

Ville d'Iqaluit

Protocole d'accès coordonné



Version 1

Janvier 2026

Table des matières

Table des matières	2
Survol de l'accès coordonné.....	3
Au service des personnes en situation d'itinérance	3
Points d'accès communautaires	3
Points de ressources additionnelles.....	3
Carte du système.....	3
Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA)	4
Consentement et liste nominative.....	4
Évaluation	5
Inventaire des ressources en logement	5
Priorisation et jumelage avec les ressources disponibles.....	6
Retrait de la liste nominative.....	6
Conférence de cas	7
Annexe A – Points d'accès communautaires.....	9
Annexe B – Ressources additionnelles	11
Annexe C – Inventaire des ressources	13
Annexe D – Carte du système	14
Annexe E – Politique de jumelage des logements vacants et d'aiguillage.....	15

Survol de l'accès coordonné

Un système d'accès coordonné consiste en une stratégie communautaire pour contribuer à prévenir l'itinérance et pour mettre les personnes et les familles en situation d'itinérance en lien avec les ressources en logement et les ressources de soutien. En appliquant une approche axée sur le logement d'abord, les organismes participants d'Iqaluit travaillent en collaboration pour évaluer les besoins en logement des personnes et les aiguiller vers les services de soutien disponibles afin de les aider à trouver et à garder un logement.

« Logement d'abord est un modèle de programme, une approche systémique et une philosophie reconnaissant que le logement est un droit humain de base et visant à aider les personnes en situation d'itinérance à obtenir un logement stable. »

Au service des personnes en situation d'itinérance

Ceci comprend les personnes et les familles :

1. Sans domicile (dormant à l'extérieur, dans un véhicule, etc.)
2. En refuge d'urgence
3. Temporairement en refuge (dormant d'un sofa à l'autre, dans un motel, etc.)

Points d'accès communautaires

Les points d'accès communautaires sont des emplacements d'organismes à Iqaluit identifiés comme ayant un contact régulier avec les personnes en situation d'itinérance qui est formé à l'évaluation des besoins des personnes et des familles. Grâce aux points d'accès communautaires, toute personne en situation d'itinérance à Iqaluit a un accès équitable aux ressources disponibles en logement et en soutien, appropriées à ses besoins.

Les points d'accès communautaires sont indiqués à l'annexe A.

Points de ressources additionnelles

Les ressources additionnelles sont des organismes identifiés d'Iqaluit pouvant offrir des services supplémentaires aux personnes en situation d'itinérance.

Les ressources additionnelles sont indiquées à l'annexe B.

Carte du système

La carte du système indique tous les fournisseurs de services participant au système d'accès coordonné de la collectivité. Elle décrit qui sont ces fournisseurs, ce qu'ils font, la clientèle qu'ils desservent et comment ils s'intègrent au système coordonné d'intervention en cas d'itinérance.

La carte du système de la Ville d'Iqaluit est présentée à l'annexe D.

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

Le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) est une base de données partagée, hébergée par la Ville d'Iqaluit, qui regroupe tous les renseignements à propos des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Le SISA est la base de données qui héberge la liste nominative d'Iqaluit et constitue la source principale d'information pour les statistiques en matière d'itinérance. Les données du SISA servent à la production de rapports sur les résultats du programme « Vers un chez-soi ».

Il est essentiel de tenir les données du SISA complètes et à jour. Il est attendu que le SISA sera mis à jour :

- À la première rencontre avec un nouveau client, l'information consignée sur le formulaire d'accueil est saisie dans le SISA
- Lorsqu'un client reçoit un service (p. ex., des livres dans un refuge, un dossier attribué à un gestionnaire de cas, l'accès à un programme de repas)
- Lorsque la situation de logement d'un client change (p. ex., de logé à itinérant, d'une place en refuge à dormir d'un sofa à l'autre)
- Lorsqu'il y a un changement notable à la situation d'un client qui nécessite d'être documenté (p. ex., un nouveau numéro de téléphone, un changement dans la composition de la famille)

Consentement et liste nominative

Lorsqu'une personne en situation d'itinérance est identifiée par un point d'accès communautaire, le personnel demandera au client s'il consent à ce que ses renseignements soient ajoutés au SISA. Si elle a donné son consentement, la personne est ajoutée à la liste nominative.

