un groupe d’âge précis).
* Parfois, il est également utile de documenter les personnes qui *ne sont pas* admissibles. Ceci accroît la transparence quant aux personnes qui *peuvent* et *ne peuvent pas* accéder aux services de ce fournisseur. Il faudrait ajouter une colonne pour documenter cette information, ou on pourrait en faire le suivi dans les « Notes » pour cette question.
* Le fait de documenter les critères d’admissibilité s’avère important pour plusieurs raisons, notamment :
  + Le fait de disposer de renseignements exacts sur ce qui est disponible et sur la façon dont les clients peuvent accéder aux services améliore la qualité des aiguillages entre les fournisseurs pendant le processus de triage et d’évaluation.
  + Étant donné que de nombreux programmes ont des listes d’attente, il est important d’effectuer des aiguillages le plus efficacement possible, et le plus tôt possible.
* Les renseignements sur l’admissibilité doivent correspondre à ceux qui se trouvent ailleurs (p. ex., 211).
* Il s’agit d’un champ ouvert qui peut être personnalisé pour répondre aux besoins et aux préférences locaux (p. ex. création d’options de menu déroulant). Les communautés peuvent choisir de consigner des critères d’admissibilité plus détaillés dans le modèle du Répertoire des ressources pour les fournisseurs de services qui comblent leurs logements vacants au moyen de l’accès coordonné.

**[O5]** **Les critères d’admissibilité sont-ils vérifiés?**

* Les communautés peuvent documenter si l’admissibilité est vérifiée par le fournisseur de services. Par exemple, si des documents précis doivent être vérifiés avant que quelqu’un puisse être desservi, il est utile que les travailleurs le sachent à l’avance afin qu’ils puissent confirmer que tous les documents sont en règle. Cela permet d’éviter les retards et la frustration pour les clients et les travailleurs.
* Si l’admissibilité est vérifiée **[O5b]** il importe de poser des questions sur le processus. Par exemple, quand la vérification est-elle effectuée, qui l’a effectuée et quelles sont les étapes?

### *Partie 4 : Services*

Cette partie comprend une question qui est essentielle dans le cadre de Vers un chez-soi **[VCS5]**.

**[VCS5]** Services offerts

1. Type de service primaire
2. Si « Autre » à **[VCS5a]**, décrire les services.
3. Type de service secondaire
4. Si « Autre » à **[VCS5c]**, décrire les services.

Vous trouverez ci-dessous du contexte et des suggestions supplémentaires pour chaque question.

**[VCS5] Quels sont les services offerts aux clients?**

* Les types de fournisseurs de services ont été préremplis pour correspondre aux options de configuration du SISA, mais les communautés peuvent également créer leurs propres options. Les types de services dans le SISA sont les

suivants :

* + Points d’accès;
  + Navigation du service;
  + Agent de liaison au logement;
  + Prévention / Détournement des refuges;
  + Travail de proximité dans la rue;
  + Centres de jour/Haltes-accueil;
  + Refuge d’urgence;
  + Refuge pour victimes de violence familiale;
  + Logement de transition pour victimes de violence familiale;
  + Logement de transition;
  + Mesures de soutien en matière de logement;
  + Logement supervisé;
  + Logement abordable;
  + Autre (p. ex. Navigation du service/Agents de liaison en matière de logement).
* **Remarque :** les champs « Subventions », « Navigation du service » et « agent de liaison au logement » ont été ajoutés en tant que choix de réponse dans le menu déroulant de la question **[VCS5]**, et ce, malgré le fait qu’il ne s’agit pas d’une option d’un fournisseur de services du SISA.
* Notez également que les types de fournisseurs de services concernent les rôles qui fournissent des services directs aux clients, et non les rôles administratifs.
* Les descriptions des services doivent correspondre aux détails trouvés ailleurs (p. ex. 211).

### *Partie 5 : Capacité*

Cette partie comprend une question qui est essentielle dans le cadre de Vers un chez-soi **[VCS6]**.

**[RH6]** Capacité à desservir les personnes (dans l’ensemble)

1. Lits/Unités/Places
2. Suppléments au loyer (nombre et/ou montant)
3. Soutien (dotation)
4. Autre(s) source(s)
5. Notes
6. Certaines de ces ressources sont-elles incluses dans le Répertoire des ressources?

Vous trouverez ci-dessous du contexte et des suggestions supplémentaires pour chaque question.

**[RH6] Quelle est la capacité globale du fournisseur à desservir les personnes?**

* Une partie importante de la cartographie des systèmes consiste à documenter la capacité de desservir les personnes en situation d’itinérance. Cette information devrait correspondre aux détails trouvés ailleurs (p. ex., 211).
* Les unités de mesure utilisées pour calculer la capacité totale pour desservir les personnes varient et sont fondées sur le type de service offert :
  + Lacapacité des refuges d’urgencepourrait être définie comme le nombre de **lits [VCS6a]**, y compris ceux qui sont disponibles sur une base permanente, saisonnière ou de débordement. D’autres colonnes peuvent être ajoutées pour ajouter d’autres détails, comme la détermination du nombre de lits offerts sur une base permanente ou saisonnière ou de débordement.
  + Les fournisseurs de logements et de logements de transitionpourraient documenter la capacité en fonction du nombre d’**unités** **[VCS6a]** ou de **places** **[VCS6a]** disponibles. Dans les « Notes » **[VCS6e]**, les fournisseurs de logement pourraient identifier les unités abordables et qui sont offertes dans le cadre d’un programme de logement supervisé (logement avec mesures de soutien).
  + La capacité des **suppléments au loyer [VCS6b]** pourrait être documentée comme le nombre total de suppléments disponibles ou le **montant du financement** disponible dans l’ensemble.
  + Les fournisseurs de services, comme les programmes de gestion de cas, pourraient documenter les mesures de soutien en matière de dotation **[VCS6c]**, comme les niveaux de dotation (p. ex. le nombre d’employés à temps plein) avec des détails sur les ratios de clients ou le nombre maximal de cas ajoutés aux notes **[RH6e]** (p. ex. ratio travailleur-client de 1:15). Les heures de disponibilité pourraient également être ajoutées aux notes **[RH6e]** (p. ex. services de sensibilisation disponibles la semaine entre midi et 20 h).
  + Les ressources qui ne correspondent pas aux catégories ci-dessus peuvent être consignées sous « Autre(s) source(s) » **[RH6d]**.
* Déterminer tout unité, supplément au loyer ou mesure de dotation devant être comprise dans le Répertoire de ressources **[VCS6f]**. Cela permet de filtrer les fournisseurs de services qui doivent être inclus dans le modèle du Répertoire des ressources, où des renseignements plus détaillés peuvent être consignés (p. ex. comment effectuer un aiguillage).

