



MANY WAYS TO HOME

Systeme de coordination de l'accueil et de l'aiguillage
pour la Ville d'Abbotsford

AVIS DE NON-RESPONSABILITE ET REMERCIEMENTS

AVIS DE NON-RESPONSABILITE

Financé en partie par le gouvernement du Canada par le biais des Solutions novatrices à l'itinérance de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance.



Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

REMERCIEMENTS

Ce projet n'aurait pu être réalisé sans l'engagement et le généreux don de temps de nombreux contributeurs. La collaboration, le travail conjoint et le partenariat demandent de la confiance, de l'honnêteté et du courage, et c'est ce qu'ont donné les gens de notre communauté. Nous sommes reconnaissants envers tous ceux qui ont fourni leur temps, leur expertise, leurs ressources et leurs encouragements en cours de route. De solides bases ont désormais été jetées, et nous comptons poursuivre nos efforts vers l'atteinte de notre objectif de sécurité du logement, de santé, et de bien-être pour tous les résidents d'Abbotsford

- Abbotsford Chamber of Commerce
- Abbotsford Christian School
- Abbotsford Community Foundation
- Abbotsford Community Services
- Abbotsford Downtown Business Association
- Abbotsford Police Department
- Abbotsford Regional Hospital and Cancer Centre
- Abbotsford Restorative Justice and Advocacy Society
- Abbotsford School District
- Affordable Housing Societies
- BC Community Corrections - Abbotsford
- BC Housing
- Bakerview Mennonite Brethren Church
- Buxton Consulting
- City of Abbotsford - Mayor and Council and staff
- Colla Films
- Correctional Service Canada - Community Corrections
- Cyrus Centre Services for Youth and Families
- Division of Family Practice - Abbotsford
- Dr. John Farley
- Drug War Survivors
- Elizabeth Fry Society of Greater Vancouver
- Fraser Health
- Fraser Valley Regional District
- Fraser Valley Regional Library - Abbotsford Libraries
- Gateway Community Christian Reform Church
- Solutions novatrices à l'itinérance de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du Gouvernement du Canada
- Greater Vancouver Home Builders Association
- Harvest Discovery Homes
- Healthy Aging Abbotsford
- HelpSeeker

REMERCIEMENTS

- Inasmuch Community Society
- Indo-Canadian Business Association
- John Howard Society of the Lower Mainland
- King Road Mennonite Brethren Church
- Kinghaven Treatment Centre
- Landlord BC
- Literacy Matters Abbotsford
- Lookout Housing and Health Society
- Mamela'awt Quesome & To'o Housing Society
- Mar Mar Pharmacy
- Mennonite Central Committee Community Enterprises
- Mennonite Central Committee of BC
- Metro Vancouver - Volet de financement Communautés désignées de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du Gouvernement du Canada
- Ministry of Children and Family Development
- Ministry of Social Development and Poverty Reduction
- Mierau Contractors
- Northview Community Church
- Pacifica Housing
- Prince George Nechako Aboriginal Employment and Training Association - Volet de financement Itinérance dans les communautés rurales et éloignées de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du Gouvernement du Canada
- Peer Advisory Committee
- People with lived and living experience
- Positive Living of Fraser Valley
- R. Keith Jones and Associates
- Rain City Housing
- Raven's Moon Resource Society
- Residents of Abbotsford
- River Community Church - The Stream Ministries
- Salvation Army - Abbotsford
- SARA for Women
- Sikh Sewa International Society of Youth
- Surrey Housing First Collaborative
- Union Gospel Mission
- United Way of the Lower Mainland (frmly United Way of the Fraser Valley)
- University of the Fraser Valley
- Urban Development Institute-Fraser Valley
- Vancity Community Foundation
- Vancouver City Savings Credit Union - Abbotsford
- Vancouver Foundation
- Vibrant Abbotsford
- Wiebe, AI, Peer Engagement Specialist, Canadian Lived Experience Council
- Wolfe Auto Group
- Yates, Thorne Consulting Services
- 5 & 2 Ministries

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ACT – Assertive Community Treatment Team

AHPRS – Abbotsford Homelessness Prevention and Response System

(système de prévention et d'intervention en matière d'itinérance d'Abbotsford)

CIP – Community of Integrated Practice

CIR - Coordinated Intake and Referral (projet de) coordination de l'accueil et de l'aiguillage

HAAC - Homeless Action Advisory Committee

(comité consultatif d'action pour les sans-abri)

HAP - Homelessness in Abbotsford Action Plan (plan d'action sur l'itinérance à Abbotsford)

HARC – Housing with Abbotsford Rental Connect

IACT – Inter-agency Care Team (équipe interorganismes de prise en charge)

MCCCE – Mennonite Central Committee Community Enterprises – cabinet de recherche communautaire

PGNAETA – Prince George Nechako Aboriginal Employment and Training Association

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

SPLI – Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance

MANY WAYS TO HOME

PROJET DE RECHERCHE SUR LA COORDINATION DE L'ACCUEIL ET DE L'AIGUILLAGE

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1 : Contexte	page 7
Chapitre 2 : Projet de recherche sur la coordination de l'accueil et de l'aiguillage (CIR)	page 10
Chapitre 3 : Démarrage	page 14
Partie 1 : Identification des besoins des personnes en situation d'itinérance à Abbotsford	page 14
Partie 2 : Structure du projet.....	page 17
Partie 3 : Forum sur les pratiques exemplaires.....	page 18
Partie 4 : Groupe de travail de proximité.....	page 22
Partie 5 : Initiative Housing with Abbotsford Rental Connect (HARC) – Comprendre le marché locatif local et établir des relations avec les locateurs	page 24
Chapitre 4 : Poursuite du processus	page 26
Partie 1 : Processus de conception du modèle de coordination de l'accueil et de l'aiguillage	page 26
Partie 2 : Éléments structurels pour combler les lacunes dans les services et appuyer le projet pilote CIR.....	page 32
Partie 3 : Comité consultatif de pairs – Discussions avec des personnes ayant une expérience actuelle ou passée de l'itinérance.....	page 38
Partie 4 : Système de prévention et d'intervention en matière d'itinérance d'Abbotsford (AHPRS) – Viabilité	page 39
Chapitre 5 : Faire bouger les choses	page 42
Partie 1 : Partenaires de recherche du protocole d'entente	page 42
Partie 2 : Guichet unique et service mobile.....	page 43
Partie 3 : Accueil (processus d'évaluation, incluant l'outil d'évaluation de la vulnérabilité – VAT) ..	page 45
Partie 4 : Aiguillage vers l'équipe interorganismes de prise en charge (IACT)	page 48
Partie 5 : Placements en logement pour les participants à l'IACT	page 48
Partie 6 : Équipe interorganismes de prise en charge (IACT) – Soutien global.....	page 51
Partie 7 : Collecte, systèmes et gestion de données.....	page 57
Partie 8 : Communauté de pratiques harmonisées (CIP)	page 60
Chapitre 6 : Principaux apprentissages	page 61

LISTE DES ANNEXES

- Annexe A : Homelessness in Abbotsford Action Plan (plan d'action sur l'itinérance à Abbotsford)
- Annexe B : 2014, 2017, 2018 P-I-T Reports (rapports de dénombrement ponctuels 2014, 2017 et 2018)
- Annexe C : Example of Focused Discussion (exemple de discussion ciblée)
- Annexe D : Best Practice Forum Agenda (programme du forum sur les pratiques exemplaires)
- Annexe E : Biographies for Panelists HF Training Best Practice Forum (biographies des panélistes du forum sur les pratiques exemplaires)
- Annexe F : World Café Dialogue Findings (résultats des dialogues café du monde)
- Annexe G : Mayors' Roundtable Report (rapport de la table de rondes des maires)
- Annexe H : CIR Research Partners MOU (protocole d'entente des partenaires de recherche du CIR)
- Annexe I : Inventory Report of Intake and Referral (rapport de répertoriage de l'accueil et de l'aiguillage)
- Annexe J : Qualitative reports PEH and Service Providers (rapports qualitatifs et prestataires de services)
- Annexe K : CIR Pilot Study Progress and Evaluation Reports (rapports de progrès et d'évaluation du projet pilote CIR)
- Annexe L : HARC Development Framework Report (rapport sur le cadre de développement de HARC)
- Annexe M : PAC Survey Report (rapport d'enquête du comité consultatif de pairs)
- Annexe N : Top ten priority actions and outcomes from May 2016 community forum (dix mesures prioritaires du forum communautaire de mai 2016)
- Annexe O : Abbotsford Community Hub Centre
- Annexe P : CIR Process Graphic for the flow chart that illustrates the CIR process (tableau illustrant le processus du CIR)

CONTEXTE

La ville d'Abbotsford, située dans le district régional de la vallée du Fraser en Colombie-Britannique, est la plaque tournante de cette région. Elle possède une population diversifiée, est reliée au reste du monde par un aéroport international, deux postes frontaliers avec les États-Unis ainsi que la route Transcanadienne, est dotée d'un hôpital régional ainsi que de l'Université de la vallée du Fraser, et dispose d'une industrie agricole dynamique et d'un secteur technologique en croissance. Abbotsford est la municipalité qui possède la plus importante population à l'extérieur de la région métropolitaine de Vancouver; elle occupe le cinquième rang en taille dans la province. La population d'Abbotsford était estimée à 141 397 habitants en 2018 et l'on prévoit qu'elle atteindra les 200 000 personnes d'ici 2035.

En 2014, la population d'Abbotsford était estimée à 138 000 habitants. À l'époque, la communauté était aux prises avec d'importants problèmes d'itinérance et de vulnérabilité. La Ville d'Abbotsford a fait équipe avec BC Housing ainsi que des fournisseurs d'habitations sans but lucratif afin de construire des logements abordables dans la communauté; toutefois, la demande persistait pour des logements, des services de santé et un soutien de niveaux appropriés. Un rapport ponctuel publié en 2014, intitulé *Homelessness in the Fraser Valley Point-in-Time Count*, dénombrait 346 sans-abri dans la vallée du Fraser. Parmi ceux-ci, 151 déclaraient Abbotsford comme leur lieu de résidence. Le rapport indiquait qu'Abbotsford avait connu la plus importante augmentation du taux d'itinérance dans la vallée du Fraser depuis 2011, alors que la ville comptait pour 117 des 345 sans-abri dénombrés dans la région. De plus, en 2014 quelque 51,8 pour cent des répondants d'Abbotsford déclaraient résider à Abbotsford depuis plus de 10 ans. Le rapport révélait en outre que l'itinérance chez les jeunes était en hausse, et que 75 pour cent des répondants à l'enquête avaient déclaré être littéralement sans abri (c'est-à-dire couchant dehors, dans une voiture ou une roulotte, ou faisant du « surf sur canapé »). La majorité des répondants ont cité la difficulté à trouver un logement abordable et approprié comme principal obstacle au logement permanent.

En mars 2014, le conseil municipal de la Ville d'Abbotsford a mis sur pied un groupe de travail sur l'itinérance, dont le mandat consistait à travailler étroitement avec tous les paliers de la communauté afin de concevoir et de mettre en œuvre un plan d'intervention communautaire complet en matière de lutte contre l'itinérance. Le groupe de travail était formé d'une variété d'intervenants, dont la Fraser Health Authority, BC Housing, le service de police d'Abbotsford, des représentants des prestataires de services, la communauté des affaires ainsi que le conseil municipal. Le groupe a travaillé de façon intensive pour produire un plan d'action sur l'itinérance à Abbotsford. [ANNEXE A : Homelessness in Abbotsford Action Plan (plan d'action sur l'itinérance à Abbotsford)]



Le groupe de travail a tenu plusieurs séances publiques où de nombreuses délégations se sont présentées et beaucoup de documentation a été déposée. Cette information a été intégrée aux recommandations du groupe de travail afin de former la base des orientations stratégiques et des actions prioritaires du plan d'action, appelé *Homelessness in Abbotsford Action Plan* et ci-après abrégé HAP.

Le conseil municipal de la Ville d'Abbotsford a adopté le HAP afin d'assurer que tous les citoyens d'Abbotsford ait un logement. Bien qu'il tienne compte de l'importance d'avoir des moyens d'urgence en place pour les gens qui deviennent sans abri, ce plan vise également à créer des conditions pour prévenir l'itinérance et aider rapidement les personnes dans cette situation à se reloger.

À cette fin, le plan d'action HAP contient cinq orientations stratégiques :

1. Favoriser une approche de Logement d'abord, plutôt que de « logement seulement »
2. Aider à l'obtention de logements et offrir un soutien global
3. Mettre sur pied un programme de prévention
4. Promouvoir une culture de sensibilisation, d'inclusion et de respect
5. Encourager la collaboration entre les organismes, la communauté et le gouvernement.

Deux mesures ont été prises au départ pour mettre en œuvre les orientations stratégiques du plan d'action HAP en 2014-2015, soit :

1. création d'un comité consultatif d'action pour les sans-abri (*Homeless Action Advisory Committee*, abrégé HAAC); et
2. recrutement d'un coordonnateur du logement et de l'itinérance d'expérience.

Le groupe de travail a également collaboré à la préparation d'une demande en vertu de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) du gouvernement canadien afin d'obtenir des fonds par l'entremise de son volet Solutions novatrices à l'itinérance, pour permettre à la Ville et à ses intervenants d'étudier, de mettre au point et à l'essai et d'évaluer un modèle de coordination de l'accueil et de l'aiguillage (*Coordinated Intake and Referral System*, abrégé CIR) afin d'aider les sans-abri à obtenir un logement et du soutien. Abbotsford offrait une occasion unique de mettre à l'essai le Guide sur l'approche Logement d'abord au Canada, fondé sur l'expérience du projet canadien Chez-Soi, à titre de communauté non désignée en vertu de la SPLI :

- confrontée à des problèmes importants d'itinérance enracinée;
- abritant un nombre important d'établissements correctionnels dans la région, d'où sont libérées des personnes qui ont besoin de mesures de soutien temporaires et permanentes;
- aux prises avec une population de jeunes de plus en plus vulnérable et à risque de se trouver en situation d'itinérance;
- dont le taux d'inoccupation des logements locatifs est relativement faible (soit 0 % à 0,2 % en 2017);
- offrant des mesures de soutien au logement et communautaires pouvant appuyer des options d'infrastructure collectives pour les personnes en situation d'itinérance afin de les aider à accéder à des services de logement, de santé et d'intégration temporaires ou permanents.

En mai 2015, la Ville s'est vue octroyer des fonds de la SPLI de l'ordre de 400 989 \$ pour amorcer ce travail.

Le but principal du projet était d'aider la Ville à mettre sur pied un modèle multipartite de coordination de l'accueil et de l'aiguillage (CIR) et de l'évaluer après un an afin de démontrer comment une approche systémique peut être mise en œuvre à l'échelle de la collectivité et donner des résultats probants dans une ville canadienne de taille moyenne.

Les activités des intervenants du projet CIR ont également éclairé et pris en compte les orientations stratégiques et les mesures prioritaires du plan d'action HAP grâce à un processus soutenu de planification et de feuille de route concertée, de recherche et de conception multipartite, et de

collaboration accrue pour offrir des programmes et services, harmoniser les activités et les partenaires intersectoriels, et mettre au point et peaufiner les moyens de mesure des résultats communs. Ces activités ont appuyé l'élaboration et la mise en œuvre des initiatives et des éléments du système de prévention et d'intervention en matière d'itinérance d'Abbotsford (*Abbotsford Homelessness Prevention and Response System*, abrégé AHPRS), dont le modèle CIR constitue le point d'entrée.

Le rapport qui suit décrit comment ce projet, financé par la SPLI, a appuyé Abbotsford dans ses efforts visant à devenir le premier centre urbain de taille moyenne en Colombie-Britannique à intégrer les organismes de logement et de services, les services de santé, les services de police, la communauté, les paliers supérieurs du gouvernement et ses organismes, notamment BC Housing, la Fraser Health Authority, le Ministry of Social Development and Poverty Reduction et Community Corrections, à son système AHPRS grâce au modèle CIR.

PROJET DE RECHERCHE SUR LA COORDINATION DE L'ACCUEIL ET DE L'AIGUILLAGE (CIR)

L'objectif global de l'élaboration d'un système CIR était de mettre sur pied une approche systémique à l'échelle de la collectivité pour lutter contre l'itinérance, afin de permettre à Abbotsford de devenir la première ville de taille moyenne en Colombie-Britannique, voire au Canada, à harmoniser pleinement les services de police, le logement communautaire et les organismes de services, tous les ordres de gouvernement et leurs organismes, les entreprises et l'ensemble de la communauté afin de faire face au problème de l'itinérance. Cette approche novatrice consistait à mettre sur pied :

- 1) un système d'accueil centralisé ou coordonné;
- 2) un plan d'intervention communautaire pour les personnes et les familles sans abri, y compris les nouveaux Canadiens, les personnes s'identifiant comme Autochtones et les personnes récemment libérées d'institutions.

Le rôle de la Ville consistait à faciliter la recherche collaborative, la planification, l'engagement des intervenants, l'acquisition de capacités communautaires et la vérification des livrables, des résultats et des apprentissages communs du projet. Pour plus de détails sur le projet CIR, visitez le https://www.abbotsford.ca/community/housing_and_homelessness.htm

Le projet visait à favoriser la mise en œuvre du HAP et du plan d'intervention communautaire grâce à des processus de recherche et de développement concertés, de manière à jeter des bases durables pour l'adoption de l'approche Logement d'abord à Abbotsford.

Le projet s'appuyait sur le travail considérable accompli par le groupe de travail sur l'itinérance d'Abbotsford pour :

1. mettre en œuvre le HAP en travaillant en étroite collaboration avec ses partenaires communautaires, notamment les fournisseurs de logements et de services, le service de police d'Abbotsford, la Fraser Health Authority, le Ministry of Social Development and Poverty Reduction et BC Housing;
2. mettre en place un système centralisé ou coordonné d'accueil, d'accès et d'évaluation ainsi qu'un système d'intervention à l'échelle de la collectivité, lesquels seront hébergés par des organismes partenaires;
3. travailler avec les partenaires pour renforcer un modèle novateur de logement sur sites dispersés, tout en continuant à encourager la création d'options de logement dans l'ensemble du continuum;
4. investir dans un programme de banque de loyers existant comme pilier d'un programme collectif de prévention et de libération travaillant en étroite collaboration avec toutes les institutions, y compris le programme de gestion intégrée des contrevenants;

5. offrir un programme de formation communautaire sur l'approche Logement d'abord comprenant un partenariat avec l'Université de la vallée du Fraser;
6. concevoir un processus de recherche minutieux avec les principaux partenaires communautaires afin d'y intégrer des indicateurs clés, des analyses comparatives et des documents vidéo, pouvant servir de méthode systémique et d'outil d'apprentissage pour les autres collectivités.

Le projet comportait trois objectifs principaux, notamment :

1. harmoniser les activités d'accueil et d'aiguillage existantes afin de mieux relier les personnes en situation d'itinérance aux services appropriés, y compris les services de soutien Logement d'abord;
2. promouvoir les partenariats entre les principaux intervenants, dont les locateurs, et favoriser l'harmonisation des activités de prestation des services;
3. établir des liens officiels avec les locateurs.

Le projet s'est déroulé en trois étapes :

Étape 1 : Mise au point d'un modèle de coordination de l'accueil et de l'aiguillage (CIR)

Principales activités : panel(s) d'experts sur le Logement d'abord, dont les résultats visaient à jeter la lumière sur les besoins de la population en matière de logement et de soutien, création de liens officiels avec les locateurs à l'échelle de la collectivité et mise sur pied d'une base de données communautaire à la fin du projet.

Étape 2 : Projet pilote de mise à l'essai du CIR et établissement de pratiques exemplaires durables de Logement d'abord

Principales activités : observation et mise à l'essai du modèle CIR sur une période d'un an et présentation d'un rapport au comité consultatif; reddition de comptes sur le nombre de clients évalués, le nombre et le type d'aiguillages vers les services appropriés, le dédoublement des services, la réduction du nombre de sans-abri, les résultats des services et les apprentissages tirés du projet. Les résultats alimenteront les mesures d'intervention, l'évaluation des résultats et la base de données à l'échelle de la ville.