Dans le SISA, une personne est ajoutée à la liste nominative en :

1. Créant un dossier de client
2. Indiquant qu'elle a donné un type de consentement « Explicite » et « Accès coordonné »
3. Lui réservant une place dans un refuge OU ajoutant une entrée dans l'historique de logement pour indiquer qu'elle est actuellement itinérante

La liste nominative est une liste mise à jour en temps réel de toutes les personnes en situation d'itinérance à Iqaluit. La liste nominative aide les partenaires communautaires à connaître le nom des personnes en situation d'itinérance, à comprendre leurs besoins uniques, à coordonner les services et à établir l'ordre de priorité selon l'intervention la mieux appropriée en matière de logement disponible.

De plus, la tenue d'une liste nominative est utile à la planification et à l'attribution des ressources. Elle permet d'identifier les lacunes dans les services, à plaider pour des ressources additionnelles et à évaluer si les résultats sont équitables.

Les personnes et les familles peuvent continuer à recevoir des services même en refusant de consentir au partage de leurs renseignements, mais elles ne pourront alors pas bénéficier de l'approche coordonnée des services. Elles ne seront pas ajoutées à la liste nominative; cependant, elles peuvent remplir une demande afin d'être prises en considération pour les ressources de logement disponibles.

Évaluation

Si la situation d'itinérance d'une personne ou d'une famille n'est pas réglée après 30 jours, le personnel discutera avec elle de solutions de logement et effectuera une évaluation de la vulnérabilité du Nunavut (évaluation NUVAT). Le personnel lui demandera à nouveau de partager ses renseignements si elle n'y a pas encore consenti.

L'évaluation NUVAT offre une méthode structurée pour évaluer le niveau de vulnérabilité d'une personne à une instabilité permanente. En général, plus le pointage obtenu à l'évaluation NUVAT est élevé et plus cette personne devient prioritaire en matière de logement, mais aussi plus grand est son besoin en soutien.

Dans le SISA, une évaluation NUVAT est ajoutée en suivant ce chemin : Accueil > Évaluations > VAT > Nouvelle évaluation VAT.

Dans le cadre du processus d'accueil et d'évaluation, les fournisseurs de services s'assureront que les personnes et les familles en situation d'itinérance sont accompagnées pour remplir une demande à leur organisme local d'habitation, si elles sont admissibles. Si une demande a déjà été soumise, le personnel confirmera l'état de la demande et prêtera son appui pour la mettre à jour ou pour ajouter toute documentation manquante, au besoin. L'appui aux demandes peut comprendre : remplir des formulaires, obtenir la documentation requise, effectuer un suivi auprès de l'office d'habitation et apporter des mises à jour continues pour tenir compte des changements dans les circonstances ou la composition du ménage.

Inventaire des ressources en logement

Les ressources en logement comprennent des logements abordables, supervisés ou de transition.

Toutes ces ressources en logement financées par le programme « Vers un chez-soi » doivent être réparties en suivant le protocole d'accès coordonné décrit dans ce document. Collectivement, ces ressources sont appelées « l'inventaire des ressources en logement ». Iqaluit travaillera à ajouter d'autres ressources en logement à l'inventaire des ressources en logement.

Lorsqu'une ressource de l'inventaire des ressources en logement devient disponible, il faut suivre ces étapes :

- Identifier les exigences d'admissibilité démographique pour la ressource, le cas échéant. Par exemple, un logement pourrait être seulement disponible pour les femmes, etc.
- Identifier les caractéristiques du logement pouvant avoir une incidence sur les occupants admissibles, le cas échéant. Ceci comprend : à quel étage le logement se situe, s'il est accessible par un escalier, le nombre de chambres à coucher, le montant du loyer, si les animaux de compagnie sont autorisés, etc.
- Identifier le niveau de soutien disponible pour cette ressource en logement. Par exemple, si des travailleurs en service social individualisé sont disponibles sur place 24 heures par jour, 7 jours par semaine pour offrir un soutien en santé et en dépendances, le niveau de soutien sera qualifié comme étant « élevé ». S'il s'agit simplement d'un logement abordable, le soutien disponible sera catégorisé « aucun ».

L'inventaire des ressources en logement est indiqué à l'annexe C.

Priorisation et jumelage avec les ressources disponibles

La liste nominative d'Iqaluit jumelle le soutien dédié et les ressources en logement à mesure qu'ils deviennent disponibles, en ordre de priorité selon l'ampleur des besoins d'une personne ou d'une famille.

