

VOICI Logement d'abord pour les jeunes

PARTIE 2

Guide opérationnel →

Guide du praticien pour la mise en œuvre de
Logement d'abord pour les jeunes

Stephen Gaetz | Heidi Walter | Meryl Borato

Édité par

Housing First
4 Youth



VOICI Logement d'abord pour les jeunes: Guide opérationnel

ISBN: 9781550146875

© 2022 Presse de l'Observatoire canadien sur l'itinérance pour l'édition française

Édition originale : This is Housing First for Youth : Operations Manual

Cette recherche est protégée par une licence Creative Commons qui permet de partager, de copier, de distribuer et de transmettre ce texte à des fins non commerciales, à condition de lui attribuer sa source originale.

POUR CITER CE DOCUMENT :

Gaetz, S., Walter, H. et Borato, M. (2022). VOICI Logement d'abord pour les jeunes : guide opérationnel. Toronto, Ontario : Presse de l'Observatoire canadien sur l'itinérance.

Conception et mise en page : Chris Durand, l'Observatoire canadien sur l'itinérance



Ce projet est financé en partie par le programme Connexion compétences du gouvernement du Canada. Les opinions et les interprétations contenues dans cette publication sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

Les contributions des sites de démonstration et d'autres partenaires communautaires clés ont été importantes pour l'élaboration du guide Logement d'abord pour les jeunes. Nous tenons à remercier les personnes suivantes : les partenaires des projets de démonstration CdD, le groupe consultatif CdD HF4Y, le Laboratoire d'expérience vécue, la Communauté nationale d'apprentissage sur l'itinérance, Vers un chez-soi Canada et l'Observatoire canadien sur l'itinérance.



L'OBSERVATOIRE CANADIEN SUR L'ITINÉRANCE

Situé au sein de l'Université York, l'OCI est un organisme à but non lucratif apolitique issu d'un partenariat de recherche et d'élaboration de politiques entre universitaires, décideurs, fournisseurs de services et personnes ayant une expérience vécue de l'itinérance.

Pour en savoir plus : www.rondpointdelitinérance.ca/about-us/about-the-coh



VERS UN CHEZ-SOI CANADA

Vers un chez-soi est une coalition nationale visant à penser les solutions à l'itinérance chez les jeunes autrement grâce à des transformations au niveau de la politique, de la planification et de la pratique.

Pour en savoir plus : awayhome.ca/fr



CHANGER DE DIRECTION : LABORATOIRE D'INNOVATION SOCIALE EN MATIÈRE D'ITINÉRANCE CHEZ LES JEUNES

Changer de direction cherche à prévenir et à mettre fin à l'itinérance chez les jeunes au Canada grâce au financement, au prototypage, à la mobilisation et à la mise en œuvre de recherches à la pointe.

Pour en savoir plus : www.makingtheshift.ca



CENTRE D'EXCELLENCE DE TORONTO EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DE L'ITINÉRANCE CHEZ LES JEUNES À L'UNIVERSITÉ YORK

Co-dirigé par l'OCI, Vers un chez-soi Canada et Changer de direction : laboratoire d'innovation sociale en matière d'itinérance chez les jeunes et situé au sein de l'Université York, le Centre d'excellence offre l'occasion de travailler à l'échelle internationale pour contribuer à transformer la réponse à l'itinérance chez les jeunes et les façons de la prévenir.



Contents

Aller de l'avant avec Logement d'abord pour les jeunes	5
HF4Y – Ce que vous devez savoir	7
Planification communautaire	10
Déterminer les populations prioritaires qui auront accès en premier aux soutiens HF4Y	15
Gestion des données	23
Évaluation	27
Personnel et fonctionnement	29
Gestion de cas	38
Soutiens au logement	53
Soutiens axés sur les jeunes	60
Normes de pratique et fidélité du programme	65
Conclusion	69
Références	70
Lectures complémentaires	73
Glossaire	74

Aller de l'avant avec Logement d'abord pour les jeunes

Les besoins des jeunes, et tout particulièrement ceux des jeunes qui vivent ou qui ont vécu l'itinérance, sont différents de ceux des adultes. Par conséquent, les soutiens et les interventions à l'intention des jeunes doivent refléter cette réalité. Imaginez un instant les pressions que subit une jeune personne qui, pour la première fois, se retrouve avec nulle part où aller : « Comment vais-je payer le loyer? » « Par où dois-je commencer? » « Sur qui puis-je compter pour des conseils? » Tout cela en conciliant l'école, un emploi à temps partiel et les liens avec ses amis et en traversant les épreuves de l'adolescence. C'est une situation impossible. Mais c'est aussi une situation dans laquelle se trouvent de nombreux jeunes au Canada et dans le monde entier.

Une réponse à l'itinérance chez les jeunes exige une coordination entre les systèmes et les fournisseurs de services locaux. Il faut d'abord reconnaître que le logement ne suffit pas pour mettre fin à l'itinérance. Les jeunes doivent se sentir liés à la communauté et avoir accès à des conseils culturels et spirituels, à des suppléments au loyer, à une aide à l'emploi et à un soutien clinique continu. Fournir ces services en combinaison avec un logement sûr, approprié et abordable est la clé pour prévenir et mettre fin à l'itinérance chez les jeunes.

Le modèle de programme Logement d'abord pour les jeunes (HF4Y), une adaptation axée sur les jeunes de l'intervention réussie Logement d'abord, est un exemple prometteur de la manière de faire ce travail efficacement. Le guide du modèle de programme VOICI Logement d'abord pour les jeunes (Gaetz, 2021) fournit un compte rendu détaillé du modèle, de ses origines, de ses adaptations internationales, de sa philosophie et de ses principes fondamentaux. Il s'agit d'une lecture indispensable pour ceux qui découvrent l'approche HF4Y ou qui souhaitent en savoir plus sur ses éléments fondamentaux.

Le présent manuel a été créé en réponse aux commentaires de la communauté qui exprimaient le besoin de plus de détails sur la manière de mener à bien HF4Y. Les connaissances partagées ici sont le fruit d'un engagement actif avec des praticiens de partout au Canada et en Europe qui ont une expérience pratique de soutenir les jeunes et leurs familles dans le cadre de HF4Y.

Ce guide opérationnel est un complément au guide du modèle de programme et à la formation HF4Y. Il s'adresse aux directeurs exécutifs, aux responsables et superviseurs de programme, aux planificateurs communautaires et aux autres dirigeants qui souhaitent adapter le programme HF4Y à leur communauté, aux professionnels de la prestation de services et aux travailleurs de première ligne, aux conseillers en gestion de cas et aux professionnels agréés qui travaillent avec des jeunes marginalisés à risque ou en situation d'itinérance. Il comprend des informations pertinentes à la planification et à l'exécution d'un programme HF4Y et des ressources pour faciliter le processus, telles que des exemples des matériaux de sensibilisation, un budget opérationnel, des matériaux incitant l'engagement des propriétaires, des descriptions et des avis d'offres d'emplois, des formulaires de supervision du personnel et de gestion de cas, et des outils d'évaluation.





HF4Y – Ce que vous devez savoir

Tout d’abord, prenons un moment pour examiner les éléments fondamentaux de HF4Y et la manière dont le modèle de programme diffère des autres interventions basées sur le logement. Pour une discussion plus approfondie sur le modèle, assurez-vous de télécharger [le modèle de programme VOICI Logement d’abord pour les jeunes](#), que l’on peut trouver sur le Rond-point de l’itinérance.

Qu’est-ce que Logement d’abord pour les jeunes?

HF4Y est conçu pour répondre aux besoins des adolescents et des jeunes adultes en développement (âgés de 13 à 24 ans) qui risquent l’itinérance ou qui sont en situation d’itinérance. Il se concentre sur la fourniture d’un logement sûr, abordable et approprié aux jeunes ainsi que sur des soutiens dans un certain nombre de domaines, notamment l’obtention d’un emploi ou d’une éducation, le renforcement des soutiens familiaux et naturels, l’amélioration des liens avec la culture et la communauté, et l’accès à des soutiens cliniques pour faire face aux problèmes de santé mentale. En tant que modèle holistique, HF4Y prend en compte toutes les facettes du bien-être (physique, émotionnel, social, culturel et spirituel) afin de promouvoir le développement positif des jeunes. Pour être clair, il ne suffit pas de fournir un logement aux jeunes pour être fidèle au modèle de programme HF4Y. En effet, le logement doit être proposé sans condition préalable, telle que des échéances, et en même temps que les autres soutiens nécessaires. Le modèle HF4Y repose sur la reconnaissance que le logement est un droit de la personne. Ce qui signifie que si un jeune perd son logement, on doit faire tout son possible pour le reloger aussi rapidement que possible, sans pour autant lui retirer les autres services dont il peut avoir besoin.



Logement d'abord par rapport à Logement d'abord pour les jeunes

Logement d'abord pour les jeunes est une adaptation de l'approche bien établie Logement d'abord destinée aux adultes en situation d'itinérance. Les programmes Logement d'abord, y compris le modèle Pathways (Tsemberis, 2015) et le projet At Home/Chez Soi, ont montré un grand succès en répondant aux besoins des adultes en situation d'itinérance en donnant spécifiquement la priorité aux sans-abris chroniques qui souffrent de graves problèmes de santé mentale et de toxicomanie. L'adaptation de HF4Y repose sur le fait que les causes et les conditions de l'itinérance chez les jeunes ne sont pas les mêmes que chez les adultes, et que par conséquent, les solutions doivent également être différentes. Tout comme Logement d'abord répond à l'itinérance chez les adultes, HF4Y répond à l'itinérance chez les jeunes avec une perspective adaptée.

Il existe d'autres approches pour inclure les jeunes dans un programme Logement d'abord, mais elles ne sont généralement pas cohérentes avec l'approche préconisée ici, ni avec les principes fondamentaux de Logement d'abord.

Principes fondamentaux de Logement d'abord pour les jeunes

Le modèle HF4Y est conçu pour aborder les questions de risque et de vulnérabilité et de déterminer les services et les soutiens pertinents en fonction de l'âge et du niveau de développement cognitif, social et physique du jeune. Ces services doivent être fournis de façon à favoriser le choix des jeunes et à refléter la diversité de la population desservie.

Les principes fondamentaux de HF4Y¹ sont conçus pour répondre aux besoins distincts des adolescents et des jeunes adultes en développement. Ces besoins comprennent :

1. UN DROIT AU LOGEMENT SANS CONDITIONS PRÉALABLES :

Tous les jeunes disposent du droit fondamental à un logement sûr, abordable et approprié. Ce logement doit refléter les besoins et les capacités des adolescents et des jeunes adultes en développement. L'accès au logement ne dépend pas d'une liste de critères, tels la sobriété ou l'abstinence, utilisée pour déterminer si une personne est « prête » à être logée. En d'autres termes, si une personne a besoin d'un logement, elle en obtiendra un.

1. Si vous souhaitez consulter une description plus complète des principes de base de HF4Y, voir, VOICI Logement d'abord pour les jeunes : un guide de modèle de programme sur www.homelesshub.ca/HF4Y.

● 2. LE CHOIX DES JEUNES, LA VOIX DES JEUNES ET LEUR AUTODÉTERMINATION :

HF4Y met l'accent sur le choix des jeunes en matière de logement et de soutien, et fournit un cadre permettant aux jeunes de faire valoir leurs idées, leurs opinions et leurs connaissances sur les services et le logement qu'ils reçoivent.

● 3. UNE ORIENTATION VERS LE BIEN-ÊTRE ET LE DÉVELOPPEMENT POSITIF DES JEUNES :

HF4Y ne vise pas simplement à fournir un logement et à satisfaire les besoins de base, mais cherche aussi à soutenir le rétablissement et le bien-être sur une durée qui convient aux jeunes. Grâce à HF4Y, les jeunes ont accès à une gamme de soutiens qui leur permettent d'entretenir et de maintenir des activités sociales, récréatives, éducatives et professionnelles. Le modèle HF4Y utilise une orientation de développement positif des jeunes, une approche basée sur les forces qui se concentre sur les atouts des jeunes et non seulement sur les risques et les vulnérabilités. Cette orientation demande donc qu'on se concentre sur le développement des atouts, de la confiance, de la santé et de la résilience.

● 4. DES SOUTIENS INDIVIDUALISÉS AXÉS SUR LE CLIENT ET NON DÉLIMITÉS DANS LE TEMPS :

les soutiens doivent être axés sur le client et adaptés individuellement aux jeunes et à leurs besoins exprimés. La philosophie centrale de Logement d'abord veut que les gens aient accès aux soutiens dont ils ont besoin selon leur volonté, et ces soutiens doivent être flexibles et adaptables en ce qui concerne la durée.

● 5. L'INCLUSION SOCIALE ET L'INTÉGRATION COMMUNAUTAIRE :

HF4Y favorise l'inclusion sociale en aidant les jeunes à développer leurs forces, leurs compétences et leurs relations afin qu'ils puissent s'intégrer pleinement à leur communauté et accéder à l'éducation et au marché du travail. Cela exige une approche qui favorise les liens sociaux en leur donnant la chance de participer à des activités utiles. Il faut donc leur offrir des possibilités d'engagement social et de participer à des activités utiles.

Comme c'est indiqué dans les principes fondamentaux, le modèle de prestation de services de HF4Y doit tenir compte des besoins des adolescents et des jeunes adultes en développement. Autrement dit, l'approche de la prestation de services qui guide le travail de Logement d'abord pour les adultes peut ne pas convenir aux jeunes. Les principales différences résident au niveau de l'accent mis sur les risques et la vulnérabilité, de la gestion de cas, du nombre de dossiers recommandé et, surtout, des résultats du programme.

Planification communautaire

HF4Y est bien plus qu'un simple programme d'intervention. La philosophie qui sous-tend le modèle peut également soutenir les efforts de planification communautaire. En fait, les communautés qui ont intégré les principes de Logement d'abord dans leurs plans communautaires locaux et régionaux, comme Medicine Hat et Calgary, ont obtenu des résultats prometteurs.

Les communautés qui envisagent d'adapter la philosophie HF4Y dans le cadre de leur plan communautaire devront passer par plusieurs étapes importantes, notamment : évaluer l'état de préparation de la communauté; décider comment incorporer la philosophie et les principes correspondants dans une réponse basée sur des systèmes intégrés; adopter une approche de planification des systèmes axée sur les jeunes; aborder les questions liées à l'accès coordonné; et définir les résultats importants à l'échelle de la communauté et du programme.

Évaluer l'état de préparation de la communauté

Aux premiers stades de la planification, il est important d'évaluer l'état de préparation de la communauté et de l'organisme hôte à mise en œuvre de HF4Y. Au minimum, cela signifie que les collectivités doivent démontrer qu'elles comprennent les ressources nécessaires à la planification, à la gestion et à la prestation de services axés sur les jeunes et conformes aux principes de HF4Y. En d'autres termes, il doit y avoir une détermination et un engagement communs pour mettre en œuvre HF4Y en restant fidèle au modèle de programme, ce qui comprend une évaluation de la capacité collective du personnel et de la direction à effectuer le travail associé au modèle.

Plusieurs facteurs sont utilisés pour déterminer si une communauté est prête à poursuivre la mise en œuvre, notamment : évaluer si la communauté comprend les principes et la

philosophie de base de HF4Y; faire l'inventaire des organismes avec un modèle de service conforme aux principes de HF4Y; et évaluer la capacité de la communauté à atteindre les objectifs associés au modèle. Toute évaluation doit tenir compte du contexte local (p. ex., les besoins spécifiques des populations prioritaires) et des relations de longue date entre les prestataires de services, les agences, les organismes de financement locaux et les gouvernements municipaux. Un outil que les collectivités peuvent utiliser pour évaluer le niveau de leur état de préparation et déterminer les investissements nécessaires pour adopter le modèle HF4Y est téléchargeable à l'adresse homelesshub.ca/HF4Y.

Incorporer HF4Y dans une réponse basée sur des systèmes intégrés



Dans toute communauté, il existe un éventail de programmes et de services – publics, sans but lucratif, à but lucratif ou caritatifs – conçus pour soutenir les jeunes et les familles. Malheureusement, ces programmes et services manquent souvent de coordination et sont difficiles à naviguer.

Dans un contexte HF4Y, on doit encourager un « système de soins » intégré, axé sur les jeunes et conçu pour garantir que les besoins sont satisfaits en temps opportun et de manière respectueuse. Issu des secteurs de la santé mentale et de la toxicomanie chez les enfants, le concept de « système de soins » est défini comme suit : « Un réseau adaptatif de structures, de processus et de relations fondées sur les valeurs et les principes du système de soins qui fournit aux enfants et aux jeunes souffrant de graves troubles émotionnels et à leurs familles l'accès aux services et aux soutiens nécessaires dans toutes les institutions administratives et de financement » (Hodges et al., 2006:3).

Un système de soins est basé sur des partenariats stratégiques entre des organismes communautaires qui travaillent ensemble pour délimiter les rôles et les responsabilités afin d'éviter les chevauchements et de garantir que les services sont fournis de manière coordonnée.

Le secteur de l'itinérance ne peut être le seul responsable de la prestation des services aux jeunes dans le besoin. Une réponse de systèmes intégrés qui s'appuie sur le travail d'organismes appartenant à différents secteurs et opérant dans des systèmes adjacents (p. ex., les systèmes de l'éducation et de la justice) est la seule façon d'obtenir de meilleurs résultats pour les jeunes.

Planification des systèmes communautaires et HF4Y

L'itinérance chez les jeunes est une question de « politique de fusion », ce qui signifie qu'elle chevauche plusieurs autres domaines de politique publique (p. ex., l'éducation, la protection de l'enfance, la justice et la santé). Afin d'améliorer l'intégration des services, les organismes doivent prendre des mesures pour définir le rôle qu'elles jouent dans le continuum de soutien offert aux jeunes pour prévenir l'itinérance et en soutenir les sorties. On peut faciliter la création d'une réponse systémique avec une approche de planification des systèmes intégrés efficace et basée sur les résultats, qui rassemble les différents acteurs et décideurs impliqués de manière directe ou indirecte dans la lutte contre l'itinérance chez les jeunes.

L'approfondissement des liens entre les « suspects inhabituels », des partenaires communautaires qui ne collaborent pas toujours, est un moyen efficace de créer de nouveaux modèles d'approche et de soutien pour le modèle HF4Y. Par exemple, le YMCA d'Edmonton a travaillé en étroite collaboration avec les services de police d'Edmonton pour offrir des options de déjudiciarisation pour les jeunes qui entrent en contact avec le système judiciaire.

