

Survol de l'étude de cas en groupe

On peut avoir recours à l'étude de cas en groupe à la fois pour assurer un soutien au logement et des services connexes aux personnes inscrites dans la liste par nom et pour assurer une meilleure coordination du soutien et des services lorsque la personne est logée. Le présent survol porte précisément sur les études de cas en groupe se rapportant à votre liste par nom.

Pour de plus amples renseignements et des exemples d'ordre du jour, reportez-vous aux annexes A à C.

En quoi consiste l'étude de cas se rapportant à la liste par nom?

Il s'agit d'un processus courant et centralisé qui facilite aux chefs de collectivité et aux accompagnateurs en matière de logement la surveillance et l'avancement des progrès réalisés par diverses personnes au chapitre du logement.

Votre liste par nom n'est pas une liste d'attente statique et requiert donc une attention constante. Chaque personne figurant dans votre liste devrait se voir assigner une personne-ressource clé chargée de l'accompagner dans le processus de logement (selon les ressources disponibles et conformément à vos priorités locales). L'étude de cas en groupe est un processus qui permet à tous les services de soutien et à toutes les ressources d'entrer en contact pour mettre au point sans délai des stratégies visant à répondre aux besoins de chaque personne inscrite à la liste par nom (toujours en fonction des priorités locales).

Ce processus permet aussi aux collectivités de dresser, au moyen de points de données, un portrait instantané plus global de la situation, favorisant ainsi l'évaluation, la résolution de problèmes et l'amélioration des processus à l'échelle de l'ensemble du système de logement local. Pour maximiser la valeur de cet instantané, bon nombre de collectivités ont désigné un organisme ou une personne clé à titre de « contrôleur aérien » chargé de coordonner, en temps réel, le travail de tous les accompagnateurs en matière de logement de la collectivité et, au besoin, de communiquer les difficultés et les lacunes liées aux systèmes à d'autres tables de direction.

Les composantes fondamentales de l'étude de cas en groupe :

- Rencontre régulière avec toutes les parties prenantes concernées;
- Attention accordée à la mise en relation des personnes avec des accompagnateurs et à la coordination du soutien afin de répondre à leurs besoins globalement;
- Rôle de « contrôleur aérien » confié à une personne clé chargée d'assurer la coordination du travail et de faciliter les réunions d'étude de cas en groupe;
- Présentation de mises à jour sur l'état et les progrès relatifs au processus de logement individuel;
- Résolution de problèmes et élimination des obstacles;
- Présentation de données en temps réel et boucle de rétroaction visant l'amélioration du processus et du système dans l'ensemble.

Objectif de la réunion

L'objectif de l'étude de cas en groupe peut et doit changer au fil du temps en fonction des données et des besoins des personnes en processus de logement. Exemples d'études de cas en groupe efficaces :

- Évaluation des personnes recensées, mais n'ayant pas encore fait l'objet d'une évaluation. Cette démarche peut comprendre la coordination des interventions et la communication d'organismes avec des clients existants. Il convient d'accorder la priorité aux personnes dont l'évaluation remonte le plus loin.
- Mise en relation des personnes admissibles qui ne sont pas encore inscrites à la liste de tous les programmes de logement offerts. La conversation pourrait être axée sur la coordination entre les programmes d'intervention et de refuge et les programmes de logement offerts.
- Élaboration de solutions visant à mobiliser les personnes qui refusent le logement ou les services. Priorité accordée aux personnes ayant les scores les plus élevés et attention possible à la coordination des activités d'intervention et de mobilisation.
- Soutien visant à localiser les personnes qui ont intégré le processus de logement, mais qu'on a perdues de vue et qu'on a du mal à retrouver.
- Repérage des personnes prioritaires qui ont du mal à trouver un logement convenable et des options de soutien, et résolution de problèmes connexes.
- Coordination des efforts pour assurer la préparation des documents.
- Mise au point d'un processus intégré avec soutien pour effectuer la transition depuis l'offre de logement et de soutien jusqu'à l'installation dans le logement.

Avant chaque réunion, décidez quel en sera l'objectif et assurez-vous d'indiquer les personnes dont la présence est nécessaire [ou pas nécessaire] afin d'en assurer l'efficacité.

Qui devrait assister aux réunions d'étude de cas en groupe?