En général, Iqaluit établira l'ordre de priorité des personnes en situation d'itinérance par ordre décroissant, selon le pointage de gravité. Toutefois, cela ne signifie pas toujours que la priorité sera accordée à la personne ayant le pointage le plus élevé puisque d'autres facteurs peuvent affecter la décision en matière de priorité.

Incluse à l'annexe E, la « Politique de jumelage des logements vacants et d'aiguillage » décrit le processus normalisé pour jumeler les personnes et les familles en situation d'itinérance aux ressources en logement disponibles. La politique assure la transparence, l'équité et la conformité aux directives du programme « Vers un chez-soi ». Elle privilégie l'équité, la transparence, la collaboration, la sécurité culturelle, l'accent sur le client, ainsi que des principes axés sur l'accès équitable au logement, le respect de l'autonomie du client, la confidentialité des données et la responsabilisation de la collectivité.

Retrait de la liste nominative

Les personnes inscrites à la liste nominative en sont retirées pour les raisons suivantes :

- Logement stable
- Décès
- Retrait du consentement à l'inclusion de ses renseignements au SISA

Dans le SISA, pour indiquer qu'une personne est décédée, il faut accéder aux « Renseignements de base sur le client » et sélectionner l'état « Décédé ».

Dans le SISA, une personne logée est identifiée par son statut de logement. Ce statut peut être mis à jour à partir de l'historique de logement. Quand un client est logé, ajoutez une nouvelle entrée sous l'historique de logement en précisant le « type de logement » dont il s'agit. Confirmez que la date de début est exacte. Veuillez aussi mettre à jour les entrées antérieures de l'historique de logement pour indiquer qu'elles ne sont plus pertinentes.

Si une personne ou un ménage est manquant ou sans contact depuis 90 jours ou plus ou a déménagé en dehors du territoire de la ville, il sera retiré temporairement de la liste nominative et classé sous l'état « Inactif ».

Dans le SISA, les clients passent automatiquement à l'état « Inactif » dès que la plus récente activité au dossier remonte à 90 jours.

Si l'état d'une personne ou d'une famille change, elle sera rajoutée à la liste active.

Dans le SISA, un client inactif passe à l'état « Actif » s'il reçoit un nouveau service comme un lit réservé en refuge ou une transaction de biens et services.

Conférence de cas

Il peut arriver que des personnes ayant un pointage de gravité élevé demeurent itinérantes pendant une longue période et que leur candidature soit écartée pour plusieurs options de logement. Ceci peut survenir pour plusieurs raisons :

- Le personnel juge que la personne présente des besoins trop élevés pour les ressources de logement disponibles;
- Les fournisseurs de services choisissent un autre candidat quand cette personne est inscrite sur la liste des 3 clients prioritaires pour l'unité;
- Il manque une documentation requise pour cette personne;
- Cette personne vit une situation d'itinérance à long terme, mais refuse de remplir une évaluation NUVAT;
- Cette personne effectue beaucoup d'allers-retours entre les établissements institutionnels;
- D'autres raisons sont possibles.

Les personnes aux besoins importants sont plus susceptibles de perdre leur logement et de se retrouver rapidement en situation d'itinérance. Dans ce contexte, ceci peut ressembler à un client qui emménage

dans un logement et y reste pendant moins d'un mois avant de se retrouver de nouveau en situation d'itinérance.

Lorsqu'une personne ou un ménage est écarté d'une option de logement 5 fois ou plus ou se retrouve en situation d'itinérance après avoir perdu un logement pour une 3^e fois, une conférence de cas est convoquée. Cette conférence de cas regroupe des représentants de tous les fournisseurs de services prêtant assistance au client et des fournisseurs de logements ayant des unités vacantes auxquelles cette personne ou famille serait normalement admissible.

Il est aussi possible de convoquer une conférence de cas quand un problème doit être réglé. En voici des exemples :

- Une personne logée chez un fournisseur de logements est à risque de perdre son logement;
- Une personne hospitalisée ou incarcérée est sur le point d'obtenir son congé ou sa libération et n'a pas d'endroit où aller;
- Un incendie cause la perte de logement de plusieurs personnes au même moment;
- Tout autre défi qui pourrait être mieux relevé si les partenaires communautaires y collaborent.