Étape 3 : Dissémination des résultats à la communauté d'Abbotsford, au reste de la Colombie-Britannique, à l'échelle canadienne et dans d'autres juridictions (Amérique du Nord et Europe)

Principales activités : résultats du projet résumés sous forme de rapport afin de mettre en lumière les pratiques exemplaires d'élaboration et de mise en œuvre d'une approche systémique à l'échelle de la collectivité, et diffusés à grande échelle. Ils aideront à établir une base durable pour déployer l'approche Logement d'abord à Abbotsford et serviront à mettre au point un volet d'apprentissage en ligne basé sur les leçons tirées du projet en matière de collaboration et de renforcement des capacités.

Les méthodologies de recherche utilisées pour ce projet comprenaient : recherche communautaire, établissement d'une feuille de route concertée, ethnographie institutionnelle et revue des pratiques exemplaires. Ces méthodes ont été utilisées dans le cadre d'une approche de recherche et de développement communautaire à deux volets, mettant l'accent sur une série de résultats concrets axés sur l'action et une initiative visant à renforcer les capacités des intervenants, l'harmonisation des activités et l'accès au logement et aux ressources de soutien. La conception du modèle comprenait également une analyse documentaire, des présentations sur les pratiques exemplaires d'autres collectivités et l'adaptation aux conditions propres à Abbotsford.

Au fur et à mesure de la conception du modèle CIR, l'équipe de recherche a reconnu qu'une harmonisation structurelle des activités était nécessaire dans les domaines du logement, de la santé, de l'intégration communautaire et des services non cliniques afin d'obtenir un aiguillage et un soutien efficaces. Ainsi, l'élaboration conjointe du système AHPRS a commencé par un travail sur chaque composante structurelle faisant appel à une approche multipartite. La définition d'itinérance fonctionnelle nulle a été utilisée dans le cadre d'une approche infrastructurelle communautaire pour activer les systèmes, y compris : fonction d'accueil, équipe interorganismes de prise en charge (IACT), logement par l'entremise de Housing with Abbotsford Rental Connect (HARC), système de mesure des résultats communs, et harmonisation des éléments refuge, logement, santé, soutien communautaire, prévention coordination des libérations et systèmes de justice. Des fonds supplémentaires ont été obtenus pour mettre ces initiatives en œuvre.

Les activités de contrôle ont été intégrées au processus CIR dans le cadre du fonctionnement normal des systèmes. L'IACT et le coordonnateur de la fonction d'accueil ont effectué un contrôle quotidien afin d'assurer l'harmonisation des activités d'accueil, d'aiguillage et de soutien des participants. Des rapports mensuels de contrôle et de données ont été préparés et passés en revue afin de déterminer les modifications à apporter aux processus, de dégager les tendances et d'identifier toute lacune pouvant avoir une incidence sur le modèle CIR. Des bilans réguliers ont été dressés avec l'IACT, la fonction d'accueil, le comité consultatif et les groupes de travail sur l'itinérance ainsi que les partenaires du protocole d'entente.

Des évaluations ont eu lieu à plusieurs étapes du processus. Le modèle CIR a été mis à l'essai au moyen de cartographies de parcours basées sur des clients types et un examen de la façon dont les services répondraient aux besoins d'une clientèle diversifiée. Une évaluation du modèle CIR a été effectuée par une tierce partie à diverses étapes de la mise en œuvre, laquelle a inclus des dénombrements ponctuels en 2017 et en 2018, des entrevues qualitatives, des données quantitatives et une analyse des tendances. Enfin, une évaluation a été effectuée de l'ensemble du fonctionnement des systèmes et leurs liens avec le modèle CIR.

La méthode de mesure des résultats a été élaborée avec la participation des intervenants afin d'établir les indicateurs clés, les résultats communs et les impacts collectifs pour chacune des composantes du système. Ces éléments ont été intégrés à la feuille de route concertée élaborée par la communauté. Cette approche a favorisé l'investissement des intervenants dans le processus, la collaboration et l'harmonisation, et a permis le passage d'une approche d'organisme unique à une approche multi-organismes collaborative centrée sur la personne. Les indicateurs clés et les résultats communs ont également été utilisés comme points de référence pour demander du financement

additionnel. D'autres demandes de financement ont été présentées en collaboration avec les équipes d'intervenants afin de permettre aux principaux organismes d'être choisis au nom de la collectivité pour gérer les initiatives financées dans le cadre du système AHPRS, une ressource communautaire qui n'est pas détenue par un seul organisme ou ordre de gouvernement, mais plutôt à titre de collectif communautaire dont les résultats, les répercussions et les avantages globaux sont partagé

3 CHAPITRE

DÉMARRAGE

Introduction :

La première phase du projet de recherche visait à dénombrer la population itinérante et à assurer une compréhension commune de ses besoins et des services accessibles dans la communauté, à adopter une structure pour soutenir et encadrer le projet, à déterminer ensemble les meilleures pratiques de lutte contre l'itinérance, et à créer des partenariats et des occasions de collaboration dans la planification et la mise en œuvre du projet pilote CIR et le développement du AHPRS.



Partie 1 : Identification des besoins des personnes en situation d'itinérance à Abbotsford

Tout au long du projet de recherche, des occasions d'engagement et de contribution avec des personnes ayant une expérience actuelle ou passée ont été recherchées afin d'assurer que la voix des bénéficiaires des services soit à l'avant-plan des activités de planification et de mise en œuvre. Cet engagement et ces contributions ont pris de nombreuses formes, notamment la participation au forum sur les pratiques exemplaires, à des groupes de travail, à des séances de dialogue ciblées, à des évaluations et, vers la fin du projet, à l'élaboration de solutions concertées. Les renseignements suivants ont été recueillis sur une base continue et ont servi à éclairer le projet de recherche CIR.

Résultats qualitatifs : Les résultats de l'enquête, menée par le cabinet de recherche communautaire auprès de sans-abri ont mis en lumière le besoin de logements abordables et de relations respectueuses avec les organismes offrant des services. Les relations entre les personnes en situation d'itinérance et les prestataires de services ainsi que la ville d'Abbotsford étaient tendues en raison d'un conflit prolongé lié à la pénurie de logements, de lits dans les refuges et de lieux de campement. Les commentaires portaient sur plusieurs thèmes : dépendances et problèmes de santé faisant obstacle à se sortir d'une situation d'itinérance; pénurie d'emplois ou absence de personnes disposées à leur donner une chance; stigmatisation et jugement auxquels ils sont confrontés; besoin de soutien au moment où la personne est prête; importance de la confiance et de la volonté d'écouter; besoin d'un endroit pour être, juste pour nous; importance du respect.

Logement :

- Tu arrêtes de consommer et tu n'as nulle part où vivre.
- Ce n'est pas juste de trouver du travail, il faut être en bonne santé, il faut être propre, Abbotsford est le pire endroit. Où prendre une douche? Il y a une douche pour hommes à Abbotsford.
- Je reçois 665 \$ par mois de l'aide sociale et mon loyer est de 775 \$.

Relations respectueuses :

- Certains sont tellement enracinés dans l'itinérance qu'il leur est presque impossible de sauter dans des cerceaux. Ils sont méprisés parce qu'ils ne sont pas capables de faire quelque chose.
- Écoutez ce dont les gens vous disent avoir besoin plutôt que de leur dire de quoi ils ont besoin.
- Comment allez-vous déterminer ce que vous pouvez faire pour aider – il faut écouter.
- Sérieusement, je crois que les gens qui dirigent les services jugent les sans-abri, les pauvres, les dépendants.
- Vous n'avez pas nécessairement besoin d'être d'accord avec la drogue – vous devez simplement respecter la personne qui en consomme.

Pour résumer :

« Je ne voudrais pas voir cette municipalité baisser les bras. La route est longue et difficile, mais c'est possible... Le problème ne s'est pas déclaré en un jour, et il ne se réglera pas en un jour non plus, n'est-ce pas? Donc, n'abandonnez pas la partie. »

Grâce à une série d'autres observations sur le terrain et à l'apport d'intervenants tout au long du projet, il a été confirmé que bon nombre de personnes ayant des problèmes d'itinérance chronique ou étant difficiles à joindre ont des problèmes de dépendance persistants, ont souvent recours aux services d'urgence et communautaires et ont des problèmes de santé mentale sous-jacents. Le besoin de soutien aux activités de la vie quotidienne en raison des besoins complexes en matière de santé a également été noté. Les résultats qualitatifs ont en outre confirmé les données sur les services de santé recueillies dans le rapport de dénombrement ponctuel de 2017 (voir ci-dessous) quant à la difficulté d'accès et aux obstacles rencontrés pour recevoir les services et les traitements nécessaires afin de répondre aux préoccupations de santé.

Résultats quantitatifs : Le rapport ponctuel de 2017 était une mise à jour triennale du dénombrement des sans-abri, données qui sont recueillies depuis 2004. L'enquête de 2017 a été effectuée une fois la conception du modèle CIR terminée en 2016, mais avant son lancement en septembre 2017. Le rapport de dénombrement ponctuel de 2014 a servi de référence pour le projet de recherche, et celui de 2017 a fourni des résultats intermédiaires.

Le rapport de dénombrement ponctuel de 2017 portait sur 271 personnes, comparativement à 151 en 2014, soit une augmentation de 81 pour cent, corroborant la préoccupation du groupe de conception du CIR à l'effet que les problèmes d'abordabilité (loyers élevés et faibles revenus) et le manque de logements convenables (taux d'inoccupation inférieur à un pour cent) demeureraient les principales causes de l'itinérance.

Raisons citées pour l'itinérance	2014 (N)	2014 (%)	2017 (N)	2017 (%)
Revenu trop faible	73	28,4 %	161	16,6 %
Loyers trop élevés	34	13,3 %	160	16,5 %

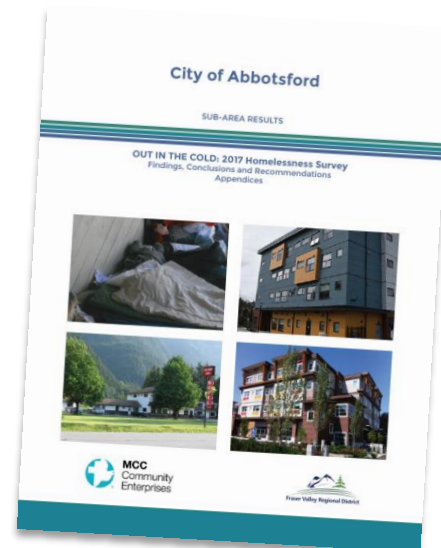
Manque de logements convenables			112	11,6 %
Problèmes de dépendance	45	17,5 %	81	8,4 %

Le tableau ci-dessus indique également le rôle des problèmes de santé dans l'itinérance, la dépendance aux substances ayant été citée comme l'une des principales causes. Dans le rapport ponctuel de 2017, l'impact des questions de santé a été examiné de plus près lorsque, pour la première fois, on a interrogé les personnes sur l'accès aux soins.

Problèmes de santé cités	2014 (N)	2014 (%)	2017(N)	2017 (%)	Recevant des soins (2017 seulement)
Dépendance	78	41,3 %	183	73,5 %	18,2 %
Problème de santé physique	39	20,6 %	136	55,1 %	28,8 %
Problème de santé mentale	42	22,2 %	126	46,0 %	15,2 %
Incapacité physique	30	15,9 %	82	32,5 %	13,4 %

Tous les problèmes de santé signalés en 2017 ont connu des augmentations importantes par rapport à 2014. En 2017, lorsqu'on leur a demandé s'ils recevaient des soins, 86,6 pour cent des personnes avaient une incapacité physique non traitée, 84,4 pour cent avaient une maladie mentale non traitée, et 81,8 pour cent avaient un problème de dépendance non traité, indiquant des lacunes importantes dans les soins. L'accès aux services de santé et aux soins était une priorité tant pour le groupe de conception du CIR que pour l'équipe de mappage de l'AHPRS. L'ajout de données sur l'accès aux soins a confirmé l'importance d'intégrer les services de santé dans l'ensemble des services de l'IACT.

Lorsqu'on leur a demandé quels services ils avaient utilisés au cours des 12 derniers mois, les services de logement et de santé figuraient parmi les deux des trois services les plus utilisés (résultats 2017 seulement).



Services utilisés au cours des 12 derniers mois	Pourcentage d'utilisation
Repas/Soupe populaire	62,8 %
Salle d'urgence	60,3 %
Tapis protecteurs pour météo extrême	59,9 %
Halte-accueil	54,7 %
Programme de proximité	49 %
Réduction des risques	48 %
Services de logement	29,1 %

En 2017 on a également demandé aux répondants s'ils avaient été touchés par un changement ou un retrait de service, ce à quoi 46,7 pour cent ont répondu par l'affirmative, ce qui représente une hausse par rapport à 2014.

Données démographiques :

Dans l'enquête de 2017, la proportion de personnes vivant dans un refuge était semblable à celle des personnes vivant dehors. La répartition par sexe est également restée stable. Comparativement au dénombrement de 2014, les personnes ont déclaré être sans abri pendant de plus longues périodes, un plus grand nombre faisait partie du groupe d'âge des 50 ans et plus, et les jeunes en itinérance étaient plus jeunes. Le nombre de personnes sans abri depuis plus d'un an a augmenté en 2017, autre indicateur du manque de logements abordables et de l'enracinement de l'itinérance. Quelque 51,5 pour cent des personnes interrogées en 2017 ont déclaré avoir toujours résidé à Abbotsford ou y résider depuis 11 ans ou plus, ce qui est comparable au taux de 51,8 pour cent enregistré en 2014, indiquant que la majorité des sans-abri ont un lien temporel avec Abbotsford.

	2014 (N)	2014 (%)	2017 (N)	2017 (%)
Nombre total de répondants	151		271	
Répondants en refuge	24	17,4 %	112	40,9 %
Répondants vivant dehors ou dans un véhicule	71	51,4 %	120	43,8 %
Répondants (hommes)	90	59,6 %	166	63,1 %
Répondantes (femmes)	52	34,4 %	95	34,7 %
Répondants autres			2	0,7 %
Répartition par âge				
Adultes de 30 à 49 ans	74	54,8 %	101	36,8 %
Adultes de 50 à 59 ans	20	14,8 %	59	21,5 %
Jeunes de 15 à 19 ans	16	11,9 %	34	12,4 %
Jeunes de 0 à 19 ans	0		5	1,8 %
Durée de l'itinérance				
1 an ou plus	55	42,6 %	122	52,8 %
6 mois ou moins	52	40,3 %	64	27,7 %
Vit à Abbotsford depuis				
Moins de 6 mois	15	13,4 %	27	11,8 %
11 ans ou plus	58	51,8 %	71	31,0 %
Toujours			47	20,5 %

[ANNEXE B : 2014, 2017, 2018 P-I-T Reports (rapports de dénombrement ponctuel 2014, 2017, 2018)]

Partie 2 : Structure du projet

Au début de 2015, la Ville d'Abbotsford a mis sur pied un comité consultatif d'action pour les sans-abri (HAAC) pour encadrer son plan d'action HAP. Le comité est composé d'un membre du conseil municipal et d'un remplaçant, d'un représentant chacun pour la police d'Abbotsford, la Fraser Health Authority et BC Housing, d'un représentant nommé par un groupe de prestataires de services, dont Abbotsford Community Services, l'Armée du Salut et MCC BC, d'un représentant nommé par un prestataire de services externe, d'un représentant nommé par un prestataire de services de logement ou par un refuge d'urgence, d'un représentant de la Chambre de commerce d'Abbotsford et de deux

membres individuels. La Ville possède un processus d'approbation pour les personnes ou les organismes souhaitant œuvrer bénévolement au sein du comité avant que le choix ne soit arrêté.

Le comité HAAC a également agi à titre de comité consultatif pour le projet de recherche CIR. Il a fait appel à des groupes de travail pour aider à la mise en œuvre du plan d'action HAP, la mise au point du système AHPRS et le projet de recherche CIR. La participation aux groupes de travail était volontaire et intersectorielle. Le HAAC a rendu compte de son travail au conseil municipal d'Abbotsford et à la collectivité dans le cadre d'un forum annuel. Ont participé au projet un groupe de travail sur les services de proximité, un groupe de travail représentant les refuges et les haltes-accueil, ainsi que HARC. D'autres groupes de travail sont en cours de formation, notamment pour le soutien à la prévention et la coordination des libérations.

Les réunions du HAAC sont ouvertes au public et sont un moyen de tenir la communauté au courant du projet de recherche CIR, de l'élaboration des systèmes, des nouvelles tendances, des nouveaux services, etc. Des discussions ciblées ont été introduites dans le processus de réunion afin de permettre des discussions en profondeur sur des problèmes ou des occasions spécifiques en lien avec le logement et l'itinérance. Des conférenciers ont été invités à partager leurs vues sur le sujet en vedette en fonction de leur expérience et de leur domaine d'expertise. Cette participation au dialogue a permis de connaître des points de vue différents sur les sujets, de présenter d'autres initiatives de collaboration dans la communauté et d'inviter de nouveaux partenaires à la table. [ANNEXE C : Exemple of Focused Discussion (exemple de discussion ciblée)]

Partie 3 : Forum sur les pratiques exemplaires

« Logement d'abord » plutôt que « logement seulement » a été adopté comme principale stratégie du HAP. Un forum sur les pratiques exemplaires a eu lieu en octobre 2015. Ses objectifs comprenaient la présentation de l'approche Logement d'abord à la communauté comme cadre de changement ainsi que l'établissement d'une méthodologie de feuille de route stratégique complète pour établir les mesures de collaboration, les résultats et les impacts afin de favoriser le changement social. Les participants ont également fourni des commentaires sur la collaboration et l'approche Logement d'abord dans le cadre de dialogues de type « café du monde ». Le forum réunissait des prestataires de services locaux, des fournisseurs de logements, des employés et des élus municipaux du Lower Mainland (district régional de la vallée du Fraser et région métropolitaine de Vancouver), de hauts fonctionnaires du gouvernement, des membres de la communauté et des personnes ayant une expérience actuelle ou passée. [ANNEXE D : Best Practice Forum Agenda (programme du forum sur les pratiques exemplaires)]



Orientation et formation sur le concept de Logement d'abord

Les participants au forum représentaient des membres du conseil municipal d'Abbotsford et des municipalités avoisinantes, des employés municipaux, des organismes provinciaux (santé et logement), des prestataires de services, des groupes confessionnels, des entreprises, des personnes possédant une expérience vécue, des étudiants et des résidents. Conformément à la méthodologie des pratiques exemplaires, un panel d'experts provenant d'autres collectivités ont partagé leur expertise et leur expérience dans la mise en œuvre des pratiques exemplaires du concept de Logement d'abord. Le panel a été suivi d'une séance de questions. [ANNEXE E : Biographies for Panelists HF Training Best Practice Forum (biographies des panélistes du forum sur les pratiques exemplaires)]

Café du monde

Au moyen de dialogues de type café du monde, les participants au forum ont partagé leurs commentaires sur une gamme de sujets en lien avec les pratiques exemplaires en matière de Logement d'abord, de développement de systèmes et de systèmes pour les jeunes. Voici un résumé des priorités qui sont ressorties pour divers enjeux :

Commentaires sur la création d'un système de soins :

- Les grandes priorités pour l'adoption concertée d'une approche Logement d'abord à l'échelle de la collectivité comprenaient : favoriser la communication et les relations entre organismes, obtenir des résultats communs et créer un climat d'inclusion, soutenir l'élaboration du partage d'information entre le système de soins et le bénéficiaire du service. Les autres priorités avaient trait à la coordination, au partage des ressources et à la modification des politiques afin de les rendre plus souples et à en accélérer la mise en œuvre.
- Promouvoir une culture d'inclusion et de respect à l'égard des sans-abri : importance de ne pas juger, de comprendre les besoins de toutes les parties, de défendre les intérêts et de sensibiliser le public. Parmi les autres priorités, mentionnons la promotion de la responsabilité sociale et l'intégration de programmes sociaux créant une culture d'inclusion et de respect.
- Engager plus de gens à œuvrer pour mettre fin à l'itinérance : avoir un plan et communiquer les réussites pour donner de l'espoir, démystifier les préjugés, établir des liens entre toutes les parties (politiciens, services de santé, entreprises, prestataires de services). Les suggestions visant à engager la participation de personnes en situation d'itinérance étaient axées sur les mesures incitatives, c'est-à-dire davantage de programmes et d'avantages économiques.