Certaines collectivités mettent en place des plans locaux de logement ou pour faire face à l'itinérance qui sont élaborés et mis à jour tous les cinq à dix ans. Ces plans décrivent les priorités, les résultats escomptés, les activités et les mesures de performance choisis par la communauté et ils sont généralement coordonnés et mis en œuvre par la municipalité ou un prestataire de service important. En général, un comité directeur assure l'orientation globale et la faisabilité du plan, et des consultations communautaires plus larges permettent de cerner les opportunités, les besoins et les perspectives des différentes parties prenantes. Étant donné que l'itinérance chez les jeunes et chez les adultes se distinguent au niveau des causes, des conditions et des solutions, il faut que les besoins des jeunes soient intégrés dans le processus de planification afin de promouvoir des logements et des soutiens spécifiques aux jeunes.

« Un des plus grands avantages de la collaboration, surtout pendant les premières étapes – mais quand même tout au long du processus – est que les participants à la table ronde et aux discussions en viennent à avoir un intérêt direct, car lorsqu'ils sentent qu'ils font partie de quelque chose de plus grand qu'eux et qu'ils ont une influence, ils appuient le processus au lieu de n'être que des antagonistes. Mais je suggérerais que même ceux qui s'opposent systématiquement à l'approche devraient participer aux réunions, car la plupart du temps, ils adoptent cette position parce qu'ils se préoccupent de leur collectivité. Il faut les faire participer d'une façon qui prouve que leurs opinions et leurs idées vous intéressent. »

Wally Czech (cité dans Gaetz et al., 2013).

En plus de guider la conception des programmes et la philosophie organisationnelle relatives au travail avec les jeunes, les principes fondamentaux de HF4Y sont utiles au niveau de la communauté et des systèmes lors de la planification et de la prestation des services. Voici quelques exemples des **principes fondamentaux de HF4Y** mis en œuvre dans un contexte de planification des systèmes :

- **Le droit au logement sans conditions préalables** : assurer la présence de représentants du secteur de la jeunesse lors de la prise de décision pour promouvoir des logements et des soutiens fondés sur les droits et axés sur les jeunes. Le processus d'admission et d'appariement (p. ex., l'accès coordonné) ainsi que les évaluations doivent prendre en compte les expériences et les besoins uniques des jeunes.
- **Le choix des jeunes, la voix des jeunes et leur autodétermination** : créer un comité consultatif de la jeunesse pour diriger les consultations et les recommandations des jeunes qui éclaireront les décisions, et intégrer les commentaires des jeunes (p. ex., des enquêtes, des groupes de discussion) dans la conception du programme. Ce groupe peut également soutenir la mise en œuvre et l'évaluation à long terme.
- **Une orientation vers le bien-être et le développement positif des jeunes** : mettre en œuvre des évaluations et des approches fondées sur les forces et s'assurer que les systèmes, les politiques et les pratiques tiennent compte des traumatismes et sont axés sur le rétablissement. Le processus de planification doit prévoir une amélioration des résultats pour les jeunes qui va au-delà de leur statut de logement.
- **Des soutiens individualisés axés sur le client et sans limites de temps** : créer des possibilités pour que les jeunes puissent apporter des idées et des conseils sur la meilleure façon de planifier et de fournir des services qui répondent à leurs besoins (p. ex., des réunions en tête-à-tête, des groupes de discussion et des ateliers participatifs).
- **L'inclusion sociale et l'intégration communautaire** : travailler avec d'autres systèmes et secteurs pour prévenir que les jeunes deviennent sans-abris ou retombent dans l'itinérance après avoir quitté un programme de logement.

Un certain nombre de ressources sont actuellement disponibles à l'intention des communautés qui s'intéressent à la planification des systèmes pour lutter contre l'itinérance chez les jeunes, notamment le [Youth Homelessness Community Planning Toolkit](#) (en anglais seulement). Le Collectif de planification des systèmes (un partenariat entre Vers un chez-soi Canada, l'Observatoire canadien sur l'itinérance et HelpSeeker – site en anglais seulement) appuie les efforts de planification communautaire lors de l'intégration des systèmes et des services par les communautés et les gouvernements en offrant des ressources et des formations d'accès libre ainsi qu'un soutien, rémunéré à l'acte, aux personnes/communautés intéressées par la planification des systèmes ou qui travaillent dans le domaine.

Déterminer les populations prioritaires qui auront accès en premier aux soutiens

HF4Y

Dans un contexte où les ressources se font rares, les collectivités et les prestataires de services sont chargés de déterminer qui aura accès aux soutiens en premier. Ce processus comporte plusieurs volets qui méritent réflexion. Nous devrions commencer par reconnaître que les systèmes conçus pour les adultes ne conviennent pas forcément aux jeunes, à moins que ces systèmes soient adaptés aux besoins spécifiques des jeunes. Les planificateurs communautaires doivent s'assurer que les priorités reflètent les données démographiques spécifiques des jeunes sans-abris dans leur communauté, qui sont probablement très différentes de celles de la population générale.

Admission et accès coordonné

Lorsqu'une jeune personne s'adresse à un organisme d'aide aux sans-abris, un processus d'admission est généralement prévu pour comprendre son parcours, ses problèmes présentés et ses besoins. Dans le cadre d'un programme HF4Y, il est non seulement nécessaire d'évaluer les besoins des jeunes, mais aussi de soutenir la prise de décision en matière de l'attribution efficace de ressources limitées, tels que les logements et les soutiens.

Au Canada, en raison d'un mandat fédéral, la plupart des collectivités commencent à mettre en œuvre des systèmes d'accès coordonné conçus pour rationaliser l'accès aux soutiens

vitaux, y compris le logement et les suppléments au loyer. Cela signifie qu'au sein d'une communauté donnée, tous les organismes fournissant des soutiens Logement d'abord doivent collaborer au niveau de l'admission, de l'évaluation et de la priorisation en s'appuyant sur un système de données commun et partagé.

Grâce aux systèmes d'accès coordonné, toutes les personnes reconnues comme étant sans-abris dans une collectivité donnée sont évaluées à l'aide de procédures normalisées afin de déterminer leurs vulnérabilités médicales et sociales, y compris en matière de santé mentale. Vu ce que nous savons désormais au sujet de l'inefficacité d'un grand nombre des outils d'évaluation les plus utilisés (souvent discriminatoires, faisant preuve de préjugés et de racisme systémique), il est important que les collectivités utilisent des outils d'évaluation (et de triage) fondés sur les preuves et validés. Pour cette raison, au lieu d'un seul processus standard, certaines communautés préféreront de développer des processus conçus pour répondre aux besoins des sous-populations clés, telles que les personnes autochtones, les femmes et les jeunes.

L'accès coordonné offre des points d'entrée communs pour évaluer le niveau des besoins des personnes qui ont besoin d'aide. Des exemples de points d'entrée comprennent les centres communautaires, les centres d'évaluation spécialisés, les lignes téléphoniques, les plateformes en ligne ou les refuges d'urgence. Au lieu de passer par un processus d'admission chaque fois qu'une personne accède à un service, le processus d'admission commun facilite l'acheminement des personnes en situation ou à risque d'itinérance vers les services communautaires qui disposent des soutiens nécessaires.

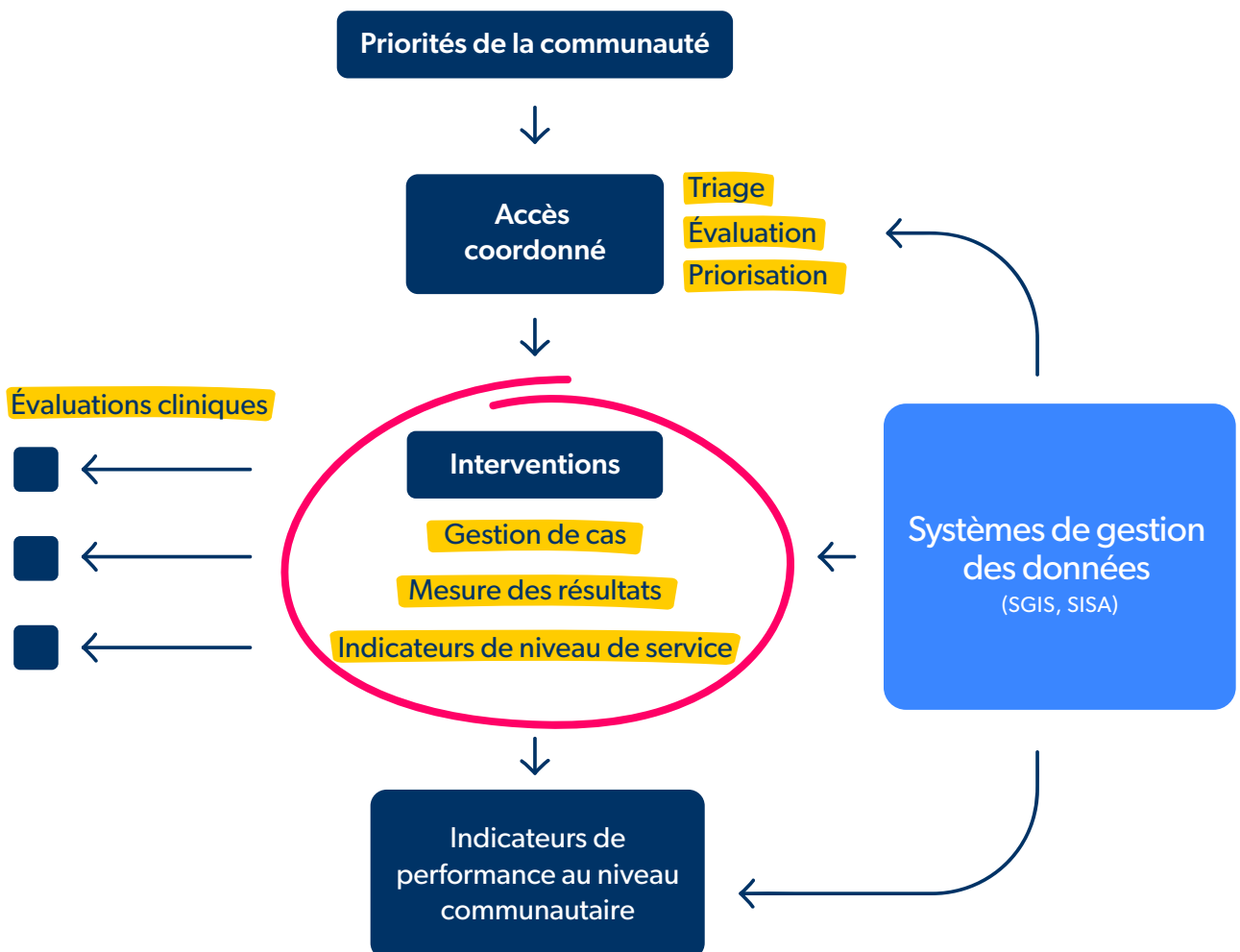
Dans le contexte de HF4Y, l'accès coordonné donne à des travailleurs formés la responsabilité d'évaluation afin de prioriser les personnes qui ont le plus besoin de logement et d'accompagnement. L'orientation vers des soutiens et des services de logement se fait en fonction des besoins identifiés lors de l'évaluation initiale.

La mise en œuvre de l'accès coordonné se déroule à grande échelle grâce à la stratégie Vers un chez-soi du gouvernement du Canada. Cependant, la plupart des programmes d'accès coordonné sont conçus pour répondre aux besoins de populations générales de personnes en situation d'itinérance, ce qui signifie qu'ils ne prennent pas forcément en compte les besoins spécifiques des jeunes. Pour les communautés qui mettent en place un système d'évaluation coordonnée, il est important que ce dernier soit conçu et mis en œuvre en tenant compte des besoins particuliers des jeunes. Il est recommandé que les communautés :

1. élaborent une stratégie d'accès coordonné spécifique aux jeunes;
2. veillent à ce qu'il n'y ait pas de limite d'âge qui empêche les jeunes de 16 ans ou moins d'accéder aux soutiens;
3. mettent en place une matrice de décisions distincte pour donner la priorité aux jeunes;
4. s'assurent que la stratégie d'accès coordonné est axée sur la prévention et non seulement sur les besoins complexes des sans-abris chroniques;
5. utilisent un outil d'évaluation et de priorisation des jeunes unifié et basé sur les atouts; et
6. contrôlent et perfectionnent la mise en œuvre de l'accès coordonné par le partage des données et des mesures d'évaluation.

Si vous souhaitez obtenir des renseignements détaillés sur la manière d'adapter les systèmes d'accès coordonné aux jeunes, veuillez consulter [Youth-focused Coordinated Access Systems](#) (en anglais seulement).

Figure 1 : Modèle d'accès coordonné typique



Priorisation dans le cadre de HF4Y

Une approche HF4Y bien conçue et dotée en ressources adopterait une approche fondée sur les droits et répondrait aux besoins en logement et en soutiens de TOUS les jeunes qui viennent demander de l'aide. Malheureusement, en raison de l'insuffisance des ressources et des exigences des bailleurs de fonds, les communautés et les organismes ont souvent besoin d'un processus pour déterminer qui aura un accès prioritaire au logement et aux soutiens en fonction de la vulnérabilité et des risques individuels. Pour ce faire, les communautés doivent d'abord se mettre d'accord sur les facteurs qui détermineront le niveau de besoin. Le programme Logement d'abord pour adultes donne généralement la priorité aux sans-abri chroniques présentant des problèmes complexes et aigus de santé mentale et de toxicomanie.

Dans la mise en œuvre de HF4Y, les communautés fixent des priorités pour les personnes admissibles au programme en fonction de leur niveau de risque et de leur vulnérabilité, et choisissent quels jeunes ont accès aux programmes en premier. Si les jeunes sont catégorisés selon les mêmes critères de priorisation que les adultes – et en particulier si la priorisation est basée l'itinérance chronique avec des complications graves telles que des troubles de santé mentale et des dépendances – ils ne recevront peut-être pas les soutiens dont ils ont besoin.

Il existe trois façons connexes de comprendre la priorisation dans le cadre de HF4Y :

1. Premièrement, la communauté doit décider quels jeunes ont le plus grand besoin d'aide et lesquels doivent avoir un accès prioritaire aux programmes HF4Y. Il est important que les collectivités établissent des priorités distinctes pour les jeunes et disposent d'une matrice de décisions distincte. Si on utilise les mêmes critères de priorisation pour les jeunes que pour les adultes, il se peut que les risques auxquels les jeunes sont confrontés ne soient pas correctement identifiés et évalués, et ils peuvent ne pas recevoir le soutien dont ils ont besoin.
2. Deuxièmement, plutôt que de tout simplement donner la priorité aux jeunes sans-abris chroniques ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie aigus, les communautés doivent tenir compte des facteurs de vulnérabilité propres aux sous-populations (jeunes autochtones, jeunes LGBTQ2S, jeunes noirs, jeunes adolescents, jeunes femmes, jeunes exposés à la traite, ou une combinaison de ces facteurs). Les communautés peuvent également utiliser HF4Y comme une stratégie de prévention (jeunes quittant la prise en charge, jeunes ayant des démêlés avec la justice).

3. Troisièmement, dans le processus de priorisation selon le niveau de besoin, les communautés peuvent tenir compte de facteurs au-delà des critères de priorité plus limités associés au modèle Logement d'abord pour adultes. Si on concentre uniquement sur l'itinérance chronique combinée à des problèmes complexes (santé mentale et dépendances), on risque de faire attendre les jeunes alors qu'ils sont exposés aux rigueurs de la vie dans la rue. L'exposition prolongée à l'itinérance a un impact néfaste sur la santé, la santé mentale, le bien-être et la sécurité personnelle, et ça à un moment particulièrement crucial de la vie des jeunes.

Par conséquent, il est nécessaire de prendre en compte la vulnérabilité des jeunes sans antécédent d'itinérance (ou qui viennent de tomber dans l'itinérance) et qui ne présentent pas une grande complexité d'après les outils d'évaluation traditionnels. On peut considérer certains jeunes comme vulnérables en raison d'un seul ou d'un groupe de facteurs, y compris :

- l'absence ou la faiblesse des liens familiaux et des soutiens naturels;
- le risque d'être victimes de la traite des personnes;
- le risque à la sécurité personnelle;
- des graves problèmes de santé mentale ou de toxicomanie;
- à la contrainte de travailler dans des conditions dangereuses;
- des conditions incapacitantes qui affectent la prise de décision et le jugement, comme l'ETCAF, une lésion cérébrale ou un retard de développement (même s'ils l'ignorent);
- l'intensité des expériences négatives et traumatisantes, y compris des violences physiques, sexuelles et émotionnelles et de la négligence;
- le fait de quitter la charge d'une institution (protection de l'enfance, services correctionnels, justice pour adolescents, soins de santé mentale en milieu hospitalier) sans plan, logement ou soutien;
- la grossesse et la présence d'enfants; et
- la jeunesse.

Enfin, il convient de rappeler que HF4Y est fondé sur une perspective des droits de la personne qui insiste sur le droit de tous les jeunes au logement. Le Canada a signé des accords internationaux sur les droits de la personne qui énoncent les obligations relatives aux

droits de la personne en ce qui concerne les jeunes en situation ou à risque d'itinérance². Plus récemment, le gouvernement du Canada a adopté une loi faisant du logement un droit de la personne. La priorisation doit donc être établie dans le cadre d'un continuum complet de services destinés aux jeunes en situation ou à risque d'itinérance, y compris des programmes d'intervention précoce et de prévention. Chaque étape de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation de toute politique, loi ou stratégie qui vise à combattre l'itinérance chez les jeunes doit reposer sur les droits de la personne.

Évaluation

Si la priorisation est un processus permettant de déterminer qui a accès en premier lieu aux soutiens HF4Y, l'évaluation est un processus qui permet :

1. **d'aider et d'éclairer le processus décisionnel de priorisation au niveau de la communauté ou de l'organisme; et**
2. **de déterminer quels sont les services et soutiens dont une personne a besoin.**

On peut avoir recours à deux niveaux d'évaluation :

- Premièrement, un bref « triage » pour déterminer si le jeune est admissible aux soutiens et peut aider à établir les priorités.
- Deuxièmement, une évaluation complète, mais elle est plus souvent utilisée pour la planification et la coordination des services.

Il faut reconnaître qu'étant donné la complexité de l'itinérance chez les jeunes, il n'est pas simple de déterminer ou de mesurer objectivement la vulnérabilité par le biais de l'évaluation (Brown, Cummings, Lyons, Carrión et Watson, 2018). Il faut se méfier des affirmations faites concernant certains des outils d'évaluation les plus populaires dans le secteur de l'itinérance, en particulier ceux qui n'ont pas été validés par des recherches scientifiques. « Il existe actuellement très peu de preuves à l'appui des propriétés psychométriques des instruments disponibles pour une évaluation coordonnée » (Brown et al., 2018). Une autre faiblesse de certains outils d'évaluation est qu'ils essaient de « tout faire », soit évaluer la vulnérabilité, déterminer les priorités et appuyer la gestion de cas.

