

Exemples d'établissement des priorités

Kawartha/Haliburton (se reporter au [Coordinated Entry Guide](#))

7.1. Prioritization and Selection Criteria

People will be prioritized by VI-SPDAT Score and additional criteria set by the community. Priority will be given in the following order:

| Priority | Chronic Homelessness | Length of Time Homeless | Tri-morbid | Location | VI-SPDAT Score |
|------------|----------------------|-------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| Priority 1 | Yes | 2 or more years | Yes | Outdoors | 13+ |
| Priority 2 | Yes | Does not matter | Does not matter | Outdoors | 8+ |
| Priority 3 | Yes | 2 or more years | Yes | Sheltered* | 13+ |
| Priority 4 | Yes | Does not matter | Does not matter | Sheltered* | 8+ |
| Priority 5 | Yes | Does not matter | Does not matter | Sheltered* | 4-8 |
| Priority 6 | No | 1+ episodes in last 12 months | Does not matter | CKL or Haliburton | 4-8 |

*Note – Sheltered refers to individuals who are emergency sheltered or provisionally accommodated. See [Appendix A: Canadian Definition of Homelessness](#).

Priority criteria will be reviewed every two (2) years in consultation with the community. Data to support priority setting will include homelessness enumerations, shelter use statistics, housing first evaluation outcomes and support services statistics.

7.2. Processus de notification

Lorsqu'un logement spécialisé ou des ressources de soutien deviennent disponibles, on met en œuvre les mesures suivantes pour informer le client qu'une possibilité de logement lui est offerte :

-
- La Ville passera en revue les critères relatifs au logement ou à l'unité de soutien disponible et dressera une liste de quatre personnes ou familles qui répondent à ces critères.
-

On dressera cette liste par ordre descendant d'acuité parmi les personnes désignées comme prioritaires; on attribuera des critères de bris d'égalité selon la chronologie d'ajout à la LPN.

- La liste de quatre sera transmise au fournisseur de logement ou de soutien, accompagnée du consentement, des documents préparés et de l'évaluation VI-SPDAT remplie.
- Le personnel du service de soutien ou de logement choisira une personne ou une famille dans la liste que vous avez fournie.
- Après avoir reçu les renseignements de la part de la Ville, le service de soutien ou de logement entrera en contact avec la personne ou la famille pour lui offrir le logement ou les services de soutien disponibles.

Région de Waterloo (se reporter au document [PATHS Framework](#))

2.3.7 Appariement des ménages et des disponibilités, puis établissement des priorités au moyen d'un protocole standardisé

Lorsqu'une disponibilité est signalée (à partir de la liste par ressource PATHS), deux choses se produisent. D'abord, on procède à une sélection dans la liste des clients prêts à recevoir une offre afin de s'assurer de prendre en considération les candidats qui correspondent aux critères du fournisseur de services.

Deux questions servent à orienter ce processus :

1. Ce ménage satisfait-il aux critères d'admissibilité « secondaires » propres à cette offre?
2. Ce ménage a-t-il exprimé un intérêt à l'égard de cette offre?

Si la réponse à ces deux questions est affirmative, on considère que le ménage correspond bien au logement disponible et on l'inclut dans le processus de priorisation. On classe ensuite la liste des ménages offrant une bonne correspondance en fonction des facteurs définis convenus. Il s'agit de facteurs précis permettant de déterminer l'ordre d'attribution d'une offre, soit de la priorité la plus élevée à la moins élevée. Les ménages auxquels on attribue la priorité la plus élevée ont accès à des ressources avant ceux qui se voient attribuer une priorité moins élevée. Les personnes qui présentent des besoins en services et des degrés de vulnérabilité plus élevés accèdent d'abord à des services de soutien visant à mettre fin à leur situation d'itinérance. Pour de plus amples renseignements au sujet des facteurs utilisés localement dans le processus PATHS, consulter la partie 2.3.8. Le processus d'établissement des priorités doit être empreint de transparence et documenté dans le protocole. Afin d'assurer un processus plus juste et équitable, des règles doivent être appliquées de façon uniforme à l'échelle de la région et à l'égard de toutes les populations. Il convient également, à titre de pratique exemplaire, de soutenir le processus d'établissement des priorités grâce à une mobilisation vigoureuse et au moyen d'un accompagnement à la navigation parmi les services (p. ex., une fonction spécialisée auprès du personnel ayant des relations avec des personnes figurant dans la liste d'attente du processus PATHS), des études de cas en groupe (p. ex., pour favoriser la créativité dans la résolution de problème) et des données relatives aux passages à l'itinérance et aux sorties de l'itinérance (p. ex., au moyen de tableaux de bord de données permettant à divers groupes de comparer les tendances au fil du temps). Pour de plus amples renseignements au sujet des plans d'intégration de ces pratiques exemplaires au processus PATHS, consulter la partie 2.3.10.