### *Partie 6 : Gouvernance*

Cette partie comprend une question qui est optionnelle, mais recommandée **[O6]**.

**[O6]** Membres du groupe de gouvernance

1. Participation à la structure de gouvernance intégrée
2. Si « Oui » à **[O6a]**, quel(s) groupe(s)?
3. Notes

Vous trouverez ci-dessous du contexte et des suggestions supplémentaires pour chaque question.

**[O6] Le fournisseur de services participe-t-il à la structure de gouvernance intégrée? Si oui, à quel(s) groupe(s)?**

* Comme il est décrit au [Chapitre 2](#_Chapitre_2_:), la gouvernance est un élément important d’un système de services et d’itinérance. Dans le cadre de Vers un chez-soi, entre autres exigences, la structure de gouvernance locale doit être représentative de plusieurs groupes clés, notamment :
  + Groupes de population que le système d’accès coordonné vise à desservir (p. ex. fournisseurs de services aux jeunes en situation d’itinérance);
  + 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 sécuritaire et approprié dans la communauté.
* Cette question donne aux communautés l’occasion de documenter si le fournisseur de services participe à la gouvernance ou prévoit le faire à l’avenir. Elle donne également l’occasion de documenter le ou les groupes particuliers auxquels appartient chaque fournisseur de services, le cas échéant. L’identification de membres de groupes particuliers est un champ ouvert qui peut être personnalisé pour répondre aux besoins et aux préférences locaux et faciliter le filtrage de la réponse (p. ex. normalisation des options du menu déroulant ou des acronymes pour les groupes locaux).
* Il peut également être utile de documenter si le fournisseur de services joue un rôle précis dans un groupe (p. ex. président) ou dans les postes de dotation particuliers qui sont représentés dans ce groupe (p. ex. personnel de soutien direct ou gestionnaire). Il faudrait ajouter une colonne pour documenter cette information, ou pour faire le suivi dans les « Notes » pour cette question.

# Chapitre 5 : Directives relatives à la cartographie du système d’accès coordonné et à l’utilisation du SGII (Objectif 2)

Cette section du présent guide fournit un aperçu des questions retrouvées dans le modèle de la cartographie des systèmes permettant aux communautés de documenter les informations relatives au système d’accès coordonné, y compris du SGII (participation actuelle ou prévue des fournisseurs de services).

Veuillez vous référer à l’[**Annexe A : Questions du modèle de la cartographie des systèmes**](#_A_nnex_A:) pour obtenir l’aperçu de ces questions qui relèvent de l’Objectif 2 du processus de cartographie des systèmes, comme décrit au [Chapitre 3](#_Chapitre_3_:).

**N’oubliez pas!** La cartographie des systèmes est destinée aux fournisseurs de services qui interagissent directement avec les clients. Ils peuvent participer au système d’accès coordonné et utiliser le SGII de la communauté, ou planifier de le faire à l’avenir.

### *Portée des activités :*

* S’appuyer sur les informations ayant été documentées dans l’Objectif 1.
* Déterminer et décrire le flux de travail de l’accès coordonné en documentant le(s) rôle(s) qu’assument actuellement les fournisseurs de services, ou prévoient d’assumer. Envisager de documenter si ces engagements ont été confirmés et de quelle façon.
* Déterminer et décrire les rôles que les fournisseurs de services jouent pour maintenir la qualité des données de la liste d’identificateurs uniques. Envisager de documenter si ces engagements ont été confirmés et de quelle façon.
* Indiquer les engagements qui ont été pris pour combler les logements vacants au moyen de l’accès coordonné. Envisager de documenter si ces engagements ont été confirmés et de quelle façon. **Remarque :** Cette question s’adresse uniquement aux fournisseurs de services qui offrent des unités, des suppléments au loyer ou des mesures de soutien aux personnes qui sortent de l’itinérance et qui, à ce titre, font partie du Répertoire des ressources.
* Envisager de recueillir plus de renseignements sur l’approche de triage ou d’évaluation appliquée par chaque fournisseur de services. **Remarque :** Cette question s’adresse uniquement aux fournisseurs de services qui jouent un rôle de triage ou d’évaluation dans le système d’accès coordonné.
* Déterminer si le fournisseur de services participe à des concertations de cas ou à d’autres processus connexes.
* Identifier si le fournisseur de services utilise actuellement le SGII, ou envisage de le faire dans un proche avenir.
* Envisager de documenter le(s) système(s) de données ou le(s) outil(s) qui peuvent également être utilisés pour recueillir des données sur l’itinérance dans la communauté et plus de détails sur les plans d’intégration au SGII à l’avenir, s’il y a lieu.
* Envisager d’utiliser la colonne « Planification et prochaines étapes » pour consigner des renseignements supplémentaires.
* Utiliser les sources de données existantes (p. ex. répertoires en ligne, comme 211) ou recueillir des renseignements directement auprès des organisations (p. ex. au moyen de sondages ou d’entrevues).

### *Partie 7 : Rôle(s) de l’accès coordonné*

Cette partie comprend deux questions, dont l’une qui est obligatoire dans le cadre de Vers un chez-soi **[VCS7]** et l’autre qui est optionnelle, mais recommandée **[O7]**.