Commentaires sur les prestataires de services et les clients :

- Les organismes et les clients ont identifié des façons de participer à une approche Logement d'abord : pairs s'engageant à appuyer l'aiguillage, efforts concertés pour accroître l'accès au financement, référence à tous les groupes d'âge. En ce qui touche spécifiquement la prestation des services : fournir un soutien global (social et professionnel), répondre aux besoins de base et enseigner les compétences nécessaires pour demeurer logé, tenir compte des différences culturelles et tisser des liens avec les locataires.

- Les stratégies suivantes ont été dégagées pour harmoniser les efforts actuels avec une initiative Logement d'abord à l'échelle de la ville : a) Efforts auprès des locateurs – recours à la Ville comme médiateur avec les locateurs importants d'Abbotsford, création d'une liste de locateurs approuvés prêts à louer aux sans-abri (en lien avec la Ville, l'élaboration de politiques et la communication en matière immobilière), soutien continu aux locateurs et aux locataires (tissage de liens, défense des intérêts, établissement des attentes), rémunération/incitatifs aux locateurs (contrats de location, responsabilité); communication/sensibilisation des locateurs aux besoins des locataires (éducation, approche de soutien global, défense des intérêts); b) Stratégies de prévention; et c) Introduction des clients au logement accompagnés de leurs réseaux sociaux et de leurs amis.

Commentaires sur l'itinérance chez les jeunes :

- Logement – les jeunes ont besoin d'autant de soutien que les adultes en matière de logement (choix et options). Des options de logement sont nécessaires (logement temporaire, foyers de groupe, Logement d'abord, soutien global); les jeunes sans-abri sont cachés, ce qui engendre des obstacles différents au logement qu'il faut identifier; examiner les besoins cernés et établir des objectifs; étapes à court terme et soutien pour trouver un logement; outil pour évaluer les risques auxquels font face les jeunes en matière de logement
- Services/soutien – beaucoup plus de place à l'amélioration en ce qui a trait aux jeunes; lien entre les régions pour les services, l'information et le soutien; recherche d'options de financement (entente avec le travailleur social); collaboration avec les services (police, travailleurs sociaux, hôpitaux, rétablisseurs de liens); appui au mentorat pour les jeunes qui approchent de l'âge adulte; laisser les jeunes établir leurs propres objectifs, avoir leur propre voix, leurs propres choix.

[ANNEXE F : World Café Dialogue Findings (résultats des dialogues café du monde)]

Impact collectif et feuille de route de la stratégie d'harmonisation

En plus des pratiques exemplaires de Logement d'abord, on a présenté aux participants l'approche de l'impact collectif comme cadre pour aider les communautés à relever des défis sociaux complexes selon une méthode intersectorielle. La séance de l'après-midi était un



atelier d'initiation à l'établissement d'une feuille de route concertée, méthodologie destinée à être utilisée au cours du projet pour établir une réponse collective à l'itinérance (*Collaborative Roadmap for the Prevention and Response to Homelessness*) - mai 2016

Un solide processus de planification communautaire a permis la création d'une feuille de route concertée pour la prévention et l'intervention en matière d'itinérance à Abbotsford

La **feuille de route concertée pour la prévention et l'intervention en matière d'itinérance à Abbotsford** a été élaborée à partir d'études sur les politiques et les pratiques fondées sur des données probantes, de plus de 175 points de vue d'intervenants et de 20 entrevues avec des informateurs clés, ainsi que d'une équipe de conception de la recherche multipartite. En juin 2016, la feuille de route a été présentée à plus de 60 membres de la collectivité afin d'identifier dix mesures prioritaires pour éclairer le travail entourant les objectifs stratégiques du plan d'action HAP, par la mobilisation de quatre secteurs clés, soit : 1) soutien à la prévention; 2) coordination des libérations; 3) approche Logement d'abord; et 4) coordination et viabilité des systèmes de soutien. La feuille de route a créé une architecture multipartite investie et éclairée pour le modèle CIR et le travail des systèmes.

La feuille de route est un document évolutif réalisé par l'entremise des groupes de travail du HAAC; un compte rendu de ses travaux est fourni aux intervenants dans un rapport présenté au forum communautaire annuel et intégré au programme de travail de l'année suivante. Ce processus renouvelle l'engagement et l'investissement des intervenants dans la mise en œuvre continue du plan d'action HAP et envers les principaux résultats et mesures stratégiques figurant dans la feuille de route. Une version est accessible au https://www.abbotsford.ca/community/housing_and_homelessness/Homelessness_Action_Plan.htm

Cette initiative a permis d'activer les domaines de capacité clés suivants :

- Soutien à la prévention
- Coordination des libérations
- Capacité d'hébergement (accueil et aiguillage, services de proximité et soutien global, capacité d'hébergement, prestation respectueuse et intégration communautaire)
- Coordination et viabilité des systèmes de soutien (coordination, financement et ressources, pratiques exemplaires et amélioration continue, partage de résultats groupés)

Objectif stratégique : Moins de personnes tombant dans l'itinérance et ensemble de la communauté qui soutient les personnes qui sont ou qui deviennent en situation d'itinérance.

Avantage ultime : Abbotsford est une collectivité dynamique sur les plans social et économique

www.abbotsford.ca/roadmap

Table ronde des dirigeants municipaux sur l'itinérance

Après la présentation sur les pratiques exemplaires Logement d'abord, les dirigeants municipaux ont été invités à participer à une table ronde pour discuter des enjeux et des possibilités en matière d'itinérance et de l'approche Logement d'abord. La table ronde réunissait des élus et du personnel du district régional de la vallée du Fraser ainsi que de la région métropolitaine de Vancouver (Metro Vancouver). Les communautés de Metro Vancouver utilisaient déjà l'approche Logement d'abord et ont partagé leurs connaissances et leur expérience au cours de cette discussion. On a discuté du

contexte de l'itinérance dans la vallée du Fraser, de la capacité d'intervention actuelle et de la vision pour l'avenir. À ce dernier égard, on a parlé du rôle des municipalités et du district régional, des possibilités de collaboration et de partenariat, du rôle de BC Housing, de la Fraser Health Authority et d'autres organismes partenaires, ainsi que des domaines prioritaires de collaboration, de positionnement commun, de défense des intérêts et de partenariat. [ANNEXE G : Mayors' Roundtable Report (rapport sur la table ronde des maires)]




Partie 4 : Groupe de travail de proximité

Le groupe de travail de proximité a été mis sur pied pour se pencher sur l'harmonisation des services de proximité actuels, identifier les lacunes dans les services et partager de l'information sur l'évolution des tendances avec le comité consultatif HAAC. Le groupe de travail de proximité a travaillé de juin 2015 à mars 2017, période durant laquelle les partenaires communautaires se sont concentrés sur la mise en œuvre du projet pilote de coordination de l'accueil et de l'aiguillage et sur la mise en route du système AHPRS.

Le groupe de travail de proximité était formé de membres intersectoriels, y compris services sociaux et communautaires, fournisseurs de logements, aide sociale, Autochtones vivant en milieu urbain, système de santé, dont dépendances et santé mentale, et soutien au rétablissement. Des personnes ayant une expérience vécue ont également assisté aux réunions mensuelles, qui comprenaient des présentations, des dialogues sur des sujets particuliers, l'élaboration d'un projet pilote et le répertoire des services. Le tableau suivant présente les activités du groupe dans le cadre du plan d'action HAP.

Orientation stratégique du HAP	Activités
Favoriser le Logement d'abord plutôt que le logement seulement	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de programmes de proximité dans la communauté – données provenant d'organismes sans but lucratif, de groupes religieux et du gouvernement. L'information partagée a fourni une base de référence sur les ressources de la communauté, les lacunes dans les services et les possibilités d'harmonisation des services. • Présentations de la Fraser Health Authority sur des sujets en lien avec la réduction des risques et les services à domicile/Daytox. • Élaboration d'un cadre de services pour catégoriser les services communautaires existants en fonction de leur orientation – prévention, intervention d'urgence et hébergement/soutien. Au fur et à mesure que le cadre se remplira de données sur les services communautaires, il servira de base à l'analyse des lacunes dans les services, générant de l'information en temps réel sur la disponibilité des programmes (places disponibles, listes d'attente pour l'accueil), avec possibilité d'un répertoire numérisé des ressources.

Orientation stratégique du HAP	Activités
	 <p data-bbox="565 470 1451 537">http://homelesshub.ca/solutions/housing-accommodation-and-supports</p>
Créer une culture d'inclusion et de respect	<ul data-bbox="565 543 1533 688" style="list-style-type: none"> • Les membres du groupe de travail de proximité représentaient un éventail de philosophies et d'approches. Les réunions, présentations et discussions régulières ont été des occasions d'apprendre ensemble et d'établir un climat de respect.
Favoriser la collaboration entre les organismes, la communauté et le gouvernement	<ul data-bbox="565 695 1533 1453" style="list-style-type: none"> • Équipe de proximité communautaire – projet pilote – décembre 2015 à mars 2016 : Effort collaboratif de plusieurs organismes pour fournir des équipes de travailleurs de proximité pour visiter des campements et autres endroits où se trouvent des personnes sans abri ou confrontées à des obstacles pour obtenir des services et répondre à leurs besoins immédiats. Les équipes ont fourni de l'information sur l'aiguillage, l'accès au téléphone ainsi que des colis d'aide et de nourriture fournis par des élèves d'une école et d'un temple locaux. L'équipe de proximité s'est réunie régulièrement pour planifier les équipes de travail et assurer le suivi des personnes aidées. • Le personnel de proximité de ce projet provenait de divers organismes dont les mandats comprennent la prévention de l'itinérance, les services de santé, y compris l'équipe Assertive Community Treatment (ACT), la réduction des risques et les services d'extension pour les femmes. Le travail en équipe de deux a permis d'élargir l'accès aux services pour les personnes en situation d'itinérance. • Communications : Des rencontres régulières avec le groupe de travail de proximité ont permis des mises à jour et des discussions sur les défis, les enjeux et les tendances.

Le travail effectué par le groupe de travail de proximité en 2017 a permis de conclure que la Ville d'Abbotsford faisait face à une carence critique en services de proximité en lien avec la conservation du logement et la prévention de l'itinérance :

- Les services de proximité axés sur le logement pour les personnes en situation d'itinérance sont fournis par deux organismes possédant à eux deux 3,5 employés à temps plein. D'autres services de proximité ainsi que des suppléments au loyer étaient fournis à la collectivité par l'entremise d'un autre organisme. Toutefois, avec le temps, les suppléments au loyer n'ont pas suivi l'accroissement de la demande résultant de la hausse des loyers et de la disparition de logements abordables pour les personnes touchant des prestations d'aide sociale

- En juillet 2015, le ministère Social Development and Social Innovation (renommé depuis Ministry of Social Development and Poverty Reduction), a délégué un travailleur d'intégration et de proximité à Abbotsford à la suite d'un engagement des intervenants et de pressions exercées auprès du gouvernement provincial par le conseil municipal. Le travailleur d'intégration et de proximité a accéléré le traitement des demandes et réduit les obstacles à l'obtention de l'aide au revenu pour les personnes vulnérables en éliminant certains obstacles à la préparation des demandes d'aide au revenu et des demandes de pièces d'identité, jusqu'à ce que ceci soit restructuré.
- Un programme d'aide communautaire spécialisé à l'intention des personnes en situation d'itinérance, lequel offrait des services de proximité et de gestion de dossiers afin d'aider les personnes à trouver et à conserver un logement, a été aboli en mars 2017.
- En 2015, une équipe appelée Assertive Community Treatment (ACT) a été mise sur pied à Abbotsford pour assurer une gestion de dossiers intensive avec des suppléments au loyer pour la clientèle desservie. Il s'agissait d'un pas important pour accroître les services accessibles aux personnes vulnérables. Toutefois, les critères d'admission sont très pointus et, par conséquent, de nombreuses personnes en situation d'itinérance n'y sont pas admissibles.

En plus des services ci-dessus, d'autres organismes offrant des services de santé et des services aux femmes ont fourni des services de proximité aux personnes en situation d'itinérance. Le projet pilote de l'équipe de proximité a permis de déterminer que la collaboration dans la coordination et la gestion des dossiers améliore les choses tant pour le bénéficiaire que pour le prestataire du service. Toutefois, pour que cette approche soit viable, il faut examiner plus à fond la question des ressources humaines liées à la coordination de ces activités.



Partie 5 : Initiative Housing with Abbotsford Rental Connect (HARC) – Comprendre le marché locatif local et établir des relations avec les locateurs

Grâce à une approche de dialogue ciblé, un groupe d'intervenants comprenant des prestataires de services, des fournisseurs de logements, des locateurs, des locataires et des personnes ayant une expérience vécue ont discuté des difficultés à trouver et à conserver un logement. Parmi les sujets de discussion : lutte contre le cycle de l'itinérance (sortie de l'itinérance/obstacles au logement), identification et répertoriage des options de logement à Abbotsford; expérience des prestataires de services chargés de trouver des locateurs; soutien à la conservation du logement; composantes d'une initiative de mise en contact dans le domaine de la location et leçons tirées des programmes existants.

Le processus de dialogue a permis de déterminer que le marché locatif local est en rapide évolution:

- Selon les données de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, le taux d'inoccupation est passé de 3,1 % en octobre 2014 à 0,5 % en octobre 2016.
- Le loyer moyen d'un appartement du marché privé pour tous les types de logement est passé de 578 \$ à 837 \$.
- Le loyer d'un appartement d'une chambre à coucher est passé de 684 \$ à 744 \$.

- La part de l'aide au revenu consacrée au logement demeure à 375 \$ par mois, ce qui augmente les obstacles auxquels se heurtent les personnes à faible revenu pour obtenir et conserver un logement sur le marché locatif privé d'Abbotsford sans aide financière.
- Part du revenu des locataires consacrée au logement en 2015 : des 11 870 ménages de locataires à Abbotsford, 4 655 (39 %) étaient des ménages ayant des besoins impérieux de logement (30 % du revenu consacré au logement), tandis que 2 295 (19 %) étaient dans le besoin et consacraient au moins la moitié de leur revenu au logement. Ces ménages sont dans une situation de précarité de logement, à risque d'itinérance ou en itinérance épisodique ou chronique.

D'après l'expérience des locataires, certaines pratiques des locateurs rendent de plus en plus difficile l'obtention d'un logement :

- De nombreux établissements ont mis en place des programmes sans criminalité et exigent une vérification du casier judiciaire pour tout locataire éventuel.
- Des logements du marché privé plus anciens sont achetés pour les réaménager, ce qui réduit la disponibilité d'options de location accessibles pour les ménages à faible revenu.
- En raison des faibles taux d'inoccupation, lorsqu'un logement devient disponible, les locataires éventuels offrent au locateur plus que le loyer demandé pour obtenir le logement.
- Il est financièrement difficile pour les gens de payer le loyer du premier mois, le dépôt de garantie et le dépôt pour animaux de compagnie (le cas échéant).
- Problèmes liés à la stigmatisation et à la recherche de locateurs disposés à louer à des personnes à faible revenu qui ont vécu dans la rue.

Autres observations :

- Le recours aux logements sur sites dispersés, y compris les habitations collectives, par l'entremise du marché locatif normal donne aux bénéficiaires de l'aide sociale l'accès à des logements abordables. Cette méthode permet également de répondre au besoin de logements temporaires ou de logements en milieu de soutien supplémentaires pour les personnes qui font la transition de la rue au logement. Certaines personnes, en raison de leurs problèmes de santé physique et mentale, ont besoin d'un logement en milieu de soutien permanent.
- L'approche de conservation du logement et de prévention de l'expulsion sensibilise les locateurs et les locataires à leurs droits et responsabilités et les soutient au moyen de services actifs de liaison et de relations locateur-locataire efficaces.

POURSUITE DU PROCESSUS

Les apprentissages communs et les collaborations établies au cours de l'étape de démarrage de ce projet ont servi de fondement à la création d'un modèle de coordination de l'accueil et de l'aiguillage pour le projet pilote prévu en 2017. Afin de poursuivre le processus visant à faire les choses différemment, des groupes collaboratifs multipartites ont été formés pour assurer la conception du modèle CIR, de la feuille de route concertée, de l'initiative HARC et de l'engagement des pairs. Pour que les groupes de conception soient efficaces, il était important de s'assurer que la composition des équipes soit représentative des organismes fournissant les services principaux et connexes, des secteurs de la communauté qui seraient touchés par les changements et des secteurs pouvant fournir une expertise. La participation était volontaire, mais afin d'assurer une représentation intersectorielle au sein des groupes, des invitations ont été adressées aux secteurs qui n'étaient pas à la table. Chaque groupe de conception a été formé pour une période de temps précise. Dans le cas de l'engagement des pairs, à la demande des personnes ayant une expérience actuelle ou passée, ceux-ci ont été spécifiquement recrutés pour contribuer à la conception d'une halte-accueil.



Partie 1 : Processus de conception du modèle de coordination de l'accueil et de l'aiguillage

L'objectif d'ensemble du projet de coordination de l'accueil et de l'aiguillage était de jeter les bases d'un modèle viable de Logement d'abord permettant de loger rapidement les personnes, suivi au besoin de mesures de soutien. La coordination comprend des éléments visant à améliorer l'accès au logement et aux services de soutien et à uniformiser les processus d'accueil et d'aiguillage. Depuis quelques années, le terme « accès coordonné » est utilisé par l'ensemble des services aux sans-abri pour désigner le CIR.

Le processus de conception consistait à synthétiser les données de prestation des services locaux d'accueil et d'aiguillage, à dénombrer les personnes en situation d'itinérance et à répertorier leurs besoins, et à organiser une série d'ateliers sur les meilleures pratiques de modèles CIR d'autres communautés. L'information tirée des présentations a été passée en revue et évaluée par le groupe de conception afin d'être adaptée aux conditions et aux ressources locales.

Les membres du groupe de conception provenaient de fournisseurs de logements et de services sans but lucratif ainsi que des services de logement et de santé des ordres supérieurs de gouvernement. Le groupe de conception était composé de 12 à 15 membres principaux disposés à participer à la série d'ateliers. L'on prévoyait que pour les besoins du projet pilote et la mise en œuvre du modèle, les organismes s'auto-sélectionneraient en fonction de l'adéquation de leur mandat et de leurs programmes avec le modèle de coordination de l'accueil et de l'aiguillage ainsi que l'approche

Logement d'abord. À la fin du processus de conception du modèle, six organismes s'étaient portés volontaires pour agir comme partenaires de recherche pour le projet pilote et ont été officiellement approuvés par le comité HAAC. Un septième organisme s'est ajouté au cours du projet pilote. Tous les partenaires ont signé un protocole d'entente avec la Ville d'Abbotsford, lequel a été élaboré en fonction du mandat établi par le groupe de conception du modèle CIR. [ANNEXE H : CIR Research Partners MOU (protocole d'entente des partenaires de recherche du CIR)]

Répertoire du CIR d'Abbotsford

La firme Mennonite Central Committee Community Enterprises (MCCCE) a été retenue comme organisme de recherche communautaire pour le projet de recherche sur la coordination de l'accueil et de l'aiguillage. Il s'agissait de répertorier les processus d'accueil et d'aiguillage afin de concevoir un modèle coordonné. Le cabinet de recherche a également procédé à une évaluation mi-parcours ainsi qu'à un dénombrement ponctuel pour 2018 aux fins de comparaison avec les rapports correspondants pour 2014-2017.

La méthodologie de collecte de l'information comportait des approches qualitatives et quantitatives. Le rapport quantitatif consistait en un répertoire des méthodes d'accueil et d'aiguillage utilisées par les organismes d'Abbotsford. Des entrevues qualitatives ont été menées auprès des organismes participant au processus de conception du modèle CIR, y compris le personnel de première ligne, de supervision et de haute direction. Le cabinet de recherche a accompagné le personnel de proximité lors de deux tournées afin d'observer les processus informels ou de « pré-accueil ». De plus, quatre groupes de discussion ont eu lieu avec des personnes ayant une expérience vécue dans différents milieux de services, soit une halte-accueil, une halte-accueil pour femmes, une halte-accueil pour jeunes et un organisme dirigé par des pairs (dans ce cas, une personne ayant une expérience vécue a coordonné le groupe). Les données sur les processus d'accueil, la collecte de données et les services fournis ont été recueillies au moyen d'enquêtes auprès de 14 organismes participant au processus de conception du modèle CIR. Pour connaître les thèmes des entrevues qualitatives et des groupes de discussion, voir ANNEXE I : Inventory Report of Intake and Referral (rapport de répertoire de l'accueil et de l'aiguillage); ANNEXE J : Qualitative reports PEH and Service Providers (rapports qualitatifs et prestataires de services).