L'objectif de la conférence de cas est de collaborer à l'élaboration d'un plan qui donnera lieu à la voie la plus rapide pour trouver un logement stable pour cette personne. Une personne ou une famille est reconnue comme étant prioritaire en matière de logement dans la collectivité, mais le système échoue à lui venir en aide. Que peut-on faire alors?

Lors d'une conférence de cas, les fournisseurs de services sont encouragés à faire preuve de créativité et à travailler ensemble. Par exemple :

- Si un fournisseur de logements n'est pas en mesure de fournir un soutien adéquat pour aider la personne à garder son logement, est-ce qu'un autre fournisseur de services peut offrir un soutien additionnel?
- Si une personne n'a pas de preuve d'identité nécessaire, est-ce que quelqu'un peut se porter garant pour elle? Si cela ne suffit pas, quelles mesures peuvent être prises pour obtenir cette pièce d'identité plus rapidement?
- Si le logement est tout simplement non abordable, est-ce qu'une colocation est envisageable?

À noter que les participants devraient aborder la conférence de cas ayant pour objectif de trouver une solution.

Survol de la conférence de cas et exemples : <https://fr.bfzcanada.ca/wp-content/uploads/2020-03-French-Case-Conferencing-Overview.pdf>



Annexe A – Points d'accès communautaires

Uquutaq Society – Refuge pour hommes itinérants

- Situé au rez-de-chaussée du 1077, promenade Akilliq, ce refuge peut accueillir jusqu'à 30 hommes.
- Ouvert 24 heures par jour, 7 jours par semaine, il offre des repas et des programmes de soutien pour aider les clients à se tourner vers le programme de logements de transition, un logement public ou une autre solution de vie autonome.
- Il s'agit d'un refuge à haut seuil d'admissibilité, ce qui signifie que les clients doivent être sobres à l'entrée.
- Coordonnées : 867-979-0266 | info@uquutaq.org | 1077, promenade Akilliq

Uquutaq Society – Refuge à bas seuil d'admissibilité

- Situé au 534, route Apex, ce refuge peut accueillir jusqu'à 12 hommes et 5 femmes.
- Il est ouvert toutes les nuits, de 20 h à 8 h.
- À titre de refuge à bas seuil d'admissibilité, il peut accueillir des personnes en état d'ébriété ou aux facultés affaiblies.
- Coordonnées : 867-979-1489 | info@uquutaq.org | 534, route Apex

YWCA Agvik Nunavut – Qimaavik

- Qimaavik est un refuge ouvert 24 heures par jour qui accueille les femmes et les enfants fuyant la violence.
- L'établissement de 21 lits (capacité de 26 personnes) offre des interventions de crise et un soutien en matière de traumatisme.
- Coordonnées : 867-979-4500 | info@ywca-agvik.org

YWCA Agvik Nunavut – Refuge pour femmes itinérantes Sivummut

- Offre des services d'hébergement et de soutien aux femmes en situation d'itinérance et à leurs enfants.
- Cet établissement de quatre chambres à coucher peut accueillir jusqu'à 12 résidents et assure la défense des droits et un soutien individualisé.
- Coordonnées : 867-979-6900 | info@ywca-agvik.org

Gouvernement du Nunavut – Intervention auprès des sans-abri

- Assure la défense des intérêts, des aiguillages et un soutien individuel à la clientèle itinérante.
- Distribue des colis de réconfort aux Nunavummiut habitant dans des baraques, remises, cabanes ou tout autre lieu qui n'a pas vocation de logement permanent.
- Coordonne des hébergements à l'hôtel et des déplacements au Nunavut vers un refuge ou un autre domicile sécuritaire.
- Coordonnées : 867-975-5223



Annexe B – Ressources additionnelles

Centre communautaire d'alimentation Qajuqturvik

- Offre un dîner communautaire gratuit, du lundi au vendredi, de 11 h 30 à 13 h.
- Coordonnées : 867-979-4863 | info@qajuqturvik.ca | 655, Mattaaq Crescent

Tukisigiavik Society

- Habilite les personnes par des programmes d'acquisition de compétences et des programmes culturels faisant la promotion du bien-être.
- Les services comprennent des programmes de déjeuner et de dîner, une blanchisserie et des douches, du counseling, une aide à l'emploi et la rédaction de curriculum vitæ.
- Coordonnées : 867-979-2400 | info@tukisigiavik.ca | 674, promenade Palaugaa