**[VCS7]** Rôle(s) dans le système d’accès coordonné (actuel ou prévu)

1. Aiguille le client au système d’accès coordonné (points d’accès)
2. Sert de point d’accès
3. Appuie le triage initial et/ou l’évaluation approfondie (planification de service et des aiguillages)
4. Jumèle les clients aux logements vacants et/ou soutient les services d’aiguillage pour les offres
5. Comble les logements vacants au moyen de l’accès coordonné
6. Autre(s) rôle(s)

**[O7]** Confirmation du rôle dans l’accès coordonné

1. Le rôle a-t-il été confirmé?
2. Si « Oui » à **[O7a]**, décrire comment il a été confirmé.

Vous trouverez ci-dessous du contexte et des suggestions supplémentaires pour chaque question.

**[VCS7] Quel(s) rôle(s) le fournisseur de services joue-t-il dans le flux de travail de l’accès coordonné?**

* Les rôles ont été préremplis pour s’harmoniser avec le Glossaire de Vers un chez-soi, mais les communautés peuvent les modifier ou en créer de nouveaux.
* Les rôles fournissent des informations sur les droits des utilisateurs dans le SISA.
* Comme il est mentionné au [Chapitre 3](#_Chapitre_3_:), les aiguillages peuvent provenir d’une vaste gamme de fournisseurs de services dans une communauté, y compris ceux qui offrent des services allant au-delà du système de services et d’itinérance (p. ex. un fournisseur de services qui interagit quotidiennement auprès des personnes en situation d’itinérance, mais qui ne possède pas un mandat explicite pour lutter contre l’itinérance). La cartographie exhaustive des systèmes tiendra compte des sources d’aiguillages les plus communes, afin que ces fournisseurs de services puissent être informés des changements susceptibles de les toucher (p. ex. nouveaux points d’accès ou mise à jour des processus en matière d’aiguillage).
* En ce qui concerne la participation à l’accès coordonné dans le cadre de Vers un chez-soi, les fournisseurs de services financés dans le cadre du volet Communautés désignées ou du volet Itinérance dans les territoires sont tenus d’y participer. Tous les fournisseurs de services, y compris ceux qui reçoivent du financement dans le cadre du volet Itinérance chez les Autochtones, sont encouragés à y participer.

**[O7] Comment le rôle dans l’accès coordonné a-t-il été confirmé?**

* Les fournisseurs de services peuvent confirmer leurs rôles dans l’accès coordonné de diverses façons, notamment :
  + Conclure une entente de financement avec un bailleur de fonds qui a déterminé que le rôle et les responsabilités sont des « activités financées » explicites;
  + Signer un protocole d’entente (PE) avec d’autres organisations qui ont convenu de jouer le même rôle dans la communauté; ou
  + Participer à un groupe de travail local qui élabore un protocole pour les fournisseurs de services jouant un certain rôle (p. ex. décrire les responsabilités associées au rôle); approuver la version finale pourrait signifier que le nouveau protocole sera adopté par l’organisation ou le fournisseur de services.

### *Partie 8 : Rôle(s) dans le maintien de données de qualité*

Cette partie comprend deux questions, dont l’une qui est obligatoire dans le cadre de Vers un chez-soi **[VCS8]** et l’autre qui est optionnelle, mais recommandée **[O8]**.

**[VCS8]** Rôle(s) dans le maintien de données de qualité utilisées pour générer une Liste d’identificateurs uniques

1. Le rôle a-t-il été confirmé?
2. Si « Oui » à **[O8a]**, décrire comme le rôle a été confirmé.

**[O8]** Confirmation du rôle dans le maintien de données de qualité

1. Le rôle a-t-il été confirmé?
2. Si « Oui » à **[O8a]**, décrire comme le rôle a été confirmé.

Vous trouverez ci-dessous du contexte et des suggestions supplémentaires pour chaque question.

**[VCS8] Le rôle du fournisseur de services dans le maintien des données de qualité utilisées pour une Liste d’identificateurs uniques a-t-il été confirmé?**

* Tous les fournisseurs de services ont un rôle à jouer dans le maintien de la qualité des données pour une Liste d’identificateurs uniques. La documentation de cette information aide à confirmer les attentes. Par exemple :
  + Les sources d’aiguillage aident à relier toutes les personnes en situation d’itinérance au système, afin que les dossiers des clients dans le SISA demeurent actifs et que les personnes puissent être desservies adéquatement.
  + Les fournisseurs de services qui utilisent le SGII ont souvent plusieurs exigences en matière de saisie de données, y compris la documentation des consentements des clients et la mise à jour ou la création de dossiers de clients. Ils doivent également s’assurer que les données jugées pertinentes et nécessaires pour l’accès coordonné sont à jour et complètes, y compris l’historique du logement et les données utilisées pour déterminer qui est admissible aux services et qui devrait être priorisé pour les logements vacants.

**[O8] Comment le rôle de maintien de la qualité des données pour une Liste d’identificateurs uniques a-t-il été confirmé?**

* Les fournisseurs de services peuvent confirmer leurs rôles dans le maintien d’une Liste d’identificateurs uniques de diverses façons, notamment :
  + Conclure une entente de financement avec un bailleur de fonds qui a déterminé que le rôle et les responsabilités sont des « activités financées » explicites;
  + Signer un protocole d’entente (PE) avec d’autres organisations qui ont convenu de jouer le même rôle dans la communauté; ou
  + Participer à un groupe de travail local qui élabore un protocole pour les fournisseurs de services jouant un certain rôle (p. ex. décrire les responsabilités associées au rôle); approuver la version finale pourrait signifier que le nouveau protocole sera adopté par l’organisation ou le fournisseur de services.

### *Partie 9 : Répertoire des ressources*

Cette partie comprend deux questions, dont l’une qui est obligatoire dans le cadre de Vers un chez-soi **[VCS9]** et l’autre qui est optionnelle, mais recommandée **[O9]**.

