



Liste par nom

Guide d'évaluation 2.0

Décembre 2018

Table des matières

Introduction	4
En quoi consiste le Guide d'évaluation 2.0 de la liste par nom?	4
En quoi consiste la fiche d'évaluation de la LPN?	4
Mode d'emploi de la fiche d'évaluation de la LPN	5
La signification de votre score.....	5
Une liste par nom de qualité – 2 niveaux	5
Niveau 1 : Qualité de base 11/11 (caractères bleus ou ordinaires)	5
Niveau 2 : Qualité supérieure 12/12 (caractères orange ou en italique)	5
Lorsque le score est inférieur à 11 à l'égard du niveau de qualité de base : la qualité de base n'est pas encore atteinte	6
Lorsque le score est de 11 à l'égard du niveau de qualité de base : étapes suivantes aux fins de la confirmation d'une liste par nom de qualité de base.....	6
Étape 1 : Confirmer le score de qualité de base de 11/11 dans la fiche d'évaluation.....	7
Étape 2 : Confirmer la fiabilité des données et la base de référence	7
Points de données et données fiables de la liste par nom	7
Fiche d'évaluation de la liste par nom – coordonnées et questions contextuelles	10
Questions de la fiche d'évaluation de la liste par nom	12
PARTICIPATION ET COUVERTURE DE LA COLLECTIVITÉ : QUESTIONS 1 À 3	12
1. Maximisation de la participation des fournisseurs (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure).....	12
2. Repérage des personnes sans abri (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)	15
3. Constitution d'une liste de toutes les personnes connues (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)	17
POLITIQUES ET PROCÉDURES QUESTIONS 4 À 6	20
4. Adopter une politique relative à l'inactivité (question visant la qualité de base)	20
5. Assurer un suivi sans évaluation complète (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)	21

6. Opportunité et exactitude de la mise à jour des données (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)	23
---	----

QUESTIONS 7 À 12 PORTANT SUR L'INFRASTRUCTURE DES DONNÉES..... 26

7. Inclure un identifiant unique (question visant la qualité de base)	26
8. Assurer le suivi des populations et des changements au fil du temps (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)	27
9. Assurer le suivi des passages à l'itinérance (question visant la qualité de base).....	29
10. Repérer les liens déterminants au moment du passage à l'itinérance (question visant la qualité supérieure)	31
11. Assurer le suivi de la situation d'itinérance et des sorties de l'itinérance (question visant la qualité de base)	33
12. Assurer un suivi du temps pendant lequel un nom demeure inscrit dans la liste (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)	35

Introduction

En quoi consiste le Guide d'évaluation 2.0 de la liste par nom?

Dans le présent guide, on explique en quoi consiste la fiche d'évaluation 2.0 de la liste par nom (fiche d'évaluation de la LPN), on présente des suggestions d'utilisation de celle-ci et on parcourt les dix questions d'évaluation de la LPN et la marche à suivre pour obtenir une liste par nom de qualité. Pour chacune des dix questions (en caractères noirs) de la fiche d'évaluation de la LPN, on présente de plus amples renseignements concernant la façon d'interpréter et de noter les questions (en caractères rouges), des conseils favorisant les progrès (en caractères bleus) et des conseils relatifs au Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA 4) (en caractères verts).

Ce guide ne constitue pas en soi la fiche d'évaluation de la LPN. On peut remplir la fiche d'évaluation de la LPN dans la [Feuille de travail concernant la fiche d'évaluation de la LPN](#) et en remplissant le [formulaire d'évaluation de la LPN en ligne](#). Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des listes par nom, dont [les dix étapes de la création et de l'utilisation d'une liste par nom](#), consulter la page [Une liste par nom](#) du site Web de la Campagne 20 000 foyers à <http://fr.20khomes.ca/>.

En quoi consiste la fiche d'évaluation de la LPN?