2. Nous nommons ici quatre documents fondamentaux des Nations unies : [Pacte international relatif aux droits civils et politiques](#) (PIDCP), le [Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels](#) (PIDESC), la [Convention relative aux droits de l'enfant](#) (CDE) et la [Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale](#) (CIEDR).

Tout cela suggère que les outils d'évaluation utilisés dans le cadre de HF4Y doivent être conçus spécifiquement pour les jeunes et faire l'objet d'une recherche scientifique rigoureuse afin de valider leur efficacité. Les outils d'évaluation efficaces pour HF4Y, en plus d'être validés et basés sur les besoins des adolescents et des jeunes adultes en développement, sont basés sur les forces et ne se concentrent pas simplement sur ce qui « ne va pas » chez l'individu. Une évaluation centrée sur les jeunes doit inclure l'auto-évaluation du jeune en plus des observations du personnel. On doit éviter les outils d'évaluation qui dépendent trop de l'auto-évaluation ou de scores numériques à des fins de classement et de prise de décision. De plus, ils ne doivent pas reposer sur des questions fermées, car les gens sont généralement capables de trouver la « bonne » réponse qui leur permettra d'accéder aux soutiens. Il est important de se rappeler que les outils d'évaluation sont destinés à aider les gens à prendre des décisions et non à les prendre à leur place. En outre, un bon outil d'évaluation doit permettre aux jeunes d'examiner et d'approuver les recommandations. Enfin, les outils d'évaluation doivent être élaborés dans une optique d'équité. En effet, il s'est avéré que certains des outils d'évaluation les plus populaires, tels que le VI-SPDAT, présentaient des préjugés systémiques envers les femmes noires (Cronley, 2020).

Bien qu'aucun outil ne soit parfait, un exemple d'approche à l'évaluation basée sur les forces est l'outil *Youth Assessment and Prioritization* (YAP) qui comprend à la fois un outil de « triage » et d'évaluation complète et qui facilite la prise de décisions concernant la priorisation. En tant qu'outil conçu pour les jeunes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance, le YAP s'éloigne le plus possible d'une vision clinique et prescriptive, ce qui explique en partie sa différence par rapport aux autres outils d'évaluation. Cette évaluation a été conçue spécifiquement pour déterminer les facteurs de risque et de vulnérabilité des jeunes, ainsi que leurs forces et leurs objectifs. Son utilisation repose sur un dialogue ouvert entre le jeune et le prestataire de services, ce qui donne au jeune le sentiment de participer à la prise de décision et la chance de réfléchir à ses objectifs et à ses progrès.

Cela suggère que le YAP serait un outil d'évaluation utile pour la gestion de cas. Son approche participative et fondée sur les forces permet de focaliser sur les soutiens au développement continus qui sont nécessaires ainsi que sur les possibilités qui favorisent la réussite, plutôt que sur ceux qui se contentent d'éliminer ou d'ignorer les échecs. Il se peut que les informations issues de l'évaluation, combinées au jugement du travailleur social, viennent appuyer la décision de mener des évaluations approfondies à l'aide des outils établis pour identifier des conditions incapacitantes, telles que des lésions cérébrales, des retards de développement, l'ETCAF ou autre.

L'outil YAP a été soumis à un processus de validation dirigé par Tim Aubry, professeur de psychologie à l'Université d'Ottawa, en octobre 2019. Il est encore en cours de développement et de perfectionnement.

Il faut une formation pour administrer l'outil YAP. Les organismes doivent suivre une formation obligatoire de deux jours afin d'avoir accès à l'outil d'évaluation et à la base de données. À la fin de la formation, on attribuera un compte organisationnel aux organismes pour qu'ils puissent utiliser le site et télécharger les évaluations complétées. Pour recevoir plus d'informations, veuillez envoyer un courriel à info@awayhome.ca.



Gestion des données

Une gestion des données efficace commence par des objectifs organisationnels clairs : quel est le problème que le programme d'intervention tente de résoudre? Quels sont les résultats souhaités?

Notre approche de la gestion des données au niveau des programmes et des organismes repose sur des systèmes de mesure et de gestion des données communs, indispensables pour la gestion de cas individuelle ainsi que pour le changement social général que nous souhaitons atteindre. Pour que les organismes et les services utilisent des mesures d'évaluation, de gestion de cas et de résultats communes, il faut non seulement un accord au sein du secteur, mais aussi la coopération des bailleurs de fonds.

Systèmes de gestion des données

Des plateformes communes telles que le SISA sont utilisées par des organismes et des collectivités partout au Canada pour saisir des données sur les personnes qui accèdent aux services locaux. Comme une seule base de données contient toute cette information, il est possible de surveiller l'évolution des individus au sein d'un programme d'interventions ou au cours de la transition entre les différents fournisseurs de services.

Une stratégie coordonnée de gestion des données présente de nombreux avantages. Premièrement, elle favorise l'harmonisation des philosophies, des activités et des résultats des programmes au niveau de l'ensemble du secteur. Deuxièmement, elle contribue à l'amélioration de la collaboration, à l'intégration des systèmes et à une nouvelle réponse collective au problème de l'itinérance chez les jeunes grâce à l'impact collectif. Troisièmement, et surtout, elle pourrait conduire à de meilleurs résultats pour les jeunes si elle leur permet d'avoir accès aux services dont ils ont besoin, améliore l'efficacité du flux au sein du système et responsabilise le secteur pour qu'il obtienne de meilleurs résultats pour les jeunes.

Rendement du programme et résultats au niveau individuel

Il faut des résultats précis au niveau du programme pour mesurer la performance et l'efficacité des adaptations locales du modèle de programme HF4Y. Nous savons grâce à la recherche que de nombreux jeunes ont des difficultés lorsqu'ils quittent l'itinérance et finissent par vivre dans une pauvreté extrême, où ils ont du mal à se remettre de leurs traumatismes, se désintéressent de l'école et du travail, manquent de sécurité personnelle et vivent l'exclusion sociale (Karabanow et al., 2018; Mayock et al., 2014; Gaetz et al., 2019). Il est donc impératif de prendre en compte des résultats au-delà de leur statut de logement. Pour favoriser la stabilisation du logement, les mesures de résultats doivent également évaluer d'autres facteurs qui contribuent au bien-être, tels que les liens sociaux (avec la famille, les amis et d'autres soutiens naturels), l'engagement à l'école ou au marché du travail, la participation à des pratiques culturelles et spirituelles, la sécurité personnelle et la participation à des loisirs qui favorisent la croissance. Ce grand éventail de résultats sert à aider les jeunes à trouver un sens à leur vie, à leur donner un sentiment d'appartenance et, en fin de compte, à les aider à réaliser leur potentiel (Gaetz et al., 2019).

Au niveau individuel, le suivi des résultats est utile pour comprendre comment un jeune progresse dans le cadre d'une intervention. En plus d'orienter les activités de gestion de cas, les résultats au niveau du participant permettent de régler l'intervention pour répondre à l'évolution de la situation et des besoins d'un jeune.

Ensemble, les mesures de résultats au niveau du programme et des participants contribuent à l'amélioration continue de la qualité du programme et de la pratique HF4Y.

Les résultats énumérés ci-dessous, liés aux objectifs de programme HF4Y sont susceptibles de guider la prestation des services et la gestion de cas. Ils constituent un bon point de départ pour l'examen des objectifs et des résultats du programme.

1. Stabilité du logement

Les jeunes ont :

- ✓ obtenu un logement
- ✓ gardé leur logement
- ✓ amélioré leurs connaissances et leurs compétences en matière de logement et de vie autonome
- ✓ réduit leurs séjours dans les refuges d'urgence

2. Santé et bien-être

Les jeunes ont amélioré leur :

- ✓ accès aux services et aux soutiens
- ✓ santé
- ✓ sécurité alimentaire
- ✓ santé mentale
- ✓ pratiques de réduction des méfaits liés à la toxicomanie
- ✓ sécurité personnelle
- ✓ estime de soi
- ✓ pratiques en matière de santé sexuelle
- ✓ résilience

3. Éducation et emploi

Les jeunes bénéficient :

- ✓ d'objectifs établis en matière d'éducation et d'emploi
- ✓ d'une amélioration de la participation à l'éducation
- ✓ d'une amélioration de la réussite scolaire
- ✓ d'une amélioration de la participation à la formation
- ✓ d'une amélioration de la participation au marché du travail
- ✓ d'une amélioration de la sécurité financière

4. Soutiens complémentaires

Les jeunes ont :

- ✓ établi des objectifs personnels
- ✓ amélioré leurs compétences de vie
- ✓ accès aux services non médicaux nécessaires
- ✓ résolu leurs problèmes juridiques

5. Inclusion sociale

Les jeunes ont :

- ✓ établi ou rétabli des liens avec leurs soutiens naturels
- ✓ amélioré les liens familiaux
- ✓ renforcé des liens avec les communautés qu'ils ont choisies
- ✓ renforcé leur engagement et leur participation dans le domaine culturel
- ✓ participé à des activités concrètes

Collecte des données et production de rapports

Il incombe au responsable du programme de s'assurer que les données sur les résultats au niveau individuel sont à jour dans la plateforme unique utilisée par l'agence ou la communauté. Le calendrier des rapports variera d'une communauté à l'autre et en fonction des exigences des bailleurs de fonds. Dans les cas où les organismes n'utilisent pas une plateforme de collecte de données interagences telle que le SGIS, un autre logiciel tiers de gestion de cas et de rapports doit être utilisé pour sauvegarder les données des jeunes.

Les données individuelles peuvent provenir d'un certain nombre de sources, notamment des notes de cas, des évaluations normalisées à 90 jours, des rapports d'incidents critiques, des réunions d'équipe et des consultations de cas. Les programmes peuvent choisir de demander au personnel de première ligne de fournir au responsable du programme un rapport mensuel qui détaille le progrès de chaque jeune dans leur charge en fonction des domaines de résultats convenus (p. ex., le nombre de jeunes qui sont retournés à l'école ou qui ont trouvé un emploi.).

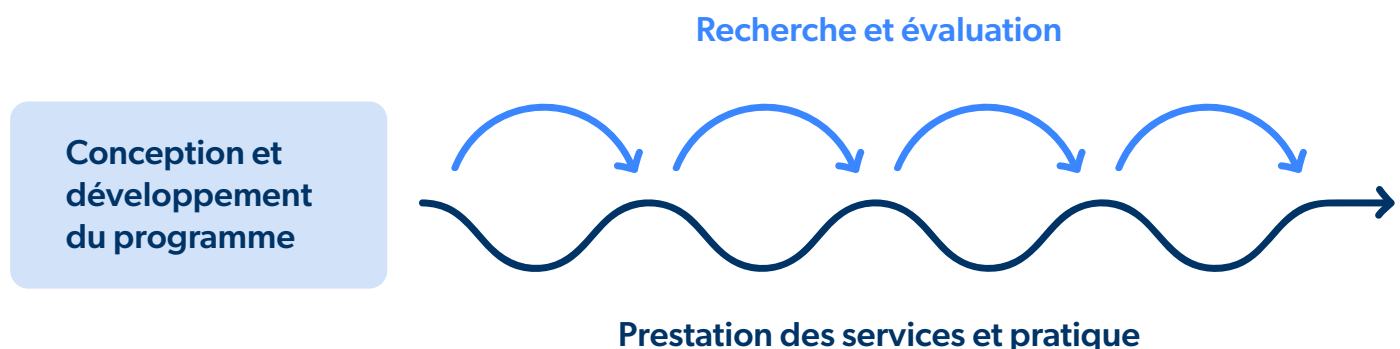


Évaluation

L'évaluation d'un programme Logement d'abord pour les jeunes est importante, non seulement pour s'assurer qu'il fonctionne réellement et atteint les résultats espérés, mais aussi pour contribuer à l'amélioration continue de la qualité (ACQ) de la prestation de vos services. De plus, l'évaluation aide à développer la base de données probantes de HF4Y. Étant donné qu'il n'existe pas d'antécédents solides en matière de recherche sur l'évaluation des programmes dans le secteur de l'itinérance (en partie à cause d'un manque de financement et de soutien), il se peut que les organismes ne connaissent pas les méthodes d'évaluation ou ne voient pas la valeur de ce type de travail. Bien menée, l'évaluation peut améliorer la qualité de votre programme HF4Y de manière importante.

L'**évaluation évolutive** appuie la mise en œuvre d'un modèle de programme et favorise l'innovation dans des environnements dynamiques. Dans le cycle de la recherche à l'action (figure 2), les connaissances et l'apprentissage acquis par l'analyse des données devraient être systématiquement utilisés pour assurer la fidélité au programme et l'ACQ du modèle de prestation des services.

Figure 2 : Cycle itératif de la recherche à l'action



L'évaluation des résultats permet de déterminer si le programme est efficace et s'il atteint les objectifs souhaités. Les résultats de niveau individuel fournissent aux gestionnaires de cas des informations sur ce qui fonctionne bien et sur les points à améliorer. En regroupant toutes les données relatives aux jeunes, un organisme est en mesure d'évaluer l'efficacité globale de son programme et d'identifier les domaines à améliorer. Dans les deux cas, l'évaluation des résultats contribue à l'amélioration continue de la qualité du programme HF4Y.

En 2022, l'Observatoire canadien sur l'itinérance, en partenariat avec d'autres chercheurs et organismes au Canada et en Europe, publiera un cadre normalisé pour les évaluations des résultats issus de programmes HF4Y.



Personnel et fonctionnement

Le succès du déploiement de HF4Y dépend en grande partie du recrutement des bonnes personnes pour fournir les services et de leur compétence dans chaque domaine du modèle de programme. La constitution d'une équipe performante comporte de nombreux aspects qui dépassent le cadre de ce guide. Il existe cependant plusieurs décisions clés relatives au personnel et au fonctionnement du programme que toutes les collectivités devront prendre dans les premières étapes de la conception du programme.

Constituer une équipe et décider de sa taille

Il n'y a pas d'approche universelle pour constituer l'équipe de programme idéale. Le choix de la composition et de la taille de l'équipe dépend des besoins et des ressources de la communauté. Cependant, il y a une ligne directrice qui doit être respectée, quelle que soit la taille de l'équipe : les gestionnaires de cas seront chargés des dossiers de sept à dix jeunes qui présentent une variété de complexités.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu d'un modèle de dotation en personnel typique de HF4Y. Les titres de poste, les rôles et les responsabilités varieront en fonction des adaptations de la communauté et du programme.

- **Responsable de programme/coordonateur de programme/chef d'équipe** : cette personne appuie l'équipe de gestion de cas et supervise l'administration, la mobilisation des propriétaires, les rapports et l'évaluation, la gestion financière du programme et l'amélioration continue de la qualité. Cette personne est également chargée de s'assurer que le programme reste fidèle aux principes de HF4Y.

- **Gestionnaire de cas/travailleur/navigateur/conseiller** : cette personne est chargée de coordonner les services et les soutiens des jeunes qui font partie de sa charge de dossiers, ce qui peut comprendre remplir des formulaires pour accéder aux soutiens au revenu gouvernementaux, trouver un logement, fixer des rendez-vous médicaux et s’y rendre, et orienter les jeunes vers des soutiens cliniques. Leur charge de dossiers doit se maintenir à de sept à dix jeunes. Cette personne participe également à des consultations régulières avec d’autres membres du personnel du programme, y compris le directeur du programme et le clinicien (si les ressources le permettent). Le but de ce rôle est d’accompagner les jeunes, de leur offrir des possibilités, de bâtir une relation avec eux et de leur donner l’espace nécessaire pour guérir et grandir.
- **Personnel de soutien par les pairs** : ces postes sont dédiés aux personnes ayant une expérience vécue de l’itinérance lorsqu’elles étaient jeunes. Les pairs aidants fournissent une orientation, des conseils et un soutien supplémentaires aux jeunes du programme. Ils ont un rôle important, car leur expérience et leur expertise sont utiles pour soutenir les clients de HF4Y. Puisqu’ils sont « passés par là », les jeunes peuvent ressentir que les pairs aidants comprennent les difficultés auxquelles ils font face.
- **Localisateur de logements** : si votre agence dispose des ressources nécessaires, il peut créer ce rôle pour soutenir le travail des gestionnaires de cas. Le localisateur de logements est le point de contact principal au sein du programme lorsqu’il est question de trouver un logement ou d’établir des relations avec les propriétaires. Il peut s’agir d’un poste à temps plein ou à temps partiel, selon les besoins de la communauté et de l’organisme. Il offre son soutien à l’égard de tout ce qui concerne le logement, y compris la planification des déménagements, la prévention des expulsions, et la création de partenariats formels avec des organismes communautaires, tels que les banques alimentaires et les banques de meubles. Cette personne travaille également en étroite collaboration avec le gestionnaire de cas et les jeunes pour définir les besoins en matière de logement, pour établir un budget mensuel réaliste et pour enseigner aux jeunes les droits et responsabilités associés à la location, entre autres.



Embaucher un personnel qui dispose des qualités requises

Au minimum, tous les membres du personnel devraient posséder une bonne compréhension du développement des adolescents et de l'avantage que représente un développement positif des jeunes dans leur gestion de cas. Cela doit être accompagné d'un véritable dévouement, d'une compréhension des causes et des solutions de l'itinérance chez les jeunes, ainsi que de persévérance et de patience. Ce qui se résume mieux par une volonté de « faire tout ce qu'il faut pour y arriver ».

En ce qui a trait au recrutement, l'éducation, les traits de personnalité, les compétences et l'expérience professionnelle des candidats varieront. Cette variété est une caractéristique d'une équipe de programme réussie, car les jeunes pourront puiser dans ce réservoir d'expérience de vie lorsqu'ils explorent les différents domaines de la vie et se fixent des objectifs pour l'avenir. Voici une liste de qualités souhaitables du personnel :

- | | |
|--|---|
| → Orientation vers l'action | → Capacité à résoudre les problèmes de manière créative |
| → À l'aise dans des situations complexes | |
| → Bonnes facultés d'écoute | → Expérience vécue (non obligatoire) |
| → Capacité d'établir des limites professionnelles saines | → Sans jugements |
| → Calme dans les situations tendues | → Aisance avec les pratiques d'anti-oppression |
| → Compatissant | → Patience |
| | → Résilience |

Certains prestataires de services HF4Y demanderont aux candidats d'évaluer leur niveau d'accord avec une liste des principes fondamentaux de HF4Y. Cet exercice permet au candidat et à l'employeur d'évaluer l'aptitude du candidat à occuper le poste tout en favorisant la transparence quant au type d'organisme et la nature du travail.

Une stratégie plus interactive pourrait inclure des questions basées sur des scénarios afin d'aider à évaluer la façon dont un candidat réagirait à une situation et à identifier ses éventuels préjugés. Pour les programmes spécifiques aux Autochtones, demandez à la personne interrogée si elle souhaite la présence d'un aîné ou d'un gardien du savoir pendant ou après l'entrevue, et mettez à leur disposition les plantes médicinales traditionnelles. Veillez à ce que les protocoles culturels autochtones locaux soient respectés.