**[VCS9]** Répertoire des ressources (les logements vacants sont pourvus grâce à l’accès coordonné)

1. Lits/Unités/Places
2. Suppléments (nombre et/ou montant)
3. Mesures de soutien
4. Autre(s) source(s)
5. Notes

**[O9]** Confirmation des engagements du Répertoire des ressources

1. Les engagements ont-ils été confirmés?
2. Si ou à **[O9a]**, décrire comment ils ont été confirmés.

Vous trouverez ci-dessous du contexte et des suggestions supplémentaires pour chaque question.

**[VCS9] Le fournisseur de services s’engage-t-il à fournir des logements ou des ressources connexes au Répertoire des ressources?**

* Le Répertoire des ressources comprend les logements, les suppléments au loyer et les mesures de soutien permettant de combler les logements vacants par l’entremise de l’accès coordonné.
* Les logements vacants peuvent être comblés exclusivement au moyen du système d’accès coordonné ou d’autres processus (p. ex. un autre système de service qui utilise un processus parallèle, mais complémentaire, de jumelage et d’aiguillage vers des logements vacants).
* Les ressources consacrées au Répertoire des ressources peuvent représenter la totalité ou une partie de la capacité totale (tel que documenté dans le modèle de la cartographie des systèmes sous **[VCS6]**).
* **Remarque :** Il s’avère une exigence minimale que les logements et les ressources connexes, relevant du financement du volet Communautés désignées ou du volet Itinérance dans les territoires soient inclus dans le Répertoire des ressources.

**[O9] Comment les engagements en matière du Répertoire des ressources ont-ils été confirmés?**

* Les fournisseurs de services peuvent confirmer leurs rôles dans le Répertoire des ressources de diverses façons, notamment :
  + Conclure une entente de financement qui prévoit que les unités de logement, les subventions et/ou les mesures de soutien qui sont financés ne rempliront les logements vacants que par le biais de l’accès coordonné;
  + Signer un protocole d’entente (PE) avec le responsable local de l’accès coordonné qui s’engage à fournir des unités de logement spécifiques, des suppléments et/ou des soutiens au système d’accès coordonné; ou
  + Participer à un groupe de travail local qui élabore un protocole pour le jumelage des logements vacants et les services d’aiguillage; approuver la version finale pourrait signifier que le nouveau protocole sera adopté par l’organisation ou le fournisseur de services.

### *Partie 10 : Processus de l’accès coordonné*

Cette partie comprend deux questions qui sont optionnelles, mais recommandées **[O10, O11]**.

**[O10]** Méthode de triage/d’évaluation commune (p. ex. outils)

**[O11]** Participation à des concertations de cas ou à des processus connexes

Vous trouverez ci-dessous du contexte et des suggestions supplémentaires pour chaque question.

**[O10] Quelle est l’approche appliquée?**

* Dans le cadre de Vers un chez-soi, les fournisseurs de services qui aident les clients avec le triage initial ou les évaluations plus approfondies doivent travailler ensemble pour appliquer un processus commun et unifié à tous les groupes de la population de la communauté.
  + **Le triage initial désigne :** Le fait d’assurer la sécurité et répondre aux besoins de base (p. ex. nourriture et abri), 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 sûr et approprié où loger, autre qu’un refuge (détournement des refuges).
  + **L’évaluation plus approfondie désigne :** La collecte d’informations pour mieux comprendre les forces, la profondeur des besoins et les préférences des personnes en matière de logement, notamment au moyen d’un ou de plusieurs outils d’évaluation communs pour établir l’ordre de priorité aux logements vacants dans le Répertoire des ressources.
* De plus, dans le cadre de Vers un chez-soi, même si les communautés peuvent choisir d’utiliser plus d’un outil, elles doivent mettre en place un protocole pour clarifier leur utilisation.
* Les renseignements recueillis grâce à cette question peuvent aider les communautés à mieux comprendre les outils et les approches existants. Voici quelques exemples :
  + Aide-mémoire servant à orienter les activités de prévention de l’itinérance et de détournement des refuges.
  + Modèles de plan de logement qui indiquent les mesures que les personnes doivent prendre pour trouver, sécuriser et emménager dans un logement.
  + Questions utilisées pour mesurer l’ampleur du besoin ou de la gravité dans les domaines de la vie qui sont liés à la stabilité du logement ou aux risques liés à la location.
  + Organigrammes qui montrent comment apparier les personnes figurant sur une Liste d’identificateurs uniques avec les logements, les subventions et les mesures de soutien qui deviennent disponibles.
  + Principes et protocoles pour assurer la sécurité culturelle des personnes qui s’identifient comme Autochtones, tel qu’élaboré par des partenaires autochtones locaux.
  + **Remarque :** Cette question s’adresse uniquement aux fournisseurs de services qui jouent un rôle de triage ou d’évaluation dans le système d’accès coordonné.
* L’objectif est d’harmoniser, de renforcer et d’améliorer les approches existantes, afin qu’il y ait un processus commun et unifié en place pour tous les groupes de la population.

**[O11] Le fournisseur de services participe-t-il à des concertations de cas ou à des processus connexes?**

* Dans le cadre de Vers un chez-soi, la concertation de cas est une forme spécialisée de résolution de problèmes, souvent utilisée pour aider les personnes à accéder à une gamme de services, de logements et de ressources connexes, afin qu’elles puissent aller de l’avant avec leurs plans de logement. En mettant en commun l’expertise et les connaissances, les concertations de cas peuvent aider à trouver des solutions à des défis plus complexes.
* La collecte de ces renseignements est utile pour déterminer quels fournisseurs de services sont déjà engagés dans ce genre d’activités et quels fournisseurs pourraient être de bons candidats pour le faire à l’avenir, compte tenu de leur mandat, des services qu’ils offrent, des personnes qu’ils visent à desservir, etc.
* **Remarque :** Les communautés financées dans le cadre du volet Communautés désignées et les capitales territoriales financées dans le cadre du volet Itinérance dans les territoires doivent au moins mettre en place des processus pour s’assurer que les personnes reçoivent le soutien nécessaire pour suivre le processus d’accès coordonné. Ce processus fait souvent référence à la navigation de service ou la concertation de cas.