Étant donné le caractère unique de chaque collectivité, chacune doit déterminer qui sont les participants pertinents en fonction de l'objectif particulier visé par la réunion ou des points à l'ordre du jour. S'il s'agit d'une réunion d'étude de cas plus large visant de façon plus générale l'organisation, l'établissement de priorités, la coordination ou la confirmation des rôles et des actions de divers participants se rapportant à la mobilisation, à l'évaluation, à la préparation de documents et à d'autres activités liées à l'accompagnement en matière de logement, la réunion peut inclure certains accompagnateurs, intervenants sur le terrain et représentants de centres de jour et de refuges d'urgence et peut-être aussi d'hôpitaux, de centres correctionnels, d'établissements de santé mentale et de ressources en toxicomanie. Si l'objectif de la réunion d'étude de cas (ou d'un point à l'ordre du jour) consiste à mettre la dernière main à des décisions concernant l'établissement de priorités et à assurer la coordination des offres de logement et de soutien, on pourra aussi y convoquer les organismes de logement et de soutien ayant des disponibilités. Si l'objectif de la réunion consiste en une résolution de problème spécialisée concernant une personne en particulier, cette personne devrait, dans la mesure du possible, être invitée à prendre part au processus. De plus, certaines collectivités peuvent organiser des tables de discussion ciblant des groupes de population précis (p. ex. les familles, les jeunes, les adultes célibataires, etc.). Dans ces situations, il importe qu'un lien soit maintenu entre les groupes (par l'intermédiaire du contrôleur aérien) afin de résoudre les éventuels chevauchements des services assurés aux populations ou offerts par les organismes.

Gestion de la liste

- La collectivité doit absolument avoir la confiance et la volonté nécessaires pour réserver du temps afin de permettre au personnel d'assurer la gestion de la liste.
- La liste devrait être détenue par une entité qui est en mesure de produire des rapports et des analyses de données empreints de transparence.
- La liste devrait être partagée; tous les organismes concernés devraient y avoir accès ou pouvoir la visualiser.
- Déterminez si votre collectivité mettra en place une seule table de discussion ou plusieurs tables structurées en fonction des divers groupes de population (p. ex. les adultes, les jeunes, les familles).
- Lorsque la collectivité a acquis une meilleure compréhension du processus et du temps requis, elle peut alors déterminer à qui il convient de confier la gestion de la liste à long terme; vaut-il mieux embaucher du personnel ou est-il possible d'y consacrer du temps d'employés déjà en place?

Mise au point de protocoles d'établissement des priorités locales

- Établir les critères (score d'acuité de l'évaluation commune, chronicité, facteurs de bris d'égalité) utilisés pour accorder la priorité aux clients en matière de logement.
- Déterminer le délai standard d'approbation d'un client par un fournisseur de logement
- Attribuer les ressources disponibles aux inscriptions admissibles figurant au sommet de la liste.

Préoccupations relatives au logement équitable et processus de rechange

- Une personne/équipe doit être chargée de veiller au respect des procédures écrites relatives à l'étude de cas en groupe (coordination des services en fonction des priorités établies, etc.).
- Il convient de veiller à ce que le processus d'étude de cas en groupe ne devienne pas un processus subjectif d'aiguillage de clients vers des logements.
- Il convient de mettre au point des processus écrits visant la recommandation de candidats au logement.
- Une personne, une équipe ou un processus doit avoir pour fonction de rattraper les personnes qui sont écartées des procédures standards, mais qui sont très vulnérables (p. ex. une personne très vulnérable figurant au sommet de la liste, mais qui n'est admissible à aucune possibilité de logement).
- Certaines collectivités ont mis en place des mécanismes d'appel standardisés incluant l'évaluation d'aiguillages et la possibilité de procéder, à l'extérieur du processus normal, à des études de cas en groupe visant tous les clients (études de cas en groupe intensives incluant l'ensemble de la collectivité).

Pratiques exemplaires relatives aux études de cas en groupe

- Veiller à ce que des objectifs et des résultats soient clairement établis en ce qui concerne les discussions ayant lieu dans le cadre des études de cas en groupe. Les études de cas en groupe devraient contribuer à résoudre des problèmes liés à l'accès rapide et efficace au logement. On devrait être en mesure de répondre à la question : **quels objectifs visons-nous à atteindre au moyen de cette étude de cas et quels problèmes tentons-nous de résoudre grâce à cette réunion?** Amorcez chaque réunion en énonçant les objectifs visés et en exposant la façon dont la réunion est conçue pour contribuer à les atteindre.
- Reportez-vous constamment aux données se rapportant à ces objectifs en reconnaissant les efforts déployés par le groupe au fil du temps pour progresser vers la réussite.
- La conversation devrait s'articuler autour des améliorations ou de la coordination nécessaire pour soutenir les clients dans l'atteinte de la prochaine étape menant au logement.

- Les réunions devraient porter sur les clients qui sont « coincés » ou « perdus » à diverses phases du processus de logement et qui ont besoin d'un soutien ou d'une coordination supplémentaire pour avancer.
- On devrait procéder à la mise à jour de la liste par nom préalablement à la réunion d'étude de cas et laisser suffisamment de temps pour l'extraction des données nécessaires.
- Toutes les stratégies et démarches d'amélioration devraient être reliées à la liste par nom, et les études de cas en groupe devraient soutenir la mise à l'essai et la mise en œuvre de ces démarches.