L'enquête sur les processus d'accueil a mis en lumière une diversité d'activités d'accueil et de collecte de données :

- Deux organismes fonctionnaient de façon informelle, sans documentation ni système de gestion des données.
- Trois organismes étaient en cours de transition d'un système informel à un système formel d'accueil et de collecte de données.
- Sept organismes fonctionnaient de façon allant de semi-formelle à formelle, menant des activités de proximité et de « pré-accueil » avant l'introduction de toute mesure officielle. Parmi ce groupe, trois fournissaient des données électroniques à l'organisme de financement, BC Housing, mais à l'époque l'organisme n'était pas sur le Web, ce qui a limité l'analyse des données portant sur la communauté d'Abbotsford.
- Deux organismes avaient un processus d'accueil très formalisé (l'un deux utilise un outil de notation de l'évaluation), et des systèmes de gestion des données à l'échelle de l'organisme.

En l'absence de coordination de l'accueil, au moment de l'enquête, les personnes en situation d'itinérance présentaient des demandes individuelles pour chaque service et devaient sans doute fournir leurs renseignements de base à plusieurs reprises. Il y avait un risque de dédoublement des services; toutefois, les membres du personnel des organismes avait établi entre eux des liens de collaboration pour faciliter l'aiguillage vers les services appropriés. Une grande valeur était accordée à ces relations et, bien que les gens soient intéressés par l'établissement d'une collaboration plus officielle, certaines réserves ont été exprimées, ce qui a été pris compte dans la conception du modèle.

Série d'ateliers pour le groupe de conception du modèle CIR :

Communauté	Modèle
Introduction au processus de conception du modèle de recherche CIR District régional de la région métropolitaine de Victoria – présenté en janvier 2016	Street 2 Home Accès coordonné au logement en milieu de soutien
Intervalle de février à avril pour terminer le répertoire des modèles CIR en cours d'utilisation à Abbotsford	Rencontre du groupe de conception de la feuille de route concertée durant l'intervalle
Validation de la recherche – recherche qualitative personnes ayant un vécu/prestataires de services sur le modèle CIR proposé Formulaires distribués pour recueillir des données d'enquête sur les services d'accueil et d'aiguillage existants à Abbotsford Mai 2016	Présentation par l'organisme de recherche du CIR des thèmes de l'enquête sur le système actuel et les changements proposés Personnes ayant un vécu présentes
Calgary Homeless Foundation Auto-étude juin 2016 – en raison de circonstances imprévues, le personnel de Calgary n'a pas été en mesure de présenter les résultats	Accès et évaluation coordonnés
Surrey Housing First Collaborative Juillet 2016	Coordination de l'accueil, protocole d'entente et outil d'évaluation
Orange Hall, Vancouver Août 2016	Accès et évaluation coordonnés
Dialogue et révision des modèles Août 2016	Groupe de conception a identifié les éléments nécessaires pour le modèle d'Abbotsford
Rain City, Surrey Septembre 2016	Gestion de cas intensive (soutien global)
Adaptation du modèle CIR pour Abbotsford Octobre 2016 Novembre 2016	Pour la réunion d'octobre, un document-cadre faisant état des principales considérations a été utilisé pour adapter le modèle CIR d'Abbotsford. La réunion de novembre a porté spécifiquement sur l'accès à un système de gestion partagée des données – Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) et Système de gestion de dossiers (CAMS)
Atelier sur l'outil d'évaluation de la vulnérabilité (VAT)	Orientation sur l'utilisation de l'outil d'évaluation de la vulnérabilité

Communauté	Modèle
Février 2017	

Groupes de travail pour cadre de référence et finalisation du modèle – sous-comité du groupe de conception

Tâche	Résultats
Cadre de référence Juillet-août 2016	Établi un cadre de référence pour l'équipe de conception; document utilisé pour créer un protocole d'entente pour les partenaires de recherche du projet pilote.
Évaluation par une tierce partie avec consultants sur la feuille de route Septembre 2016	Au moyen de la feuille de route concertée pour la prévention et l'intervention en matière d'itinérance à Abbotsford et de scénarios types, l'équipe de conception a examiné les scénarios par rapport au processus CIR et à la feuille de route.
Finalisation du modèle Novembre 2016 – janvier 2017	<p>CARACTÉRISTIQUES DU MODÈLE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partenaires de recherche auto-identifiés; élaboration du protocole d'entente pour la participation au projet pilote CIR et au soutien global avec l'IACT. Six organismes se sont inscrits au début du projet pilote, et un septième s'est ajouté par la suite. • Accès – fonction d'accueil centralisée mais mobile faisant appel aux haltes-accueil, refuges et campements comme points de contact pour l'aiguillage. Formulaire d'évaluation préliminaire mis au point pour la demande de service initiale et l'évaluation; formulaire d'accueil général mis au point, y compris consentement écrit de communication de renseignements aux partenaires du protocole d'entente (pour soutien global). Outil d'évaluation de la vulnérabilité (VAT) à être utilisé pour harmonisation avec les organismes communautaires financés par BC Housing. • Affectation – aiguillé les participants vers l'IACT – services de proximité et soutien global. Composé de travailleurs de la santé, de personnel de la fonction d'accueil des organismes membres du protocole d'entente là où le participant l'a indiqué. • Gestion des données – basée sur système SISA, données enregistrées sur chiffriers. Pas d'accès à SISA prévu durant le projet pilote. Exploration d'autres systèmes de gestion partagée de

Tâche	Résultats
	l'information. Les données recueillies seraient anonymes et compilées.

Recommandations pour appuyer la mise en œuvre du modèle CIR au cours du projet pilote :

1. Étant donné qu'il n'y avait pas de programme officiel Logement d'abord dans la collectivité à l'époque et qu'il n'y avait pas de mesures permanentes de soutien à la conservation du logement, l'équipe de conception a recommandé que le projet pilote se concentre sur un seul programme pour mettre à l'essai l'accès, l'évaluation et l'aiguillage. L'intention était que le modèle pilote soit évolutif afin de pouvoir y ajouter des services au fur et à mesure que ceux-ci sont élaborés, financés et mis en œuvre.
2. Le processus CIR serait utilisé comme moyen d'aiguillage vers un service de soutien global (connu sous le nom d'équipe interorganismes de prise en charge (Inter-Agency Care Team, abrégé IACT), fondé sur les principes de Logement d'abord pour fournir des services de stabilisation du logement et de soutien aux personnes les plus vulnérables de la collectivité. Afin de tirer le maximum des mesures de soutien offertes durant le projet pilote, la priorité serait accordée aux participants ayant un lien avec Abbotsford et l'intention d'y rester.
3. Les participants au projet pilote étaient limités à 30 sans-abri chroniques ou épisodiques de vulnérabilité moyenne à élevée selon l'outil d'évaluation de la vulnérabilité. La définition d'itinérance de 2016 de l'Observatoire canadien sur l'itinérance a été retenue pour les besoins du projet pilote :
 - itinérance chronique faisant référence aux personnes qui sont actuellement sans abri et l'ont été pendant six mois au cours de la dernière année;
 - itinérance épisodique faisant référence aux personnes qui sont actuellement sans abri et l'ont été au moins trois fois dans la dernière année.
4. La participation était volontaire et il était entendu qu'un participant pouvait abandonner le programme en raison d'une maladie chronique ou d'une rechute, mais qu'il pouvait y revenir dès qu'il était prêt, sans avoir à être réévalué ou placé sur une liste d'attente. Son dossier serait inactif et non fermé, et l'IACT continuerait à s'occuper de cette personne aussi longtemps que nécessaire.
5. Obtention de financement pour le personnel CIR (accueil coordonné)
6. Obtention de financement pour l'équipe de soutien global.
7. Six organismes participant directement à titre de partenaires de recherche, un septième ajouté durant le projet pilote.
8. Pour répondre aux préoccupations du marché du logement, obtention de suppléments au loyer pour les participants aiguillés vers l'IACT.
9. Au cours du projet pilote, continuer d'explorer un modèle de gestion électronique des données à l'appui du CIR qui soit facile à utiliser, basé sur le Web et comportant des niveaux de contrôle d'accès progressifs afin de répondre aux besoins de confidentialité des clients, relativement souple, bien soutenu et comprenant de la formation.



Contrôle, essai et évaluation en vue de la mise en œuvre du projet pilote CIR

Le cabinet de recherche communautaire avait également effectué des études ponctuelles pour la Ville d'Abbotsford depuis le début du dénombrement des sans-abri. Le plan d'évaluation du projet pilote était conçu pour évaluer l'efficacité du projet en fonction d'indicateurs de succès :

- l'élément quantitatif était un rapport de dénombrement ponctuel effectué en mars 2018;
- le contrôle du projet pilote était qualitatif, consistant en une série d'entrevues et de groupes d'étude formés du personnel des organismes partenaires du protocole d'entente et de participants qui avaient été mis en contact avec l'IACT par l'entremise du processus coordonné d'accueil et d'aiguillage.

Le rapport de dénombrement ponctuel visait à documenter toute réduction du taux d'itinérance et à offrir une analyse de la population sans abri. Il a été décidé d'effectuer le dénombrement les 19 et 20 mars 2018, même si cette date correspondant au point médian du projet pilote. Mars est le mois où le dénombrement ponctuel triennal est effectué. On a déterminé qu'aux fins d'uniformisation et pour pouvoir comparer les résultats à ceux des rapports 2014-2017, un dénombrement en mars était la meilleure option. L'étude qualitative servant à contrôler l'efficacité du processus CIR et les mesures de soutien global de l'IACT comprenait des entrevues et des groupes d'études formés du personnel des organismes partenaires du protocole d'entente et de participants ayant été mis en contact avec l'IACT par l'entremise du processus coordonné d'accueil et d'aiguillage.

Pour la durée du projet pilote, le cabinet de recherche a soumis au comité HAAC deux rapports de progrès après six et neuf mois et un rapport final. Le rapport semestriel comprenait des observations préliminaires sur le dénombrement ponctuel ainsi que des résultats qualitatifs. Après neuf mois, le cabinet de recherche a comparé les résultats ponctuels à ceux des aiguillages vers l'IACT. Le rapport ponctuel final de 2018 a été présenté au comité HAAC en novembre 2018, et un rapport d'évaluation final a été soumis en mars 2019. [ANNEXE K : CIR Pilot Study Progress and Evaluation Reports (rapports de progrès et d'évaluation du projet pilote CIR)]

Établissement du cadre de mesure des résultats

Une première étape d'établissement du cadre de mesure des résultats a été effectuée afin de concevoir un système complet de mesure, de contrôle et de reddition de comptes sur les progrès réalisés par rapport aux intentions consignées dans la feuille de route et mises en œuvre au moyen des éléments du système AHPRS. Comme pour chaque élément, des indicateurs clés de succès ont été établis, spécifiques au CIR, ainsi que des résultats communs en lien avec l'efficacité d'ensemble du système et les économies réalisées.

Principaux résultats pour le CIR :

- IR-12 L'accueil et l'aiguillage des personnes en situation d'itinérance se font de manière efficace et transparente grâce à la mise à disposition de logements appropriés
- IR-1 L'accès est bien coordonné entre tous les prestataires de service

- IR-2 Les besoins des clients à l'accueil et à l'aiguillage sont satisfaits rapidement et efficacement
- IR-4 Un plan de prise en charge personnalisé est élaboré pour chaque personne en situation d'itinérance
- IR-10 Une approche de planification harmonisée est établie

Indicateurs clés de succès :

- Nombre de personnes logées
- Conservation du logement après 3, 6, 9 et 12 mois
- Nombre de personnes rapidement relogées
- Nombre de cas où l'itinérance est prévenue
- Progrès vers l'intégration communautaire et sociale

Partie 2 : Éléments structurels pour combler les lacunes dans les services et appuyer le projet pilote CIR

Au cours du processus de conception du modèle, les participants ont insisté sur le fait que ceci ne pouvait se faire sur le coin du bureau du personnel et des services de soutien, déjà trop hypothéqués. Les éléments suivants ont également été confirmés au moyen d'études sur la communauté et de dialogue :

- La capacité d'offrir des services de conservation du logement est limitée.
- Les organismes qui offrent des suppléments au loyer aux personnes qui quittent la rue peuvent aider à obtenir un logement au départ, mais absence de mesures soutien continu, notamment de soutien global.
- Des inquiétudes ont également été exprimées quant à la situation du marché locatif, à la baisse du taux d'inoccupation à moins d'un pour cent, combinée à l'augmentation des loyers, qui a conduit certaines personnes à l'itinérance pour la première ou qui a continué à constituer un obstacle pour les personnes en itinérance depuis plusieurs années.
- Le système d'aiguillage n'existait pas avant la mise en œuvre du projet pilote CIR, et pour que celui-ci puisse aller de l'avant, il faut du financement et du personnel pour la fonction d'accueil et l'IACT (pour le soutien global); HARC travaillerait à tisser des liens avec des locataires prêts à louer aux personnes, couples et familles vulnérables et à risque et à offrir du soutien aux locataires.
- Il faut une mesure commune des résultats pour compléter le suivi, l'évaluation et l'amélioration continue de l'ensemble du système.



Fonction d'accueil

La fonction d'accueil du modèle de coordination de l'accueil et de l'aiguillage comporte un coordonnateur de l'accueil et un agent de liaison en matière de logement. La Ville d'Abbotsford, au nom de la communauté, a demandé et reçu du financement de la Prince George Nechako Aboriginal Employment and Training Association (PGNAETA) par l'entremise du volet Itinérance dans les collectivités rurales et éloignées de la SPLI, de façon concomitante avec le projet pilote du modèle CIR.

Le dialogue de l'équipe de conception du modèle CIR ainsi que l'enquête sur la fonction d'accueil et d'aiguillage ont confirmé que les processus d'accueil varient grandement parmi les prestataires de services en fonction des sources de fonds et des besoins, du mandat et de la capacité de l'organisme, et des exigences de chaque programme. L'accès aux services n'était pas harmonisé et rendait difficile pour les personnes en situation d'itinérance aux prises avec des problèmes de santé complexes ou d'obstacles multiples d'avoir accès au logement et aux mesures de soutien. La fonction d'accueil a été conçue pour centraliser l'accès, avec capacité de service mobile, afin d'aider les personnes à naviguer dans le système au moyen de trois volets de soutien, soit prévention et détournement, intervention d'urgence, et hébergement avec mesures de soutien. Le but de la coordination de l'accueil est de pouvoir cerner rapidement les demandes de logement et de services qui pourraient être aiguillés vers des mesures préventives et de simplifier le processus pour une personne en itinérance épisodique ou chronique. Pour les sans-abri chroniques, le processus d'accueil comprenait une évaluation de la vulnérabilité (VAT) afin d'établir les services les plus aptes à répondre aux besoins prioritaires de la personne et de coordonner les mesures de soutien global. Du point de vue des systèmes, le coordonnateur de la fonction d'accueil anime les réunions de proximité harmonisées du personnel des organismes partenaires du protocole d'entente afin de dégager les nouvelles tendances dans la collectivité, de trouver des solutions à des situations spécifiques et d'identifier des possibilités d'aiguillage vers l'IACT. Cette approche profite de la relation qui existe déjà entre la personne en situation d'itinérance et les prestataires de services et vient se greffer à celle-ci. Elle s'appuie également sur les liens de collaboration établies entre les membres du personnel des organismes.



Équipe interorganismes de prise en charge (IACT)

Les conclusions de l'équipe de conception du modèle CIR ont indiqué que des lacunes existaient dans les services de proximité pour aider les personnes à conserver leur logement une fois obtenu, particulièrement chez les sans-abri aux prises avec des problèmes de dépendance ou de santé mentale, qui rencontrent des obstacles à l'accès aux services sociaux et de santé traditionnels, qui ont besoin d'aide pour les activités de la vie quotidienne et qui font une utilisation élevée des services (par ex. police, prisons, hôpitaux). La Fraser Health Authority fournit des fonds pour trois employés qui forment le noyau de l'IACT, soit un(e) infirmier(ère) psychiatrique autorisé(e), un(e) clinicien(ne) de proximité et un(e) infirmier(ère) praticien(ne). Malheureusement ce dernier poste n'a pas été comblé durant la période du projet pilote. L'IACT est une initiative de partenariat entre la Fraser Health Authority et la Ville d'Abbotsford ainsi que les organismes partenaires du protocole d'entente.

L'IACT est une approche de proximité multidisciplinaire axée sur la personne qui établit des relations et un soutien global pour des membres vulnérables de la communauté. Le coordonnateur de la fonction d'accueil du CIR assure la coordination de l'équipe, et l'agent de liaison en matière de logement aide au recrutement des locataires et à la conservation du logement. De plus, le personnel de l'IACT et du CIR travaillera en collaboration avec les organismes de services sociaux et de

proximité non cliniques existants à Abbotsford afin d'offrir un soutien global et de déployer des efforts de stabilisation pour aider les participants à se rétablir de leur dépendance aux substances, fournir un engagement intensif et les aiguiller vers les services de logement et de traitement.

Avant la mise en place de l'IACT, le personnel de la Fraser Health Authority a présenté une série de dialogues collaboratifs d'intervenants intersectoriels afin de concevoir les critères de l'IACT, de l'harmoniser avec les services existants, de définir le processus d'aiguillage par l'entremise du CIR et d'établir une collaboration de façon à offrir un soutien global. De nouveaux intervenants ont participé à ce processus collaboratif, et il en est ressorti la possibilité d'un partenariat avec un tribunal communautaire. Une occasion s'est présentée avec la construction imminente d'un nouveau palais de justice provincial pour mettre sur pied une initiative exploratoire de tribunal communautaire à Abbotsford, lequel qui serait harmonisé avec les initiatives du système AHPRS de la Ville.

Fonction d'accueil du CIR et équipe interorganismes de prise en charge

La **fonction d'accueil** du modèle de coordination de l'accueil et de l'aiguillage est composée d'un coordonnateur de l'accueil et d'un agent de liaison en matière de logement. La Ville a demandé et reçu du financement de Services Canada par l'entremise de la Prince George Nechako Aboriginal Employment and Training Association (PGNAETA), dans le cadre du volet de financement Itinérance dans les communautés rurales et éloignées de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du Gouvernement du Canada façon concomitante au modèle de coordination de l'accueil et de l'aiguillage. La fonction d'accueil encadre toutes les recommandations au CIR et fonctionne au sein de l'IACT pour fournir aux personnes vulnérables un soutien global axé sur la santé. BC Housing a fourni des suppléments au loyer pour le programme par l'entremise de la Lookout Housing and Health Society.

L'IACT a été éclairée par les résultats du projet CIR, qui ont révélé que bon nombre des personnes en situation d'itinérance chronique et enracinée à Abbotsford sont aux prises avec des problèmes de dépendance et de santé mentale ainsi que des obstacles à l'accès aux services sociaux et de santé traditionnels, ont besoin d'aide dans leurs activités quotidiennes et font souvent appel aux services (par ex., police, prisons, hôpitaux). L'IACT est un partenariat entre la Ville d'Abbotsford et la Fraser Health Authority et a reçu une contribution financière de cette dernière. L'IACT est une approche de proximité multidisciplinaire axée sur la personne qui met en place des liens et un soutien global pour des personnes vulnérables de la communauté. L'équipe comprend un(e) infirmier(ère) praticien(ne), un(e) infirmier(ère) psychiatrique autorisé(e), un(e) clinicien(ne) de proximité, en plus de la fonction d'accueil de la Ville, qui est formée d'un(e) travailleur(se) social(e)/coordonnateur(trice) de l'accueil et d'un(e) agent(e) de liaison en matière de logement.