### *Partie 11 :* *SGII*

Cette partie comprend trois questions, dont l’une qui est obligatoire dans le cadre de Vers un chez-soi **[VCS11]** et les deux autres qui sont optionnelles, mais recommandées **[O12, O13]**.

**[VCS10]** Le fournisseur de services utilise actuellement le SGII.

**[O12]** Le fournisseur de services utilise d’autres systèmes de données ou outils utilisés pour recueillir des données sur l’itinérance.

**[O13]** Si le fournisseur prévoit utiliser le SGII de la communauté

1. Niveau de priorité en matière d’intégration
2. Mois cible de l’intégration (mois-année)
3. Nombre d’utilisateurs du SGII (meilleure estimation)

Vous trouverez ci-dessous du contexte et des suggestions supplémentaires pour chaque question.

**[VCS10]** **Le fournisseur de services utilise-t-il actuellement le SGII ou prévoit-il le faire à l’avenir?**

* Le fournisseur de services :
  + se sert déjà du SISA ou d’un autre SGII dans le cadre de Vers un chez-soi; ou
  + effectue la collecte de données d’une autre façon.
* Si le fournisseur n’utilise pas actuellement le SGII, mais prévoit le faire à l’avenir, de plus amples renseignements sur la façon de documenter ces plans se trouvent à la question **[O13]**.

**[O12] Quels sont le(s) autre(s) système(s) de données ou le(s) outil(s) utilisés pour recueillir les données sur l’itinérance?**

* Parfois, les fournisseurs se serviront de plus d’un système de données ou d’un outil. Par exemple, un fournisseur pourrait utiliser une feuille de calcul Excel pour consigner les personnes qu’il dessert. Le fait de savoir si d’autres outils sont utilisés peut aider les communautés à déterminer l’incidence potentielle sur la qualité des données dans le SGII, et ce, si les données sur l’itinérance sont recueillies à plus d’un endroit.
* **Remarque :** Il s’agit d’une exigence minimale selon laquelle les fournisseurs de services financés dans le cadre du volet Communautés désignées de Vers un chez-soi ou du volet Itinérance territoriale utilisent le SISA, ou un SGII équivalent existant.

**[O13] Quels sont les plans de mise en œuvre du SGII avec ce fournisseur (le cas échéant)?**

* Pour les fournisseurs qui planifient l’intégration d’un SGII, il importe de connaître le moment où ils estiment pouvoir l’utiliser (c.-à.-d. quel est le niveau de priorité pour l’intégration et la date cible). Il est également important de connaître le nombre d’utilisateurs qui seront intégrés par l’intermédiaire de ce fournisseur (meilleure estimation).
* Ces informations aident les communautés dans le cadre de leur planification**.**

### *Partie 12 : Planification et prochaines étapes*

Cette section **[O14]** peut être utilisée à des fins de planification, comme la prise de notes sur les engagements avec le fournisseur de services et les prochaines étapes. Elle peut également être utilisée pour faire le suivi des plans de changements futurs au système (p. ex. nouveaux services lancés ou en attente d’une expansion à un programme existant).

À titre d’outil de planification, une cartographie des systèmes peut également identifier et décrire les fournisseurs de services qui en sont à diverses étapes d’intégration au système d’accès coordonné (p. ex. ils ont accepté de participer, mais n’utilisent pas encore le SGII ou les protocoles qui s’appliqueraient à eux).

# Chapitre 6 : Directives relatives au Répertoire des ressources

Cette section du présent guide fournit un aperçu des questions retrouvées dans le modèle du Répertoire des ressources permettant aux communautés de documenter les informations relatives au fournisseur de services qui comblent les logements vacants, et ce, par l’entremise de l’accès coordonné (unités, suppléments au loyer et mesures de soutien), y compris les informations utilisées pendant le processus de jumelage et d’aiguillage.

**Remarque :** Les questions dans ce modèle ont une étiquette « RR » pour désigner le Répertoire des ressources. Veuillez vous référer à l’[**Annexe B : Questions du modèle du Répertoire des ressources**](#_A_nnex_B:) pour obtenir une liste complète des questions.

**Remember!** Le Répertoire des ressources peut comprendre des directives sur la façon d’aiguiller une personne, d’élaborer plus en détail les critères d’admissibilité et de fournir des détails sur les unités, les suppléments et les mesures de soutien permettant de veiller à ce que les aiguillages soient bien assortis. Par exemple, afin d’effectuer un bon aiguillage pour une famille aux prises avec des problèmes de mobilité et des mesures de soutien spécifiques, le logement vacant doit être assez grand, doté de fonctionnalités d’accessibilité et assorti de niveaux de soutien appropriés pour réduire les risques liés à la location pour cette famille.

### *Portée des activités :*

* Envisager de documenter des descriptions plus détaillées des ressources engagées dans le système d’accès coordonné (logements, suppléments au loyer et mesures de soutien), y compris des renseignements qui peuvent aider à accroître la probabilité d’un bon jumelage entre les logements vacants et les personnes qui cherchent à y avoir accès.
* Envisager de documenter les coordonnées des fournisseurs de services, la façon dont ils indiquent que des logements sont vacants et la façon dont les recommandations seront faites.
* Envisager de consigner des renseignements plus détaillés sur les personnes qui peuvent être aiguillées.
* Envisager de documenter les données qui expliquent à quelle fréquence des logements vacants sont susceptibles de devenir disponibles.
* Envisager d’utiliser la colonne « Planification et prochaines étapes » pour consigner des renseignements supplémentaires.
* Utiliser les sources de données existantes (p. ex. répertoires en ligne, comme 211) ou recueillir des renseignements directement auprès des organisations (p. ex. au moyen de sondages ou d’entrevues).

