

RÉSUMÉ

Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance exige que les communautés désignées (CD) de la Colombie-Britannique (C.-B.) mettent en œuvre l'accès coordonné à l'échelle locale et qu'elles utilisent le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) dans le cadre de cette nouvelle approche coordonnée de lutte contre l'itinérance.

Pour faciliter la mise en œuvre de la stratégie Vers un chez-soi en C.-B., la Direction des politiques en matière d'itinérance d'Infrastructure Canada a retenu les services d'ACRE Consulting, une société de conseils ayant de l'expérience dans la mise en œuvre du SISA partout au Canada. L'un des livrables d'ACRE Consulting était un rapport intitulé « HIFIS 4 Deployment Options in British Columbia » (options de mise en œuvre du SISA 4 en Colombie-Britannique [Traduction]). Ce rapport présente un vaste éventail d'options de mise en œuvre du SISA pour les CD en C.-B., ainsi que les avantages et les défis correspondants, dans le contexte de l'installation actuelle du SISA et de la gouvernance actuelle des données dans la province par BC Housing. Ce rapport a été achevé le 31 mars 2022.

Le rapport présente trois conclusions principales :

1. Le statu quo n'est pas durable, car les CD et les fournisseurs de services veulent avoir accès à une prestation de services mieux coordonnée et axée davantage sur les données en instaurant l'accès coordonné et une liste d'identificateurs uniques (aussi appelée une « liste nominative » ou, plus simplement, une liste) au moyen du SISA. Ils cherchent aussi à accroître leur utilisation du SISA au-delà de la portée actuelle de la mise en œuvre qu'effectue BC Housing afin de répondre à ces besoins.
2. La plupart des solutions exigent que BC Housing s'adapte afin de répondre aux divers besoins des communautés à l'égard du SISA dans le cadre de cette approche plus vaste et davantage intégrée.
3. Le meilleur résultat pour les communautés et les clients est celui où tous les fournisseurs de services d'une CD utilisent la même installation du SISA.

Le rapport décrit 14 options possibles à examiner. La Direction des politiques en matière d'itinérance a déterminé que deux de ces options étaient potentiellement réalisables, parce qu'elles cadrent avec l'objectif de permettre aux communautés d'instaurer :

- une gouvernance intégrée grâce à un processus décisionnel communautaire et collaboratif;
- une prestation de services coordonnée pour lutter contre l'itinérance; et
- une gestion améliorée des données et l'utilisation d'une liste pour la prise de décisions.

Les deux options proposées pour un examen plus approfondi consistent à favoriser :

1. une intégration plus permissive en ce qui concerne l'installation actuelle du SISA de BC Housing;

2. un transfert de la gouvernance du SISA (entièrement ou partiellement) de BC Housing à un ou des organismes communautaires.

Résumé du rapport

- Le rapport intitulé « HIFIS 4 Deployment Options in British Columbia » (options de la mise en œuvre du SISA 4 en Colombie-Britannique [Traduction]) présente en détail trois grandes catégories pour la mise en œuvre du SISA à l'échelle de la province. Ces catégories sont inspirées du guide à la cartographie du système de la stratégie Vers un chez-soi, document conçu par la Direction des politiques en matière d'itinérance pour aider les communautés de la C.-B. à mettre en œuvre l'accès coordonné et le SISA. Le guide à la cartographie du système aide les communautés de la C.-B. à déterminer quels fournisseurs de services utilisent déjà le SISA, quel accès supplémentaire est nécessaire et quels éléments de données appuieraient leur approche locale en matière d'accès coordonné.
- Les trois grandes catégories sont les suivantes :
 1. Tous les fournisseurs de services d'une communauté donnée qui ont besoin du SISA peuvent être intégrés à une instance provinciale du SISA.
 2. Aucun des fournisseurs de services d'une communauté donnée qui ont besoin du SISA n'est tenu d'utiliser une instance provinciale du SISA.
 3. Certains fournisseurs de services d'une communauté donnée sont tenus d'utiliser une instance provinciale du SISA et certains fournisseurs de services sont tenus d'utiliser une instance communautaire du SISA.
- Les principaux thèmes qui se dégagent du rapport sont les suivants :
 1. **Le statu quo n'est pas durable.** On s'attend à ce que les entités communautaires (EC) financées au titre du Volet de financement Communautés désignées (CD) en C.-B. respectent les exigences minimales de la stratégie Vers un chez-soi qui concernent la transition vers une approche axée sur les résultats, l'accès coordonné et l'utilisation du SISA. Les EC des CD et les fournisseurs de services veulent avoir accès à une prestation de services mieux coordonnée et axée davantage sur les données en instaurant l'accès coordonné et une liste d'identificateurs uniques (aussi appelée une « liste nominative » ou, plus simplement, une liste) au moyen du SISA. Ils cherchent aussi à accroître leur utilisation du SISA au-delà de la mise en œuvre qu'effectue BC Housing afin de répondre à ces besoins. Si les EC ne sont pas en mesure de répondre à leurs besoins relatifs au SISA grâce à l'instance du SISA de BC Housing, de nombreux fournisseurs de services pourraient être tenus d'utiliser à la fois l'instance provinciale et l'instance locale du SISA (ce qui entraînerait un dédoublement des processus du personnel et des données des clients), sans quoi ils continueront d'être privés d'accès au SISA et aux données pertinentes.