Lorsque vous embauchez des personnes ayant une expérience vécue de l'itinérance, assurez-vous que l'organisme a en place les moyens de les soutenir correctement. Pour des conseils de comment soutenir le personnel de soutien par les pairs qui possède de l'expérience vécue, consultez *Creating, Managing and Supporting Spaces for Young Adult Experts and Peers* (Daley et Egag, 2019).

Un mot sur l'équité, l'inclusion et la diversité

Étant donné la surreprésentation des jeunes autochtones, LGBTQ2S+ et noirs parmi les jeunes sans-abris au Canada, il est essentiel que les dirigeants et le personnel des programmes reflètent ces identités.

Les exigences de recrutement courantes, comme le niveau d'éducation, la maîtrise de l'anglais, l'appartenance au même milieu, etc. tendent à renforcer le racisme systémique et les pratiques inéquitables sans le vouloir. Les bailleurs de fonds et les organismes devraient revoir leurs pratiques afin de s'assurer que les exigences ne constituent pas des obstacles pour les personnes appartenant au groupe PANDC (personnes autochtones, noires et de couleur). De plus, si un programme HF4Y a choisi de donner la priorité aux jeunes autochtones, noirs et/ou LGBTQ2S+, il faut que la composition du personnel reflète ce choix.

Lorsque vous embauchez des personnes ayant une expérience vécue de l'itinérance, assurez-vous que l'organisme a en place les moyens de les soutenir correctement. Pour des conseils de comment soutenir le personnel de soutien par les pairs qui possède de l'expérience vécue, consultez [*Creating, Managing and Supporting Spaces for Young Adult Experts and Peers*](#) (Daley et Egag, 2019).

L'importance des soins personnels

Le fait de fournir des services aux jeunes qui ont subi des traumatismes peut avoir un effet sur la santé mentale, physique et émotionnelle d'une personne. Par conséquent, la direction de l'organisme doit s'engager à favoriser et à instaurer une culture de travail positive – une culture conçue pour soutenir le personnel du programme en cas de besoin, ainsi que pour célébrer les réussites. Pour soutenir ces efforts, le directeur du programme devrait rappeler au personnel l'importance d'un bon réseau de soutien en dehors du travail. Le personnel doit avoir accès à un soutien gratuit en matière de santé mentale, car son travail l'expose à des histoires de traumatisme, de violence, de négligence, etc.

L'établissement et le maintien de relations avec les jeunes sont au cœur de l'approche de la gestion de cas de HF4Y. Cela n'est possible que par l'engagement continu, la communication ouverte et l'écoute active. Sans ces bases, les jeunes risquent de se désengager du programme, ce qui affaiblit la relation nécessaire à une gestion de cas efficace.

Les agences qui cherchent à embaucher des gestionnaires de cas doivent être transparentes quant à la nature du travail et se renseigner sur les soutiens émotionnels et les stratégies de soin personnel du candidat. Le personnel sera exposé à une variété de situations qui vont de voir un jeune en train de consommer de la drogue à des surdoses potentielles et parfois à la mort. Il se peut que les gestionnaires de cas soient confrontés à des situations de violence physique ou émotionnelle. C'est une situation regrettable que des programmes de prévention et d'intervention précoce comme HF4Y s'efforcent de changer. Cependant, informer les employés dès le début de cette possibilité est non seulement une bonne stratégie pour retenir les employés, mais aussi un devoir éthique. De même, les superviseurs du programme doivent surveiller l'attitude, l'humeur et l'énergie des membres du personnel afin d'identifier les signes d'épuisement professionnel, de syndrome de stress post-traumatique (SSPT) et de fatigue de compassion. En cas d'épuisement professionnel, le directeur du programme et les dirigeants de l'agence doivent prendre des mesures immédiates pour aider les employés à obtenir un soutien.

Participation à une communauté de pratique

Étant donné que le soutien aux jeunes dans le cadre d'un programme HF4Y présente de nombreux défis, il est important d'en parler avec d'autres personnes qui font un travail similaire. Le personnel du programme et les responsables doivent savoir qu'ils peuvent compter sur les conseils, le mentorat et le soutien de professionnels partageant les mêmes idées afin de mettre en œuvre efficacement le modèle HF4Y. Une communauté de pratique (CdP) est définie comme un groupe de personnes « qui partagent une préoccupation ou une passion pour une activité et qui apprennent à mieux l'exercer en interagissant régulièrement » (Wenger, 2011:1). Une CdP est nécessaire pour les organismes et les collectivités qui offrent des programmes associés au modèle de programme HF4Y afin d'établir un langage, un ensemble d'outils et une base de connaissances communs sur lesquels se baser lors des consultations de cas, de l'affectation des ressources et de l'évaluation des résultats du programme. Sans une CdP, les organismes peuvent finir par créer des ressources

et des informations redondantes. Les activités de la CdP peuvent inclure l'organisme de conférences téléphoniques ou de chats vidéo réguliers, le partage d'outils de gestion de cas, la recherche et, si possible, des réunions en personne.

Formation et compétences du personnel

Bien que tout le personnel du programme devrait entreprendre ce travail avec une compréhension générale des besoins des jeunes et avec les compétences et les attributs fondamentaux nécessaires pour exceller dans un milieu de travail très complexe, il incombe toutefois au directeur du programme de veiller à ce que les membres de l'équipe reçoivent une formation dans les domaines nécessaires pour la mise en œuvre du modèle de programme HF4Y.

- | | |
|---|--|
| ✓ Formation HF4Y | ✓ Soutien par les pairs |
| ✓ Développement positif des jeunes et gestion de cas basée sur les forces | ✓ Engagement assertif |
| ✓ Meilleures pratiques de gestion de cas | ✓ Pratiques antioppressives |
| ✓ Approche axée sur la guérison | ✓ Compréhension des besoins des jeunes noirs |
| ✓ Réduction des méfaits | ✓ Soutien des jeunes LGBTQ2S+ |
| ✓ Outil d'évaluation et de priorisation des jeunes (YAP) | ✓ Compétence culturelle autochtone |
| ✓ Entretiens motivationnels | ✓ Jeunes réfugiés et nouveaux arrivants |
| ✓ Formation des familles et des soutiens naturels | ✓ Lois et politiques relatives aux propriétaires et aux locataires |

Une formation continue dans tous ces domaines est nécessaire pour s'assurer que le personnel du programme reste au courant des meilleures pratiques, des preuves et de la recherche afin qu'il puisse effectuer son travail efficacement en conformité avec le programme.

Changer de direction, laboratoire d'innovation sociale en matière d'itinérance chez les jeunes, codirigé par Vers un chez-soi Canada et l'Observatoire canadien sur l'itinérance, offre une formation et un soutien technique dans un certain nombre de ces domaines³.

3. Pour plus de renseignements, envoyez un courriel à info@awayhome.ca. Visitez la [Plateforme d'apprentissage sur l'itinérance](#) pour obtenir des ressources gratuites et des formations autodidactes adaptées aux besoins des praticiens.

EXEMPLES

Un exemple de fatigue de compassion

Sid semblait avoir moins d'énergie pour travailler et a mentionné qu'il ne dormait pas bien. Son superviseur, Ananth, a remarqué qu'il se sentait dépassé par les petites tâches et qu'il ne semblait pas motivé lorsqu'il arrivait au bureau le matin. Ananth a également remarqué que Sid était sur la défensive lorsqu'on lui demandait où en étaient ses dossiers. Quelque chose n'allait pas : Sid était plus irritable que d'habitude et semblait tout le temps déconnecté. Comprenant les signes avant-coureurs de l'épuisement professionnel et de la fatigue de compassion, Ananth a décidé de parler à Sid de ce qui se passait. S'adressant à lui avec un réel souci de son bien-être, Ananth a raconté à Sid ce qu'il avait observé concernant son humeur et son niveau d'énergie et lui a demandé si cela lui semblait vrai. Certains thérapeutes appellent ce geste une « confrontation à la réalité ». Une fois que Sid a reconnu qu'il se sentait moins énergique et moins motivé, ils ont discuté du type de soutien qui pourrait l'aider, comme des congés payés, le counseling, une réduction de la charge de travail, des horaires de travail flexibles, etc. Il existe plusieurs façons d'aider le personnel à surmonter la fatigue de compassion. Voici quelques suggestions :

- ✓ Informer les dirigeants/les cadres supérieurs des besoins.
- ✓ Prendre un temps de repos pour réfléchir et accepter ses sentiments dans des situations stressantes et aux enjeux élevés
- ✓ Prendre le temps de se reposer physiquement et mentalement après le travail.
- ✓ Prendre contact avec un thérapeute pour identifier les besoins et les déclencheurs (le cas échéant) et apprendre des stratégies pour y faire face.
- ✓ Trouver une communauté ou entrer en contact avec des collègues qui comprennent la nature de son travail, ce qui permet crée un espace sûr pour « se défouler » et ressentir de l'empathie.
- ✓ Apprendre à ne pas assumer la responsabilité de choses qui sont hors de son contrôle.
- ✓ Dans certains cas, il peut être utile de prendre un congé autorisé pour réfléchir et évaluer le poste.

Supervision du personnel

Étant donné que le personnel de HF4Y passe la majorité de son temps dans la communauté à rencontrer les jeunes, à effectuer des visites à domicile et à coordonner les services, les directeurs de programme ne voient pas leur personnel tout au long de la journée. C'est pourquoi les directeurs de programme doivent commencer la journée par une brève réunion d'équipe. Cette réunion avec le personnel du programme est l'occasion de passer en revue les priorités et les objectifs de la journée (p. ex., aider un jeune à déménager ou assurer la présence de deux membres du personnel lors d'une visite à domicile) et de voir s'il y a des préoccupations ou des soutiens à prendre en compte. Avec un ordre du jour simple, ces réunions permettent au directeur du programme de montrer au personnel le genre d'environnement de travail sûr et inclusif auquel il attend.

Les réunions du personnel devraient avoir lieu chaque semaine avec une structure qui laisse la place à l'esprit d'équipe, à explorer les réussites des jeunes et du personnel ainsi que les défis. Les directeurs de programmes peuvent poser des questions intentionnelles, telles que « Comment travaillez-vous avec un jeune pour établir un budget de logement raisonnable? » ou « Comment impliquez-vous la famille et les soutiens naturels dans votre travail? » pour encourager la participation du personnel. Il est conseillé d'adopter une approche basée sur les points forts face aux commentaires.

Il n'existe pas de vérité absolue en ce qui concerne la gestion de cas. Le personnel du programme sera souvent appelé à faire face à des situations ambiguës et à prendre des décisions lorsque la réponse n'est pas évidente. À cette fin, la rétroaction situationnelle (c.-à-d. la supervision informelle) permet de fournir des conseils et une direction au personnel du programme afin d'aider ce dernier à maintenir le cap dans des situations incertaines. Par exemple, supposons qu'un parent demande à un gestionnaire de cas de discipliner son enfant à sa place. Le gestionnaire de cas pourrait alors ressentir des conflits : « Dois-je respecter les souhaits des parents? » « Qu'en est-il des droits de la jeune personne? » Plutôt que de fournir une solution aux problèmes, il est important de poser des questions au personnel sur le problème afin de l'aider à apprendre à développer les compétences en résolution de problèmes nécessaires pour la gestion de cas. Cela permet au personnel de se sentir en confiance pour résoudre les problèmes qui se présentent dans la communauté, lorsqu'ils n'ont pas un accès immédiat à leur superviseur.

Les notes de cas et les autres dossiers relatifs aux jeunes doivent être examinés régulièrement par le superviseur du programme. Au minimum, l'examen des dossiers doit avoir lieu tous les mois afin que le superviseur soit en mesure de vérifier que le personnel du programme fournit des services conformément aux principes de HF4Y et y reste fidèle. L'examen des dossiers est également un excellent moyen d'identifier les possibilités de coaching avec les jeunes. Si, par exemple, après avoir étudié l'évaluation d'un jeune à 90 jours, il est clair qu'il a du mal à trouver un emploi, le directeur du programme peut utiliser des techniques de pratique réflexive pour demander au personnel du programme de trouver de nouvelles stratégies pour aider le jeune dans sa recherche d'emploi.

Gestion de cas

La gestion de cas est une approche bien établie visant à soutenir les jeunes aux besoins complexes ou en situation de crise (Milaney, 2011). Dans le contexte de la prestation de HF4Y, la gestion de cas doit être axée sur les jeunes et menée à partir d'une orientation basée sur les forces et le développement positif des jeunes (gestion de cas basée sur les forces) qui met l'accent sur le développement des compétences de la vie quotidienne. Pour de plus amples renseignements sur le développement positif des jeunes, voir la première partie de ce guide, intitulée *VOICI Logement d'abord pour les jeunes : un guide de modèle de programme*.

Souvent, la meilleure façon de soutenir les jeunes est d'adopter une approche de gestion de cas dans laquelle le gestionnaire de cas assume la responsabilité globale des soins et du soutien, mais agit également en tant qu'intermédiaire pour aider les jeunes à accéder aux services et aux soutiens nécessaires. La gestion de cas sera nécessairement plus efficace dans un système de soins où des liens sont établis avec les services et les soutiens en fonction des besoins identifiés des jeunes.

Chaque jeune sera accompagné par un intervenant principal, et ce poste devrait demeurer aussi stable que possible. Dans les cas où le gestionnaire de cas principal est aux prises avec un problème complexe, un autre membre de l'équipe pourrait s'impliquer pour appuyer son travail sur le dossier, surtout si celui-ci est compétent dans un domaine pertinent.

« Il faut que l'ensemble de l'équipe connaisse tous les dossiers, de sorte que si l'intervenant principal ne peut pas répondre à un besoin du participant, un autre membre de l'équipe pourra le faire. Il se peut qu'un autre intervenant soit compétent dans un domaine particulier. »

Wally Czech, directeur de la formation,
Alliance canadienne pour mettre fin à
l'itinérance

Le rôle du gestionnaire de cas

Le gestionnaire de cas HF4Y travaille directement avec la jeune personne pour identifier ses besoins, lui apporter un soutien et contribuer à son développement continu. Il développe une relation de soutien et de confiance avec le jeune et utilise une série de stratégies pour stabiliser sa situation, développer ses aptitudes à la vie quotidienne, améliorer sa relation avec sa famille et ses amis, son engagement à l'école et/ou à un emploi, et le mettre en relation avec les communautés de son choix. Dans la pratique, les travailleurs HF4Y emploient une série de stratégies et d'interventions avec les jeunes pour s'assurer qu'ils passent à l'âge adulte d'une manière qui réduit leurs risques de retour à l'itinérance. Ces stratégies et approches comprennent les éléments ci-dessous :

- ✓ Évaluation pratique
- ✓ Établissement d'objectifs
- ✓ Médiation
- ✓ Acheminements et accompagnement des jeunes aux rendez-vous
- ✓ Offre de possibilités
- ✓ Défense des intérêts
- ✓ Coordination de groupes et de soutien par les pairs
- ✓ Soutien de la collaboration et engagement
- ✓ Développement des aptitudes à la vie quotidienne
- ✓ Navigation dans les systèmes
- ✓ Résolution de problèmes et soutien

Si l'on veut fournir un soutien efficace aux jeunes, cela implique de les mettre en relation avec une série de soutiens. Ainsi, le gestionnaire de cas développera au fil du temps un réseau de soutien solide dans les domaines de la santé, de la thérapie, de l'emploi, de la formation et de l'éducation. Une approche d'équipe à la gestion de cas aide à développer ce réseau.

Modèles de gestion de cas

Le projet At Home/Chez Soi a constaté que pour de nombreux clients, les trois premiers mois sont les plus difficiles. Il est crucial de fournir des niveaux de soutien appropriés pendant cette période pour favoriser le rétablissement et pour permettre au jeune de garder son logement. Par conséquent, de nombreux programmes HF4Y utilisent un modèle de **gestion de cas intensive** (GCI) pour soutenir des jeunes avec des besoins en matière de santé mentale ou de toxicomanie de complexité variable, et pour leur donner le temps d'acquérir et de mettre en pratique des aptitudes à la vie quotidienne. L'objectif est d'aider les jeunes à conserver leur logement et à atteindre une qualité de vie optimale en élaborant des plans, en améliorant

leurs aptitudes à la vie quotidienne et en répondant à leurs besoins en matière de santé et de santé mentale. Dans la pratique, la gestion de cas peut être à court terme, à long terme ou continue, selon les besoins spécifiques de l'individu. Pour les jeunes qui connaissent des crises ou des transitions perturbantes, l'approche appropriée est **l'intervention en temps critique**, une intervention de gestion de cas limitée dans le temps et basée sur les forces qui est destinée à fournir des soutiens pour aider les personnes à traverser des périodes difficiles et à renforcer leur réseau de soutien dans la communauté. Bien que l'intervention en temps critique soit un modèle limité dans le temps, elle ne remplace pas les services de gestion de cas standard qui sont offerts par un programme HF4Y, puisqu'il n'y a pas de limites de temps. En d'autres termes, même si votre programme HF4Y utilise l'intervention en temps critique, **tous les jeunes doivent continuer à recevoir des services de gestion de cas aussi longtemps qu'ils le souhaitent.**

Pour ces jeunes qui présentent des besoins très complexes, les modèles de gestion de cas associés au modèle Pathways de HF4Y peuvent être adaptés aux besoins des adolescents et des jeunes adultes en développement. Par exemple, certains jeunes qui présentent des problèmes complexes en matière de santé et de toxicomanie auront besoin d'une approche d'équipe telle que **le traitement communautaire dynamique**. Dans ce modèle, une équipe multidisciplinaire qui assure la gestion de cas est présente dans le même immeuble où réside le jeune, plutôt que dans des bureaux ou des institutions. L'équipe comprend des psychiatres, des médecins de famille, des travailleurs sociaux, des infirmiers, des ergothérapeutes, des spécialistes de la formation professionnelle et des pairs aidants, et elle est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Cependant, tous les programmes HF4Y ne disposent pas des ressources nécessaires pour utiliser le traitement communautaire dynamique comme modèle de gestion de cas.

Considérations relatives à la gestion de cas

PRATIQUER L'ÉQUITÉ, LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

Étant donné que la discrimination contribue à l'itinérance chez les jeunes, les jeunes noirs, autochtones et LGBTQ2S+ sont surreprésentés dans la population des jeunes sans-abris (Springer, Lum et Roswell, 2013; Gaetz et al., 2016; Abramovich, 2012; Ecker, 2016). La prestation du programme HF4Y et la gestion de cas ne doivent pas perpétuer la discrimination. Elles doivent incarner les valeurs d'équité, de diversité et d'inclusion et se reposer sur une solide compréhension des pratiques antioppressives.