### *Considérations relatives au Répertoire des ressources*

* Toutes les questions sont optionnelles.
* Pour faciliter la consultation, il est recommandé de copier cinq colonnes du modèle de la cartographie des systèmes dans le modèle du Répertoire des ressources :
  + Nom de l’organisation **[VCS1]**;
  + Nom du fournisseur de services/programme **[VCS2]**;
  + Critères d’admissibilité (personnes pouvant être desservies) **[VCS4]**;
  + Type de fournisseur de services primaire et secondaire **[VCS5]**;
  + Engagements en matière du Répertoire des ressources (les logements vacants sont pourvus grâce à l’accès coordonné) **[VCS9]**.

**Remarque :** Cela peut également être fait automatiquement dans Excel en reliant des cellules entre les onglets (feuilles de calcul).

* Le modèle du Répertoire des ressources ne comprend aucune option de liste déroulante prédéterminée. Il est recommandé de normaliser les options de réponse pour répondre aux besoins et aux préférences à l’échelle locale. Consultez le [Chapitre 1](#_Chapitre_1_:) pour obtenir des conseils sur la façon de normaliser les options de réponse, ce qui facilitera le filtrage, le tri et la recherche des résultats.

### *Partie 1 : Description*

**[RR1]** Description détaillée du logement et/ou des ressources connexes qui sont offerts.

* Cette question s’appuie sur l’information documentée dans le modèle de la cartographie des systèmes sous **[VCS5**] et décrit les logements, subventions et/ou mesures de soutien qui sont liés au système d’accès coordonné. Il s’agit d’un champ ouvert qui peut être personnalisé pour répondre aux besoins et aux préférences à l’échelle locale (p. ex. en ajoutant des options de menu déroulant).

### *Partie 2 : Coordonnées du fournisseur de services/du programme*

**[RR2-RR5]** Coordonnées détaillées du fournisseur de services.

* Cette question permet de consigner les coordonnées de chaque fournisseur de services. Les questions suivantes sont recommandées :
  + Adresse du fournisseur de services **[RR2]**, numéro de téléphone **[RR3]** et adresse courriel **[RR4]**;
  + Le moment où le fournisseur de services est disponible et peut être contacté (jours/heures d’opération) **[RR5]**.
* **Remarque :** Les coordonnées pour faire des recommandations peuvent être consignées à la Partie 3.

### *Partie 3 : Avis de logements vacants et aiguillage*

**[RR6-RR10]** Renseignements détaillés sur la façon dont les fournisseurs de services indiqueront que des logements sont vacants et effectueront une recommandation.

* Cette question permet de documenter le processus d’aiguillage pour chaque fournisseur de services. Les questions suivantes sont recommandées :
  + Comment le fournisseur de services indiquera-t-il qu’un logement vacant est disponible **[RR6]**, immédiatement ou à l’avenir (par exemple, au début du mois suivant);
  + La façon dont les aiguillages seront envoyés au fournisseur de services **[RR7]** (p. ex. courriel chiffré avec une trousse de recommandation remplie);
  + les coordonnées de la personne pour l’aiguillage **[RR8]** (p. ex. numéro de téléphone et adresse courriel);
  + Le moment où le fournisseur de services peut recevoir des aiguillages (si les heures d’ouverture sont différentes) **[RR9]**;
  + Si des documents sont nécessaires avant qu’un aiguillage puisse être effectué ou que des personnes puissent être desservies ou être en mesure d’emménager (p. ex. lettres de recommandation) **[RR10]**.

### *Partie 4 : Personnes pouvant être aiguillées*

**[RR11-VCS-19]** Description détaillée des personnes pouvant être aiguillées au fournisseur de services.

* Cette question s’appuie sur les critères d’admissibilité documentés dans le modèle de la cartographie des systèmes sous **[VCS4]**.
* Le fait d’avoir plus de détails sur qui peut être desservi augmente la probabilité d’un bon jumelage entre les logements vacants qui deviennent disponibles et les personnes qui cherchent à y accéder.
* Des détails supplémentaires peuvent être fournis dans l’une des rubriques suivantes :
  + **Données démographiques :** Type de ménage **[RR11]**; âge **[RR12]**; identité de genre **[RR13]**; identité autochtone **[RR14]**; statut de vétéran **[RR15]**;
  + **Situation économique :** Niveau de revenu (p. ex. accès à l’aide sociale ou aux prestations d’invalidité) **[RR16]**;
  + **Expérience en itinérance/type d’itinérance :** Par exemple, certains fournisseurs de services ne peuvent desservir que les personnes qui vivent une situation d’itinérance dans les lieux extérieurs, dans les refuges, cachée ou chronique, ou celles qui sont nouvellement identifiées comme étant en situation d’itinérance **[RR17]**;
  + **Niveau de soutien**: Par exemple, certains fournisseurs de services peuvent seulement desservir des personnes ayant des besoins plus élevés (gravité) ou des besoins de santé complexes **[RR18]**.
* La Partie 4 contient également de l’espace pour consigner d’autres renseignements sur les aiguillages **[RR19]**.

### *Partie 5 : Détails sur le logement (pour le jumelage)*

**[RR20-RR27]** Description détaillée des logements qui ont été affectés au système d’accès coordonné.

* Cette question s’appuie sur deux questions documentées dans le modèle de la cartographie des systèmes – la description du type de service primaire et secondaire (p. ex. logement avec services de soutien) dans **[VCS5]** et les engagements en matière du Répertoire des ressources (p. ex. lits, unités et places) dans **[VCS9]**.
* Le fait d’avoir plus de détails augmente la probabilité d’un bon jumelage entre les logements vacants et les personnes qui cherchent à y accéder.
* Des détails supplémentaires peuvent être fournis dans l’une des rubriques suivantes :
  + Taux mensuel du loyer**[RR20]**;
  + Dimensions de l’unité **[RR21]**;
  + Fonctionnalités d’accessibilité (p. ex. rampes et ascenseurs) **[RR22]**;
  + Politiques relatives aux animaux de compagnie dans le logement **[RR23]**, à l’usage du tabac (p. ex. dans le logement ou sur la propriété) **[RR24]**, à la consommation de substances **[RR25]** ou aux visiteurs **[RR26]**.
* La Partie 5 contient également de l’espace pour consigner d’autres renseignements sur le logement **[RR27]**.