Uquutaq Society – Logements de transition

- Situé au deuxième étage du 1077, promenade Akilliq, le programme de logement de transition Avataq offre 30 lits dans un établissement de vie communautaire.
- Les participants collaborent avec le personnel pour élaborer un plan individualisé en vue d'une vie autonome.
- Des repas sont servis et le personnel est disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine pour s'adapter à l'horaire de travail ou de formation des participants.
- Coordonnées : 867-979-0266 | info@uquutaq.org | 1077, promenade Akilliq

Uquutaq Society – Programme de logements abordables

- Ce programme comporte 11 logements d'une et de deux chambres à coucher.
- Coordonnées : 867-979-0266 | info@uquutaq.org | 1079, promenade Akilliq

YWCA Agvik Nunavut – Logements de transition

- Comprend trois programmes pour femmes :
 - Logements de transition Immilajuq – Des logements abordables pour femmes qui visent des objectifs de vie autonome.
 - Logements de soutien Saimavik – Des logements abordables pour femmes ayant besoin d'un soutien plus intensif.
 - Makittuq – Un hébergement pour les femmes et les enfants fuyant la violence et qui ne peuvent pas rentrer à la maison en toute sécurité.

- Coordonnées : 867-979-4500 | info@ywca-agvik.org

Iqaluit Housing Authority

- Chapeauté par la Société d'habitation du Nunavut pour offrir des logements publics et des programmes d'accès à la propriété.
- Appuie les résidents d'Iqaluit dans le contexte des stratégies territoriales en matière de logement.
- Coordonnées : 867-979-5301 | 1553, route Federal

Magasin d'occasions Piviniit

- Vend des articles d'occasion en bon état reçus en don à des prix abordables.
- Coordonnées : info@piviniit.org | 867-979-2120 | 778, rue Fred Coman

Banque alimentaire Niqinik Nuatsivik Nunavut

- Effectue une distribution d'aliments un samedi sur deux, de 10 h 30 à 11 h 30.
- Coordonnées : nunavutfoodbank@gmail.com | 655, Mattaaq Crescent



Annexe C – Inventaire des ressources

Nom de l'organisme	Nom du programme	Critères d'admissibilité	Capacité
Uquutaq Society	Logements de transition Avataq	Hommes	30 lits
Uquutaq Society	Programme de logements abordables	Hommes et femmes	11 unités
YWCA Agvik Nunavut	Logements de transition	Femmes et enfants	21 chambres à coucher, 9 unités



Annexe D – Carte du système

Nom de l'organisme	Uquutaq Society	Uquutaq Society	Uquutaq Society	Uquutaq Society	Tukisigiavik Society	Tukisigiavik Society
Nom du programme	Refuge pour hommes itinérants	Logements de transition Avataq	Refuge à bas seuil d'admissibilité	Programme de logements abordables	Programme de halte-accueil quotidien	Counseling/ bien-être
Source de financement	Vers un chez-soi, Gouvernement du Canada, Gouvernement du Nunavut, Ville d'Iqaluit, organisations inuites, dons	Vers un chez-soi, Gouvernement du Canada, Gouvernement du Nunavut, Ville d'Iqaluit, organisations inuites, dons	Vers un chez-soi, Gouvernement du Canada, Gouvernement du Nunavut, Ville d'Iqaluit, organisations inuites, dons	Gouvernement du Canada, Gouvernement du Nunavut, organisations inuites, dons	Vers un chez-soi, Gouvernement du Canada, Ville d'Iqaluit	Vers un chez-soi, Gouvernement du Canada, Gouvernement du Nunavut
Admissibilité aux services	Hommes	Hommes	Hommes et femmes	Hommes et femmes	Hommes, femmes et jeunes	Hommes, femmes et jeunes
Capacité	30 hommes	30 lits	17 lits	11 unités	60 personnes	S.O.
Rôle idéal dans l'accès coordonné	Point d'accès	Offre de lits ou de logements	Point d'accès	Offre de lits ou de logements	Aiguillage	Aiguillage
Rôle dans le maintien de la qualité des données	Saisie, révision et tenue des données	Saisie, révision et tenue des données	Saisie, révision et tenue des données	Saisie, révision et tenue des données	S.O.	S.O.
Utilise le SISA	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui



Annexe E – Politique de jumelage des logements vacants et d’aiguillage

1. Objectif

Cette politique décrit le processus normalisé pour jumeler les personnes et les familles en situation d’itinérance aux ressources en logement disponibles. La politique assure la transparence, l’équité et la conformité aux directives du programme « Vers un chez-soi ».