2.3.8 Établissement des priorités d'invitation des ménages au moyen d'un protocole standardisé

La grille utilisée pour déterminer l'ordre dans lequel on invitera les ménages jumelés à un logement disponible est un élément fondamental de la priorisation. Elle constitue la base du protocole d'établissement des priorités. Dans le cadre de consultations au sein de la collectivité, on a établi trois populations prioritaires aux fins du système local de stabilité du logement :

- **Première priorité** : les personnes présentant les besoins les plus criants et qui sont en situation d'itinérance chronique. Le fait d'accorder la priorité aux personnes qui présentent les besoins les plus criants est une pratique exemplaire largement appuyée partout en Amérique du Nord. La priorité accordée à l'itinérance chronique constitue une directive politique de la province.
- **Deuxième priorité** : les personnes très vulnérables qui présentent une capacité moindre de survivre à l'itinérance; celles-ci comprennent notamment les personnes ayant plusieurs incapacités (santé mentale, santé physique et problèmes de toxicomanie), les personnes en situation à risque élevé ou en situation d'exploitation et présentant des risques liés à la sécurité (la leur et celle d'autrui) et les personnes qui ont épuisé toutes leurs options d'hébergement dans la région de Waterloo et qui n'ont aucun endroit sûr et adéquat où aller.
- **Troisième priorité** : les personnes qui sont depuis le plus longtemps sans logement; on accorde d'abord la priorité aux personnes qui vivent dans des lieux non abrités ou qui dorment dans des refuges d'urgence.

Waterloo Region's Prioritization

| Category | Level 3: Portable Home-Based Support (Shorter-Term) | Level 4: Portable Home-Based Support (Longer-Term) and Supportive Housing |
|--|--|---|
| (A) Acuity and Chronic Homelessness | Medium Acuity Youth: 4-9 (VI-SPDAT); 13-33 (SPDAT) Adults: 4-9 (VI-SPDAT); 13-33 (SPDAT) Families: 4-8 (VI-SPDAT); 20-53 (SPDAT) AND Chronic Homelessness | High Acuity Youth: 10+ (VI-SPDAT); 34+ (SPDAT) Adults: 10+ (VI-SPDAT); 34+ (SPDAT) Families: 9+ (VI-SPDAT); 54+ (SPDAT) AND Chronic Homelessness |
| (B) Specific Vulnerables | Tri-Morbidity Presence of physical health, mental health and substance use issue. Documented in the Wellness domain of the SPDAT. | |
| | Elevated Risk Involvement in abusive, higher-risk and/or exploitative situations. Documented in the Involvement in Higher Risk and/or Exploitive Situations domain of the SPDAT. | |
| | Critical Safety List Person is on the Critical Safety List as a result of: <ul style="list-style-type: none"> • Having exhausted most sheltering options in community; • Having service restrictions from most or all emergency shelters; and • Being at an elevated risk of death. | |
| (C) Housing History | Length of Time Living Without Permanent Housing Length of time since being added to the By-Name List. Unsheltered homelessness and emergency shelter use prioritized over hidden homelessness. | |

2.3.9 Aiguillage vers les fournisseurs de services au moyen d'un protocole standardisé

Le protocole d'aiguillage énonce la méthode selon laquelle on invite les personnes à prendre une offre en considération à la suite du processus d'appariement et d'établissement des priorités. Il comprend la mise en contact du fournisseur de service avec le ménage et la présentation de l'offre de soutien, habituellement dans le cadre d'une rencontre. Le fournisseur du service de soutien communique habituellement avec l'intervenant qui travaille auprès du ménage dans le cadre du processus d'accès coordonné, et cet intervenant participe à l'organisation de la rencontre. Dans le cas d'une offre de logement avec services de soutien, le protocole d'aiguillage comprend une visite de l'immeuble. Dans le cadre de l'entretien, on examinera aussi plus à fond les besoins et les préférences. Ces renseignements contribuent à mettre au point le plan de soutien, qui vise d'abord à assurer la réussite de la période d'installation pour la personne ou la famille.

Localement, le processus d'aiguillage est énoncé dans une entente de soutien au logement qui comporte plusieurs parties (p. ex. l'invitation, la visite/entrevue, les suivis, l'admission et les transitions jusqu'à l'installation en logement. Le résultat final du processus est l'acceptation ou le refus de l'offre de soutien au logement. Aucun ménage n'est jamais « écarté d'emblée » du processus en raison de problèmes perçus à l'égard des besoins en services, entre autres : le manque d'intérêt à recevoir des services autres que la coordination du soutien au logement et les visites à domicile; la consommation de drogue; les problèmes de santé mentale; les antécédents de violence familiale; les antécédents d'expulsion ou le mauvais crédit; le non-respect de baux ou le fait de ne

pas avoir d'antécédents de titulaire d'un bail; le casier judiciaire; l'orientation sexuelle; ou l'appartenance au peuple des Premières nations, des Inuits ou des Métis. Le processus vise plutôt à trouver des solutions pour permettre au fournisseur de service de répondre aux besoins, à cerner le cercle de soutien existant et à explorer les nouveaux services de soutien dont on pourrait assurer la coordination dans le cadre du plan de soutien.