Ces initiatives ont les résultats communs et les indicateurs clés de succès suivants :

- IR-1 – L'accès est bien coordonné entre tous les prestataires de services
- IR-2 – Les besoins des clients à l'accueil et à l'aiguillage sont satisfaits rapidement et efficacement
- CO-2 – Le système d'évaluation est simplifié et harmonisé
- HC-25 – Plus de suppléments au loyer sont mis à la disposition des clients
- HC-28 – L'offre de logements disponibles est connue
- HC-29 – Il est possible de faire correspondre la demande à l'offre de logement
- DC-A-1 – Les ressources nécessaires sont établies pour bien coordonner les libérations d'institutions
- RD-A-2 – Des principes d'équité dans les soins offerts aux individus sont établis et mis en application
- OW-1 – Les utilisateurs ont un défenseur pour les aider à naviguer dans les systèmes
- OW-10 – Les personnes reçoivent des services globaux et de proximité au besoin.

www.abbotsford.ca/roadmap

Housing with Abbotsford Rental Connect (HARC)

HARC est une ressource collaborative de logement et de soutien investie dans la communauté qui a été conçue grâce à un processus d'équipe de recherche multipartite. Avant l'établissement de HARC, un dialogue sur l'aiguillage en matière de logement a émergé des efforts d'engagement communautaire et des commentaires des intervenants reçus lors du forum régional sur les pratiques exemplaires de 2015. La Ville d'Abbotsford a préparé un mémoire conjoint au nom de ses principaux organismes, soit Raven's Moon Resource Society, Mennonite Central Committee, Fraser Health Authority et un groupe de fournisseurs de logements et de services sans but lucratif. L'organisme PGNAETA a versé une contribution financière pour la mise sur pied d'un cadre de projet et de mise en œuvre de HARC par l'entremise du volet Itinérance dans les collectivités rurales et éloignées de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du gouvernement du Canada.



Le cadre du projet était centré sur :

- le cycle de l'itinérance (sortie de l'itinérance et obstacles au logement);
- l'identification des besoins de logement et des facteurs du marché local;
- le renforcement de la relation entre les locateurs privés et les locataires; et
- la connaissance des locateurs locaux de la loi sur la location de la C.-B. et sur les meilleures pratiques.

Le groupe collaboratif s'est penché sur des éléments qui tenaient compte de l'apport des propriétaires, des locateurs et des locataires, d'autres services locaux et externes, notamment l'aide à la conservation du logement, les suppléments au loyer et les programmes de logements vacants, le registre des locataires et un organisme hôte pour le programme. Le modèle de logement proposé s'inspirait du modèle éprouvé de logements collectifs dispersés de Raven's Moon, un fournisseur local. On a également exploré la viabilité de créer une fondation pour le logement (Abbotsford Housing Foundation). [ANNEXE L : HARC Development Framework Report (rapport sur le cadre de développement de HARC)]

L'objectif de HARC est d'obtenir un ensemble d'unités locatives dans le marché du logement privé et du logement social avec appariement approprié des locataires, des contacts en soutien global et un soutien aux relations locateur-locataire. L'initiative HARC a été officiellement lancée en mai 2018. La Ville chapeaute cette initiative, qui comprend un coordonnateur de programme et un agent de liaison en matière de logement, sous la supervision directe de la Raven's Moon Resource Society et de la banque de loyers par l'entremise du Mennonite Central Committee. Il s'agit d'une ressource communautaire qui n'appartient à aucun organisme en particulier, mais plutôt d'une initiative collective du système AHPRS, à laquelle tous les organismes communautaires et membres de la collectivité peuvent avoir accès pour obtenir du soutien, offrir des unités sécurisées, des dons ou des services en nature.

Un comité directeur a été formé pour mener une étude de faisabilité grâce à un financement reçu de la VanCity Community Foundation pour explorer la création de l'Abbotsford Housing Foundation afin

d'étudier la viabilité du projet CIR et le fonctionnement des systèmes au-delà du projet pilote. Le comité directeur était composé de représentants de Mennonite Central Committee Community Enterprises, Van City Savings and Credit Union, Abbotsford Community Foundation, Raven's Moon Resource Society et la Ville d'Abbotsford. Le résultat a été la création de la Many Ways Home Housing Society pour établir la fondation pour le logement dans le but de soutenir financièrement les activités de HARC, qui est une fonction de l'accueil et de l'aiguillage coordonnés, et dans le but d'acquérir, de sécuriser et d'optimiser des unités de logement à l'intention des locataires. En date de février 2019, un financement initial avait été reçu sous forme de don communautaire pour lancer cette phase.

HARC et Many Ways Home Housing Society

Housing with Abbotsford Rental Connect (HARC) est une ressource collaborative de logement et de soutien investie par la communauté qui a été conçue grâce à un processus d'équipe multipartite de recherche; elle est issue des commentaires reçus des intervenants lors du forum régional sur les pratiques exemplaires de 2014, un groupe d'étude HAAC, et d'une soumission conjointe de la Ville pour obtenir du financement de PGNAETA, (l'organisme communautaire du volet de financement Itinérance dans les communautés rurales et éloignées de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du Gouvernement du Canada en Colombie-Britannique) par l'entremise du volet Itinérance dans les collectivités rurales et éloignées au nom de ses principaux organismes, soit Raven's Moon Resource Society, Mennonite Central Committee, un groupe de fournisseurs de logements et de services sans but lucratif et la Fraser Health Authority.

L'objectif de HARC est d'obtenir un ensemble d'unités locatives dans le marché du logement privé et du logement social avec un appariement approprié des locataires, des contacts de soutien global et un soutien aux relations locateur-locataire. HARC a été officiellement lancé le 8 mai 2018. La Ville chapeaute l'initiative financée par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du Gouvernement du Canada, laquelle comprend un coordonnateur de programme et un agent de liaison en matière de logement, sous la supervision directe de la Raven's Moon Resource Society et Rent Bank par l'entremise du Mennonite Central Committee. Il s'agit d'une ressource communautaire qui n'appartient à aucun organisme en particulier, mais plutôt d'une initiative collective du système AHPRS, à laquelle tous les organismes, organismes communautaires et membres de la collectivité peuvent avoir accès pour obtenir du soutien, offrir des unités sécurisées, des dons ou des services en nature.

Many Ways Home Housing Society (Abbotsford Housing Foundation) Le sous-comité a terminé ses recherches et a déployé des efforts pour fournir un mécanisme de viabilité financière et administrative pour HARC et la mise en œuvre continue du modèle de coordination de l'accueil et de l'aiguillage. Il s'agit d'une ressource détenue et investie dans la communauté qui permettra également d'acheter, de sécuriser, d'optimiser et d'acquérir des unités de logement pour le programme HARC. La société est ouverte à la participation des institutions financières intéressées, de tous les ordres de gouvernement, des organismes communautaires et des membres de la collectivité qui ont un intérêt direct à appuyer l'élaboration et la mise en œuvre continue du système AHPRS et l'accès au logement à Abbotsford.

Ces initiatives ont les résultats communs et les indicateurs clés de succès suivants :

- HC-10 – Plus d'unités du marché privé et du marché locatif sont disponibles et appropriées pour les personnes en situation d'itinérance
- HC-23 – Plus d'unités de logement sont disponibles plus rapidement d'une plus grande variété de sources dans la ville
- HC-A-14 – Des approches novatrices sont conçues et mises en œuvre pour augmenter l'offre d'unités de logement
- HC-A-15 – Une politique de logement en sites dispersés est élaborée et mise en œuvre
- RD-A-O4 – Une approche de réduction des risques est adoptée au besoin
- FR-A-8 – Un instrument d'investissement social/communautaire est adopté, adapté ou mis au point pour appuyer les mesures contre l'itinérance
- FR-A-13 – Un plan de financement et de ressources est mis au point à l'échelle du système en matière d'itinérance
- FR-A-15 – Des partenariats stratégiques sont recherchés pour renforcer le système de soutien en matière d'itinérance

www.abbotsford.ca/roadmap

Partie 3 : Comité consultatif de pairs – Discussions avec des personnes ayant une expérience actuelle ou passée de l'itinérance

Afin d'assurer que les personnes ayant une expérience vécue d'itinérance participent de façon significative à l'élaboration du modèle CIR et à la planification des systèmes, le modèle d'engagement utilisait les formes suivantes : information, consultation, participation, collaboration et responsabilisation. De même, l'introduction de la collaboration dans le travail a assuré la mise en place d'une structure solide et durable afin de fournir un mécanisme harmonisé de partage des pouvoirs, de relations respectueuses, de coopération et de confiance.

Au cours du projet, la participation a été explorée de diverses façons avec des personnes ayant une expérience vécue et des groupes qui les représentent, y compris dialogues, participation, consultation et collaboration avec les pairs à diverses étapes du projet CIR et du travail d'élaboration des systèmes, notamment :

- participation des pairs au forum régional sur les pratiques exemplaires, à titre d'ambassadeurs communautaires;
- participation des pairs au rapport du CIR sur les données démographiques et le répertoire des services, préparé par MCCCE;
- série de dialogues organisés dans les cafés au sujet du système AHPRS (par ex. logement, santé, transport et besoins de soutien);
- participation à une série de dialogues sur la réduction des risques, animée conjointement avec un pair chercheur et un stagiaire de l'Université de la vallée du Fraser;
- participation à des forums communautaires annuels, y compris conférenciers ayant une expérience vécue, Jolene Greyeyes, pair chercheur et Al Wiebe, spécialiste en engagement des pairs;
- un comité consultatif de pairs a été mis sur pied pour concevoir et mener une enquête auprès de 115 personnes en situation d'itinérance afin d'évaluer le type de services de soutien requis dans une halte-accueil et de donner des commentaires dans le cadre de l'étude de faisabilité du projet. Pour plus de détails sur le rapport d'enquête du comité, voir ANNEXE M : PAC Survey Report (rapport d'enquête du comité consultatif de pairs).

Discussions avec des personnes ayant une expérience actuelle ou passée de l'itinérance

Des discussions avec des personnes en situation d'itinérance ont été prévues dans le projet CIR afin de donner la chance aux gens ayant un vécu d'avoir voix au chapitre dans la conception, la planification et la mise en œuvre des services et des systèmes qui ont un impact sur leurs vies. Les discussions ont pris diverses formes tout au long du projet, y compris dialogues informels, participation à des groupes de discussion, présentation dans le cadre du forum communautaire annuel au comité consultatif de pairs d'un projet de planification et d'enquête sur les haltes-accueil et préparation d'un rapport sur les observations.

Considérations pour la planification de discussions avec des gens ayant une expérience actuelle ou passée :

- Rétribution : pour reconnaître l'expertise du participant et le rémunérer pour le temps consacré au projet
- Repas : fournir un repas ou des collations nutritives encourage la participation
- Lieu/heure : demander l'opinion sur le lieu et l'heure. Si possible, aller au-devant des gens ou choisir un endroit près d'où ils sont
- Transport : organiser du covoiturage ou offrir de payer l'autobus pour encourager la participation
- Planifier le dialogue ou la consultation : inviter des gens ayant une expérience actuelle ou passée à faire partie de l'équipe de planification afin de bien tenir compte des préoccupations des participants
- Reconnaître la diversité des personnes en situation d'itinérance et s'assurer que le processus est inclusif et que toutes les voix sont entendues

Ces initiatives ont les résultats communs et les indicateurs clés de succès suivants :

- RD-A-07 – Des personnes qui ont récemment été en situation d'itinérance sont engagées en vue de la formation du personnel de prestation des services et des bénévoles
- RD-08 – Les organismes de services et les bénévoles apprennent beaucoup de personnes qui ont un vécu d'itinérance
- CI-A-10 – Des orateurs qui ont une expérience personnelle de l'itinérance sont recrutés
- BP-1 – Une meilleure compréhension des facteurs contribuant à l'itinérance est obtenue

www.abbotsford.ca/roadmap



Partie 4 : Système de prévention et d'intervention en matière d'itinérance d'Abbotsford (AHPRS) – Viabilité

Le financement obtenu de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) a permis d'effectuer le travail de conception multipartite de la recherche afin de mettre au point une réponse « spécifique à Abbotsford » à l'itinérance et plusieurs initiatives intersectorielles. Les équipes de conception ont travaillé de façon concomitante à la création d'un système de soins et d'un processus d'accueil coordonné afin d'aider les personnes à avoir accès à un logement et aux services de soutien nécessaires.

De l'automne 2015 à juin 2016, la feuille de route concertée pour la prévention et l'intervention en matière d'itinérance à Abbotsford a été élaborée à partir d'études sur les politiques et les pratiques fondées sur des données probantes, de plus de 175 points de vue d'intervenants et de 20 entrevues avec des informateurs clés, ainsi que d'une équipe de conception de la recherche multipartite et intersectorielle de 25 personnes. En juin 2016, la feuille de route a été présentée à plus de 60

membres de la collectivité afin d'identifier dix mesures prioritaires qui ont éclairé le travail pour répondre aux objectifs stratégiques du plan d'action HAP par la mobilisation de quatre secteurs clés, soit : 1) soutien à la prévention; 2) coordination des libérations; 3) approche Logement d'abord; et 4) coordination et viabilité du système de soutien. La feuille de route a créé une architecture multipartite investie et éclairée pour le modèle CIR et le travail sur les systèmes.

La feuille de route concertée est un outil de mise en œuvre évolutif axé sur l'action, qui offre une approche de planification proactive pour concevoir un plan d'action approprié en prévision des changements probables et de la prise de décisions à l'avance. Ceci contraste avec l'approche de planification réactive plus courante, selon laquelle les mesures à prendre dans l'avenir sont en réaction aux impacts ou destinées à les atténuer. Depuis la création de la feuille de route, des mesures ont été prises dans les domaines suivants :

- Capacité de logement
- Accueil et aiguillage
- Prestation respectueuse des services
- Intégration dans la communauté
- Soutien à la prévention
- Soutien global
- Mobilisation de financement et de ressources
- Compilation de l'information et des données
- Pratiques exemplaires et amélioration continue

[ANNEXE N : Top ten priority actions and outcomes from May 2016 community forum (dix mesures prioritaires du forum communautaire de mai 2016)]

Ces secteurs ont été mobilisés pour appuyer l'amélioration des composantes infrastructurelles physiques, sociales et communautaires de l'AHPRS, comprenant entre autres :

- Infrastructure physique – refuge, logement à faible obstacle pour hommes, logement en milieu de soutien, accès au marché de la location
- Infrastructure sociale – travail de proximité coordonné, accès au soutien en matière de santé, de revenu et de services, amélioration de la capacité et sensibilisation, mise sur pied d'un pôle harmonisé, et lien à la coordination des libérations et aux processus judiciaires
- Communication – marches à suivre CIR/IACT, politique municipale, communications publiques, soutien de hauts niveaux du gouvernement et activation de HelpSeeker, Abbotsford Stories Project, Community of Integrated Practice, On-line Curriculum et recours à une approche de justice dans l'engagement communautaire et le fonctionnement du système deuxième génération. (ANNEXE O : Abbotsford Community Hub Centre)

De plus, le processus de feuille de route concertée a éclairé la mise à jour de la stratégie de logement abordable de la Ville et l'a aidée à respecter ses orientations stratégiques et ses mesures prioritaires énoncées dans son plan d'action HAP de 2014

Abbotsford Community Hub Centre

L'Abbotsford Community Hub Centre est un pôle interorganismes offrant des services et du soutien aux personnes aux prises avec des problèmes sociaux et de santé, y compris des services essentiels (buanderie, douches et repas), des services de logement, des soins de santé, des possibilités d'emploi et de formation, l'accès aux services communautaires, des liens sociaux et des possibilités de bénévolat.

Le Centre est un projet de partenariat exploité dans le cadre d'une entente de prestation de services partagés avec la Ville d'Abbotsford, les services de santé mentale et de lutte contre la dépendance de Fraser Health et l'IACT, les services de santé publique et de soins primaire, les services de police et d'incendies de la Ville d'Abbotsford, le Ministry of Social Development – Poverty Reduction, Positive Living Fraser Valley (un important organisme local), Inasmuch Refugee Society, Healthy Aging Abbotsford, ainsi que des locataires commerciaux principaux, soit le Dr John Farley et Hub Pharmacy.

Ces initiatives ont les résultats communs et les indicateurs clés de succès suivants :

- CI-A-7 – Des moyens mutuellement bénéfiques sont élaborés pour permettre aux organismes sans but lucratif et aux personnes en situation d'itinérance de travailler ensemble
- OW-A-6 – Un pôle est conçu, construit et exploité
- OW-A-16 – Des approches novatrices de prestation des soins de santé physique et mentale ainsi que des services aux dépendances pour les personnes en situation d'itinérance sont élaborés
- CRM-IR-2 – Les besoins des clients à l'accueil et à l'aiguillage sont satisfaits rapidement et efficacement
- CRM-IR-3 – L'accueil et l'aiguillage sont gérés de façon transparente et harmonisée
- CRM-CI-A-10 – Des stratégies d'intégration sociale communautaires sont élaborées et mises en œuvre

www.abbotsford.ca/roadmap

FAIRE BOUGER LES CHOSES

La coordination de l'accueil et de l'aiguillage (CIR) du système AHPRS a été lancée en juin 2017, et le projet pilote de recherche s'est déroulé du 1^{er} septembre 2017 au 31 août 2018. Le projet pilote a fait l'objet d'évaluations quantitative et qualitative. Le cabinet de recherche communautaire a procédé à une évaluation officielle et le coordonnateur de la fonction d'accueil a rendu compte sur les processus de mise en œuvre du modèle de conception.

La mise en œuvre du projet pilote a eu lieu de juin à août 2017. Lors du forum communautaire annuel en juin, la communauté a été informée de la mise en route du projet et a reçu de l'information et des coordonnées. Durant cette période le personnel du CIR et l'IACT a été embauché et présenté à la communauté. En raison de questions de logistique et de temps, le personnel a commencé à travailler à différents moments durant cette période. Ces gens ont rencontré le personnel de première ligne des organismes partenaires du protocole d'entente. Ils ont accompagné les équipes de proximité lors de leurs visites dans les campements et ont passé du temps dans les haltes-accueil et les refuges. Ils ont été présentés à des personnes qui n'avaient pas de contacts étroits avec les services, qui avaient tendance à être des utilisateurs fréquents de services d'urgence et qui se trouvaient en situation d'itinérance de façon chronique ou épisodique. Cette phase d'engagement comprenait les fonctions suivantes : établissement de liens, établissement de contact avec les services et réponse aux besoins immédiats tels que les services de santé. L'occasion s'est également présentée de faire de la planification d'intervention en examinant les besoins présentés par ces personnes plus difficiles à joindre.

Partie 1 : Partenaires de recherche du protocole d'entente

Durant le processus de mise en œuvre, le protocole d'entente a été officialisé avec les partenaires de recherche qui se sont portés volontaires durant le processus de conception du modèle CIR pour participer au soutien global et au CIR. Les partenaires du protocole d'entente représentaient d'importants organismes offrant des services aux sans-abri sous forme de refuges, de haltes-accueil, de services quotidiens essentiels, de logement, de suppléments au loyer et de soutien en santé et en services sociaux, notamment :

- Abbotsford Community Services
- Cyrus Youth Ministries
- Lookout Society Housing and Health Services
- Positive Living of Fraser Valley
- Raven's Moon Resource Society
- Salvation Army, Centre of Hope
- SARA for Women

Sept organismes ont accepté de travailler en collaboration avec le CIR et l'IACT dans le but d'offrir des services de soutien global et l'accès au logement pour des personnes en situation d'itinérance de gravité moyenne à élevée qui sont sans abri de façon chronique ou épisodique et qui font l'objet d'aiguillages de prévention et de détournement. Les autres conditions comprenaient l'admissibilité à l'IACT, la portée du service, les rôles et responsabilités et les résultats communs. [ANNEXE H : CIR Research Partners MOU (protocole d'entente des partenaires de recherche du CIR)]

L'objectif du projet CIR était de passer d'une approche premier arrivé, premier servi à un processus d'accueil et d'aiguillage vers un système de services et de soutiens adaptés aux besoins individuels et au niveau de vulnérabilité. Par l'entremise du processus CIR, les personnes auraient accès à des services de prévention et de détournement ou à un logement avec services de soutien pour les personnes en situation d'itinérance à long terme. Le projet pilote était axé spécifiquement sur les aiguillages nécessitant une réponse rapide avec du soutien global, y compris des placements de logement stratégiques et du soutien à la conservation du logement. L'objectif était de faire en sorte que les personnes vulnérables puissent être aiguillées rapidement vers l'IACT, sans avoir à passer par de multiples processus d'admission pour obtenir les services les mieux adaptés à leurs besoins. [ANNEXE P : CIR Process Graphic for the flow chart that illustrates the CIR process (tableau illustrant le processus du CIR)]

Voici une évaluation du projet pilote préparée à partir des rapports de processus et des rapports statistiques fournis par le coordonnateur de la fonction d'accueil. Les rapports de processus documentaient la mise en œuvre du CIR comparativement au modèle élaboré par l'équipe de conception. Des résumés de ces rapports ont également été présentés mensuellement au comité consultatif HAAC, dans le cadre de l'encadrement du projet.