- Valeurs
 - Équité, transparence, collaboration, sécurité culturelle, approche axée sur le client
- Principes
 - Accès équitable au logement, respect de l’autonomie du client, confidentialité des données, responsabilisation de la collectivité

2. Portée

Cette politique s’applique à tous les fournisseurs de logements participants de la Ville d’Iqaluit, au responsable de l’accès coordonné et au Conseil consultatif sur l’itinérance impliqués dans l’aiguillage vers le logement et la gestion des logements vacants.

3. Définitions

- Conflit d’intérêts : Situation où un fournisseur de logements participant au Conseil consultatif sur l’itinérance doit se retirer des discussions liées à ses propres logements vacants. Ce conflit doit être déclaré avant la tenue des discussions et des décisions connexes.
- Conseil consultatif sur l’itinérance : Organe communautaire responsable de la politique de jumelage des logements vacants et d’aiguillage.
- Demande externe : Demande de logement soumise à l’extérieur du SISA par un client qui n’est pas inscrit actuellement à la liste d’identificateurs uniques ou en son nom. Les demandes externes peuvent être acceptées par les fournisseurs de logements par d’autres voies comme un formulaire papier, une soumission par courriel ou le contact direct et doivent comprendre la réponse à toutes les questions requises pour établir l’admissibilité et l’ordre de priorité.
- Inventaire des ressources : Base de données en temps réel sur les logements vacants et la disponibilité des programmes de soutien.
- Liste d’identificateurs uniques : Liste principale constamment mise à jour de personnes et de familles impliquées dans le système coordonné d’intervention en cas d’itinérance du SISA.

- Liste des demandes externes : Registre tenu à jour de toutes les demandes externes reçues par les fournisseurs de logements à l'extérieur du SISA. Cette liste fonctionne en parallèle à la liste d'identificateurs uniques et veille à ce que les clients qui n'ont pas encore interagi avec le système coordonné d'intervention en cas d'itinérance demeurent pris en considération pour les occasions de logement. La liste des demandes externes doit inclure des données suffisantes sur les clients et sur l'aiguillage pour permettre la documentation et une priorisation équitable.
- Liste des priorités : Sous-ensemble de la liste d'identificateurs uniques et de la liste des demandes externes, filtré en fonction de l'admissibilité et trié selon des critères de priorisation.
- Outil d'évaluation de la vulnérabilité du Nunavut (NUVAT) : Outil standardisé servant à évaluer la vulnérabilité d'un client et à lui attribuer un pointage.
- Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) : Système national de données servant à gérer les renseignements sur les clients et les aiguillages.

4. Rôles et responsabilités

Cette section décrit le rôle et les responsabilités du responsable de l'accès coordonné, du Conseil consultatif sur l'itinérance et du fournisseur de logements.

- Responsable de l'accès coordonné
 - Supervise le processus de jumelage, assure la conformité à la politique et règle les différends
 - Tient à jour la liste d'identificateurs uniques, la liste des demandes externes, la liste des priorités et l'inventaire des ressources
 - Passe en revue la liste des priorités et sélectionne les clients à aiguiller vers les logements vacants
 - Consigne les décisions en matière de sélection et leur justification
- Conseil consultatif sur l'itinérance
 - Passe en revue et approuve la politique de jumelage des logements vacants et d'aiguillage
- Fournisseur de logements
 - Met régulièrement à jour le SISA afin que la liste d'identificateurs uniques soit à jour
 - S'assure que son personnel est formé sur le SISA et sur le protocole d'accès coordonné
 - Met à jour les logements vacants
 - Recueille les demandes externes, s'il y a lieu

- Passe en revue les aiguillages du responsable de l'accès coordonné
- Présente des offres aux clients

5. Priorisation

Cette section décrit le processus pour établir l'ordre de priorité des clients pour les logements vacants. Grâce à cette approche, les ressources disponibles sont attribuées de façon transparente et équitable tout en visant à servir les personnes aux besoins les plus importants. La priorisation est établie conformément aux directives du programme « Vers un chez-soi » et fait l'objet d'une révision régulière pour tenir compte de l'évolution des priorités de la collectivité et des exigences de programme.