2.3.10 Résolution de problème au moyen des stratégies d'étude de cas en groupe et de la connaissance des données

L'étude de cas en groupe offre un forum de résolution de problème spécialisée tout au long du processus PATHS. Il s'agit d'une méthode souple qui contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies de mobilisation individuelles et à l'élimination, pour une personne ou une famille à la fois, les entraves à l'offre de soutien au logement. Dans le cadre des études de cas en groupe, on examine ouvertement les vulnérabilités, complexités et facteurs de risque individuels avec les fournisseurs de services et partenaires du système qui ont déjà des relations ou des liens avec le ménage, ainsi qu'avec d'autres intervenants qui désirent prendre part au processus. Les partenaires du processus PATHS et autres partenaires du système (par exemple des représentants des hôpitaux, du service de police et du système de ressources en santé mentale et en toxicomanie locaux) se réunissent au besoin pour trouver de nouvelles idées et favoriser la pensée innovante quant aux moyens de mettre fin à l'itinérance chez les personnes engagées dans le processus qui se butent à des obstacles (p. ex. en ce qui concerne l'appariement, la priorisation ou le passage au stade de l'offre dans le cadre de l'entente de soutien au logement) ou qui ont des besoins aussi criants que d'autres personnes, mais qui attendent plus longtemps. Les études de cas en groupe peuvent aussi porter sur des problèmes liés à l'accès (p. ex., l'accès à la liste par nom ou à la liste du système PATHS) et sur le soutien qu'il convient d'apporter aux personnes qui sont en attente d'une offre (p. ex. au moyen de plans de sécurité d'urgence). L'approche générale vise à résoudre les difficultés à l'interne (soit au moyen de discussions informelles entre fournisseurs de services de stabilité du logement) avant de mobiliser d'autres partenaires dans le cadre d'une étude de cas en groupe ou d'une autre intervention (p. ex. la résolution des différends en matière de services ou les tables de connectivité).

Dans la mesure du possible, on s'appuie sur des données pour assurer la résolution de problèmes. Par exemple, on passera en revue au fil du temps les données relatives à l'appariement et à l'établissement des priorités pour s'assurer que les personnes en attente d'un soutien au logement sont représentées de façon proportionnelle de diverses façons. Cette analyse s'intéresse à deux catégories en particulier : **(1)** selon l'acuité **(2)** selon le type de ménage/groupe de population. Une description plus précise est présentée plus bas.

- 1. Acuité moyenne ou élevée :** Le nombre de personnes présentant une acuité moyenne à élevée qui sont logées grâce au processus PATHS devrait correspondre à la demande relative pour chaque type de ressource comprise dans la liste de PATHS. C'est-à-dire que les résultats en matière de logement ne devraient pas donner lieu à un nombre disproportionné de personnes en attente présentant une acuité moyenne ou une acuité élevée. Le défi consiste à offrir du soutien au logement à court terme aux personnes présentant une acuité moyenne afin d'éviter qu'elles deviennent plus vulnérables et tombent en situation d'itinérance chronique pendant leur attente, tout en logeant en assez grand nombre les personnes présentant une acuité élevée qui sont déjà en situation d'itinérance chronique avant que leur situation ne s'aggrave encore davantage. Tant que la

capacité des systèmes ne suffira pas à maintenir l'itinérance fonctionnelle nulle, il faudra constamment gérer cette difficulté.

- 2. Types de ménages/groupes de population :** Le nombre de jeunes, d'adultes célibataires, de familles et de personnes issues des Premières nations, des Inuits ou des Métis logées dans le cadre du processus PATHS devrait être proportionnel au nombre de personnes figurant dans la liste de PATHS, comme c'est le cas dans la région de Waterloo dans son ensemble (c.-à-d. selon les données issues du recensement le plus récent ou une autre source de données). Autrement dit, au fil du temps, les résultats en matière de logement dans chacun de ces groupes ne devraient pas entraîner de disproportion quant au nombre de jeunes, d'adultes célibataires, de familles et de personnes issues des Premières nations, des Inuits ou des Métis qui sont en attente par rapport au nombre de personnes que comptent ces groupes dans la région de Waterloo. Le défi consiste à offrir une capacité adéquate pour servir chaque groupe (la liste par ressource du système PATHS) et à mettre en place les bons facteurs de priorisation afin de favoriser une équité accrue au fil du temps et d'éviter que le processus PATHS entraîne la marginalisation encore plus grande de certains types de ménages et groupes de population.