« L’itinérance ne se choisit pas. Nous devons être éduqués, adaptés à la culture et conscients des microagressions. Si nous ne créons pas un espace sûr, ces personnes ne feront pas appel à nous et aux services que nous fournissons. » – Kristin Johnston, Life Stream Coaching

Lignes directrices pour pratiquer l’équité, la diversité et l’inclusion dans la gestion de cas HF4Y :

- ✓ Concevoir des programmes et des services en tenant compte de l’avis des utilisateurs potentiels des services et suivre leurs recommandations.
- ✓ Être respectueux et traiter les clients des programmes sur un pied d’égalité.
- ✓ Donner à la personne la possibilité de prendre des décisions dans le cadre de la gestion de cas et veiller à ce que sa voix soit entendue dans tous les domaines.
- ✓ Refléter la diversité de la clientèle du programme HF4Y, y compris en matière des politiques et formulaires organisationnels, la signalisation, l’environnement physique, le personnel et la direction.
- ✓ Prendre la responsabilité de s’informer par soi-même sur une communauté particulière et ne pas s’attendre à ce que la personne vous instruisse.
- ✓ Ne pas faire de jugements et de suppositions.
- ✓ Faire preuve d’humilité : les erreurs sont inévitables et constituent d’excellentes occasions d’apprentissage.

En ce qui a trait aux identités spécifiques et à leurs chevauchements, les gestionnaires de cas doivent comprendre les formes de discrimination suivantes et faire preuve d’empathie à leur égard : homophobie, transphobie, racisme, colonialisme, sexisme, capacitisme, discrimination envers les immigrants et âgisme. Les gestionnaires de cas doivent toujours reconnaître la légitimité des expériences de discrimination lorsqu’elles sont révélées, ce qui exige une approche tenant compte des traumatismes, et puis en s’assurant que les jeunes ont le soutien nécessaire pour traiter les traumatismes s’ils le souhaitent en les orientant vers un service de santé mentale ou autre.

Gardez à l'esprit que les expériences passées, historiques et actuelles de discrimination ont un impact sur l'accès des jeunes au logement, à l'éducation et à l'emploi, et peuvent influencer sur le fait que les jeunes acceptent ou non certains types de soutien. Par exemple, les expériences culturelles de discrimination dans le système de santé peuvent conduire les jeunes à éviter ces services.

En plus d'offrir un soutien aux jeunes victimes de discrimination, il est important que les gestionnaires de cas proposent des ressources et des références positives liées à l'identité du jeune, comme un centre communautaire particulier (p. ex., une église, un centre culturel, un espace artistique, etc.). Il est impossible de devenir un expert dans tous les domaines, mais il est possible d'établir des relations avec d'autres experts et de faire appel à ces ressources pour aider les jeunes. Enfin, si les jeunes ne veulent pas se connecter à ces ressources ou explorer un aspect de leur identité, c'est leur droit et cela doit être respecté. Les jeunes ne devraient jamais avoir honte ou être jugés pour leurs décisions concernant ce qui est mieux pour eux.

CHARGE DE CAS

Dans programme HF4Y conforme à ce guide, chaque gestionnaire de cas gère entre sept et dix cas, sept étant le nombre idéal pour obtenir les meilleurs résultats pour les jeunes. Le nombre de cas doit être équilibré en fonction de la complexité des besoins.

Étant donné le grand éventail de soutiens dont toute jeune personne a besoin pour faire la transition vers l'âge adulte et sortir de l'itinérance – centraux au le modèle de soutien de HF4Y – des charges de travail réduites sont nécessaires pour obtenir les résultats souhaités.

Si le programme s'occupe de jeunes qui ont les besoins les plus complexes, les gestionnaires de cas ne devraient pas prendre en charge plus de sept jeunes à la fois. Cela dit, la charge de travail peut augmenter temporairement pour couvrir des absences (par exemple pour cause de maladie ou pour prendre des vacances). Idéalement, la charge de travail de chaque gestionnaire de cas devrait comprendre des dossiers de complexité variable.

Les adolescents et les jeunes adultes en développement présentent des besoins uniques et par conséquent, il vaut mieux éviter une charge de cas trop importante. Un nombre de dossiers trop important entrave les efforts des prestataires HF4Y, et avec comme résultat un service qui ne répond qu'aux besoins de base des jeunes et qui gère les crises plutôt que de se concentrer sur les objectifs à long terme et sur la création d'occasions de développement. C'est pourquoi les programmes HF4Y réussis exigent un engagement sérieux de la part des communautés et des bailleurs de fonds pour s'assurer que les charges de travail ne dépassent pas les limites recommandées.

« Le nombre de cas doit être soigneusement équilibré. Si l'on considère l'impact de l'inclusion des soutiens familiaux et naturels, la complexité des groupes ciblés (LGBTQ2S, personnes autochtones) et le potentiel de la gestion des crises, il faut éviter les charges de travail au-delà de sept cas. »

Kim Kakakaway – experte autochtone en Logement d'abord pour les jeunes



Les programmes Logement d'abord qui s'adressent aux jeunes de moins de 25 ans et qui gèrent un grand nombre de dossiers ne sont pas fidèles au modèle HF4Y et ne devraient pas être décrits comme tels.

OUTILS DE GESTION DE CAS

Il est important de disposer d'un ensemble d'outils et de documents de gestion de cas pour compléter les soutiens offerts aux jeunes. Ces outils démontrent la croissance des jeunes et leurs domaines de développement, leur rappellent les objectifs qu'ils ont fixés, fournissent des étapes claires pour atteindre ces objectifs et agissent comme un rappel visuel de ses réussites. De plus, un ensemble d'outils de gestion de cas complète l'approche d'équipe et fournit à chaque membre de l'équipe un aperçu de la situation de chaque jeune qui participe au programme, du travail en cours et des soutiens nécessaires.

De nombreux programmes HF4Y qui font preuve d'une grande fidélité au modèle de programme disposent de diverses ressources qu'ils utilisent pour aider les jeunes dans leur programme. Ces ressources comprennent : un aperçu du programme HF4Y adressé aux jeunes décrivant les exigences et les soutiens auxquels les jeunes peuvent s'attendre afin qu'ils puissent prendre une décision éclairée avant de donner leur consentement; des trousseaux d'accueil; des outils de définition d'objectifs; des sondages auprès des jeunes; et des plans de transition vers la communauté. Des exemples de ces outils et de la façon de les utiliser sont disponibles sur homelesshub.ca/HF4Y.

ÉTABLISSEMENT DES OBJECTIFS

Les jeunes qui ont été à la charge des systèmes sont trop souvent définis par leurs déficits, surtout dans le cadre de services déterminés selon le degré des besoins. Le développement positif des jeunes postule que chaque jeune, quelles que soient ses circonstances, a la capacité de surmonter l'adversité et de réussir sur le plan personnel. On a tous des forces et des capacités uniques qu'on peut développer pour améliorer la résilience et un concept de soi positif. Ce processus commence par un changement d'état d'esprit, qui consiste à ne plus se concentrer sur le « problème » ou le défi à relever, mais plutôt à s'appuyer sur les points forts pour recadrer les vulnérabilités ou y remédier. En pratique, il s'agit de reconnaître ce qu'un jeune identifie comme ses propres forces, capacités ou caractéristiques positives et de travailler à partir de là. L'établissement des objectifs est une composante importante de la gestion de cas puisqu'elle aide les jeunes à comprendre leurs forces et à les distinguer de leurs faiblesses, afin qu'ils puissent choisir une direction à suivre dans leur vie.

Une partie importante du rôle du gestionnaire de cas consiste à donner aux jeunes l'occasion d'explorer leurs rêves et leurs souhaits et à créer un espace pour qu'ils puissent continuer à construire leur identité. Cela peut inclure inciter les jeunes à recadrer ou à voir une situation sous un jour nouveau par le biais d'entrevues motivationnels. Par exemple, si un jeune est

expulsé de son appartement en raison de son mauvais comportement, il sera utile d'avoir une discussion avec lui sur les conséquences négatives de ses actions. Ces conversations risquent d'être difficiles, mais elles permettent d'identifier dans quels domaines de développement personnel le jeune doit faire des progrès, notamment la résilience, la conscience de soi et la responsabilité personnelle.

L'établissement des objectifs appuie les jeunes en créant des possibilités et en les aidant à trouver une direction, une motivation et une voie vers la découverte de soi. Il aide également les jeunes à être responsables de leurs actes, à prendre leur avenir en main, à reconnaître leurs points forts, à identifier leurs réseaux de soutien et, surtout, à célébrer les petits pas vers le progrès qui sont parfois difficiles à décerner.



Les objectifs doivent toujours être fixés par les jeunes, avec l'appui parallèle du personnel.

Afin d'établir des objectifs de façon efficace, il faut d'abord établir une relation de confiance avec le jeune. En accord avec le principe fondamental de HF4Y de « la voix des jeunes, le choix des jeunes et leur autodétermination », on doit encourager les jeunes à établir leurs propres objectifs et non des objectifs fixés par quelqu'un d'autre dans leur vie (y compris leur gestionnaire de cas). En d'autres termes, les objectifs doivent toujours être fixés par les jeunes, avec l'appui parallèle du personnel. Il se peut que l'établissement des objectifs soit un nouveau concept pour certains jeunes et qu'il suscite de nombreuses émotions, y compris la peur. Par conséquent, l'établissement des objectifs doit être réfléchi et intentionnel et se développer au fil du temps pour que le jeune puisse découvrir ce qui est important pour lui et quelle direction prendre.

EXEMPLES

Exemple d'établissement des objectifs

Lorsque Ashley s'est assise avec Cass pour fixer des objectifs, ce dernier a mentionné qu'il avait toujours rêvé de devenir vétérinaire. Ashley savait que Cass avait une dépendance active aux méthamphétamines, mais elle savait aussi que Cass n'était pas prêt à reconnaître cette dépendance. Par conséquent, plutôt que de considérer la dépendance comme un objectif potentiel, Ashley a suivi le souhait de Cass de prendre des mesures pour devenir vétérinaire. Ensemble, ils ont commencé à établir des objectifs concrets : contacter un vétérinaire pour organiser une entrevue informationnelle afin de savoir à quoi ressemble le travail, faire des recherches sur les études requises et sur les compétences nécessaires qui ne peuvent pas être acquises à l'école, et établir quelles sont les exigences préalables avant de pouvoir s'inscrire à l'université. Mais Cass avait vraiment du mal à atteindre ces objectifs. À cause de sa dépendance à la méthamphétamine, il n'était pas capable de se réveiller pour prendre un rendez-vous avec un vétérinaire ou pour commencer à rechercher des programmes. Après avoir essayé de faire des progrès pendant six mois, il a réalisé qu'il devait s'attaquer à sa dépendance. Si Ashley lui avait fait part de cette information plus tôt, Cass aurait très probablement refusé de voir la vérité et il aurait été sur la défensive. Ashley aurait aussi risqué d'endommager leur relation et la confiance de Cass. Ce dernier devait reconnaître par lui-même les objectifs qu'il devait atteindre. Cette expérience montre également que les gestionnaires de cas ne peuvent pas s'attendre à ce que les gens s'attaquent à leurs dépendances avant qu'ils ne soient prêts.



Il existe différentes stratégies pour aider les jeunes à se fixer des objectifs. En rédigeant une liste de ses objectifs, tout devient plus clair et on se revêt de responsabilité. De nombreux organismes au service des jeunes choisissent les objectifs SMART, car ils sont tangibles, exigent des délais et fournissent des étapes pour atteindre les objectifs principaux des jeunes. Cette approche permet également aux jeunes de décider de quelles personnes, quels soutiens et quelles ressources ils auront besoin pour atteindre leurs objectifs, y compris leur famille et leurs soutiens naturels.

Lorsqu'on aide les jeunes à fixer des objectifs, il est important de se rappeler qu'il peut arriver que le personnel de soutien identifie un objectif auquel le jeune n'a pas réfléchi. Par exemple, il se peut qu'un jeune qui consomme activement des substances psychoactives ne réalise pas qu'il s'agit d'un problème auquel il doit faire face à l'instant. En soutenant les jeunes dans les domaines qui sont importants pour eux, non seulement on obtiendra leur participation et leur confiance, mais on les motivera à aller de l'avant et à se tourner vers l'avenir. L'entretien motivationnel est une approche établie pour aider les jeunes à comprendre et à identifier les changements qui leur seront bénéfiques.

Dans le cadre de tous les exercices d'établissement des objectifs, il est important de comprendre (tant pour le personnel que pour les jeunes) que les objectifs et les priorités peuvent fluctuer et changer, c'est pourquoi il faut les revoir au moins tous les 90 jours ou aussi souvent que le jeune le souhaite. Le fait de revenir périodiquement aux premières étapes pour apporter d'éventuelles modifications donnera au jeune l'orientation nécessaire pour qu'il puisse atteindre les résultats souhaités. Il est important que les intervenants se voient comme des accompagnateurs qui aident les jeunes au fur et à mesure qu'ils découvrent leur véritable identité et qu'ils renforcent leur estime de soi et leur efficacité. Les familles et les soutiens naturels doivent être pris en compte lors de l'établissement, du suivi et de l'évaluation des objectifs. Par exemple, cela peut inclure la désignation de rôles spécifiques pour les membres de la famille afin d'aider à tenir le jeune responsable de l'atteinte de ses objectifs.

Objectifs SMART

L'approche des objectifs SMART suggère qu'idéalement, les objectifs du jeune doivent être clairs et réalisables. Chaque objectif doit être :

- **Spécifique** : Qui? Quoi? Quand? Pourquoi? L'objectif doit être spécifique, car les objectifs spécifiques sont beaucoup plus faciles à atteindre.
- **Mesurable** : Comment allez-vous suivre vos progrès? Fitbit? Une application d'activité? Un bon vieux stylo et du papier? Il est essentiel de savoir où vous en êtes tout au long du parcours pour atteindre votre objectif.
- **Atteignable** : Comment allez-vous vous y prendre pour atteindre votre objectif? Pensez à des moyens tangibles pour y parvenir et mettez-les en pratique. Divisez votre objectif en petites étapes.
- **Réaliste** : Votre objectif est-il gérable et réaliste? Nous aimerions tous escalader le mont Everest et participer au Tour de France un jour ou l'autre, mais gérons un peu nos attentes pour éviter d'être dépassés et de nous décourager.
- **En temps voulu** : Quand comptez-vous atteindre votre objectif? De combien de temps avez-vous besoin pour y parvenir? Tout le monde est occupé, alors pour vous aider à atteindre votre objectif, prenez le temps de créer des échéanciers réalistes et de planifier

L'IMPORTANCE DES VISITES À DOMICILE

Les réunions hebdomadaires entre les gestionnaires de cas et les jeunes, qui ont souvent lieu à la maison, sont l'une des rares exigences de HF4Y. Peu de jeunes refuseront absolument ce soutien, mais il est important que les jeunes soient informés de cette exigence avant l'admission afin qu'ils puissent donner un consentement éclairé. Les visites à domicile sont l'occasion de traiter avec les jeunes dans un environnement dans lequel ils se sentent plus à l'aise. Elles permettent également aux gestionnaires de cas de se faire une idée des points forts et des domaines à améliorer en matière de développement des aptitudes à la vie quotidienne. Pendant les visites à domicile, les gestionnaires de cas peuvent voir comment les jeunes prennent soin d'eux-mêmes, en apprendre davantage sur eux et découvrir ce qui est important pour eux.

Lors des visites à domicile, on doit questionner les jeunes au sujet des besoins de base, comme l'épicerie ou les produits de nettoyage, et s'assurer qu'aucun dommage n'a été causé au logement. Lorsque l'occasion se présente, ces visites permettent également de faire connaissance autour d'une tasse de café et de discuter des objectifs et des rêves personnels. Le personnel du programme doit travailler avec les jeunes à leur domicile pour leur enseigner de nouvelles compétences. Par exemple, lors d'une visite à domicile, un gestionnaire de cas HF4Y peut prendre le temps de montrer comment préparer un repas de base, comment faire la lessive ou comment déboucher et nettoyer les toilettes.

En ce qui a trait à la fréquence, les visites à domicile doivent être régulières lorsque les jeunes viennent de commencer le programme, avec des ajustements au fur et à mesure qu'ils améliorent leurs compétences et leur autonomie.

C'est un privilège d'être invité au domicile d'un jeune. Cela signifie que les gestionnaires de cas doivent reconnaître et respecter les règles et les limites établies par le jeune. En d'autres termes, il faut laisser ses attentes et ses suppositions sur le mode de vie (p. ex., la propreté ou le décor) à la porte d'entrée, avant de pénétrer dans le domicile du jeune.

RENFORCEMENT DE LA FAMILLE ET DES SOUTIENS NATURELS

Une autre partie de la gestion de cas dans le cadre de HF4Y consiste à aider les jeunes à élargir leur réseau de soutien, les gens sur qui ils peuvent compter pour avancer dans leur vie. Les membres de la famille et les « soutiens naturels », c'est-à-dire les personnes importantes dans la vie d'un jeune, sont un bon point de départ pour que les jeunes puissent construire leur réseau de soutien. L'éthique sous-jacente à [l'approche de la famille et des soutiens naturels](#) (FSN) (en anglais seulement) est que la famille, qu'elle soit biologique, adoptive ou choisie, est importante pour tout le monde. L'étude Sans domicile sur l'itinérance chez les jeunes a identifié que 72 % des jeunes interrogés avaient un contact permanent avec au moins un membre de leur famille et que 78 % souhaitaient améliorer les relations avec leur famille (Gaetz et al., 2016). Les soutiens naturels peuvent inclure la famille, les amis, les conjoints, les voisins, les entraîneurs, les collègues de travail, les coéquipiers, les camarades de classe et d'autres relations. Les relations positives donnent un sentiment d'appartenance, d'identité, de sécurité et d'estime de soi. En plus d'aider à répondre aux besoins émotionnels, elles peuvent également aider à répondre aux besoins physiques et pratiques.