### *Partie 6 : Détails sur le supplément au loyer (pour le jumelage)*

**[RR28-RR29]** Description détaillée des suppléments au loyer engagés dans le système d’accès coordonné.

* Cette question s’appuie sur deux questions documentées dans le modèle de la cartographie des systèmes – la description du type de service primaire et secondaire (p. ex. suppléments) dans **[VCS5]** et les engagements relatifs au Répertoire des ressources (p. ex. nombre et/ou montant des suppléments) dans **[VCS9]**.
* Le fait d’avoir plus de détails augmente la probabilité d’un bon jumelage entre les suppléments qui deviennent disponibles et les personnes qui cherchent à y avoir accès.
* Des détails supplémentaires pourraient être fournis pour les éléments suivants :
  + Limites de temps, le cas échéant (p. ex. jusqu’à 24 mois) **[RR28]**;
  + Montants maximums, le cas échéant (. ex. jusqu’à 500 $ par mois) **[RR29]**;
* La Partie 6 contient également de l’espace pour consigner d’autres renseignements sur les suppléments au loyer **[RR30]**.

### *Partie 7 : Détails sur les mesures de soutien (pour le jumelage)*

**[RR31-RR33]** Description détaillée des mesures de soutien engagées dans le système d’accès coordonné.

* Cette question s’appuie sur deux questions documentées dans le modèle de la cartographie des systèmes – la description du type de service primaire et secondaire (p. ex. mesures de soutien au logement) dans **[VCS5]** et les engagements relatifs au Répertoire des ressources (p. ex. places en logement) dans **[VCS 9]**.
* Le fait d’avoir plus de détails augmente la probabilité d’un bon jumelage entre les mesures de soutien qui deviennent disponibles et les personnes qui cherchent à y avoir accès.
* Des détails supplémentaires pourraient être fournis pour les éléments suivants :
  + Intensité de soutien (p. ex. fréquence et durée) **[RR31]**;
  + Tout outil utilisé pour la gestion continue des cas, le cas échéant **[RR32]**;
* La Partie 7 contient également de l’espace pour consigner d’autres renseignements sur les mesures de soutien **[RR33]**.

### *Partie 8 : Conditions du service (pour le jumelage)*

**[RR34-RR35]** Description détaillée des conditions que le client doit remplir.

* Cette question s’appuie sur les critères d’admissibilité documentés dans le modèle de la cartographie des systèmes sous **[VCS4]**.
* Le fait d’avoir plus de détails sur les conditions du service augmente la probabilité d’un bon jumelage entre les logements vacants qui deviennent disponibles et les personnes qui cherchent à y avoir accès.
* Par exemple, si les clients doivent contribuer financièrement de quelque façon que ce soit (frais ou loyer), ces conditions doivent être documentées à l’avance **[RR34]**.
* La Partie 8 contient également de l’espace pour consigner d’autres renseignements sur les autres conditions du service **[RR35]**.

### *Partie 9 : Tendances relatives aux logements vacants*

**[RR36-RR37]** Données expliquant à quelle fréquence les logements vacants sont susceptibles de devenir disponibles.

* Le fait de savoir à quelle fréquence les logements vacants sont susceptibles de devenir disponibles aide à la planification des systèmes.
* Par exemple, les fournisseurs de services peuvent fournir des tarifs moyens pour les éléments suivants :
  + Durée du séjour dans un logement et/ou accès à des subventions/mesures de soutien (p. ex. nombre de mois ou d’années) **[RR36]**;
  + À quelle fréquence des logements, des subventions ou des mesures de soutien sont-ils disponibles (p. ex. taux de roulement moyen du nombre d’unités par mois ou année) **[VCS37]**.

### *Partie 10 : Planification et prochaines étapes*

Cette section **[RR38]** peut être utilisée à des fins de planification, comme la prise de notes sur le processus de jumelage et d’aiguillage vers des logements vacants propres à chaque fournisseur de services. Il peut également être utilisé pour faire le suivi des plans de changements futurs (p. ex. un nouveau processus automatisé de notification des logements vacants qui sera déclenché par les données entrées dans le SGII).

À titre d’outil de planification, le Répertoire des ressources peut également identifier et décrire les fournisseurs de services qui en sont à diverses étapes d’intégration au processus de jumelage et d’aiguillage vers les logements vacants (p. ex. ils ont accepté de combler les logements vacants à partir des données du SISA, mais sont toujours en processus de transition de leur propre feuille de calculs Excel).

# Annexe A : Questions du modèle de la cartographie des systèmes

Il y a dix questions **requises** dans le **modèle de la cartographie des systèmes** dans le cadre de Vers un chez-soi. Celles-ci sont énumérées ci-dessous.

**[VCS1]** Nom de l’organisation

**[VCS2]** Nom du fournisseur de services/du programme

**[VCS3]** Sources de financement

1. Vers un chez-soi - volet CD/IT
2. Vers un chez-soi - volet ICA
3. Fédéral (autre)
4. Provincial
5. Municipal
6. Santé
7. Autre(s) source(s)
8. Notes sur le financement, le cas échéant.

**[VCS4]** Critères d’admissibilité (personnes pouvant être desservies)

**[VCS5]** Services offerts

1. Type de service primaire
2. Si « Autre » à **[VCS5a]**, décrire les services.
3. Type de service secondaire
4. Si « Autre » à **[VCS5c]**, décrire les services.

**[VCS6]** Capacité à desservir les personnes (dans l’ensemble)

1. Lits/Unités/Places
2. Suppléments au loyer (nombre et/ou montant)
3. Mesures de soutien (dotation)
4. Autre(s) source(s)
5. Notes
6. Certaines de ces ressources sont-elles incluses dans le Répertoire des ressources?