- Les filtres d'admissibilité – comme l'âge, la composition du ménage, les exigences spécifiques de programme ou les critères géographiques – sont appliqués à la liste d'identificateurs uniques et à la liste des demandes externes avant le tri en fonction de l'évaluation NUVAT. Seuls les clients qui respectent les critères d'admissibilité d'un logement vacant spécifique seront pris en considération pour celui-ci.
- L'ordre de priorité se fonde sur le pointage à l'évaluation NUVAT qui classe les personnes et les familles selon leur degré de vulnérabilité.
- Quand un logement devient vacant, la liste des priorités est filtrée et triée de façon dynamique, en fonction des critères d'admissibilité de l'inventaire des ressources.
- Le responsable de l'accès coordonné utilise le pointage à l'évaluation NUVAT pour identifier 5 clients prioritaires pour chaque logement vacant.
- En cas d'égalité de pointage à l'évaluation NUVAT parmi les 5 clients prioritaires, tous les clients au pointage égal seront inclus à la liste présentée au fournisseur de logements.
- Les critères de priorisation sont passés en revue annuellement pour confirmer qu'ils correspondent aux besoins communautaires et aux directives du programme « Vers un chez-soi ».

6. Processus d'aiguillage

Le responsable de l'accès coordonné remettra au fournisseur de logements une liste des clients aiguillés à considérer pour le logement vacant.

- Nombre d'aiguillages :
 - Les 5 clients prioritaires en fonction de leur pointage aux critères de priorisation
 - En cas d'égalité de pointage parmi les 5 clients prioritaires, tous les clients au pointage égal seront inclus à la liste

- Les aiguillages comprennent :
 - Le nom et le numéro du client
 - La raison de l'aiguillage et le pointage aux critères de priorisation
- Les aiguillages exigent une réponse rapide et doivent être passés en revue dans les dix (10) jours ouvrables.
- Toutes les décisions relatives aux aiguillages sont documentées dans le SISA.

7. Processus d'offre

Le fournisseur de logements fera une offre aux clients sélectionnés pour occuper le logement vacant.

- Le fournisseur doit inclure à son offre une information claire et accessible :
 - Le type et l'emplacement du logement
 - Les conditions de la location
 - Les services de soutien disponibles et les attentes
- Les clients sont épaulés pour prendre une décision éclairée.
- Offres refusées
 - Les offres refusées sont consignées dans le SISA
 - Les clients demeurent admissibles à de futurs jumelages
- Si un fournisseur n'arrive pas à joindre un client, la ressource demeurera réservée pour un maximum de 14 jours pour permettre aux travailleurs de localiser le client.
 - Les fournisseurs de logements doivent déployer tous les efforts raisonnables afin de localiser un client et de lui offrir le logement disponible
 - Si après le délai de 14 jours, l'office du logement ou l'organisme de soutien à destination n'a toujours pas réussi à loger la personne, il faut documenter la situation, et le fournisseur de logements sélectionnera un autre client dans la liste des cinq clients prioritaires

8. Gestion des défis

- Les différends relatifs à la priorisation ou aux aiguillages sont passés en revue par le responsable de l'accès coordonné.

- Les fournisseurs peuvent seulement refuser un aiguillage en raison de critères documentés :
 - Des préoccupations relatives à la sécurité
 - L'inadmissibilité au programme
 - Des limites de capacité
- Tous les refus doivent être justifiés et documentés.
- Il est possible de faire remonter les différends non résolus aux coprésidents du Conseil consultatif sur l'itinérance aux fins d'examen.

9. Gestion de l'inventaire des ressources

Les fournisseurs de logements sont tenus d'envoyer au responsable de l'accès coordonné les mises à jour à l'inventaire des ressources en temps opportun.

- Ces mises à jour comprennent :
 - Les logements vacants
 - Les offres acceptées
 - Les offres refusées

10. Conformité

- Tous les logements vacants sont répartis à l'aide de la liste des priorités, selon un processus de jumelage documenté.
- Une formation est donnée à toutes les parties prenantes sur les mises à jour de la politique, l'utilisation du SISA et le protocole d'accès coordonné.