Partie 2 : Guichet unique et service mobile

Abbotsford couvre une vaste région géographique qui comprend un centre urbain et des régions rurales. La coordination de l'accueil et de l'aiguillage sous forme mobile, combinée aux points de liaison des refuges et des haltes-accueil, gérés par les partenaires du protocole d'entente, a facilité l'accès des personnes ayant besoin de services de logement et de soutien. Le service mobile a permis d'établir des contacts avec les personnes vivant dans les campements et dans la rue, en particulier celles qui ne faisaient pas appel aux services. Des visites dans les campements ont été effectuées régulièrement tout au long du projet afin d'établir et de maintenir des liens et de garder l'œil sur les personnes les plus vulnérables, surtout lorsqu'elles n'avaient pas été vues depuis quelques jours. Le guichet unique fournissait un point de contact entre la communauté et les participants. Les communications se faisaient par téléphone et par courriel. L'équipe du CIR disposait également d'une certaine capacité d'intervention en dehors des heures de bureau pendant la semaine et les fins de semaine.

Au départ, des visites d'organismes et des séances d'information ont été organisées pour présenter le personnel du projet pilote et familiariser le personnel des organismes communautaires, des hôpitaux, de la police et la municipalité avec le rôle de l'équipe du CIR et le processus visant à mettre les personnes en situation d'itinérance en contact avec des services de logement et de soutien. Les

visites sur place se sont poursuivies tout au long du projet dans le but de réseauter, de fournir des mises à jour, de recueillir les commentaires et d'initier les nouveaux employés.

Les demandes de service provenaient de sources multiples : personnel municipal, services de police et services correctionnels, organismes partenaires du protocole d'entente et organismes communautaires, services hospitaliers et de santé, familles, et participants eux-mêmes. Au total, 339 demandes de service ont été reçues au cours du projet pilote. Le personnel du CIR a traité les demandes de service reçues, localisant la personne visée afin de déterminer la nature de la demande et de l'aiguiller vers le service approprié.

- Des services de prévention et de détournement ont été offerts aux personnes récemment devenues ou à risque de devenir sans abri pour les orienter vers les services d'organismes partenaires du protocole d'entente ou d'autres organismes communautaires.
- Intervention d'urgence – les partenaires du protocole d'entente ont fourni des services de refuge et d'accueil pour les besoins quotidiens.
- Logement et soutien global – pour les personnes susceptibles de faire appel à l'IAC, le personnel prenait contact avec la personne, offrait du soutien et de l'aide pour naviguer dans les services de santé et autres soutiens tout en complétant le processus d'accueil.

Un outil d'évaluation préliminaire a été mis au point pour aider le personnel du CIR à identifier rapidement les personnes ayant besoin de logement et de soutien global, soit des personnes :

- faisant face à des enjeux multiples : diagnostic en santé mentale, dépendances et problèmes de santé complexes;
- négligées par les programmes communautaires traditionnels (par ex., niveau d'anxiété trop élevé pour demeurer en refuge);
- disposées à travailler avec une équipe de soutien;
- prêtes à faire des efforts pour obtenir un logement et accéder à diverses ressources;
- se trouvant à Abbotsford depuis au moins six mois et ayant l'intention d'y rester.

Traitement des demandes de service :

À la fin du projet pilote, 339 demandes de service avaient été reçues par l'équipe du CIR. Quarante-deux personnes ont été évaluées et aiguillées vers l'IAC, 21 étaient en voie d'aiguillage (18,58 %) et 146 (43,06 %) étaient des aiguillages de détournement ou de prévention. Les 161 autres personnes (47,49 %) ont refusé le service, n'ont pu être localisés, n'étaient pas connues, ont quitté la région ou ont été victimes de violence. Comme l'équipe du CIR est mobile, il a été possible de continuer à communiquer avec les personnes qui avaient refusé le service afin d'établir des liens de confiance en vue de futures occasions. Il pouvait également être possible de localiser des personnes qui ne l'avaient pas été auparavant. L'entretien des liens entre le personnel du CIR et les membres de ce groupe a fourni une occasion de déterminer les besoins et les lacunes à combler dans les services à mesure que le système AHPRS prendra de l'ampleur.



Partie 3 : Accueil (processus d'évaluation, incluant l'outil d'évaluation de la vulnérabilité – VAT)

Au cours de la conception du CIR, il a été recommandé que le processus soit évolutif, et le projet pilote était destiné à mettre ce processus à l'essai en mettant en place un nouveau service de soutien global qui n'existait pas auparavant dans la communauté. Le projet pilote a donné l'occasion d'apporter des ajustements et des améliorations avant d'être adopté à plus grande échelle. Durant la période pilote, le processus d'accueil a été axé sur l'évaluation et l'analyse des forces et des vulnérabilités de la personne et sur l'identification des personnes ayant les besoins et les niveaux de vulnérabilité les plus urgents afin de les aiguiller vers l'équipe IACT (soutien global). Des aiguillages ont également été faits à des fins de prévention et de détournement.

Aiguillage de prévention et de détournement

Les personnes ou les familles à risque d'itinérance ou dans cette situation depuis peu ont été dirigées vers des services de prévention, de détournement ou d'intervention d'urgence fournis par les partenaires du protocole d'entente ou d'autres services communautaires. Lorsqu'un service n'était pas disponible au moment où la coordination du service était nécessaire, l'équipe du CIR procédait à des activités de prévention et de détournement. Le détournement a été très utilisé pour aider à améliorer les services d'autres organismes ayant déjà un lien avec la personne visée.

De nombreux cas de détournement avaient trait à une demande unique pour un service spécifique, notamment de l'aide pour s'identifier, remplir un formulaire, etc. Quelques heures de travail peuvent suffire au personnel du CIR pour détourner avec succès une personne de l'itinérance. Par exemple :

- Après-midi passé avec un participant qui n'a pas été en mesure d'obtenir l'aide au revenu depuis deux mois car il ne sait pas bien se servir de l'ordinateur. Le préposé a passé quelques heures avec lui et l'a aidé à faire sa demande d'aide au revenu. Le coordonnateur de la fonction d'accueil a également pu plaider son cas auprès de son locateur, ce qui lui a permis d'éviter l'expulsion dont il était menacé.

Exemple de coordination des services en vue de la prévention ou du détournement :

- Le personnel du CIR a rencontré un jeune (moins de 19 ans) dans la rue et a travaillé directement avec des travailleurs de proximité du refuge pour jeunes afin de faire le pont pour ce jeune, qui devenait trop vieux pour les services jeunesse. Dans un autre cas, le CIR a fourni du soutien à un jeune qui avait brisé le contact, et il a également accompagné des travailleurs de proximité pour visiter quelques jeunes et leur apporter de la nourriture et d'autres provisions.

Les services de prévention et de détournement ont été renforcés grâce à la mise en œuvre de HARC en avril 2018, à mi-parcours du projet pilote. HARC a été en mesure de fournir de l'aide au logement pour prévenir l'itinérance chez des personnes et des familles. HARC œuvre pour trouver des

logements locatifs sur le marché privé qui soient abordables pour les personnes à revenu fixe ou faible, appairer des locateurs et des locataires, offrir des mesures de soutien et assurer la liaison avec les locateurs. HARC possède deux employés qui recrutent des locateurs, aident les locataires à trouver un logement et aident les personnes prêtes à quitter le logement collectif ou le logement en milieu de soutien. L'aiguillage à HARC par l'entremise du CIR est transparent et le personnel travaille en collaboration pour ce qui est du recrutement des locateurs et la conservation du logement.

Quatre stagiaires de l'école des services sociaux de l'Université de la vallée du Fraser ont été déployés lors de leur stage pour aider à répondre aux demandes de services de soutien en matière de prévention et de détournement. Le coordonnateur de la fonction d'accueil a délégué des tâches aux étudiants et ceux-ci ont été en mesure de s'en acquitter et d'en rendre compte en temps utile. Le coordonnateur a consacré à chacun un minimum d'une heure de supervision clinique individuelle. Les étudiants présentaient des résumés quotidiens au besoin et des résumés hebdomadaires (consignation des processus). La participation des étudiants a grandement contribué à alléger la charge de travail de l'équipe de coordination de l'accueil et de l'aiguillage. Ceux-ci ont participé à l'administration du travail de présélection ou de prévention et de détournement. Ils ont également participé à des vérifications régulières et à des activités d'inclusion communautaires. Pendant les grandes chaleurs, ils ont aidé à une station d'eau communautaire en distribuant de l'eau et des produits de protection solaire.

Processus d'évaluation

Les critères d'aiguillage de l'IACT sont centrés sur les personnes vulnérables et sans abri qui ont un accès limité aux services ou au soutien. Le processus d'évaluation comprenait un formulaire de demande et une autorisation de divulgation des renseignements entre l'équipe du CIR et les partenaires du protocole d'entente (renseignements complémentaires et partage d'information), et l'outil d'évaluation de la vulnérabilité (VAT). Le VAT a été utilisé comme outil d'évaluation normalisé afin de déterminer le niveau de vulnérabilité (niveau de risque ou de stabilité). Le résultat de l'évaluation révélait normalement un niveau de vulnérabilité moyen à élevé. Le formulaire de demande était harmonisé avec les aspects évalués dans le VAT et, avec le résultat de l'évaluation, formait la base du plan d'intervention individualisé axé sur le client. Avec le consentement du participant, des renseignements complémentaires étaient obtenus de tiers au besoin.

Le groupe de conception du modèle CIR a choisi le VAT comme outil d'évaluation car il est utilisé par BC Housing dans le cadre des demandes de logement en milieu de soutien ou par les gestionnaires de dossiers dans les refuges. Au début du projet pilote, une formation sur l'administration du VAT a été donnée au personnel du CIR par le personnel de BC Housing. Les représentants des partenaires du protocole d'entente ont également reçu cette formation afin de mieux comprendre le processus d'évaluation. Le VAT était administré par le personnel du CIR, à moins que la personne n'ait déjà rempli cette évaluation au cours de l'année précédente, par l'entremise d'un refuge ou dans le cadre d'une demande de logement, auquel cas, avec le consentement du participant, le résultat de l'évaluation VAT était demandé à l'organisme et le personnel du CIR procédait simplement à une entrevue de mise à jour.

Le coordonnateur de la fonction d'accueil a noté qu'il fallait plusieurs contacts avec la plupart des participants pour établir un lien et un climat de confiance avant que le participant n'accepte de signer

le formulaire pour procéder à l'évaluation. Ceci a été attribué à l'approche novatrice du processus de coordination de l'accueil et de l'aiguillage, car de nombreux participants ont déclaré qu'ils étaient habitués à des programmes d'exclusion plutôt que d'inclusion, et que ceci était donc pour eux une nouvelle façon de voir l'accès aux mesures de soutien.

Le recours à un outil d'évaluation normalisé dans le cadre du processus d'accueil était nouveau pour la communauté. La décision de l'utiliser n'a pas été acceptée de tous au départ, mais on a déterminé que la population itinérante d'Abbotsford était limitée et que la plupart des sans-abri chroniques ou épisodiques étaient connus. Tout au long du projet pilote, le VAT a été utilisé par le CIR et les refuges ainsi que pour les logements en milieu de soutien. À la fin du projet, l'outil avait été utilisé pour 21 participants en vue de leur aiguillage vers l'IACT, 13 participants n'étaient pas disponibles, une personne a refusé et sept seront remplis lorsque le temps le permettra. Si un participant ne souhaitait pas remplir le VAT, ceci ne constituait pas un obstacle à l'aiguillage vers l'IACT. Dans certains cas, un VAT provisoire a été rempli.

Administrer le VAT posait des difficultés si le participant était sans abri et n'avait pas accès à un refuge, notamment en ce qui avait trait au respect des rendez-vous, à l'accès à un espace privé pour mener l'entrevue et à la capacité de rester concentré pendant toute la durée de l'entrevue. En 2019, l'Abbotsford Community Hub sera ouvert et le personnel du CIR aura de l'espace de bureau pour mener les entrevues, ce qui éliminera certaines de ces difficultés.

Le coordonnateur de la fonction d'accueil était préoccupé par les réactions que les questions du VAT pouvaient déclencher chez les participants en fonction de leur expérience de vie et des traumatismes vécus. Pour établir de bonnes relations, il est important de connaître les déclencheurs individuels et d'avoir le temps de réagir de façon appropriée. Ce facteur peut prolonger de beaucoup le temps nécessaire pour faire l'évaluation. Le coordonnateur de la fonction d'accueil a pris ceci en compte dans la planification des séances d'évaluation. Dans des cas comme ceux-là, on a fait appel à l'évaluation provisoire. En raison de la présence de participants souffrant de troubles mentaux profonds, le coordonnateur a noté le besoin de mettre au point un outil d'évaluation clinique conçu spécialement pour le CIR, à utiliser lorsque la personne n'a pas une conscience suffisante d'elle-même, car le VAT est un outil d'auto-évaluation.

Le coordonnateur de la fonction d'accueil a géré toutes les demandes de service : préévaluation, aiguillage de prévention ou de détournement, gestion des dossiers et encadrement des aiguillages à l'IACT. À mesure de l'avancement du projet pilote, le coordonnateur a également animé des réunions de proximité harmonisées avec le personnel des organismes membres du protocole d'entente, organisé des réunions de gestion de dossiers avec les principaux organismes pour la coordination des services, assuré la coordination avec HARC et assuré la liaison avec la fonction d'accès et d'évaluation coordonnés de BC Housing pour le logement en milieu de soutien. Cette charge de travail laisse entrevoir un besoin futur de personnel supplémentaire pour le CIR, y compris un soutien administratif pour l'équipe du CIR. Un poste administratif verrait aux formalités, à la collecte et à la saisie des données, aux mises à jour annuelles des formulaires de consentement, à la réservation d'espaces pour les entrevues et les réunions, aux demandes téléphoniques de services et aux réponses par courriel, etc.

Partie 4 :

Aiguillage vers l'équipe interorganismes de prise en charge (IACT)

L'équipe de conception du CIR a recommandé les dossiers de 30 participants à l'IACT. À la fin du projet pilote, 42 personnes avaient été aiguillées vers l'IACT, et 21 demeuraient en cours d'évaluation. Le processus d'aiguillage tenait compte du fait qu'un participant s'identifiait à un organisme particulier avec lequel il estimait avoir établi un lien. Les services de l'IACT s'adressaient directement aux personnes qui :

- peuvent être aux prises avec des dépendances persistantes;
- peuvent avoir des problèmes de santé mentale;
- peuvent avoir besoin d'aide pour les activités de la vie quotidienne;
- font une utilisation élevée des services (police, prisons, hôpitaux, règlements municipaux, autres services municipaux ou communautaires); et
- font face à des obstacles pour accéder aux services traditionnels.

Sur les 42 participants, 24 ont désigné un organisme principal. Dans ces cas, l'IACT venait se greffer à l'organisme principal pour appuyer le travail et fournir un soutien supplémentaire, selon la détermination du participant, de l'organisme principal et de l'IACT. Pour les 18 autres participants, l'IACT est devenu l'organisme principal pour la coordination du logement et le soutien global, et l'équipe a été élargie pour inclure d'autres partenaires du protocole d'entente et des services communautaires et de santé au besoin. La reconnaissance du rôle de gardien de la relation de l'organisme principal était intentionnelle afin de préserver et de renforcer les liens établis, plutôt que de les perturber par un aiguillage vers un nouvel organisme. Lorsque l'IACT se joint à l'autre organisme, le plan d'intervention axé sur le client peut être étendu pour y inclure l'accès au logement et aux services de conservation, les soins de santé, les traitements en dépendances et en santé mentale, ainsi que la coordination de la gestion du dossier, avec le consentement du participant.



Partie 5 : Placements en logement pour les participants à l'IACT

L'équipe de conception du modèle CIR a cité le manque de mesures de soutien à la conservation du logement pour aider les personnes à trouver et à conserver un logement. Un agent de liaison en matière de logement a été intégré à l'équipe d'accueil afin de recruter des locataires, d'aider les participants à déterminer leurs préférences en matière de logement, de trouver des logements et d'offrir du soutien à la conservation. Au départ, compte tenu de l'abordabilité, l'agent de liaison cherchait des logements situés au sous-sol, particulièrement des suites de deux chambres à coucher qui permettraient de partager le logement, ce qui mènerait à une plus grande responsabilisation des locataires et à une sécurité accrue pour les personnes ayant des antécédents de consommation abusive d'opiacés. Mais il est devenu évident dès le début du projet pilote, en raison de la pénurie croissante de logements locatifs et du faible taux d'abordabilité à Abbotsford, que pour les participants qui ont un revenu fixe, un logement abordable prendrait la forme d'une chambre louée ou

d'un logement partagé, avec peu d'autres options. Dans le cadre de la planification, on demandait aux gens leurs préférences en matière de logement, et ceux qui ont accepté un logement étaient prêts à essayer de cohabiter pour des raisons d'abordabilité et de compagnie.

L'accès à une variété accrue d'options de logement contribuerait à des placements meilleurs et à plus long terme dans des logements où les gens pourraient bénéficier du niveau de soutien et d'autonomie le plus approprié pour eux. Le fait d'avoir un conjoint ou un animal de compagnie sont des obstacles auxquels font face de nombreux participants pour avoir accès aux centres d'hébergement ou aux options de logement pour les personnes à faible revenu. Les prestataires de services ont reconnu qu'avec l'augmentation des loyers, le nombre de suppléments au loyer offerts par BC Housing ne répondait plus aux besoins locaux. BC Housing, par l'entremise de l'un des refuges, a fourni des suppléments de loyer additionnels et le fournisseur de refuge a réservé cinq suppléments à l'usage des participants de l'IACT.

Dès décembre, tous les participants au projet pilote avait été logés dans un logement partagé, soit dans un centre d'hébergement ou un logement collectif dans des sites dispersés. Le personnel a conclu que ce type de logement était la solution la plus sécuritaire, la plus rapide et la plus abordable pour les participants. Tous les espaces étaient entièrement meublés afin d'éliminer un obstacle pour les participants (ameublement fourni au moyen de dons de magasins d'aubaines locaux et de la communauté). Au moment du lancement du projet pilote, Abbotsford était en pleine crise de surdose; en octobre, cinq décès par surdose étaient survenus en neuf heures. En raison de cette crise, la sécurité est devenue un critère important qui pouvait être mitigé par le partage d'un logement.

À la fin du projet pilote, 10 participants étaient logés, trois étaient en traitement et 28 demeuraient sans abri tout en recevant du soutien de proximité avec stabilisation. Au total durant la période du projet pilote, 17 personnes ont été logées, sept ont perdu leur logement en raison de problèmes d'adéquation du logement avec leurs besoins. De ces sept, une seule personne demeure en contact avec l'équipe; les six autres ont quitté la région ou ne reçoivent plus de services.

Des 10 participants logés à la fin du projet pilote, deux habitaient en logement en milieu de soutien, un était dans un centre d'hébergement et les autres étaient en logement partagés. Dans le cas des personnes en logement en milieu de soutien, l'équipe interorganismes a fourni des services pour prévenir l'expulsion. L'équipe a été en mesure de combler les lacunes, car les soins complexes que nécessitaient les personnes dépassaient le niveau de soutien fourni par le type de logement. Dans le cas du participant en centre d'hébergement, lorsqu'il était dans la rue, il se déplaçait entre l'hôpital, la rue et la prison locale à vélo; ses problèmes complexes tombaient en dehors de tous les mandats organisationnels et sa santé se détériorait rapidement. Grâce aux efforts du personnel du CIR, il a été gardé à l'hôpital et stabilisé, et un placement résidentiel a été trouvé pour lui.

Au cours des efforts déployés en matière de logement et de soutien avec les participants et les partenaires du protocole d'entente, on a déterminé qu'il était important d'améliorer les services de conservation du logement afin d'aider les thésauriseurs et les personnes vivant une psychose ou d'autres problèmes de santé mentale complexes, car la perturbation, le chaos et la confusion ainsi causés peuvent entraîner l'expulsion.

Malgré le nombre restreint de personnes logées pendant le projet pilote, il est ressorti de façon évidente que l'obtention d'un logement est une première étape importante pour stabiliser la situation des participants, leur donner de l'espoir et les aider à commencer à planifier leur avenir. Dans certains cas, il a fallu plus d'une tentative.