La fiche d'évaluation de la LPN est un outil d'autoévaluation en 12 questions ayant pour but de faciliter à votre collectivité la prise d'un instantané des progrès réalisés quant à l'obtention d'une liste par nom de qualité et de cerner les possibilités d'amélioration. Au départ, la fiche d'évaluation de la LPN a été conçue par l'organisme américain Community Solutions, qui se consacre à aider les collectivités à mettre fin à l'itinérance et aux conditions dont elle est issue. Community Solutions a réuni des collectivités chefs de file, des partenaires fédéraux et des spécialistes nationaux dans le but de concevoir une norme de qualité commune offrant aux collectivités une norme de référence commune leur permettant d'évaluer leur système local. Cette fiche d'évaluation a ensuite fait l'objet d'une révision et a été adaptée aux fins de la Campagne 20 000 foyers au Canada. Une mise à jour de la fiche d'évaluation, soit la fiche d'évaluation 2.0 de la LPN, a été publiée en décembre 2018.

Avant de passer à la partie du présent guide portant sur les questions d'évaluation de la LPN, veuillez prendre connaissance de nos réflexions concernant le mode d'emploi de cet outil. Rappel : on demande aux collectivités de la Campagne 20KFoyers de remplir le [formulaire d'évaluation de la LPN en ligne](#) chaque trimestre.

Mode d'emploi de la fiche d'évaluation de la LPN

Invitez les bonnes personnes dans la salle. Mieux vaut remplir la fiche d'évaluation de la LPN en présence de l'ensemble du groupe d'intervenants œuvrant à mettre fin à l'itinérance plutôt que de faire remplir la fiche par une ou deux personnes chacune de leur côté. Le fait de remplir la fiche d'évaluation en groupe permet de clarifier les politiques et de dégager les forces et les lacunes (ou lacunes perçues) en ce qui concerne les services. Reportez-vous à la [Feuille de travail concernant la fiche d'évaluation de la LPN](#) et aux [exemples d'exercices](#) (à utiliser auprès des plus grands groupes) afin de faciliter la discussion et de noter les progrès au moment de remplir la fiche d'évaluation. Sachez que si vous avez transmis des comptes-rendus pendant trois mois consécutifs dans le cadre de la Campagne 20 000 foyers, vous trouverez les réponses de votre fiche d'évaluation en ligne dans votre outil de suivi de la gestion du rendement.

La signification de votre score

Votre score est un point de référence et non pas un jugement. Il devrait vous aider à concevoir des plans d'action et à mesurer vos progrès à l'égard de l'obtention d'une liste par nom de qualité. Cet outil vous appartient et n'est exigé par aucun bailleur de fonds ou gouvernement.

Une liste par nom de qualité – 2 niveaux

Niveau 1 : Qualité de base 11/11 (caractères bleus ou ordinaires)

Le seuil minimal d'une liste par nom de qualité sur l'itinérance chronique (qualité de base) se mesure au moyen d'un score confirmé de 11/11 sur la fiche d'évaluation de la LPN, de données fiables sur trois mois et de la sélection d'une base de référence d'itinérance chronique active. Nous sommes d'avis que ces éléments démontrent que votre liste par nom peut être utilisée pour assurer de façon exacte et valable les progrès réalisés pour mettre fin à l'itinérance chronique¹.

Niveau 2 : Qualité supérieure 12/12 (caractères orange ou en italique)

¹La campagne 20KFoyers vise à mettre fin à l'itinérance chronique, soit une première étape pour mettre fin à toute forme d'itinérance partout au Canada. Pour connaître les définitions et pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de l'itinérance chronique fonctionnelle nulle, reportez-vous au document de [la campagne 20 000 Foyers intitulé Questions et réponses concernant l'itinérance chronique fonctionnelle nulle](#).

Les collectivités devraient continuer de s’efforcer d’obtenir une liste par nom de qualité supérieure (score de 12/12) pour toutes les personnes se trouvant en situation d’itinérance.