2. **La plupart des solutions exigent que BC Housing s'adapte.** Plus de la moitié des options présentées dans le rapport exigent que BC Housing apporte des modifications à ses pratiques opérationnelles actuelles, comme l'intégration de fournisseurs de services supplémentaires ou la modification des droits d'accès des utilisateurs.
3. **Le meilleur résultat est celui où tous les fournisseurs de services d'une CD utilisent la même instance du SISA, c'est-à-dire dans un contexte où ils la partagent tous.** Une instance provinciale du SISA ou une instance locale du SISA pourrait permettre de parvenir à ce résultat.

Options proposées dans le rapport qui sont susceptibles de répondre aux besoins des communautés, des fournisseurs de services et des clients de la C.-B.

Aider les communautés à améliorer leurs systèmes de gestion des données pourrait permettre à tous les fournisseurs de services au sein d'une communauté de collaborer plus efficacement les uns avec les autres (en particulier lorsqu'ils servent des clients communs), d'atténuer le traumatisme des clients en leur évitant de devoir relater plusieurs fois leur expérience, d'éliminer le chevauchement des tâches (p. ex., en améliorant l'accès à l'information sans saisie supplémentaire de données) et de réduire le fardeau administratif du secteur des services aux itinérants (p. ex., en donnant accès aux rapports).

Grâce à un système amélioré :

- **Les clients n'auraient pas besoin de relater plusieurs fois leur expérience** ou d'ajouter leur nom à de multiples listes d'attente pour avoir accès à un logement et aux services connexes.
- **Aucun fournisseur ne saisirait des données dans plus d'une installation du SISA**, ce qui allégerait le fardeau administratif des travailleurs.
- **Les communautés utiliseraient le SISA pour obtenir l'accès coordonné et une liste** de manière à consulter les données en temps réel sur l'itinérance, ainsi que les flux d'entrée dans l'itinérance et de sortie de l'itinérance.
- **Les communautés auraient accès à une source unique de données sur l'itinérance des plus complètes** pour que les personnes en situation d'itinérance ne soient pas exclues et que les données ne soient pas morcelées à l'échelle locale. Ainsi, il serait possible d'utiliser les données pour prendre des décisions locales efficaces.

En fonction des priorités ci-dessus, la Direction des politiques en matière d'itinérance considère que des 14 options décrites dans le rapport, 2 options ont du potentiel. Les 12 autres options sont moins intéressantes en raison de divers facteurs (p. ex., certaines options ne nous permettent pas de miser sur les partenariats et les investissements actuels).

Option 1 : intégration plus permissive (option prioritaire)

- Description
 - Dans le cadre de cette solution, BC Housing permettrait à un plus grand nombre de fournisseurs de services de s'intégrer à son instance actuelle du SISA, donc non pas seulement aux fournisseurs de services d'approche et de refuges financés par la stratégie Vers un chez-soi. Cela entraînerait une augmentation importante de l'utilisation du SISA, qui ne se limiterait plus à la gestion des refuges et des services d'approche, mais comprendrait également divers autres organismes venant en aide aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.
 - À la suite de réunions récentes entre les partenaires fédéraux et provinciaux, cette option semble être celle que les partenaires provinciaux souhaitent retenir. BC Housing a donc communiqué avec ses partenaires fédéraux au niveau opérationnel à cette fin.

- Éléments à considérer
 - Le mandat de BC Housing et les contraintes liées à la protection de la vie privée lui permettent d'intégrer les fournisseurs de services financés par la stratégie Vers un chez-soi qui offrent des services s'apparentant à des services d'approche ou à des refuges.
 - Les limitations potentielles relatives aux consentements des clients et aux considérations liées à la protection de la vie privée devront être examinées afin de s'assurer que l'EC peut rendre compte de ses résultats aux fins du Rapport annuel des résultats et du Rapport communautaire en matière d'itinérance dans le cadre de la stratégie Vers un chez-soi.
 - Si BC Housing pouvait et voulait intégrer des fournisseurs de services qui ne sont pas visés par son mandat actuel ni soumis à ses contraintes liées à la protection de la vie privée (c.-à-d. des fournisseurs qui offrent des services s'apparentant à des services d'approche ou à des refuges), il serait possible d'avoir une seule instance du SISA, utilisée à l'échelle de la province. Par conséquent, des instances supplémentaires du SISA ne seraient peut-être pas nécessaires. Les clients tireraient parti de cette approche, puisque les prises en charge seraient beaucoup moins fréquentes et qu'ils auraient à relater leur expérience moins souvent (p. ex., s'ils se déplacent d'une communauté de la C.-B. à une autre). Toutefois, cette approche pourrait nécessiter une évaluation provinciale supplémentaire des facteurs relatifs à la vie privée et la confirmation que cela s'inscrit dans le mandat de BC Housing.
 - Une intégration plus permissive permettrait de tirer parti de l'instance actuelle du SISA de BC Housing et des investissements fédéraux antérieurs relatifs à cette installation provinciale.
 - BC Housing verrait ses responsabilités et ses coûts augmenter, notamment dans les domaines de la formation des nouveaux utilisateurs, du soutien

Options de mise en œuvre du SISA 4 en Colombie-Britannique : analyse initiale

quotidien, ainsi que de la satisfaction des besoins des nouveaux fournisseurs en ce qui concerne la production de rapports.