**[VCS7]** Rôle(s) dans le système d’accès coordonné (actuel ou prévu)

1. Aiguille le client au système d’accès coordonné (points d’accès)
2. Sert de point d’accès
3. Appuie le triage initial et/ou l’évaluation approfondie (planification de service et des aiguillages)
4. Jumèle les clients aux logements vacants et/ou soutient les services d’aiguillage pour les offres
5. Comble les logements vacants au moyen de l’accès coordonné
6. Autre(s) rôle(s)

**[VCS8]** Rôle(s) dans le maintien de données de qualité utilisées pour générer une Liste d’identificateurs uniques

1. Le rôle a-t-il été confirmé?
2. Si « Oui » à **[O8a]**, décrire comment le(s) rôle(s) ont été confirmé(s).

**[VCS9]** Engagements en matière du Répertoire des ressources (les logements vacants sont pourvus grâce à l’accès coordonné)

1. Lits/Unités/Places
2. Suppléments au loyer (nombre et/ou montant)
3. Mesures de soutien
4. Autre(s) source(s)
5. Notes

**[VCS10]** Le fournisseur de services utilise actuellement le SGII

Il y a 14 questions dans le **modèle de la cartographie des systèmes** qui sont **optionnelles**, mais recommandées. Celles-ci sont énumérées ci-dessous.

**[O1]** Endroit(s) de service

**[O2]** Mandat de base

1. Système de services et d’itinérance (SSI)
2. Plus large gamme de systèmes de services (GSS)

**[O3]** Fournisseur de services autochtone

**[O4]** Fournisseur de services pour les vétérans

**[O5]** Processus de vérification de l’admissibilité

1. Les critères d’admissibilité sont-ils vérifiés?
2. Si « Oui » à **[O5a]**,décrire le processus (quand, comment et qui).

**[O6]** Membres du groupe de gouvernance

1. Participation à la structure de gouvernance intégrée
2. Si « Oui » à **[O6a]**, quel(s) groupe(s)?
3. Notes

**[O7]** Confirmation du rôle dans l’accès coordonné

1. Le rôle a-t-il été confirmé?
2. Si « Oui » à **[O7a]**, décrire comment il a été confirmé.

**[O8]** Confirmation du rôle dans le maintien de données de qualité

1. Le rôle a-t-il été confirmé?
2. Si « Oui » à **[O8a]**, décrire comment le(s) rôle(s) ont été confirmé(s).

**[O9]** Confirmation des engagements envers le Répertoire des ressources

1. Les engagements ont-ils été confirmés?
2. Si « Oui » à **[O9a]**, décrire comment ils ont été confirmés.

**[O10]** Méthode de triage/d’évaluation commune (p. ex. outils)

**[O11]** Participation à des concertations de cas ou à des processus connexes

**[O12]** Autres systèmes de données ou outils utilisés pour recueillir des données sur l’itinérance

**[O13]** Si le fournisseur prévoit utiliser le SGII

1. Niveau de priorité en matière d’intégration
2. Mois cible de l’intégration (mois-année)
3. Nombre d’utilisateurs du SGII (meilleure estimation)

**[O14]** Notes

# Annexe B : Questions du modèle du Répertoire des ressources

Il y a 38 questions dans le **modèle du Répertoire des ressources**. Celles-ci sont énumérées ci-dessous.

**[1-RR]** Description plus détaillée des logements et/ou des ressources connexes offerts

**[2-RR]** Adresse

**[3-RR]** Téléphone

**[4-RR]** Courriel

**[5-RR]** Jours/heures d’opération

**[6-RR]** La façon dont le fournisseur de services indiquera les logements vacants disponibles.

**[7-RR]** Comment effectuer un aiguillage

**[8-RR]** Coordonnées pour les services d’aiguillage

**[9-RR]** Heures d’admission (si différent des heures d’ouverture)

**[10-RR]** Documents requis avant l’aiguillage ou l’admission au programme (p. ex. emménagement)

**[11-RR]** Type de ménage

**[12-RR]** Âge

**[13-RR]** Identité de genre

**[14-RR]** Identité autochtone

**[15-RR]** Statut de vétéran

**[16-RR]** Niveau de revenu

**[17-RR]** Expérience/type d’itinérance

**[18-RR]** Niveau de soutien (p. ex. profondeur des besoins/gravité, besoins de santé complexes)

**[19-RR]** Autres renseignements sur l’aiguillage

**[20-RR]** Taux mensuel du loyer

**[21-RR]** Dimensions de l’unité

**[22-RR]** Fonctionnalités d’accessibilité

**[23-RR]** Politique relative aux animaux de compagnie

**[24-RR]** Politique relative à l’usage du tabac

**[25-RR]** Politique relative à la consommation de substances

**[26-RR]** Politique relative aux visiteurs

**[27-RR]** Autres détails sur le logement

**[28-RR]** Limites de temps

**[29-RR]** Montants maximums

**[30-RR]** Autres détails sur le supplément au loyer

**[31-RR]** Intensité de soutien (p. ex. fréquence, durée)

**[32-RR]** Outil(s) utilisé(s) pour la gestion continue des cas

**[33-RR]** Autres renseignements sur les mesures de soutien

**[34-RR]** Contribution financière attendue des clients (loyer ou frais)

**[35-RR]** Autres conditions du service

**[36-RR]** Durée du séjour dans un logement et/ou accès à des subventions/mesures de soutien (durée moyenne)

**[37-RR]** À quelle fréquence des logements, des subventions ou des mesures de soutien sont-ils disponibles (taux de roulement moyen)?

**[38-RR]** Notes

1. Les communautés financées dans le cadre du volet Communautés désignées (CD) ou du volet Itinérance dans les territoires (IT) sont tenues d’avoir activement recours au Système d’information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) ou à un SGII existant et équivalent. [↑](#footnote-ref-2)
2. La Liste nationale des fournisseurs de services est une liste complète des services de refuge d’urgence et de transition en matière d’itinérance avec lits permanents au Canada. Celle-ci mise à jour sur une base annuelle par la Direction des politiques en matière d’itinérance, Logement, Infrastructures et Collectivités Canada (LICC). [↑](#footnote-ref-3)