1 BNL Scorecard – 2 Levels of Quality

COMMUNITY PARTICIPATION & COVERAGE	POLICIES & PROCEDURES	DATA INFRASTRUCTURE	
1. Maximize provider participation	4. Inactive policy	7. Unique identifier	10. Track key connections at inflow
2. Reach unsheltered homeless	5. Track without full assessment	8. Track populations & changes over time	11. Track homeless status and outflow
3. List all known homeless	6. Timely/accurate data updates	9. Track inflow	12. Track time on list

Blue – basic – out of 11 Orange – advanced – out of 12

Lorsque le score est inférieur à 11 à l’égard du niveau de qualité de base : la qualité de base n’est pas encore atteinte

Ne vous en faites pas, c’est le cas de bon nombre de collectivités. Il s’agit de mettre ces données au service de l’amélioration! Lorsque la fiche d’évaluation de la LPN a été remplie pour votre collectivité, vous pouvez commencer à examiner les possibilités d’amélioration qu’indique l’analyse de votre score. Après avoir mis en place des changements fructueux, procédez de nouveau à l’évaluation afin de mesurer vos progrès.

Les collectivités participant à la campagne 20 000 Foyers continuent de remplir la fiche d’évaluation de la LPN chaque mois, et ce, jusqu’à l’obtention d’un score de 11/11. Si vous souhaitez discuter de la fiche d’évaluation de la LPN ou des prochaines mesures que vous devriez prendre, veuillez vous adresser à votre [conseiller en matière d’amélioration](#) ou à marie@caeh.ca.

Lorsque le score est de 11 à l’égard du niveau de qualité de base : étapes suivantes aux fins de la confirmation d’une liste par nom de qualité de base

Félicitations! Les collectivités de la Campagne ayant envoyé une fiche d’évaluation de la LPN indiquant un score de 11/11 ont franchi la première étape qui leur permettra d’être reconnues à titre de collectivités dotées d’une liste par nom de qualité de base pour mettre fin à l’itinérance chronique. Vous recevrez, de la part de l’équipe

20KFoyers, une communication dans laquelle on vous donnera la marche à suivre pour confirmer votre score et la fiabilité de vos données, ainsi qu'une base de référence afin d'être reconnus à titre de collectivité dotée d'une liste par nom de qualité de base.

Étape 1 : Confirmer le score de qualité de base de 11/11 dans la fiche d'évaluation

- Transmettre ce qui suit à votre personne-ressource principale de l'équipe 20KFoyers (soit ashley@caeh.ca, kerri@caeh.ca ou marie@caeh.ca):
 - Votre [Feuille de travail concernant la fiche d'évaluation de la LPN](#) remplie (en expliquant comment vous avez obtenu votre score – se reporter à l'onglet 2);
 - Votre [Feuille de travail concernant la participation des fournisseurs](#) remplie (se reporter à l'onglet 3).
- Vous devez aussi avoir soumis au moins un mois de données complètes de la liste par nom (passages à l'itinérance, sorties de l'itinérance et personnes en situation d'itinérance chronique).

Nous passerons ces renseignements en revue avec vous afin de confirmer que vous avez bel et bien obtenu un score de 11/11 dans la fiche d'évaluation. On veillera ainsi à assurer l'uniformité de l'interprétation des éléments de la fiche d'évaluation et à recueillir vos pratiques exemplaires afin de pouvoir les transmettre aux autres.