EXEMPLES

Exemple de renforcement de la famille et des soutiens naturels

Lauren a participé à un programme HF4Y et a suivi un programme de désintoxication. Lorsqu'elle a quitté le centre de désintoxication, elle a créé un plan de sécurité avec son gestionnaire de cas : chaque fois qu'elle voulait consommer, elle allait faire de la pâtisserie. À l'arrivée de la fin de semaine, lorsque tout le personnel allait être en congé, ils se sont assurés que Lauren avait toutes les fournitures de pâtisserie nécessaires pour sa nouvelle stratégie d'adaptation. Cette fin de semaine là, Lauren a appelé le numéro d'urgence du personnel parce qu'elle n'avait plus d'œufs. Le personnel ne croyait pas qu'une pénurie d'œufs soit une urgence, mais a décidé tout de même de résoudre le problème. Ils ont conseillé à Lauren de frapper à la porte de ses voisins et de leur demander s'ils pouvaient lui prêter des œufs. Lauren a pensé que c'est une idée de fou et a eu peur que quelque chose de grave arrive si elle le faisait. Le personnel lui a dit qu'il s'agissait d'une demande de voisinage courante et l'a encouragée à le faire, restant même en ligne avec elle pendant qu'elle le faisait. À la surprise de Lauren, son voisin a été heureux de lui prêter un œuf. Lauren a dit aux membres du personnel qu'elle n'en revenait pas. Elle s'est remise à cuisiner et a offert à son voisin des biscuits aux pépites de chocolat le lendemain. Après cette expérience, Lauren n'a plus jamais eu de problème de gestion des invités grâce à la relation qu'elle a développée avec son voisin. Lauren a pu mettre en pratique des compétences de vie et comprendre l'importance des relations et du respect de ses voisins. Ces leçons ne peuvent pas être imposées, mais émergent de l'expérience et du temps passé dans le programme.



Les gestionnaires de cas peuvent aider les jeunes à identifier les relations positives et les personnes importantes dans leur vie en leur demandant de penser aux personnes avec lesquelles ils célèbrent leurs succès et sur lesquelles ils comptent pour les soutenir dans les moments difficiles. Il est important que les gestionnaires de cas réfléchissent à la manière dont ces personnes peuvent contribuer afin que les jeunes ne comptent pas uniquement sur le soutien d'un gestionnaire de cas. Par exemple, le cas échéant, ces soutiens choisis peuvent accompagner le jeune pour visiter des logements potentiels, aller à des rendez-vous et être inclus dans la planification des objectifs. Il est important de noter que c'est le jeune qui détermine la participation de ces soutiens. Si les jeunes veulent améliorer leurs relations avec un membre de la famille ou un soutien naturel, les gestionnaires de cas pourront envisager de les orienter vers un travailleur FSN qui fournit des services spécialisés, tels que la médiation familiale, le conseil et l'accompagnement pour les jeunes et leurs soutiens. Tous les gestionnaires de cas HF4Y devraient recevoir une formation FSN afin qu'ils puissent trouver des moyens de rechercher et d'impliquer efficacement des soutiens et de savoir quand un soutien FSN dédié est nécessaire.



Dans un contexte HF4Y, la mise en place de soutiens familiaux et naturels aidera le jeune à avancer dans la vie et constitue une priorité en matière de soutien de cas. Cela doit être considéré comme la « construction d'un filet de sécurité » pour les jeunes lorsque les soutiens finissent par s'éloigner.

SORTIR DU PROGRAMME

La participation aux programmes HF4Y n'est pas limitée dans le temps : les jeunes quittent le programme lorsqu'ils décident qu'ils sont prêts. De nombreux modèles de logement avec soutiens (relogement rapide, logement de transition) s'accompagnent d'un engagement d'assistance à court terme. La recherche sur le modèle Foyer démontre que des durées d'aide plus courtes nuisent à l'établissement d'objectifs clés tels que la fréquentation scolaire, car les jeunes deviennent plus préoccupés et inquiets de savoir s'ils peuvent s'en sortir et se concentrent sur la survie (Gaetz et Scott, 2012).

Les données internes du programme Trellis (antérieurement le Boys and Girls Club of Calgary) suggèrent que la durée moyenne du temps passé dans leur programme HF4Y (Infinity) est d'environ 2,5 ans (correspondance personnelle, 2017). En fin de compte, les jeunes pourront choisir de quitter le programme de leur propre grè ou suite à une conversation avec leur gestionnaire de cas. Bien qu'il n'y ait pas de limites de temps et que les jeunes ne puissent être renvoyés du programme, les gestionnaires de cas doivent concentrer sur les objectifs des jeunes et les aident à devenir plus autonomes afin qu'ils puissent terminer le programme. Lorsqu'un jeune approche de ses 24 ans, il y aura une détermination s'il a besoin d'une gestion de cas continue, ce qui nécessitera un transfert vers un programme Logement d'abord pour adultes. Il faut continuer à évaluer si un jeune aura besoin d'un soutien continu pendant un certain temps, peut-être indéfiniment, afin que le programme puisse arranger un transfert sans accroc dans un programme Logement d'abord pour adultes ou un programme de logement supervisé.

Nous avons élaboré une liste de contrôle HF4Y qui décompose les principes de base de HF4Y en compétences/aptitudes tangibles pour les jeunes et le personnel (tous les outils et modèles peuvent être téléchargés sur homelesshub.ca/HF4Y). Il s'agit d'un excellent outil à utiliser lors d'une conversation avec un jeune au sujet de la fin programme et pour déterminer où il pense en être, de quels soutiens/ressources il pense encore avoir besoin et quels objectifs (le cas échéant) il pourrait se fixer pour se rapprocher de la fin du programme. Cet outil est également utile pour les jeunes qui se sont désengagés du programme.

Soutiens au logement

Une fois leur logement stabilisé, les jeunes peuvent commencer à envisager leur avenir et à décider de l'orientation de leur parcours. Le soutien au logement comprend les suppléments au loyer et au revenu fournis par le programme, de l'aide pour chercher un logement convenable (y compris apprendre aux jeunes ce qu'est un bail et les responsabilités liées à la location), l'apprentissage de l'entretien de la maison et la prévention des dommages, la gestion des expériences négatives, comme une perte de revenu qui peut compromettre la situation du logement, et dans certains cas, l'aide au relogement.

Suppléments au loyer et au revenu

Les suppléments au loyer et au revenu sont des composantes obligatoires d'un programme HF4Y. Les suppléments au loyer doivent garantir que les jeunes ne consacrent pas plus de 30 % de leur revenu au loyer. Si cela n'est pas possible, l'équipe du programme doit essayer de trouver d'autres subventions pour compenser les dépenses mensuelles (p. ex., une carte de transport en commun pour les personnes à faible revenu). Il est important de trouver des logements abordables, ce qui signifie qu'à long terme, les jeunes pourront couvrir les coûts de logement sans le supplément au loyer et ne pas avoir à déménager vers une option plus abordable. Autrement dit, les options de logement disponibles doivent être viables à long terme.

Les organismes devraient déterminer la capacité de leur programme HF4Y en fonction du nombre de suppléments au loyer qu'ils peuvent fournir. On peut envisager une augmentation progressive de la contribution du jeune à son loyer une fois qu'il a atteint la stabilité du logement et du revenu – l'objectif à long terme étant que le jeune atteigne une situation financière lui permettant de couvrir le coût de son logement. La diminution de ces suppléments au fil du temps a pour but d'aider le jeune à se sentir à l'aise pour payer ses factures par lui-même, tout en bénéficiant d'un filet de sécurité avant de quitter le programme. Toute diminution se fait en consultation avec le jeune, en pleine compréhension de son importance et en laissant le jeune s'exprimer et choisir le plan.

EXEMPLES

Exemple de suppléments au loyer et au revenu

Eli participait à un programme HF4Y pendant environ six mois et avait fait beaucoup de progrès. Depuis le début du programme, il travaillait et avait commencé à payer le loyer de son appartement un et demi par ses propres moyens, sans supplément au loyer. Il travaillait et payait son loyer de façon constante depuis plusieurs mois jusqu'à ce que sa gestionnaire de cas, Laura, reçoive un jour un appel téléphonique. Eli avait décidé de se récompenser en faisant du shopping le Vendredi fou et ne pouvait plus payer son loyer. Laura était étonnée et s'est rendu compte que, même si Eli se débrouillait très bien, il lui restait encore quelques compétences de vie à apprendre, comme l'établissement d'un budget pour les loisirs et le revenu disponible. Si Eli avait déjà quitté le programme, Laura n'aurait pas pu l'aider à payer le loyer ni utiliser cette expérience comme une opportunité d'apprentissage pour Eli. Ce scénario montre pourquoi les suppléments au loyer des programmes HF4Y doivent être diminués progressivement à mesure que les jeunes avancent vers leurs objectifs, tout en laissant de la place pour les aléas de la route. Il souligne également la raison pour laquelle les programmes HF4Y ne devraient jamais être limités dans le temps.



Les loyers élevés sont une réalité pour les jeunes qui choisissent de vivre dans les grands centres urbains. Dans certains cas, les loyers peuvent atteindre le double de ce que l'on paierait dans une collectivité voisine plus petite. Il est important que les gestionnaires de cas travaillent avec les jeunes pour les aider à comprendre les compromis qu'implique souvent le choix d'un lieu de résidence. Le jeune peut avoir à choisir entre l'emplacement, les équipements, la superficie, la cohabitation avec un colocataire, etc. Ce processus de prise de décision est une compétence de vie importante.

Dans des zones où les coûts de logement sont élevés, les organismes pourraient envisager de conclure un bail principal. En général, en utilisant cette approche, le prestataire de services conclut un contrat de location directement avec le propriétaire et assume la responsabilité de la sélection des locataires, de la gestion des paiements mensuels du loyer et de la supervision de l'entretien de la propriété. En pratique, un prestataire de services loue un logement de plusieurs pièces (p. ex., une grande maison individuelle de plusieurs chambres) et loue ensuite chaque pièce à un jeune. L'arrangement sera différent dans chaque communauté en fonction du parc immobilier disponible et des politiques financières de l'agence. Le bail principal est un moyen efficace d'accéder à des logements que les jeunes auraient autrement des difficultés à obtenir.

Le rôle du localisateur de logements

Lorsque le personnel du programme Logement d'abord est doté d'une personne qui se consacre au travail administratif de la recherche des logements, cela libère le temps précieux des gestionnaires de cas pour qu'ils puissent se concentrer sur les jeunes (Collins et al., 2019). Dans de nombreux programmes HF4Y, le rôle du localisateur de logements est souvent distinct du reste de l'équipe de gestion de cas. Le localisateur de logements s'occupe de la majorité du recrutement des propriétaires et du travail de location pour une ou plusieurs équipes. Les localisateurs de logements aident les jeunes à trouver des options de logement abordables et effectuent des tâches administratives et logistiques liées au logement, telles que les demandes de logements et de subventions au logement, l'obtention d'une assurance-locataire, la coordination des déménagements des jeunes et le soutien administratif pour prévenir les expulsions (p. ex., en fournissant aux jeunes une liste de leurs droits en tant que locataires ou, au besoin, en les orientant vers l'aide juridique pour un soutien supplémentaire). Une grande partie de leur rôle consiste à établir et à maintenir des partenariats avec les propriétaires, les agents immobiliers, les agences de logements abordables et d'autres partenaires qui sont prêts à soutenir une approche HF4Y.

En tant qu'agent de liaison principal entre le propriétaire et le locataire, le localisateur de logements reste en contact avec le propriétaire et établit une relation de confiance et, après le jeune, il est le premier point de contact si le propriétaire a des préoccupations. Il est important que le localisateur de logements ait un contact mensuel avec chaque propriétaire, quelle que soit la situation, car cela permet de maintenir les relations. Le localisateur de logements peut également aider à résoudre tout désaccord ou litige entre les propriétaires et les locataires afin que le gestionnaire de cas puisse défendre pleinement les intérêts du jeune et garder sa confiance. Le localisateur de logements et les gestionnaires de cas doivent aussi se rencontrer régulièrement pour mieux se préparer à toute situation liée au logement qui pourrait survenir, tel le relogement d'un jeune qui choisit de quitter son logement ou qui a été expulsé.

Le localisateur de logements et les gestionnaires de cas devraient familiariser les jeunes avec les lois provinciales concernant les propriétaires et les locataires, et les informer des responsabilités et des caractéristiques d'une location maintenue en bons termes. Ils peuvent donner l'exemple en matière d'établissement de relations, afin que le jeune puisse finalement gérer sa propre relation avec le propriétaire et se sentir à l'aise de le contacter en cas de problème ou de question.

Relations avec les propriétaires et autres partenaires du secteur du logement

Le recrutement de propriétaires privés est essentiel pour faire face à un marché locatif difficile. Mais cette tâche n'est pas aussi difficile que certains pourraient l'imaginer. Les études de cas de *Logement d'abord au Canada* (Gaetz et al., 2013) et de l'étude *At Home/Chez Soi* (Goering et al., 2014) identifient que certains propriétaires trouvent Logement d'abord attrayant parce que le financement et les soutiens offerts par le

« Il faut intégrer les propriétaires autant que possible comme membres de l'équipe de soutien. Il faut les former pour contacter les gestionnaires de cas lorsqu'ils ont des préoccupations et pour discuter des choses avec les jeunes mêmes. Il devrait également être obligatoire que les gestionnaires de cas ou les localisateurs de logements, indépendamment de l'existence d'un problème, organisent une rencontre mensuelle avec chaque propriétaire, simplement pour discuter de la façon dont les choses se passent. Un groupe consultatif de propriétaires devrait également être mis en place pour recruter, féliciter et honorer les propriétaires, ainsi que pour apprendre d'eux et leur en apprendre davantage sur le programme Housing First. »

Wally Czech, directeur de la formation, Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance

programme offrent une sorte de garantie de location. Dans d'autres cas, « les propriétaires veulent s'impliquer parce qu'ils veulent apporter leur contribution aux solutions à l'itinérance. L'idée est que même s'il n'y a pas beaucoup de logements disponibles sur les marchés du logement, on peut persuader les propriétaires d'être des partenaires du programme Logement d'abord. » (Gaetz et al., 2013:7).

Les programmes HF4Y ont plus de succès lorsqu'ils entretiennent des relations efficaces avec les propriétaires et les fournisseurs de logements. Le personnel du programme peut instaurer un climat de confiance avec les propriétaires et les gestionnaires immobiliers en soulignant que le programme fournit bien plus qu'un supplément au loyer : il s'accompagne d'un soutien à la fois pour le jeune et pour le fournisseur du logement.

En fait, il faut considérer les propriétaires comme des membres de l'équipe de soutien. Ils auront besoin de soutien pour se familiariser avec le modèle HF4Y, l'agence dans son ensemble, les soutiens offerts par le programme et surtout, comment ils peuvent contribuer à mettre fin à l'itinérance chez les jeunes. Disposer d'une ligne d'assistance téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en cas d'urgence est un élément important du modèle HF4Y. Ce numéro devrait être mis à la disposition des propriétaires ainsi que des jeunes qui participent au programme. Une bonne pratique pour les gestionnaires de cas et les localisateurs de logements consiste à rencontrer le propriétaire tous les mois. Ces réunions ont pour but de discuter de la façon dont les choses se passent ou de répondre à toute préoccupation concernant la location du jeune. Le maintien de bonnes relations avec le propriétaire est un processus continu qui nécessite une attention constante. Cela signifie que les relations entre l'agence et le propriétaire doivent être établies bien avant qu'un jeune soit logé.

Relogement

Dans les programmes HF4Y, les jeunes auront parfois besoin d'être relogés parce que leur logement ne leur convient pas ou parce qu'ils sont obligés de le quitter pour cause d'expulsion. En cas d'expulsion, certains jeunes peuvent considérer la perte de leur logement comme un autre échec personnel ou un pas en arrière. Il est donc important que le travailleur rassure le jeune que ces choses-là arrivent et qu'il devrait considérer la perte du logement comme une occasion d'apprentissage importante qui pourra l'aider à prendre ses décisions futures. Gardez à l'esprit qu'une perte de logement ne signifie pas la perte du soutien de la gestion de cas ou que le jeune doit quitter le programme.

Certains jeunes seront relogés plusieurs fois au cours du programme. S’il n’est pas possible de trouver un logement avant que le jeune doive quitter son logement actuel, il faut l’aider à accéder à un refuge ou à rester chez un ami ou un membre de la famille jusqu’à ce qu’un nouveau logement soit trouvé. Pendant cette période, il est très important que le gestionnaire de cas s’efforce de faire participer le jeune et continue à lui fournir un soutien (y compris éventuellement des ressources supplémentaires) jusqu’à ce qu’il retrouve un logement. Pour les jeunes qui déménageront plusieurs fois, les options de logement peuvent devenir plus limitées et prendre plus de temps à trouver. Pour cette raison, il est essentiel que les gestionnaires de cas tiennent les jeunes informés sur le logement et continuent à travailler sur d’autres objectifs avec eux, en s’assurant qu’ils se sentent soutenus par le programme HF4Y.

EXEMPLES

Exemples de relogement

Jaden vivait dans une maison avec trois colocataires. Même s'il était heureux d'avoir enfin un endroit où il se sentait chez lui, il y avait quelque chose qui n'allait pas. Après un certain temps, il s'est rendu compte qu'il avait des habitudes de vie et des préférences très différentes de celles de ses deux colocataires, qui avaient une très bonne relation bien établie avec le propriétaire. Jaden a fait part de ses inquiétudes à son gestionnaire de cas HF4Y, Derek. Après quelques discussions, ils ont décidé de rencontrer les colocataires et le propriétaire pour discuter des problèmes et pour trouver une solution. Au cours de cette réunion, il est devenu clair que Jaden ferait mieux de vivre seul. Le propriétaire a convenu que c'était la meilleure décision. Avec le soutien et l'accompagnement de Derek, Jaden a donné un préavis de deux mois. Pendant ce temps, ils ont pu trouver un appartement en sous-sol plus adapté à son budget. Comme la décision a été discutée ouvertement, Jaden s'est senti à l'aise chez lui pendant qu'il cherchait un nouvel endroit où vivre et n'a jamais eu besoin de recourir à un refuge ou de rester sur le divan d'un ami. Dans certains cas, le premier lieu de vie qu'un jeune choisit ne sera pas forcément le bon. Il est donc important que le gestionnaire de cas HF4Y l'aide à trouver un logement dans lequel il se sentira à l'aise. Pour Jaden, cela signifiait essayer un logement pendant un certain temps, décider que ce n'était pas la bonne solution, puis essayer à nouveau.

Soutiens axés sur les jeunes

Lorsqu'on travaille avec des jeunes dans un contexte HF4Y, il faut adopter une approche de développement positif des jeunes dans tous les aspects de la prestation des services. Le développement positif des jeunes développe les forces et les atouts, tout en favorisant la résilience personnelle. Les sections suivantes montrent comment fonctionne dans la pratique le principe fondamental : le choix des jeunes, de la voix des jeunes et leur autodétermination.

« Les praticiens de HF4Y doivent être conscients du fait qu'il est nécessaire de mettre l'accent sur le développement positif des jeunes et le développement des compétences à la vie quotidienne dans le cadre de leur travail. À la base, chaque interaction d'un travailleur HF4Y avec un jeune est une occasion de développer ces compétences. »

Kim Ledene, directrice du logement et de l'hébergement, Trellis (anciennement le Boys and Girls Club of Calgary)

Concrétiser le choix des jeunes

Dans le contexte de HF4Y, le « choix » signifie que les jeunes sont en mesure de prendre leurs propres décisions concernant leurs objectifs et leur avenir, les services qu'ils reçoivent et le moment où ils commencent à utiliser ces services (ou y mettent fin). Les gestionnaires de cas travaillent avec les jeunes pour identifier leurs atouts et leurs domaines de développement et pour soutenir le développement et la concrétisation des objectifs identifiés. De cette manière, le gestionnaire de cas joue un rôle de soutien, en accompagnant les jeunes dans leur progression vers leurs objectifs.