Voici des exemples d'étapes progressives vers le mieux-être qui ont été observées au cours du projet pilote lorsqu'un participant a été logé :

- Participant aux prises avec une polytoxicomanie et des problèmes physiques très complexes depuis plusieurs années. Aiguillé par un travailleur social de la salle d'urgence parce qu'il se présentait à l'hôpital tous les jours. Il est logé depuis quelques mois et reçoit maintenant des prestations d'invalidité. Il a réduit sa consommation d'alcool et d'autres drogues et a demandé à suivre un traitement. On s'attend à ce qu'il ait un lit de traitement d'ici quelques semaines. Il a demandé à être transféré dans un logement propre et sans alcool lorsqu'il aura terminé son traitement.
- Participant ayant récemment terminé un traitement résidentiel pour alcoolisme. Lorsqu'il a été aiguillé vers le CIR/IACT, il vivait sous un pont et n'était pas connu des prestataires de services locaux. Il a été logé dans une habitation collective à faible barrière avec des mesures de soutien à la conservation du logement et à la stabilisation de la santé. Il a reçu de l'aide pour remplir une demande de revenu d'invalidité permanente et a obtenu gain de cause. À la fin de son programme de traitement pour l'alcoolisme, sa mère et son fils lui ont rendu visite. Il a suivi un traitement pour abus de substances et a terminé le traitement avec succès. Il n'est pas retourné à l'itinérance et son état de santé chronique s'est stabilisé, de sorte que ses visites à l'hôpital ont été réduites à zéro.
- Participante âgée logée dans un logement avec services de soutien et bénéficiant d'un soutien global de l'IACT. Elle avait des problèmes de santé complexes, y compris des crises convulsives, et dans le passé, elle avait quitté son logement en raison de problèmes de santé mentale. L'équipe de prise en charge s'est penchée sur ses problèmes de santé en partenariat avec le médecin de la clinique médicale de l'Armée du Salut pour faire une évaluation appropriée. Elle aimait son logement et gardait son espace personnel en ordre. Par la suite, sa santé a continué à se détériorer, mais elle est toujours en contact avec l'équipe de prise en charge et elle sera transférée dans un centre d'hébergement dans un proche avenir.

En raison d'alcoolisme chronique, d'incontinence et de comportements à risque élevé, un seul organisme a accepté d'héberger un participant à long terme. Il utilisait un déambulateur et était presque complètement sourd. Il souffrait de troubles cognitifs en raison de traumatismes crâniens répétés dus à des chutes et à des agressions alors qu'il était sans abri. Il ne pouvait pas rester dans un refuge parce que ses besoins excédaient la capacité de lui donner des soins. Il passait de la prison à l'urgence à la rue. Après avoir été logé, il a continué d'avoir besoin d'un niveau élevé de soins et de soutien en raison de la détérioration de son état de santé due à l'alcoolisme chronique. À la fin de la période pilote, il était resté logé pendant quatre mois, sa consommation d'alcool avait été réduite à une consommation intermittente et il avait réussi à arrêter quand cela est devenu très problématique (santé et hospitalisation). Il est resté sobre pendant des semaines. Le fait de vivre dans un logement propre et sans alcool et de n'avoir personne autour de lui qui consommait des substances a beaucoup aidé. Ses repas lui étaient fournis et il a reçu de l'aide pour établir son budget, lui permettant de se procurer des à-côtés comme des cigarettes, ce qui le rendait moins enclin à marcher jusqu'au magasin et par conséquent réduisait le risque de chute. Le logement a amélioré sa qualité de vie et a permis au système d'intervention d'urgence de réaliser d'importantes économies. Ce participant a conservé son logement pendant encore quatre mois après la fin du projet pilote, avant de décéder dans son sommeil. Le CIR/IACT a été attristé par son décès, mais a trouvé réconfort dans le fait qu'il a eu un foyer pour les derniers mois de sa vie et qu'il est mort avec dignité dans son propre lit, avec un toit au-dessus de sa tête et des gens autour qui se souciaient de lui.



Partie 6 : Équipe interorganismes de prise en charge (IACT) – Soutien global

Structure

Le personnel clinique de Fraser Health et le personnel du CIR sont devenus le personnel de base de l'IACT. Le coordonnateur de la fonction d'accueil a assuré la coordination de la gestion de dossiers, et l'agent de liaison en matière de logement a fourni des services de soutien au logement. Selon le plan d'intervention du participant, les partenaires du protocole d'entente ou d'autres services communautaires ou de santé pouvaient se joindre à l'équipe fournissant les mesures de soutien. La participation était volontaire.

Pour ce qui est des services de proximité, l'IACT a utilisé une approche de soutien global pour fournir des plans d'intervention personnalisés qui répondent aux besoins des gens là où ils se trouvent. L'orientation vers le rétablissement comprenait le logement, le soutien clinique et non clinique et le soutien à l'intégration sociale. Le soutien global est une approche de gestion de dossier axée sur le client et fondée sur la collaboration entre organismes. Le personnel se concentre sur les objectifs que la personne s'est fixés en matière de logement et de conservation, de questions de santé complexes et d'accès aux services de santé, de situation sociale et financière, de relations avec les services et d'intégration communautaire. Grâce à ce processus, le participant n'est pas client d'un organisme en

particulier, mais plutôt de l'équipe, dont les membres collaborent pour atteindre les résultats visés par le participant.

Profil des participants

Le groupe de conception du modèle CIR a déterminé que le groupe cible serait composé de personnes de vulnérabilité moyenne à élevée, particulièrement des personnes ne faisant pas appel aux services. La participation serait volontaire et les mesures de soutien seraient axées et centrées sur les participants. Le profil suivant, qui compare les participants selon le modèle de l'IACT à ceux du rapport de dénombrement ponctuel de 2018, indique que l'aiguillage vers l'IACT rejoignait les participants visés selon les recommandations de l'équipe de conception et les résultats du rapport de dénombrement ponctuel. Tous les participants avaient des antécédents d'itinérance chronique ou épisodique. Côté santé, les participants de l'IACT avaient une fréquence plus élevée de problèmes de santé mentale et de dépendances comparativement à ceux du rapport de dénombrement ponctuel. Alors que l'accès au traitement est faible dans le rapport ponctuel, par l'entremise de l'IACT les participants obtiennent du soutien vers les services de santé dont ils ont besoin. Le profil démontre une répartition entre les sexes semblable à celle du rapport de ponctuel. La fourchette d'âge pour le projet pilote commençait à 19 ans, alors que les données du rapport de dénombrement ponctuel comprennent un petit nombre de jeunes de moins de 15 ans. Les sources de revenu sont semblables, mais on note qu'avec l'aide du personnel du CIR/IACT, les participants ont réussi à obtenir les prestations gouvernementales auxquelles ils étaient admissibles.

	Données sur les participants au projet pilote Sept 2017 à août 2018	Comparaison au rapport de dénombrement ponctuel 2018	Commentaires
Sexe	Homme – 25 (59 %) Femme – 17 (41 %) Bisexuel/Trans – 0	Homme – 136 (64,5 %) Femme – 72 (34,1 %) Bisexuel/Trans – 3 (1,4 %)	La répartition des sexes était semblable. Les études ponctuelles ont reconnu que les femmes font partie des sans-abri cachés.
Âge	19-84 ans	Tous les groupes d'âge sont surreprésentés par rapport à la population générale, sauf chez les adultes plus âgés, où la démesure n'est pas aussi grande	Le rapport ponctuel de 2018 comprenait des jeunes de moins de 15 ans
Autochtones	5 (12 %)	57 (30 %)	Il y a une surreprésentation de sans-abri autochtones par rapport à la population générale. Les Autochtones sont sous-représentés dans le projet pilote par rapport au rapport ponctuel.

	Données sur les participants au projet pilote Sept 2017 à août 2018	Comparaison au rapport de dénombrement ponctuel 2018	Commentaires
Revenu	Aide au revenu – 28 (66,6 %) Handicap – 9 (21,4 %) Retraite – 3 (7,1 %) Emploi – 1 (2,3 %) Aucun – 1 (2,3 %)	Aide au revenu – 7 (27,2 %) Handicap – 67 (23,3 %) Retraite – 5 (1,7 %) Emploi – 15 (5,2 %) Aucun – 20 (7 %)	Il a été établi durant le projet pilote que trois personnes touchant de l'aide au revenu étaient admissibles à l'assistance aux personnes handicapées. Étant donné la complexité des questions de santé des participants, il y a une nouvelle orientation pour aider un plus grand nombre de personnes handicapées à présenter une demande en collaboration avec un médecin local.
État de santé	Handicap – 17 (40,4 %) Santé mentale – 38 (90,4 %) Dépendances – 37 (88 %) Maladie chronique – 18 (42,8 %)	Handicap 75 (32,2 %) Santé mentale 93 (39,9 %) Dépendances 137 (58,8 %) État médical – 101 (43,3 %)	Dans le rapport ponctuel, un nombre important de personnes ne recevaient pas de soins. Au cours du projet pilote, tous les participants se sont vus offrir des soins.

Mesures de soutien global

Les mesures de soutien global étaient adaptées à chaque participant afin de tenir compte du fait que chaque personne est unique par son expérience et son cheminement. Que la personne soit ou non en situation d'itinérance, une gamme de mesures de soutien était fournie pour parer aux défis et aux obstacles et donner espoir à la personne. Voici une liste d'activités incluses dans les mesures de soutien global durant le projet pilote, dans le cadre du processus de stabilisation.

Soutiens logement	Soutiens santé (clinique)	Soutiens revenu (non clinique)	Intégration sociale
<ul style="list-style-type: none">- obtenir un logement- aide pour la demande de logement pour hébergement transitionnel ou de deuxième étape, y compris transport aux entrevues d'accueil- éducation et soutien en préparation au logement et en conservation, y compris compétences de vie- plaider pour lits de transition d'urgence- liaison avec les refuges pour obtenir des lits pour les participants	<ul style="list-style-type: none">- obtenir un médecin- stabilisation de la médication- transport aux rendez-vous, y compris spécialistes, dentiste- liaison avec gestionnaires de dossiers- demandes de soins, santé mentale et dépendances, y compris désintoxication- navigation dans le système de santé	<ul style="list-style-type: none">- aide à remplir les demandes d'invalidité et d'aide sociale- transport au bureau du Ministry of Social Innovation and Poverty Reduction- visites à la banque pour ouvrir un compte- gestion de l'argent- pièce d'identité de remplacement- formulaires de déclaration de revenu pour les années antérieures	<ul style="list-style-type: none">- réunification des familles- rétablissement dans la communauté d'origine- comparution en cour- possibilité de retour au travail – formation ou perfectionnement- aiguillage vers programmes communautaires et groupes de soutien pour aider à la création de réseaux de soutien par les pairs personnalisés

Collaboration

Des réunions d'harmonisation des services de proximité ont eu lieu tous les mois avec le personnel de proximité des organismes partenaires du protocole d'entente et de l'équipe de CIR/IACT. L'espace de réunion était fourni par les partenaires du protocole d'entente. Ces réunions ont été organisées dans le but de renforcer les liens de travail entre les travailleurs de première ligne, qui étaient les plus susceptibles d'avoir à aiguiller des personnes vulnérables ou de travailler en collaboration avec l'IACT pour apporter les améliorations requises par le participant. Les changements aux programmes existants, les mises à jour sur les nouveaux programmes et les tendances communautaires y ont également été discutés. Le coordonnateur de l'accueil animait les réunions afin d'améliorer la réceptivité collective du système, d'offrir du soutien aux organismes partenaires du protocole d'entente et de les sensibiliser davantage. Les réunions étaient l'occasion d'échanger de l'information sur les personnes vulnérables de la collectivité et sur les participants communs. D'autres activités comprenaient la résolution de problèmes et le débriefage. Des rencontres de gestion de dossiers ont eu lieu avec certains organismes pour coordonner les mesures de soutien global, notamment pour

les cas où un participant résidait dans un établissement de logement en milieu de soutien et que l'équipe de prise en charge offrait un soutien global additionnel pour prévenir le risque d'expulsion. Autre exemple : lorsqu'un refuge ou une halte-accueil était doté d'une clinique médicale, le personnel du refuge, le médecin, le personnel infirmier et l'équipe de CIR/IACT se réunissaient tous les mois pour discuter des participants communs et identifier les personnes vulnérables qui pourraient bénéficier d'un logement et d'un soutien global.

Étant donné que l'équipe du CIR/IACT était mobile, les membres se sont souvent rendus chez les organismes partenaires du protocole d'entente. Ces visites fréquentes ont permis d'obtenir des mises à jour régulières sur les progrès et le cheminement des participants communs.

Voici quelques exemples de soutien fourni en collaboration avec les partenaires du protocole d'entente et(ou) et les autres prestataires de services :

- Une participante, sans abri depuis de longues années, aiguillée par le personnel municipal, a fini à la salle d'urgence avec une psychose induite par la drogue. Après une semaine de stabilisation, lorsqu'elle demandait à être traitée, l'IACT et le personnel de l'hôpital ont collaboré pour qu'elle puisse obtenir un traitement en toxicomanie. Durant son traitement elle a fait des démarches pour obtenir un hébergement de deuxième étape à l'extérieur d'Abbotsford afin d'améliorer ses chances de maintenir sa sobriété à long terme.
- Une jeune participante pour laquelle une demande avait été reçue du personnel municipal a au départ refusé les services. Elle a été envoyée en logement de transition et, lorsqu'elle a découvert qu'elle était enceinte, a été aiguillée vers l'IACT. Elle a terminé sa période de stabilisation, puis est allée en logement en milieu de soutien, où elle a donné naissance à un bébé en santé; elle maintient actuellement sa sobriété, son logement et sa santé.

Étapes progressives vers le mieux-être

Lors de la conception du processus CIR, l'équipe a souligné l'importance d'aider les personnes en situation d'itinérance chronique et épisodique à trouver un logement qui leur convient, sans conditions préalables au logement et avec la volonté de continuer à les aider en cas d'échec (reconnaissant que pour certaines personnes, trouver un logement peut prendre du temps). Il a également été reconnu que l'établissement d'une relation de confiance prend aussi du temps. L'équipe de conception a insisté sur l'importance de reconnaître les étapes progressives vers le succès qu'un participant franchit en vue d'améliorer sa vie.

Certaines personnes demeurent sans abri depuis leur aiguillage vers l'IACT et d'autres n'ont pas fait appel à des refuges ou à des haltes-accueil pour diverses raisons personnelles. L'engagement par l'entremise de l'IACT était une occasion de commencer à utiliser les services et à trouver un logement. Cet engagement s'est fait progressivement, au rythme du participant, à mesure que la confiance s'installait et que le personnel démontrait qu'il était fiable, empathique et réellement intéressé à aider le participant. Le soutien était centré sur l'apport de petits changements incrémentiels.

- Un participant qui refusait habituellement son injection a accepté que l'infirmier psychiatrique autorisé l'aide avec ses injections sur le terrain, et sa santé mentale s'en est trouvée stabilisée; il ne s'est pas représenté à l'hôpital depuis qu'il est en contact avec l'équipe de prise en charge.

- Certains participants ont dit qu'ils en avaient assez d'être sans abri et d'être aux prises avec la drogue et l'alcool. Ceci peut être dû en partie aux conditions hivernales qui prévalaient à l'époque, mais le personnel a également attribué ce changement de mentalité en partie à la reprise de l'espoir exprimée par les participants.

Exemple d'extension du soutien global pour répondre à l'évolution des besoins :

- Le placement dans un logement, fourni par un partenaire du protocole d'entente, était menacé lorsqu'une participante a eu un épisode de psychose et a été admise à l'hôpital. Au départ, elle n'allait pas être autorisée à retourner dans son logement, mais une conférence sur son dossier cas a donné à l'IACT l'occasion de plaider pour qu'elle soit autorisée à retourner en raison de sa grande vulnérabilité, jusqu'à ce qu'on puisse lui trouver un autre logement. L'IACT a fourni des services de soutien supplémentaires en santé, et les mesures de soutien global ont été élargies pour inclure sa famille et l'équipe de santé mentale. Cette collaboration a mené à de meilleurs résultats pour cette participante.

Exemple pour renforcer le bien-fondé de rendre un dossier inactif plutôt que fermé :

- Une participante était en logement transitoire lorsqu'elle a accepté de participer à l'IACT. Peu après, elle a quitté le logement et a été portée disparue par sa famille. Après quelques semaines, elle a été retrouvée saine, mais elle a reconnu qu'elle avait fait une grosse rechute. Après avoir renoué le contact avec l'IACT, elle est retournée en logement transitoire, a recommencé son traitement aux agonistes pour aider au sevrage des opiacés. Elle a choisi de se réengager avec le CIR/IACT et avec la sobriété. Cet exemple illustre la nature éphémère de l'itinérance. Cette participante se déplaçait entre Abbotsford et les communautés avoisinantes. La collaboration intercommunautaire est un domaine à développer pour l'avenir.

Comprendre les étapes progressives vers le mieux-être

Le coordonnateur de la fonction d'accueil a établi les étapes progressives vers le mieux-être en comparant l'étape de changement avec le niveau d'engagement du participant et sa situation de logement actuelle. Tous les participants aiguillés vers l'IACT se trouvaient en situation d'itinérance chronique ou épisodique. Cependant, au moment du contact initial, ils différaient quant à l'étape de changement où ils se trouvaient et aux mesures à prendre pour transitionner de l'itinérance au logement. Le tableau ci-dessous illustre la synergie entre l'étape de changement, le niveau d'engagement et le passage de l'itinérance au logement et à la conservation de celui-ci.

- L'étape de changement est basée sur les ouvrages sur la théorie du changement
- Le niveau d'engagement fait référence à l'établissement d'une relation, au rythme de la personne et à la régularité du contact, soit actif, intermittent ou inactif. Les participants inactifs comprenaient des personnes dont le lieu de résidence était actuellement inconnu ou qui étaient en traitement, en soins ou malades.
- La troisième catégorie est le statut de logement actuel (en logement, en refuge, dans la rue, etc.).

Le tableau ci-dessous est basé sur le rapport du mois août sur le projet pilote.

Étape de changement	Niveau d'engagement	Statut de logement actuel
Action et conservation - 20	Actif - 13	En logement - 7 En refuge - 3 Dans la rue - 2 Surf sur canapé - 1
	Intermittent - 2	En logement - 1 En refuge - 1
	Inactif - 6	Établissement de soins - 1 En refuge - 1 En traitement - 1 Déménagé - 1 Dans la rue - 1 Inconnu - 1
Action - 8	Actif - 5	En logement - 1 Logement deuxième étape - 1 Dans la rue - 3
	Intermittent - 2	En traitement - 2
	Inactif - 1	En refuge - 1
En réflexion - 8	Actif - 2	Dans la rue - 2
	Intermittent - 2	En refuge - 1 Dans la rue - 1
	Inactif - 3	Dans la rue - 2 Inconnu - 1
En pré-réflexion - 5	Actif - 0	Déménagé - 1 Inconnu - 4
	Intermittent - 0	
	Inactif - 0	

- Le 42^e participant est une personne qui a été aiguillée vers l'équipe Assertive Community Treatment Team (ACT) en raison de la gravité de son état de santé mentale; le dossier demeure ouvert mais inactif au cas où cet aiguillage ne serait pas adéquat.



Partie 7 : Collecte, systèmes et gestion de données

L'équipe de conception du CIR a reconnu l'importance d'un système harmonisé de gestion des données pour permettre aux prestataires qui travaillent avec le même participant d'accéder à l'information en temps réel dans l'ensemble du système (avec consentement), dans le but de coordonner les services. Au niveau des systèmes, la disponibilité de données anonymes et agrégées pour comprendre les modes d'utilisation des services par les participants et les flux d'entrée et de sortie des personnes en matière d'itinérance est importante pour améliorer le fonctionnement du système et les services. En raison d'une décision stratégique prise en Colombie-Britannique, il n'a pas été possible d'accéder au Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA). D'autres options ont également été explorées sans succès. Au cours du projet pilote, des

données ont été recueillies par le coordonnateur de la fonction d'accueil, des chiffriers ont été élaborés par Metro Vancouver pour les programmes Logement d'abord, et des programmes de soutien fondés sur le SISA ont également été utilisées, dans l'espoir que le SISA soit un jour accessible.