Étape 2 : Confirmer la fiabilité des données et la base de référence

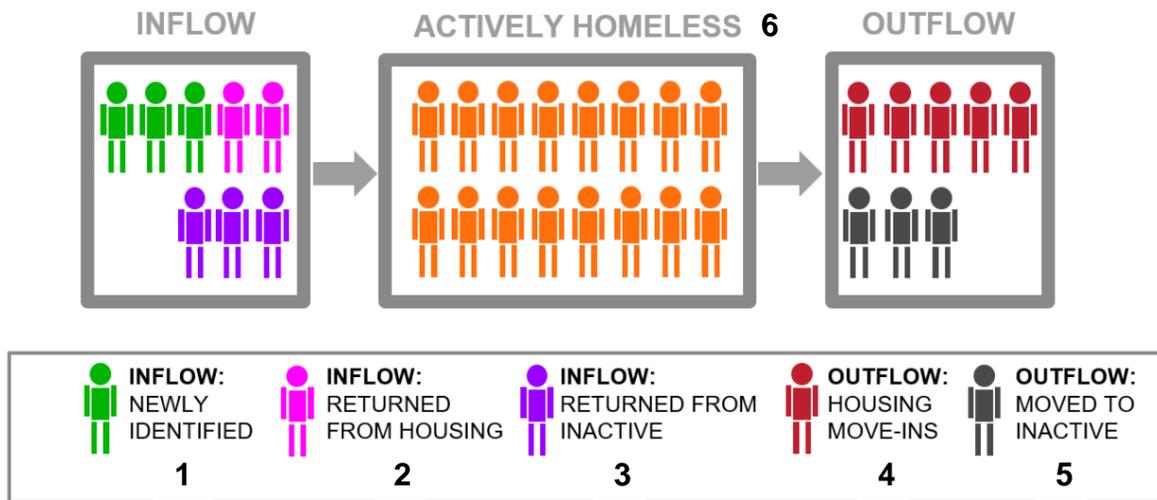
- Vous avez complété l'étape 1 ci-dessus.
- Vous avez soumis au moins quatre mois de données de la liste par nom, dont trois atteignent le seuil minimal de fiabilité (une marge d'erreur maximale de 15 %; se reporter à la description des données fiables ci-après).
- Vous avez sélectionné une base de référence d'itinérance chronique active (un mois pour lequel vos données sont fiables et à partir desquelles vous pourrez commencer à mesurer les réductions).

Sachez qu'un score de 11/11 de la qualité de base pour l'itinérance chronique dans la fiche d'évaluation de la LPN ne signifie pas que votre LPN est achevée. Le but de l'exercice est l'amélioration continue! Continuez à utiliser la fiche d'évaluation jusqu'à l'atteinte d'un score de 12/12 et de données fiables pour toutes les personnes vivant des situations d'itinérance afin d'obtenir une liste par nom de qualité supérieure.

Points de données et données fiables de la liste par nom

La fiche d'évaluation ne constitue pas l'unique mesure permettant d'évaluer la qualité de votre liste par nom. La qualité de votre liste se reflète également dans la qualité des données que produit la LPN de votre collectivité. Les six points de données déterminants de votre liste par nom comprennent (trois mesures du passage à

l'itinérance, deux mesures de sortie de l'itinérance et le nombre de personnes en situation d'itinérance active) :



La capacité de votre liste par nom de produire des données exactes est tout aussi importante que l'obtention d'un score de 11/12 ou de 12/12 dans la fiche d'évaluation de la LPN. Sans données fiables, il est impossible pour votre collectivité de :

- Comprendre où elle se situe par rapport à l'objectif de mettre fin à l'itinérance;
- Faire des projections ou fixer des objectifs de réduction significatifs;
- Mesurer les progrès et le rendement avec exactitude;
- Atteindre l'itinérance chronique fonctionnelle nulle ET la maintenir.

Avant d'être confiants à l'égard de la fiabilité des données produites par la liste par nom de votre collectivité, il conviendra de passer en revue les six points de données mentionnés ci-dessus d'un mois à l'autre afin de vous assurer que vos données sont « équilibrées ». Les données sont équilibrées lorsque les mesures d'entrée, de sortie et d'itinérance active concordent d'un mois à l'autre. On présente ci-dessous le mode de calcul des données équilibrées, ainsi qu'un exemple.

DONNÉES ÉQUILBRÉES

$$\# \text{ Currently Actively Homeless} = \# \text{ Previously Actively Homeless} - \text{Current Outflow} + \text{Current Inflow}$$

Chronic Homelessness Data									
Month	Actively Homeless	Outflow		Inflow			Net Monthly Change	Balance Check	
		Move-Ins	Moved to Inactive	Inflow	Returned from Inactive	Returned from Housing		Balance Check	Data Reliability
Jan-18	100	0	0	0	0	0	0	-	-
Feb-18	117	1	3	5	7	9	17	Yes	0.00%
Mar-18	111	10	8	6	4	2	-6	Yes	0.00%
Apr-18	112	1	2	1	2	1	1	Yes	0.00%

Sorties – avril

Passages –

$$112 = 111 - 3 + 4 \quad (\text{un écart de } 1)$$

$$\text{Avril Itinérance active} = \text{Mars Itinérance active} - \text{Sorties – avril} + \text{Passages – avril}$$