- Un modèle de gouvernance élargi serait nécessaire pour appuyer cette option. Cela pourrait signifier que les EC et les fournisseurs de services participeraient à la prise de décisions concernant le SISA (puisque ces décisions ont une incidence sur eux et sur les personnes auxquelles ils offrent des services) dans le but de s'assurer que les besoins des communautés locales sont satisfaits.

Option 2 : transfert de la gouvernance (deuxième option)

- Description
 - Le transfert de la gouvernance peut se faire de deux manières : par transfert complet ou par transfert partiel. Dans le cas d'un transfert complet de la gouvernance, BC Housing cesserait d'être responsable du SISA dans la province, et une autre entité (provinciale ou communautaire) assumerait ce rôle. BC Housing conserverait sa capacité d'accéder aux données exigées (par l'intermédiaire d'ententes de partage de données), mais ne gérerait plus le SISA. Dans le cas d'un transfert partiel de la gouvernance, BC Housing déléguerait certains pouvoirs à une autre entité (provinciale ou communautaire) pour administrer des parties du SISA selon un modèle de gouvernance partagée.
- Éléments à considérer
 - Un transfert complet ou un transfert partiel de la gouvernance pourrait fournir aux EC le niveau de contrôle sur le SISA dont elles ont besoin pour mettre en œuvre la stratégie Vers un chez-soi (p. ex., pour accéder à certains renseignements, apporter certains changements au SISA, rendre compte des résultats propres à leur programme).
 - Un transfert partiel de la gouvernance permettrait de tirer parti des investissements dans l'instance actuelle du SISA de BC Housing, ainsi que de ses importantes ressources humaines et financières en tant qu'organisation, puisque BC Housing continuerait d'assumer la responsabilité générale du SISA pour la province.
 - Dans le cas d'un transfert complet de la gouvernance, toutes les parties devraient s'engager à ce que BC Housing conserve le même accès aux données et aux rapports que lui procure son installation actuelle.
 - Un transfert complet de la gouvernance pourrait permettre la mise en place d'un modèle unique de SISA dans les communautés et la mise en œuvre des directives de la stratégie Vers un chez-soi comme prévu.
 - Dans le cas d'un transfert complet de la gouvernance, BC Housing deviendrait un partenaire au sein d'un modèle de gouvernance intégré. Quant aux EC, elles auraient plus de souplesse pour intégrer des organismes qui ne sont pas financés par le gouvernement fédéral ou le gouvernement provincial.

Options de mise en œuvre du SISA 4 en Colombie-Britannique : analyse initiale

- BC Housing a mis en œuvre le SISA au-delà des frontières géographiques des CD de la stratégie Vers un chez-soi. Dans le cas d'un transfert complet, BC Housing devrait maintenir le SISA pour les zones qui ne sont pas des CD.
- Le transfert complet de la gouvernance conférerait aux EC l'entière responsabilité de la mise en œuvre du SISA. Les EC seraient tenues d'adopter ou de recréer toute la documentation actuelle de BC Housing sur le SISA (p. ex., les ressources de formation, les manuels de l'utilisateur, les procédures opérationnelles normalisées).

Conclusions et prochaines étapes

Le rapport lui-même ne recommande pas de solution unique, mais décrit diverses options qui présentent chacune des avantages et des inconvénients. Si l'on se fie aux principes initiaux, à savoir que les clients ne doivent pas avoir à relater plusieurs fois leur expérience, qu'aucun fournisseur ne doit utiliser plus d'un SISA, qu'il faut tirer parti d'un système aux fins de l'accès coordonné et qu'il faut avoir accès à des données complètes, les options 1 ou 2 pourraient répondre à ces exigences.

Infrastructure Canada collabore activement avec le gouvernement provincial afin de trouver une solution pour la mise en œuvre du SISA dans les CD de la C.-B. Au cours des prochains mois, la Direction des politiques en matière d'itinérance examinera les effets de l'adoption de l'une ou l'autre des options proposées, tout en accordant la priorité à la première option. Cela comprendra des consultations supplémentaires avec les partenaires provinciaux et les EC, ainsi que l'analyse des ressources (p. ex., le recours au Volet de financement Capacité communautaire et innovation), des échéanciers, de la gouvernance partagée, et des rôles et responsabilités.