Les jeunes doivent pouvoir exercer un certain choix quant à l'emplacement et au type de logement qu'ils reçoivent (p. ex., quels quartier, cadre indépendant ou collectif, etc.). Certains jeunes veulent un logement indépendant et en lieu dispersé, tandis que d'autres peuvent estimer que les modèles de logement de transition en communauté répondent mieux à leurs besoins. Les jeunes en situation d'itinérance, comme les autres jeunes, peuvent préférer vivre

en colocation (ce qui peut aussi être la seule option viable sur le plan financier). Quelle que soit l'option de logement choisie par un jeune, il est important que les gestionnaires de cas permettent aux jeunes de changer d'avis et d'être relogés dans un type de logement qu'ils jugent plus approprié.

En donnant une voix aux jeunes, il faut aussi travailler dans les limites du marché immobilier, qui sera probablement limité par la disponibilité et l'abordabilité locales. Mais même dans ce contexte, les jeunes doivent pouvoir choisir (p. ex., accepter ou refuser une option) et comprendre clairement pourquoi leur choix est limité. Les jeunes ne doivent pas être amenés à penser que leur place dans le programme est compromise s'ils ne coopèrent pas en prenant la seule option qui leur est présentée.

Certaines options de logement (p. ex., les programmes de logement de transition) sont assorties de conditions préalables, comme la participation à l'école ou un emploi. Un programme et un système HF4Y complets proposent au moins une autre option sans conditions préalables afin que les jeunes puissent décider s'ils sont intéressés et prêts à accepter un logement conditionnel. Si un jeune choisit un modèle de logement assorti de conditions préalables, il est important de l'informer qu'il a le droit de changer d'avis et de choisir une autre option de logement à tout moment.



« J'ai eu des conversations importantes avec des jeunes au sujet du retour à l'école ou des options postsecondaires. C'est une période passionnante pour ces jeunes, car ils peuvent explorer, rêver et imaginer différentes possibilités et carrières qui les intéressent. En particulier, je les encourage à explorer leurs intérêts et leurs forces plutôt que ce que leur ont dit de faire d'autres adultes ou figures d'autorité dans leur vie. C'est le moment pour eux de décider où ils veulent être dans les cinq à dix prochaines années, un élément important du développement positif des jeunes. Une jeune en particulier termine ses études secondaires ce mois-ci et regarde les possibilités d'études universitaires. C'est la première fois qu'on lui donne l'occasion d'explorer et elle est enthousiasmée et se sent capable de choisir ce qu'elle veut faire. En plus d'avoir ces conversations importantes, cela a renforcé sa motivation et son

éthique de travail pour atteindre des objectifs qui sont adaptés à elle, à ses besoins et à ses désirs. Le fait de mettre l'accent sur les jeunes et d'utiliser un cadre axé sur les jeunes a eu des répercussions positives sur son bien-être, son estime de soi, sa confiance et sa détermination. » – Gestionnaire de cas HF4Y

LIMITES DE CHOIX

Il faut préciser qu'aucun individu n'a la liberté complète de choisir de faire tout ce qu'il veut; cela s'applique à toute personne dans la société. Il est important d'expliquer cela et de fournir des exemples aux jeunes afin qu'ils ne soient pas induits en erreur sur la signification du mot « choix ». Les jeunes doivent être soutenus dans leurs choix afin de pouvoir apprendre de leurs erreurs.

La participation à un programme HF4Y est assortie de deux conditions :

1. Les jeunes doivent accepter une visite ou un contact hebdomadaire avec un gestionnaire de cas.
2. Si les jeunes ont une source de revenus, ils doivent contribuer à concurrence de 30% de leur revenu au coût du loyer.

Les jeunes au début de l'adolescence ou qui vivent avec des déficiences cognitives (p. ex., une lésion cérébrale, des retards de développement ou l'ETCAF) peuvent avoir des difficultés à prendre des décisions par eux-mêmes. Dans ces cas, il peut être nécessaire de négocier les options et les choix afin de guider les jeunes vers des décisions réalisables et raisonnables, à court et à long terme.



Les jeunes doivent avoir leur mot à dire sur le type de logement qu'ils souhaitent, mais il est toujours important de se rappeler qu'ils ont le droit de changer d'avis.

SOINS TENANT COMPTE DES TRAUMATISMES ET AXÉS SUR LA GUÉRISON

Cela peut prendre du temps de travailler sur ses traumatismes et, dans de nombreux cas, cela se fait en parallèle ou avant d'autres activités quotidiennes, comme l'éducation et l'emploi. Les traumatismes peuvent inclure la violence physique, mentale ou émotionnelle, l'exploitation et la victimisation criminelle. L'expérience du traumatisme peut avoir un impact sur le développement cognitif, sur la prise de décisions, sur la réaction au stress, sur la régulation de l'agressivité et de la colère, ainsi que sur la motivation. Pour ces raisons, la gestion de cas de HF4Y doit s'appuyer sur une compréhension des traumatismes et de leur impact, et sur la meilleure façon de favoriser le rétablissement.

Les soins tenant compte des traumatismes ne traitent pas directement les expériences traumatisantes, mais il s'agit plutôt de la mise en œuvre organisationnelle des principes, des politiques et des procédures qui visent à accroître la sécurité des clients et à prévenir un nouveau traumatisme dans le contexte des services (Kirst et al., 2017; Elliott et al., 2005; Fallot et Harris, 2005). Par exemple, pour mettre en œuvre une approche tenant compte des traumatismes, les organismes peuvent former le personnel sur les traumatismes et impliquer les clients dans la prise de décisions en ce qui concerne le traitement afin de créer un environnement collaboratif et sûr menant au rétablissement. Les services et ressources HF4Y devraient permettre aux jeunes d'explorer l'impact du traumatisme sur leur vie. Cela doit se faire dans un esprit de soutien, ce qui peut inclure une orientation vers les soutiens cliniques ou thérapeutiques pertinents qui favorisent le bien-être et la croissance personnelle. Le jeune devrait être à la tête de ce processus tout en obtenant les conseils avisés de son gestionnaire de cas, de sa famille et de ses soutiens naturels.

Bien qu'il soit important de reconnaître que de nombreux jeunes ont été touchés par un traumatisme, certains prestataires de services utilisent le langage d'« axé sur la guérison », ce qui signifie considérer les soins tenant compte des traumatismes sous l'angle d'une approche axée sur les forces. Quand on est axé sur la guérison, on met l'accent sur les forces et les compétences des jeunes qui leur permettront de guérir et aller de l'avant, au lieu que sur les méfaits d'un traumatisme. Plus important encore, il rappelle aux praticiens que les jeunes sont plus que leurs traumatismes.

« J'ai connu de nombreux jeunes, dont un il y a quelques mois à Haven's Way, qui m'ont dit qu'ils étaient plus que ce qui leur était arrivé. Qu'ils sont plus que leur expérience d'itinérance. »

Un gestionnaire de cas

SAISIR LA VOIX DES JEUNES

Afin d'assurer la qualité du programme et des soutiens, il faut un mécanisme clair et sûr permettant aux jeunes de fournir des commentaires et des suggestions. En tant que principe fondamental de HF4Y, la voix des jeunes doit faire partie intégrante de toute évaluation de HF4Y. Alors que les évaluations formatives devraient toujours inclure des entretiens ou des groupes de discussion avec les jeunes afin de saisir leurs expériences, il est important de donner aux jeunes l'occasion d'évaluer leur satisfaction vis-à-vis du programme pendant qu'ils reçoivent le service. Cela fournit des informations importantes relatives à la satisfaction des jeunes qui sont différentes des informations recueillies dans une évaluation formative. La satisfaction est une attitude basée sur la perception de la qualité du service; si les utilisateurs du programme perçoivent que la programmation est efficace, le programme a plus de chances d'atteindre les résultats souhaités (bien que cela ne soit jamais certain). Une enquête de satisfaction auprès des jeunes donne au personnel et à la direction du programme l'occasion d'entendre directement la voix des jeunes sur ce qui fonctionne pour eux, ce qui permet d'apporter des ajustements et des améliorations régulières.

Voici quelques exemples d'éléments de programme qui influencent la satisfaction :

- Environnement physique
- Fiabilité du prestataire de services
- Sensibilité et empathie du prestataire de services
- Adaptation culturelle
- Accessibilité des services
- Continuité des soins
- Efficacité/résultats des soins
- Qualité perçue des soins ou des services

On peut développer des sondages et les adapter au programme, ou bien utiliser des sondages préexistants si leur contenu s'aligne sur le ou les aspects particuliers de la prestation de services à mesurer. Pour développer un sondage, il est utile de se référer au modèle logique du programme, qui identifie les principales activités que les jeunes devraient accomplir. Il faut également prendre en compte la fiabilité et la validité des enquêtes de satisfaction lors de leur élaboration et de leur réalisation. Les enquêtes peuvent être autoadministrées ou administrées par un enquêteur. Cela dépendra des ressources disponibles, telles que le temps, le personnel et le budget.

Normes de pratique et fidélité du programme

Outre la mesure des résultats, des normes de pratique claires et l'évaluation de la fidélité du programme permettent de s'assurer que les programmes HF4Y atteignent leurs objectifs. Sans normes de pratique, les programmes peuvent s'éloigner des principes fondamentaux de HF4Y. Les normes de pratique et les évaluations de la fidélité sont des formes de responsabilisation que les praticiens et les superviseurs devraient utiliser pour maintenir la qualité de la prestation des programmes et des services et pour évaluer comment les praticiens peuvent évoluer.

Normes de pratique

Les normes de pratique sont conçues pour orienter la prestation des services et des soutiens et pour assurer une norme de qualité dans la pratique de la gestion de cas. La profession de travailleur social est réglementée par des organismes provinciaux et territoriaux. Ces organes directeurs émettent des directives et des guides d'éthiques auxquelles les travailleurs sociaux inscrits doivent se conformer. Cependant, des organismes spécifiques peuvent également établir des normes de pratique pour la manière dont les services doivent être fournis selon un modèle de programme prescrit, tel que HF4Y. Les normes de pratique garantissent que les services et les soutiens sont fournis de manière cohérente par tous les gestionnaires de cas, tout en permettant d'adapter les soutiens aux besoins des jeunes. Ce souci de cohérence est important, car les gestionnaires de cas peuvent différer considérablement au niveau de la formation, de l'expérience, des approches de travail et des pratiques. Lorsqu'un organisme publie des normes de pratique, il faut les définir et les appuyer par la formation, les conférences de cas, la collecte des données et l'utilisation d'outils et de ressources.

Tout organisme qui met en œuvre un programme HF4Y peut établir de telles normes, soit seul ou soit par une consultation avec les partenaires communautaires. Quelles que soient les normes choisies, elles doivent se conformer aux principes HF4Y tels que décrits dans ce document et se conformer aux normes de pratique et aux codes de conduite publiés par les organismes de réglementation pertinents.

POURQUOI LES NORMES DE PRATIQUE SONT-ELLES IMPORTANTES?

Les normes de pratique permettent de :

- s'assurer que les principes HF4Y sont mis en œuvre dans les activités quotidiennes de la gestion de cas et dans la gestion du programme.
- tenir le personnel responsable de son travail de soutien aux jeunes.
- s'assurer que les services sont fournis de manière cohérente et prévisible.
- assurer la continuité des soins, en permettant au personnel du programme de fournir un soutien en cas de besoin.

Tenir à jour la documentation avec des rapports clairs et cohérents est nécessaire pour satisfaire aux normes de pratique. Les gestionnaires de cas peuvent consulter la documentation à tout moment pour obtenir des conseils et des éclaircissements pour améliorer la qualité du service. De plus, la documentation décrit le parcours du jeune et les mesures prises pour favoriser son bien-être, ses réussites et ses objectifs. La documentation permet également aux jeunes de ne pas avoir à répéter leur histoire plusieurs fois.

Bien que les outils de gestion de cas – tels que la documentation du plan de cas, la planification des objectifs et les notes de cas – puissent sembler être les éléments les moins attrayants du travail de première ligne de HF4Y, ils sont néanmoins importants. En pratique, de nombreux membres du personnel peuvent avoir l'impression que ce travail leur pèse et prend beaucoup de temps. Cependant, pour faciliter la documentation, il suffit de l'intégrer à la pratique régulière sur une base quotidienne ou hebdomadaire. Pour garantir des pratiques de documentation régulières, tout le personnel doit avoir accès à un espace de travail dédié où il peut effectuer des tâches qui ne nécessitent pas d'interactions directes avec les jeunes. Cet environnement doit être confortable, propre, bien éclairé et doté d'un mobilier de bureau approprié qui répond aux besoins du personnel du programme. Il doit s'agir d'un espace qui favorise la camaraderie, l'engagement social et le dialogue entre collègues, un espace où l'on peut à la fois célébrer et travailler.

ÉVALUATION DE LA FIDÉLITÉ AU MODÈLE DE PROGRAMME HF4Y

Étant donné que HF4Y est un programme relativement nouveau, il peut y avoir des variations et des incohérences considérables dans la mise en œuvre et le fonctionnement des programmes Logement d'abord axés sur les jeunes. De nombreux programmes Logement d'abord proposés aux jeunes ne correspondent pas du tout à l'approche proposée par HF4Y. Dans certains cas, des programmes Logement d'abord pour adultes sont proposés aux jeunes de moins de 25 ans avec peu d'adaptations pour répondre aux besoins des jeunes.

Le modèle HF4Y proposé ici a été conçu pour répondre aux besoins des adolescents et des jeunes adultes en développement. Sans directives claires concernant la fidélité au modèle de programme HF4Y, il se peut que la mise sur pied du programme soit incohérente. De plus, on risque également que d'autres approches Logement d'abord destinées aux jeunes soient décrites comme étant des programmes Logement d'abord pour les jeunes alors qu'elles ne le sont pas.

L'évaluation de la fidélité est un outil nécessaire pour mesurer l'intégrité d'une application particulière de HF4Y afin d'évaluer dans quelle mesure les principes fondamentaux et la conception du modèle de programme sont respectés.

Dans cette optique, l'évaluation de la fidélité est nécessaire pour évaluer la mise en œuvre des composantes du modèle de programme HF4Y relative au respect des pratiques et des principes fondamentaux du modèle de programme HF4Y tel qu'il est présenté ici. L'évaluation de la fidélité « permet de réduire les risques que les résultats, qu'ils soient positifs ou négatifs, soient détournés au profit d'un modèle jamais entièrement mis en œuvre dans la pratique » (Watson, et al., 2013 : 2). L'évaluation de la fidélité a joué un rôle important dans la mise à l'échelle du programme Logement d'abord, et un ensemble de recherches démontre qu'il existe une relation positive entre l'application de cette évaluation et les résultats positifs du programme (Watson et al., 2013; McNaughton et al., 2017).

Il y a deux choses importantes à considérer concernant l'évaluation de la fidélité. Tout d'abord, le processus d'évaluation de la fidélité n'est pas un « test » destiné à porter un jugement négatif sur la façon dont une communauté opère HF4Y. Il est plutôt conçu pour favoriser l'amélioration continue de la qualité de l'intervention, conformément au modèle du programme HF4Y, afin d'obtenir les meilleurs résultats pour les jeunes. Deuxièmement, le processus d'évaluation de la fidélité n'impose pas une stricte conformité sur la manière de mettre en œuvre HF4Y. Les organismes peuvent adapter le modèle en fonction des circonstances ou des conditions locales. L'évaluation de la fidélité sert à évaluer ces adaptations pour déterminer si elles compromettent le modèle de prestation de services.

Il est recommandé que les programmes HF4Y effectuent un examen de fidélité au cours de la première année de fonctionnement. Il s'agit d'une évaluation complète du programme, qui porte sur le rendement ainsi que sur le degré de conformité du fonctionnement et de la prestation des services du programme aux principes de HF4Y. Les examens de fidélité sont réalisés par des pairs qui connaissent bien le modèle, mais sont extérieurs à l'organisme. Ceci offre l'occasion d'apprendre et d'obtenir des commentaires et un soutien précieux.

Les évaluations de fidélité se déroulent généralement lors d'une visite de site au cours d'un ou deux jours. Durant leur visite, les examinateurs : assistent à une réunion d'équipe; interrogent le personnel, les jeunes et les partenaires communautaires; examinent les dossiers; et demandent des commentaires informels à la fin de la visite. Une fois l'examen sur place terminé, l'organisme reçoit un rapport détaillé et un plan d'action qui contient des instructions étape par étape pour améliorer la fidélité au modèle, les outils et les ressources nécessaires et un calendrier, ainsi qu'un soutien continu. Ce rapport comprend les points forts du programme par rapport aux principes fondamentaux et à la fidélité au modèle, ainsi que des recommandations. Le rapport peut également être utilisé comme un outil pour plaider en faveur de soutiens supplémentaires pour les jeunes, de financement et de changement systémique. Il ne faut pas considérer les examens de fidélité comme une punition, mais plutôt comme une opportunité d'apprentissage qui permet de partager ce qui marche bien, d'apprendre des leçons de ses collègues et d'être connecté à une communauté de pratique à l'échelle nationale pour partager les ressources⁴.

Vers un chez-soi Canada offre actuellement des évaluations de fidélité pour les programmes HF4Y. Adaptée de l'échelle de fidélité du programme Pathways Housing First, l'échelle de fidélité HF4Y mesure la fidélité dans cinq domaines :

1. **Le choix parmi une gamme d'options de logement;**
2. **Le choix parmi une gamme de soutiens;**
3. **La séparation du logement et des soutiens;**
4. **La philosophie et la pratique du soutien; et**
5. **Les caractéristiques du programme.**

Vers un chez-soi Canada fournit également une formation et un soutien pratique aux collectivités qui mettent en œuvre le modèle de programme HF4Y. Ce soutien peut inclure le codéveloppement d'un plan de travail avec les communautés qui cherchent à améliorer le rendement de leur programme. Pour en savoir plus, allez sur : rondpointdelitinérance.ca.

4. Pour en savoir plus sur les examens de fidélité réalisés pour nos sites de démonstration HF4Y de Changer de direction, lisez ce blogue (uniquement en anglais) : [Practicing What You Preach : Program Fidelity in Housing First for Youth](#)

Conclusion

La recherche montre que pour prévenir et mettre fin à l'itinérance chez les jeunes, il faut commencer par comprendre les besoins uniques des jeunes, qui sont nettement différents de ceux des adultes. Le modèle de programme HF4Y est conçu à cet effet. Il s'appuie sur les meilleures pratiques mises en évidence dans les projets pilotes de recherche At Home/ Chez Soi et Pathways Housing First. Toutefois, ces pratiques ont été adaptées pour tenir compte des besoins émotionnels, développementaux, culturels et physiques des jeunes en transition vers l'âge adulte.