Des travaux sont en cours pour créer une application Web permettant aux travailleurs de proximité de recueillir et de saisir des données au fur et à mesure de leur travail, y compris la possibilité pour toute personne ayant besoin d'aide de saisir sa demande initiale en ligne, de traiter la demande et d'assurer le suivi du processus d'évaluation. La Ville d'Abbotsford participe également à un projet avec deux autres municipalités pour déployer l'application mobile HelpSeeker, qui fournit des données à jour sur les services de logement et de soutien offerts dans la collectivité. Les analyses provenant de cette initiative fourniront de l'information qui permettra de mieux comprendre les services demandés et fournis, les lacunes dans les services, etc.

Pendant la période du projet pilote, des efforts ont été déployés pour compiler des données agrégées afin de dégager les résultats communs et de comprendre les systèmes, ce au moyen de sources comme les rapports ponctuels d'Abbotsford et du district régional de la vallée du Fraser (FVRD), la comparaison des résultats du FVRD à ceux de Metro Vancouver, les rapports des refuges d'urgence locaux (utilisation et résultats des services), les données agrégées de l'IACT sur les caractéristiques démographiques, le logement et les services, et une analyse du coût des services d'urgence consacrés à une personne en itinérance comparativement aux coûts du logement par l'entremise du CIR/IACT. L'information tirée des demandes de service adressées au CIR a permis de mieux comprendre les services de prévention et de détournement ainsi que leurs lacunes.

La réalisation du projet pilote sans accès à des données en temps réel a renforcé l'importance pour les communautés d'avoir accès à de l'information locale. Les données en temps réel sont essentielles à la planification des interventions, à la prise de décisions et au suivi des résultats des participants. Au niveau des systèmes, des données d'ensemble sur l'utilisation des services par les participants peuvent être évaluées afin de déterminer comment les composantes du système fonctionnent seules et à l'intérieur du système et de suivre les résultats communs.

Mesure des résultats communs

La mise au point d'un cadre de gestion et de reddition de compte sur la mesure des résultats communs, appelé **Shared Outcome Performance Measurement Management and Reporting Framework (PM2R)**, a été reconnue comme un élément clé de l'ensemble des efforts déployés pour prévenir et gérer l'itinérance à Abbotsford. Celui-ci est ressorti du processus d'élaboration d'une feuille de route concertée et a eu des répercussions sur l'exécution de celle-ci.

Il y a également lieu de noter que le gouvernement fédéral, dans son programme *Vers un chez-soi*, qui fait partie de sa Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance 2019-2024, insiste sur l'importance d'une reddition de comptes annuelle.

L'élaboration du cadre à Abbotsford a été entreprise en deux étapes, chacune bénéficiant de l'aide d'une équipe de conception de la recherche.

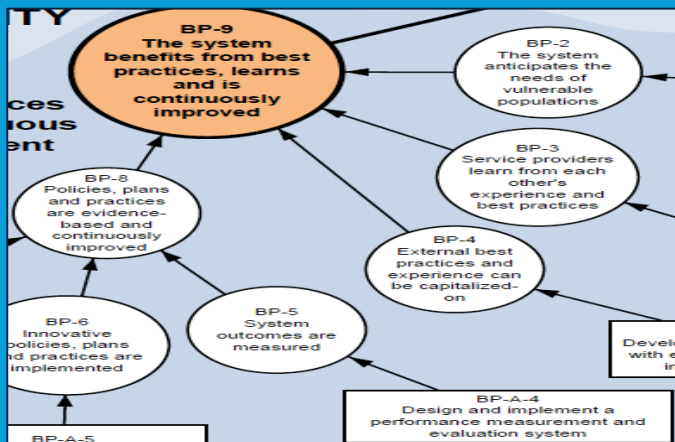
La mesure des résultats communs favorise l'harmonisation des systèmes afin d'atteindre des résultats centrés sur le client, de transformer le système et de réaliser des économies pour tous les secteurs et pour la communauté.

Cette initiative contrôle, mesure et active les résultats et actions prioritaires suivants :

- HF-1 – Les personnes en situation d'itinérance sont traitées avec respect, ont un choix de logements appropriés et sont appuyées par des mesures de soutien global et par la communauté
- PS-17 – Les gens sont mieux informés et reçoivent les services de prévention dont ils ont besoin
- DC-6 – La libération d'institutions est coordonnée de près avec les organismes de soutien
- SS-1 – Le système AHPRS est bien coordonné, très performant et viable

Impacts :

- Utilisation plus efficace des ressources à l'appui des personnes en situation d'itinérance
- Amélioration du bien-être collectif d'Abbotsford
- Coûts réduits pour la collectivité et économies réinvesties dans l'économie locale



www.abbotsford.ca/roadmap

Partie 8 : Communauté de pratiques harmonisées (CIP)

Une communauté de pratiques harmonisées (*Community of Integrated Practice*, ci-après abrégé CIP) a été mise sur pied dans le cadre du système de coordination de l'accueil et de l'aiguillage afin de favoriser l'établissement de normes de pratique et l'harmonisation dans l'ensemble des secteurs, le partage de connaissances intersectorielles, la connaissance collective de points vulnérables dans la communauté et la création de cercles de soutien pour les praticiens et les prestataires de services sur le terrain. La CIP a organisé une soirée pour les premiers intervenants, les travailleurs de première ligne, les prestataires de services et les bénévoles de la communauté afin de leur fournir de l'information et des ressources sur l'autotraitements, les pratiques qui tiennent compte des traumatismes, la prise de conscience et la méditation. Tout au long du projet pilote, le service de logement et de lutte contre l'itinérance de la Ville a organisé des déjeuners-dialogue, des séances pratiques harmonisées et des occasions de partage des connaissances. La CIP a également lancé un projet appelé *Abbotsford Stories Project*, une série de vidéos offrant un aperçu du projet CIR et des systèmes et illustrant des cas vécus de transformation. Les vidéos et les activités d'apprentissage ont également servi à la création d'un programme en ligne mis au point par la Ville et l'Université de la vallée du Fraser. On espère que la CIP s'élargira pour atteindre un vaste public et qu'elle contribuera à la sensibilisation, à l'engagement et à l'acceptation de la collectivité à l'égard des diverses expériences d'itinérance actuelles et passées à Abbotsford.

Voici les principales leçons qui ont été tirées du projet de coordination de l'accueil et de l'aiguillage :

1) Il est important d'harmoniser les systèmes et d'adopter une approche d'infrastructure collective

L'harmonisation des activités entre les secteurs, les organismes et tous les ordres de gouvernement est essentielle à l'identification des besoins, des lacunes et des possibilités. Le projet a mobilisé des ressources communautaires vers une approche d'infrastructure collective qui a permis d'établir, d'interpeller et de revendiquer les ressources nécessaires à tous les systèmes.

On continue de noter le manque criant d'options de logement locatif, de logement en milieu de soutien et de logements spécialisés à Abbotsford. Le projet CIR a mis en lumière la valeur d'une approche fondée sur des données probantes pour déterminer les besoins en matière de logement et d'une harmonisation plus poussée des systèmes nécessaires pour répondre aux besoins de logement des personnes les plus vulnérables de la communauté. Ceci a notamment permis de militer en faveur du développement de plus de 80 unités de logement en milieu de soutien, d'accroître la capacité de HARC, de créer la société Many Ways to Home (Abbotsford Housing Foundation), de mettre à jour la stratégie de la ville en matière de logement abordable, et de continuer à développer d'autres options de logement abordable (60 unités locatives abordables sont notamment en cours de construction pour aînés, familles et jeunes).

2) Un tournant culturel est un élément essentiel au fonctionnement des systèmes

Le projet CIR a fourni l'occasion non seulement de mettre au point une approche systémique à la prestation des services et des mesures de soutien, mais il a également favorisé l'harmonisation des activités des différents secteurs, mis en lumière de nouvelles façons de travailler ensemble, renforcé la collaboration et encouragé des pratiques harmonisées et centrées sur le respect, les principes de Logement d'abord, ainsi qu'une approche de réduction des risques.

Par exemple, le processus de feuille de route concertée a permis de prendre en compte une multitude de points de vue, d'établir des actions prioritaires et d'investir dans des résultats communs, ce qui, en bout de ligne, a créé une « ressource détenue et investie dans la communauté » dans laquelle sont engagés tous les secteurs, les systèmes et les organismes. L'initiative Abbotsford Community Hub Centre est le résultat direct des efforts vers un tournant culturel, une collaboration interorganismes qui offre logement, services de santé et intégration communautaire aux personnes vulnérables. Les partenaires de cette initiative comprennent la Fraser Health Authority (Mental Health and Substance Use, Primary Care, and Public Health), le Ministry of Social Development and

Poverty Reduction, la Ville d'Abbotsford, Positive Living Fraser Valley, Inasmuch Refugee Society, Healthy Aging Abbotsford, University of Fraser Valley, Hub Pharmacy et le Dr. John Farley.

3) Un guichet unique pour l'accueil et l'aiguillage renforce la qualité et l'efficacité du système AHPRS

La création conjointe du modèle CIR a fourni l'occasion, à l'échelle de la communauté, de faire face aux défis cités par les personnes en situation d'itinérance et les prestataires de services. Les silos, la fragmentation et le dédoublement des services ont été reconnus comme des obstacles à l'accessibilité des services pour les sans-abri, particulièrement pour les personnes vulnérables qui ont des besoins complexes. La pénurie de services a créé une approche de premier arrivé, premier servi. L'introduction d'un processus d'accueil a mis l'accent sur l'aiguillage en fonction des besoins et de la vulnérabilité. L'appariement des services pour mieux répondre aux besoins cernés et l'établissement de priorités pour faire en sorte que les personnes les plus vulnérables ont accès à un logement et à un soutien global ont permis d'harmoniser les services de façon à répondre aux besoins particuliers des personnes hautement vulnérables. L'amélioration de la coordination et le renforcement des éléments du système ont permis d'en accroître l'efficacité et la réactivité.

Amélioration de la coordination :

- Le processus du CIR a fourni un guichet unique et une évaluation normalisée de la vulnérabilité afin de déterminer les services les plus aptes à répondre aux besoins individuels et de trouver une option de logement appropriée. Le guichet unique a permis aux gens d'avoir un seul point de contact où déposer une demande de services, sans avoir à se préoccuper de trouver le service approprié ou d'en déterminer les critères d'admissibilité; c'est l'équipe d'accueil qui se chargeait de les mettre en contact avec les services appropriés.
- Le coordonnateur de la fonction d'accueil du CIR avait également les fonctions suivantes :
 - a) Coordination et animation des réunions mensuelles de proximité harmonisées du personnel des organismes partenaires du protocole d'entente et autres
 - b) Réunions de gestion de dossiers avec les principaux organismes afin de coordonner les services
 - c) Coordination avec HARC pour trouver des logements sur le marché locatif, recruter des locataires et appuyer les relations locateur-locataire
 - d) Liaison avec BC Housing Coordinated Access and Assessment pour le placement en logements en milieu de soutien
 - e) Coordination de la planification du détournement et des libérations
 - f) Amélioration des contacts entre les services communautaires et de santé

Grâce au renforcement des éléments du système, celui-ci a pu agir de façon plus efficace pour les personnes en situation d'itinérance :

- Afin de respecter les pratiques centrées sur le client et de tenir compte des traumatismes, lorsqu'un participant avait déjà une relation établie avec un partenaire du protocole d'entente, il pouvait désigner cet organisme comme principal fournisseur et gardien de la relation pour le

soutien global. Dans ces cas, l'équipe IACT venait se greffer à l'organisme et au participant afin d'assurer un soutien transparent et continu.

- Avant le projet CIR, le travail de coordination et de collaboration se faisait sur le coin d'un bureau. En plus de coordonner l'accueil, le coordonnateur du CIR a coordonné l'équipe IACT et les réunions de gestion de dossiers afin d'assurer un soutien global. Pour les communautés qui ont de la difficulté à obtenir du financement, la combinaison de la fonction du CIR et de la gestion de dossiers peut améliorer l'harmonisation et assurer la continuité des services.
- L'incorporation de HARC au CIR a permis de renforcer l'intervention dans les cas de prévention et de détournement. Le personnel du CIR/IACT et celui de HARC ont collaboré au recrutement de locateurs et au soutien des relations locateur-locataire, ainsi qu'à la sécurisation du logement pour prévenir l'expulsion ou détourner une personne sortant de l'hôpital ou d'un traitement ou un jeune approchant de l'âge adulte. HARC peut également placer les personnes prêtes à louer sur le marché privé après avoir résidé dans un logement en milieu de soutien, libérant ainsi une unité de soutien pour quelqu'un d'autre.
- Les communications et les relations de travail ont été améliorées entre le personnel de première ligne des divers organismes.
- La collaboration entre prestataires de services a été améliorée et mieux ciblée.

4) Une collaboration intentionnelle et continue et le renforcement des capacités sont essentiels pour établir et maintenir la continuité des systèmes et obtenir des résultats efficaces

La collaboration intentionnelle et continue faisait partie du protocole d'entente signé entre la Ville d'Abbotsford et les sept prestataires de service qui ont accepté le rôle de partenaire de recherche pour le projet pilote du CIR. À la fin du projet, le protocole a été prolongé pour la période de transition en attendant qu'un financement stable à long terme soit obtenu pour le CIR et le système AHPRS.

La collaboration citée dans le protocole d'entente faisait référence au processus du CIR et à la coordination de la prestation des services, et comprenait des ententes visant à : aiguiller les personnes vulnérables en priorité vers l'IACT; assurer la collaboration du personnel avec l'IACT pour la fourniture de soutien global lorsque ceci est indiqué; faire en sorte que les haltes-accueil et les refuges gérés par les partenaires du protocole servent de points de contact avec les personnes en situation d'itinérance pour le personnel du CIR; fournir du soutien aux personnes non aiguillées vers l'IACT; éviter le dédoublement et partager les résultats dans les cas où une évaluation VAT a déjà été effectuée par un partenaire.

Le protocole d'entente a permis d'obtenir la collaboration nécessaire pour fournir des mesures de soutien global. Le personnel du CIR/IACT s'est greffé à l'équipe lorsqu'une relation existait déjà entre le prestataire de services et le participant, a fourni du soutien à l'appui des plans et objectifs du participant, a fourni du soutien pour prévenir l'expulsion ou a permis à des participants d'être logés, par exemple en attendant une place dans un établissement de soins. Dans le cas de personnes ayant des besoins médicaux ou sociaux très complexes qui ne pouvaient être comblés par un seul organisme, les efforts concertés des organismes partenaires du protocole et de l'IACT ont permis de trouver des logements, de fournir du soutien et de l'aide aux demandes de prestations d'invalidité, l'accès à des mesures de soutien à la maison ou l'admission dans un établissement de soins.

Renforcement des capacités :

Avant la projet de recherche CIR, Abbotsford n'avait pas de service d'aide au logement combiné à un soutien continu pour les personnes très vulnérables. La mise en œuvre de l'IACT et du soutien global a permis de mobiliser des organismes en santé et en services sociaux et communautaires pour fournir des services harmonisés aux participants vulnérables afin de favoriser la conservation du logement.

La gestion harmonisée des données de prestations des services et des systèmes a été reconnue par le groupe de conception du CIR comme un investissement important pour appuyer une approche systémique à la lutte contre l'itinérance. Le projet pilote ne bénéficiait pas d'un système centralisé pour la collecte de données, mais au moyen de communications régulières et de rencontres entre les gestionnaires de dossiers, les équipes de service ont été en mesure de travailler efficacement pour leurs participants communs. Au niveau systémique, des données agrégées anonymes ont été utilisées pour éclairer la planification des systèmes. Dans un cas, quatre profils de clients ont servi à illustrer le rendement de l'investissement dans l'aide au logement, ce qui a entraîné des suppléments au loyer additionnels pour la communauté. Le groupage des données a également donné lieu à la formation de l'IACT ainsi que de l'Abbotsford Community Hub Centre.

Pour ce qui est du renforcement de la capacité des systèmes, la feuille de route concertée a été utilisée non seulement comme outil d'engagement communautaire, mais également pour l'architecture du système et l'infrastructure de mise en œuvre, de contrôle et d'évaluation au moyen d'un système de mesure des résultats communs. Il s'agit d'un processus évolutif qui est constamment mis à jour par l'engagement et l'apport des intervenants, l'intégration de pratiques exemplaires, les leçons tirées des systèmes et l'amélioration continue. Il est essentiel que tous, intervenants, utilisateurs, responsables de la mise en œuvre, organismes institutionnels et élus soient au courant, engagés et investis dans les résultats communs. Une approche intersectorielle à tous les niveaux est essentielle pour assurer l'atteinte de résultats communs avantageux pour l'ensemble des systèmes et de la communauté. Il faut beaucoup de persévérance de la part des institutions et de la communauté pour assurer le renforcement continu des capacités tout au long de la mise en œuvre et de la transformation des processus.

5) Il faut du financement additionnel et une meilleure compréhension de l'importance du financement systémique une fois le projet pilote terminé et le financement temporaire épuisé

Le financement obtenu en vertu de la SPLI pour piloter le modèle CIR a joué un rôle critique dans la mobilisation des efforts de la communauté d'Abbotsford visant à établir une approche systémique à la prévention et à l'intervention en matière d'itinérance et à y investir. Des fonds additionnels ont par la suite été obtenus, les liens de collaboration ont été renforcés et de nouveaux partenaires ont été trouvés pour ajouter des éléments au système AHPRS. Ceci a entraîné à la fois des occasions et des enjeux pour la continuité des systèmes, car il s'agit d'un financement ponctuel plutôt que permanent.

Dans l'ensemble, le projet pilote a mis en lumière l'importance pour la communauté d'avoir accès à un financement continu et durable afin de renforcer ses capacités à recruter des ressources, à obtenir des fonds communs et à maintenir l'infrastructure nécessaire pour prendre soin des personnes vulnérables.

Le projet de coordination de l'accueil et de l'aiguillage s'est avéré un processus important et probant qui a démontré les bienfaits d'une collectivité qui travaille en concertation. Ceci a été possible grâce à des efforts de recherche collectifs pour mettre au point et en œuvre une approche systémique engageant les organismes locaux de logement et de services, des intervenants intersectoriels, des membres de la communauté et tous les ordres de gouvernement.

Conclusion et orientations futures

On estime que l'itinérance, la pénurie de logements et les urgences liées aux opiacés ont atteint l'état de crise à l'échelle provinciale, nationale et internationale. Abbotsford n'est pas la seule ville à faire face à l'enjeu de gérer et de mitiger les répercussions de ces problèmes ou d'obtenir le financement nécessaire pour répondre à ses besoins actuels et futurs de logement communautaire, de soutien au revenu et d'accessibilité.

Bien que le gouvernement municipal n'a pas le mandat de pourvoir au logement, à la santé ou à l'aide au revenu, la Ville s'est basée sur les données agrégées ressorties du projet CIR et des systèmes pour éclairer l'adoption de politiques et la planification d'infrastructures communautaires, et sur des données probantes pour faire la lumière sur les conditions et les moyens d'intervention locaux et obtenir du financement commun pour répondre aux besoins tout au long du projet pilote.

Cette approche était fondée sur la **définition d'itinérance fonctionnelle nulle**, une mesure selon laquelle une communauté dispose des ressources et de l'infrastructure nécessaires pour répondre à la demande actuelle et future de logement, de services de santé et de soutien social pour les personnes en situation d'itinérance à risque de vulnérabilité, afin d'assurer un accès équitable à ces ressources pour tous les résidents d'Abbotsford et de favoriser ainsi la sécurité du logement, la santé et le bien-être pour tous.

La première étape des travaux était concentrée sur l'étude, la conception et la mise en œuvre du modèle CIR et du système de prévention et d'intervention en matière d'itinérance d'Abbotsford. La deuxième étape sera axée sur la concrétisation de données en temps réel, la mesure des résultats et l'outil HelpSeeker pour appuyer le financement, la planification et les décisions stratégiques fondés sur des données probantes. D'autres travaux seront menés pour améliorer l'infrastructure de la Ville en matière de logement, de santé et de sécurité alimentaire, ainsi que les liens entre les systèmes et la sécurité publique, la coordination des libérations, la prévention et le soutien en amont. On espère qu'une meilleure compréhension des données et des résultats permettra de réaliser des économies qui pourront être réinvesties dans l'infrastructure, la prévention et le soutien.

Une approche systémique pour prendre soin des personnes les plus vulnérables de la communauté permet d'établir une infrastructure collective qui favorise la santé, le bien-être et le dynamisme social et économique pour tous les résidents d'Abbotsford.



ABBOTSFORD
HOMELESSNESS
ACTION PLAN



www.abbotsford.ca/homelessness