Choses à NE PAS faire lors des réunions d'étude de cas en groupe

- Procéder à la mise à jour générale concernant les clients (c.-à-d. la mise à jour de votre liste par nom);
- Assurer le jumelage de clients et de logements (cela devrait être effectué en temps réel et par voie électronique);
- Consacrer la plus grande partie du temps à discuter à répétition des mêmes « clients difficiles »;
- Consacrer du temps à débattre de l'exactitude des données utilisées.

ANNEXE A

Survol de l'étude de cas en groupe des anciens combattants (en anglais)

[U.S. Department of Veterans Affairs: Supportive Services for Veteran Families Program
Ending Veteran's Homelessness – Case Conferencing Overview](#)

ANNEXE B

Processus/questions des études de cas en groupe de la région de Waterloo

Entrevue et introduction

Choisissez de une à trois personnes sur qui portera l'étude de cas. Exemples d'interactions avec la personne : les personnes présentes qui connaissent le participant racontent une interaction qu'ils ont eue avec lui dans le cadre des services de soutien.

Une ou deux personnes interrogent les personnes présentes qui connaissent bien la personne.

- Pendant ce temps, être à l'affût des renseignements objectifs (p. ex. l'âge, la situation d'hébergement, etc.)
 - Que savons-nous des lieux où cette personne passe son temps?
 - Ces endroits sont-ils les mêmes l'été et l'hiver?
 - Le cas échéant, quels éléments de l'outil VI-SPDAT ou SPDAT indiquent l'acuité la plus faible?
 - Où cette personne dort-elle/demeure-t-elle?

Diagramme circulaire – Liens

- Cercle de l'intimité (animal de compagnie, compagnon ou compagne, être cher)
- Cercle de l'amitié
- Cercle de la participation (bénévolat/emploi rémunéré, participation à des programmes?)
- Cercle de l'échange (relations professionnelles comprenant un échange, p. ex. des travailleurs de soutien)

Réflexion :

- Qu'est-ce qui vous surprend?
- Quels sont les renseignements nouveaux?
- Quelles sont les forces repérées?
- Qu'avons-nous observé chez cette personne et qui pourrait contribuer à faire progresser sa situation vers le logement?
- Parlez-moi de la résilience de cette personne?
- De quelle façon a-t-elle organisé sa vie ou ses décisions pour rester en vie jusqu'ici?
- Qu'a-t-elle fait pour démontrer qu'elle tenait à ses propres intérêts? (P. ex., l'entêtement peut être une force.)

Dégager les deux ou trois choses (p. ex. des forces, des liens) principales concernant cette personne sur lesquelles nous devrions nous concentrer.

Mobilisation du système de stabilité du logement

- Quelles démarches ont été tentées?
 - Quand a-t-on mis ces démarches en œuvre? En a-t-on tiré des apprentissages? Devrait-on répéter ces démarches?
- Qu'est-ce qui n'a pas encore été tenté? Pourquoi?

Comment pourrions-nous...

- Mobiliser cette personne au moyen de ses liens?
 - Quelles sont les idées qui viennent à l'esprit? Des endroits? Des personnes?
 - Qui assurera le suivi de chaque mesure à prendre?

- Mobiliser cette personne en misant sur ses forces?
- Mobiliser cette personne en développant la confiance?

Plan d'action

- Quelles démarches tenterons-nous? Qui assumera la responsabilité de chaque mesure?

ANNEXE C
Exemples d'ordres du jour d'études de cas en groupe

Étude de cas – Hale O Malama – Région 1

1. Passer en revue les clients ciblés aux fins d'un logement permanent avec services de soutien selon le score (10 à 20)
 - a. Mise à jour concernant les clients
 - b. Confirmation des assignations aux accompagnateurs
2. Mise à jour concernant les refuges et le processus d'aiguillage vers les soins
 - a. Processus d'aiguillage et disponibilités des services avec soins de l'I.H.S.
3. Examen des aiguillages actuels vers les programmes State Housing First et Hawaii Pathways
 - a. Nombre d'aiguillages vers State Housing First au 23/09/14
 - b. Nombre d'aiguillages vers les services avec soins de Kalihi-Palama
4. Annonces
 - a. Avis de demande de renseignements de l'État concernant les programmes d'intervention dans les refuges, de placement en logement et de subvention d'urgence
5. Discussion concernant les interventions ciblées
 - a. Intervention coordonnée à Kakaako
 - b. Y a-t-il d'autres secteurs nécessitant des démarches d'intervention coordonnée?
6. Autres discussions et questions
7. Prochaine réunion

Réunion des accompagnateurs auprès des anciens combattants – 6/15/15

1. Présentation des organismes
2. Placements en logement/bonnes nouvelles – Anciens combattants logés au cours de la dernière semaine et anciens combattants localisés
3. Protection de la relation avec les propriétaires
4. Remise vendredi des mises à jour hebdomadaires concernant le logement
5. Examen des demandes de logement permanent avec services de soutien
6. Mise à jour des documents Google concernant les anciens combattants
7. Liste des anciens combattants – Examen des progrès réalisés pour chacun au chapitre du logement