La mise en œuvre de HF4Y est une entreprise ambitieuse qui exige une approche coordonnée. Ce manuel est conçu pour fournir des astuces et des conseils pratiques aux communautés intéressées par la mise en œuvre du modèle de programme HF4Y. Il couvre une série de sujets, notamment la dotation en personnel, la formation, l'évaluation et la prestation de services axés sur les jeunes, qui sont tous des éléments que les collectivités devront prendre en compte à mesure qu'elles avanceront dans leur planification. Ce travail doit inclure un engagement à écouter les voix, les opinions et les idées des jeunes. En d'autres mots, il faut impliquer les jeunes dans toutes les facettes de la planification, de l'adaptation et de la mise en œuvre du programme.

Le succès de la mise en œuvre de HF4Y dépend en grande partie de l'engagement des partenaires dans la communauté à croire que chacun, indépendamment des circonstances, a droit à un logement sûr, abordable et approprié afin de réaliser son plein potentiel.



Références

Abramovich, I.A. (2012). *No safe place to go – LGBTQ youth homelessness in Canada: Reviewing the literature*. Canadian Journal of Family and Youth, 4(1), 29-51.

Brown, M. and Cummings, C. *New Research on the Reliability and Validity of the VI-SPDAT: Implications for Coordinated Assessment*. Retrieved from: <https://www.homelesshub.ca/blog/new-research-reliability-and-validity-vi-spd-at-implications-coordinated-assessment>

Brown, M., Cummings, C., Lyons, J., Carrión, A., & Watson, D. (2018). *Reliability and Validity of the Vulnerability Index-Service Prioritization Decision Assistance Tool (VI-SPDAT) in real-world implementation*. Journal of Social Distress and Homelessness, 27:2, 110-117. DOI: 10.1080/10530789.2018.1482991

Collins, C., Bai, R., Crampton, D., Fischer, R., D'Andrea, R., Dean, K. L., Lalich, N., Chan, T., & Cherney, E. (2018). *Implementing housing first with families and young adults: challenges and progress toward self-sufficiency*. Children and Youth Services Review. 96. DOI: 10.1016/j.childyouth.2018.11.025.

Cronley, C. (2020). *Invisible intersectionality in measuring vulnerability among individuals experiencing homelessness – critically appraising the VI-SPDAT*. Journal of Social Distress and Homelessness. DOI: 10.1080/10530789.2020.1852502.

Daley, M. & Egag, E. (2019). *Creating, Managing and Supporting Spaces for Young Adult Experts and Peers: Final Report*. Retrieved from <https://www.homelesshub.ca/resource/creating-managing-and-supporting-spaces-young-adult-experts-and-peers-final-report-2019%C2%A0>

Hodges, S., Ferreira, K., Israel, N., & Mazza, J. (2006). *Strategies of system of care implementation: Making change in complex systems*. Tampa: Department of Child and Family Studies, Louis de la Part Florida Mental Health Institute, University of South Florida.

Ecker, J. (2016). *Queer, young, and homeless: A review of the literature*. Child & Youth Services, 37(4), 325-361.

Elliott, D. E., Bjelajac, P., Fallot, R. D., Markoff, L. S., & Reed, B. G. (2005). *Trauma-informed or trauma-denied: principles and implementation of trauma-informed services for women*. *Journal of Community Psychology*, 33(4), 461-477.

Fallot, R. D., & Harris, M. (2005). *Integrated trauma services teams for women survivors with alcohol and other drug problems and co-occurring mental disorders*. *Alcoholism Treatment Quarterly*, 22(3-4), 181-199.

Gaetz, S. (2013). *A Framework for Housing First*. Gaetz, S. Scott, F. et Gulliver, T. (Eds.). *L'approche Logement d'abord au Canada : appuyer les collectivités pour mettre fin à l'itinérance*. Toronto : Presse du Réseau canadien de recherches sur l'itinérance.

Gaetz, S. (2017). *VOICI Logement d'abord pour les jeunes : un guide de modèle de programme*. Toronto : Presse de l'observatoire canadien sur l'itinérance.

Gaetz, S., Dej, E., Richter, T. et Redman, M. (2016). *L'état de l'itinérance au Canada 2016*. Toronto : Presse de l'Observatoire canadien sur l'itinérance.

Gaetz, S. A., O'Grady, B., Kidd, S. et Schwan, K. (2016). *Sans domicile : un sondage national sur l'itinérance chez les jeunes*. Toronto : Presse de l'Observatoire canadien sur l'itinérance.
<https://www.deslibris.ca/ID/10065874>

Gaetz, S., Ward, A., Kimura, L. (2019). *Youth homelessness and housing stability: What outcomes should we be looking for?* *Healthcare Management Forum*, 32(2), 73-77.
doi:10.1177/0840470418817333

Gaetz, S., & Scott, F. (2012). *Live Learn and Grow: Supporting Transitions to Adulthood for Homeless Youth – A Framework for the Foyer in Canada*. Toronto: The Homeless Hub.

Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., MacNaughton, E., Streiner, D. et Aubry, T. (2014). *Rapport final National At Home/ Chez Soi Final Report*. Calgary, Alb. : Commission de la santé mentale du Canada.
Tiré de : <http://www.mentalhealthcommission.ca>

Karabanow, J., Kidd, S., Frederick, T., & Hughes, J. (2018). *Homeless youth and the search for stability*. Waterloo: Wilfrid Laurier University Press.

Kirst, M., Aery, A., Matheson, F. I., & Stergiopoulos, V. (2016). *Provider and consumer perceptions of trauma informed practices and services for substance use and mental health problems*. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 15(3), 514-528.

Mayock, P., Parker, S., Murphy, A. (2014). *Young People, Homelessness and Housing exclusion*. Dublin, IR: Focus Ireland.

Macnaughton, E., Stefancic, A., Nelson, G., Caplan, R., Townley, G., Aubry, T., McCullough, S., Patterson, M., Stergiopoulos, V., Vallée, C., Tsemberis, S., Fleury, M.J., Piat, M., & Goering, P. (2015). *Implementing Housing First Across Sites and Over Time: Later Fidelity and Implementation Evaluation of a Pan-Canadian Multi-site Housing First Program for Homeless People with Mental Illness*. *American Journal of Community Psychology*, 55(3-4), 279-91. DOI: 10.1007/s10464-015-9709-z. PMID: 25772023.

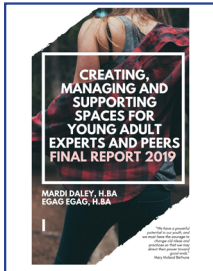
Milaney, K. (2011). *The six dimensions of promising practice for case managed supports to end homelessness, part 1: contextualizing case management for ending homelessness*. *Professional case management*, 16(6), 281-287.

Springer, J., Lum, J., & Roswell, T. (2013). *Policy challenges to homelessness among Caribbean youth in Toronto*. In Gaetz, S., O'Grady, B., Buccieri, K., Karabanow, J., & Marsolais, A. (Eds.), *Youth Homelessness in Canada: Implications for Policy and Practice*, (pp. 445-467). Toronto : Presse du Réseau canadien de recherches sur l'itinérance.

Watson, D. P., Orwat, J., Wagner, D. E., Shuman, V., & Tolliver, R. (2013). *The Housing First Model (HFM) fidelity index: designing and testing a tool for measuring integrity of housing programs that serve active substance users*. *Substance abuse treatment, prevention, and policy*, 8, 16. <https://doi.org/10.1186/1747-597X-8-16>

Wenger-Trayner, E. & Wenger-Trayner, B. (2015). *Communities of practice: a brief introduction*. Retrieved from: <https://wenger-trayner.com/wp-content/uploads/2015/04/07-Brief-introduction-to-communities-of-practice.pdf>

Lectures complémentaires



Creating, Managing and Supporting Spaces for Young Adult Experts and Peers

Mardi Daley, Egag Egag



Family and Natural Supports: A Framework to Enhance Young People's Network of Support

Meryl Borato, Stephen Gaetz, Lesley McMillan



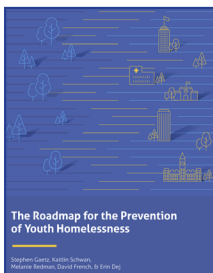
Housing First in Canada: Supporting Communities to End Homelessness

Stephen Gaetz, Fiona Scott, Tanya Gulliver



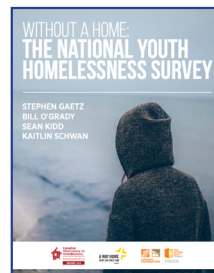
Live, Learn, Grow: Supporting Transitions to Adulthood for Homeless Youth

Stephen Gaetz, Fiona Scott



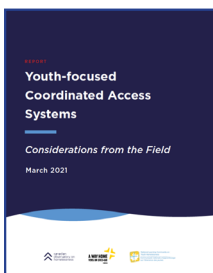
The Roadmap for the Prevention of Youth Homelessness

Stephen Gaetz, Kaitlin Schwan, Melanie Redman, David French, Erin Dej



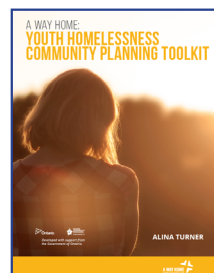
Without a Home: The National Youth Homelessness Survey

Stephen Gaetz, Bill O'Grady, Sean Kidd, Kaitlin Schwan



Youth-focused Coordinated Access Systems: Considerations from the Field

David French, Amanda Buchnea, Erika Morton



A Way Home: Youth Homelessness Community Planning Toolkit

Alina Turner

Glossaire

Accès coordonné : les systèmes d'accès coordonné sont conçus pour rationaliser l'accès aux soutiens nécessaires, y compris le logement et les suppléments au loyer. Pour ce faire, les organismes collaborent à la création d'un processus normalisé d'admission, d'évaluation et d'orientation, soutenu par une infrastructure de données commune et partagée.

Approche tenant compte des traumatismes : une approche tenant compte des traumatismes signifie que tout ce que le programme ou le système HF4Y fait est basé sur la reconnaissance de l'existence d'un traumatisme et que le rétablissement et le soutien font partie de travailler avec les jeunes.

At Home/Chez Soi : le projet At Home/Chez Soi, financé par la Commission de la santé mentale du Canada, a étudié le concept Logement d'abord comme moyen de mettre fin à l'itinérance des personnes souffrant de maladies mentales. Le projet a suivi plus de 2 000 participants pendant deux ans et constitue le plus grand essai de Logement d'abord au monde, avec des sites de démonstration à Vancouver, Winnipeg, Toronto, Montréal et Moncton.

Axé sur la guérison : un cadre qui considère les personnes ayant subi un traumatisme comme des parties responsables de leurs soins et de leur rétablissement plutôt que comme des victimes des événements traumatisants auxquels elles ont été exposées.

Bail principal : bail principal désigne un bail au nom du prestataire de services mis en place lorsque le locataire emménage. Une fois que la situation de logement est considérée comme « stable », le prestataire de services transfère le bail au nom de son locataire.

Communauté de pratique (CdP) : une communauté de pratique est un groupe d'individus qui ont une passion ou une préoccupation partagée pour un domaine dans lequel ils œuvrent collectivement. Ce groupe se réunit régulièrement pour apprendre les uns des autres et améliorer leurs capacités.

Développement positif des jeunes : l'orientation vers le développement positif des jeunes – la gestion de cas basée sur les forces – se concentre sur le développement des aptitudes à la vie quotidienne. Plus précisément, elle :

- identifie les forces personnelles des jeunes afin de renforcer l'estime de soi et un sentiment de soi positif
- tâche d'améliorer les compétences de communication des jeunes et leurs aptitudes à résoudre les problèmes
- améliore et développe des soutiens naturels, y compris les relations familiales
- aide les jeunes à fixer des objectifs personnels
- aide les jeunes à accéder à l'éducation et à identifier leurs intérêts personnels

Entretien motivationnel : l'entretien motivationnel (EM) est une façon de travailler avec un client qui encourage ce dernier à diriger le changement plutôt que de lui dire ce qu'il doit faire. L'important est d'avoir une conversation sur le changement.

Évaluation : les évaluations sont un moyen de sélectionner les clients à des fins de priorisation et de planification, d'utilisation du système et de gestion de cas.

Évaluation de programme : l'évaluation des programmes combine la théorie et la pratique et est utilisée par les organismes pour recueillir des informations aux fins de la planification, de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation des résultats des programmes.

Évaluation des résultats : l'évaluation des résultats permet de déterminer l'efficacité d'un programme et de savoir s'il atteint les objectifs.

Évaluation évolutive : l'évaluation évolutive est une approche d'évaluation qui s'inscrit dans une perspective à plus long terme que l'évaluation traditionnelle. Dans cette approche, l'évaluateur est intégré dans le travail en tant que membre de l'équipe. Cette évaluation est utilisée pour aider à l'apprentissage en temps réel dans des initiatives complexes.

Fidélité et évaluation de la fidélité : la fidélité d'un programme fait référence à la fidélité de la prestation d'une intervention aux protocoles et au modèle de programme originaux.

Gestion de cas intensive (GCI) : la gestion de cas intensive est une approche en équipe conçue pour les clients dont l'acuité est moindre, mais qui sont identifiés comme ayant besoin d'un soutien intensif pour une période plus courte et délimitée dans le temps.

Impact collectif : l'impact collectif fait appel aux divers acteurs et intérêts impliqués dans une question (définie avec soin) pour travailler ensemble à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan qui changera les résultats pour une population donnée.

Intervention en temps critique (ITC) : l'intervention en temps critique (ITC) est un modèle limité dans le temps et basé sur les preuves. Elle vise à réduire le risque d'itinérance en améliorant la continuité du soutien apporté aux personnes atteintes de maladies mentales graves au cours de la transition entre les institutions et la vie dans la communauté. L'ITC fonctionne de deux manières principales : en fournissant un soutien émotionnel et pratique pendant la période critique de la transition et en renforçant les liens à long terme de la personne avec les services, la famille et les amis.

Modèle Pathways to Housing : développé en 1992 par le Dr Sam Tsemberis dans la ville de New York, le modèle Pathways to Housing est un « modèle de Logement d'abord basé sur des données probantes et axé sur le consommateur qui offre un accès immédiat à un logement permanent avec services de soutien aux personnes sans domicile fixe qui souffrent de problèmes de santé mentale et de toxicomanie. »

Outil d'évaluation et de priorisation des jeunes (YAP) : l'outil YAP est une évaluation non clinique et basée sur les forces pour des jeunes à risque ou en situation d'itinérance, qui s'efforce d'être aussi précis que possible, d'une manière non prescriptive et axée sur les jeunes. L'évaluation est conçue pour déterminer les facteurs de risque et les points forts du jeune, au moyen d'un court questionnaire de « présélection » suivi d'un entretien plus approfondi, au besoin.

Planification des systèmes : la planification des systèmes est l'analyse, la planification et la conception d'un système intégré de prestation de services, avec des composantes définies qui travaillent ensemble vers une fin commune; dans le cas présent, pour prévenir, réduire et mettre fin à l'itinérance. Elle nécessite d'identifier les composantes de base d'un système et de comprendre les liens entre eux.

Pratique antioppressive : une pratique antioppressive est une combinaison de stratégies, de théories et d'actions qui remettent en question les inégalités et les injustices sociales et historiques qui sont systémiques à nos systèmes et institutions en raison des politiques et des pratiques qui permettent à certains groupes de dominer d'autres groupes.

Prévention de l'itinérance chez les jeunes : la prévention de l'itinérance chez les jeunes fait référence aux politiques, pratiques et interventions qui (1) réduisent la probabilité qu'une jeune personne tombe dans l'itinérance ou (2) fournissent aux jeunes en situation d'itinérance

les soutiens nécessaires pour stabiliser leur logement, améliorer leur bien-être, établir des liens avec la communauté et éviter leur retour dans l'itinérance. La prévention de l'itinérance chez les jeunes nécessite donc la fourniture immédiate d'un logement et de soutiens aux jeunes en situation d'itinérance, ou la protection immédiate du logement des jeunes à risque d'itinérance, avec une offre de soutiens. Pour prévenir l'itinérance chez les jeunes, il faut une approche basée sur les droits qui répond aux besoins uniques des adolescents et des jeunes adultes en développement.

Famille et soutiens naturels (FSN) : l'objectif d'une approche famille et soutiens naturels est de renforcer les relations des jeunes avec leur famille, d'autres soutiens naturels ou des adultes qui jouent un rôle important dans leur vie. Ce qui constitue une « famille » est variable, en fonction de l'expérience individuelle (grandir avec les grands-parents, par exemple) et des contextes culturels, et doit être défini par le jeune.

Système de gestion des données : un système de gestion des données permet aux agences de suivre les résultats des clients de manière régulière. Il facilite également l'élaboration et l'utilisation de normes de rendement communes aux prestataires de services.

Système de soins : un réseau adaptatif de structures, de processus et de relations fondé sur les valeurs et les principes du système de soins qui fournit aux enfants et aux jeunes souffrant de graves perturbations émotionnelles et à leurs familles l'accès aux services et aux soutiens nécessaires à travers les domaines administratifs et de financement.

Traitement communautaire dynamique (TCD) : dans le cadre du modèle TCD, une équipe multidisciplinaire assure la gestion de cas dans la communauté, plutôt que dans un bureau ou une institution. L'équipe comprend des psychiatres, des médecins de famille, des travailleurs sociaux, des infirmiers, des ergothérapeutes, des spécialistes en formation professionnelle, des pairs aidants, etc., et est à la disposition du patient ou du client 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Transfert chaleureux : un transfert chaleureux est un « acheminement amical ». Il s'agit d'un travailleur qui parle à ses contacts dans un autre programme pour voir s'il y a de la place pour un jeune. Cela se produit généralement lorsqu'un jeune passe d'un ressort à un autre. Si le jeune est accepté dans le nouveau programme, l'ancien et le nouveau travailleur rencontrent le jeune pour s'assurer qu'il se sent soutenu dans sa transition d'un programme à l'autre.

Triage : le triage est un processus par lequel les fournisseurs de services aux sans-abris déterminent si les personnes répondent aux exigences d'admissibilité du programme. Une fois l'admissibilité déterminée, le triage permet aux fournisseurs de services de créer un système de priorisation en fonction des besoins.

Vers un chez-soi : Vers un chez-soi : la Stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance est un programme communautaire fourni par le gouvernement canadien visant à prévenir et à mettre fin à l'itinérance. Le programme accorde des fonds directement aux collectivités partout au Canada afin de les aider à prévenir et à mettre fin à l'itinérance.