Votre outil de suivi de la gestion du rendement effectuera ces calculs et indiquera par « oui » ou par « non » si vos données sont équilibrées en indiquant la marge d'erreur dans la colonne relative à la fiabilité des données (se reporter à l'exemple ci-dessus). Si vous ne possédez pas d'outils de suivi de la gestion du rendement, vous pouvez recourir à ce [guide relatif à l'équilibrage des données](#) ou simplement assurer la vérification de vos données avant de transmettre votre rapport mensuel à 20KFoyers. La prise d'un instantané mensuel de la fiabilité de vos données offre un excellent moyen d'indiquer tout problème relatif à un mois en particulier, de repérer les erreurs de rapport et d'assurer le suivi de l'amélioration de la qualité des données au fil du temps.

Vos données sont parfaitement équilibrées lorsque la marge d'erreur est de 0 %. Pour que l'on vous reconnaisse une liste par nom de qualité, vous devez atteindre le « seuil minimal de fiabilité des données », soit une marge d'erreur de 15 % ou moins sur trois mois consécutifs (se reporter à l'onglet « Moteur de la LPN » de l'outil de suivi de la gestion du rendement). Nous croyons qu'une rétrospective sur trois mois constitue un excellent moyen d'obtenir une idée de la fiabilité des données dans l'ensemble.

Fiche d'évaluation de la liste par nom – coordonnées et questions contextuelles

LÉGENDE : Les questions sont en caractères noirs. Les renseignements concernant

Ces questions ne concernent que les coordonnées et le contexte et ne sont pas notées – elle figurent au début et à la fin de la fiche d'évaluation de la LPN en ligne.

Quelle collectivité représentez-vous? La fiche d'évaluation de la LPN en ligne comportera un menu déroulant présentant la liste des collectivités participant à la campagne 20 000 Foyers. Seules les collectivités participantes seront en mesure de remplir la fiche d'évaluation en ligne.

* Votre nom :

* Votre adresse courriel :

* Quel est l'organisme ou l'entité responsable de la LPN de votre collectivité?

C'est-à-dire la personne ou l'organisme ayant officiellement la responsabilité d'assurer la mise à jour constante de la liste par nom dans le cadre de ses fonctions.

Quelle est la zone géographique couverte par la liste par nom que vous évaluez?

Question ouverte – indiquez la zone que couvre votre liste par nom (p. ex., la région, le comté, la ville, la municipalité, etc.)

Quel est ou quels sont les groupes de population couverts par votre liste par nom? Cochez toutes les réponses pertinentes.

Chronicité	Acuité	Groupes de population
<input type="checkbox"/> Cas chroniques <input type="checkbox"/> Cas épisodiques <input type="checkbox"/> Cas transitionnels (épisode unique)	<input type="checkbox"/> Vulnérabilité élevée <input type="checkbox"/> Vulnérabilité moyenne <input type="checkbox"/> Faible vulnérabilité	<input type="checkbox"/> Adultes célibataires <input type="checkbox"/> Jeunes <input type="checkbox"/> Familles <input type="checkbox"/> Autres _____

Une liste par nom de qualité comprend idéalement toutes les personnes itinérantes du territoire que vous couvrez. Vous pouvez toutefois amorcer votre démarche d'établissement d'une liste par nom avec un sous-ensemble de la population sans abri comme première étape ou démarche intermédiaire en attendant de constituer une liste par nom complète de toutes les personnes en situation d'itinérance.

À quels outils votre collectivité a-t-elle recours aux fins de la plateforme de données de la liste par nom et de l'évaluation de l'accès coordonné? Cochez toutes les réponses pertinentes.

	Outil d'évaluation commune
--	----------------------------

Plateforme de données de la liste par nom	Outils de sélection	Outils d'évaluation complète
<input type="checkbox"/> SISA 3 <input type="checkbox"/> SISA 4 <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Access <input type="checkbox"/> Autre _____	<input type="checkbox"/> VI-SPDAT – Personnes adultes <input type="checkbox"/> VI-SPDAT – Jeunes <input type="checkbox"/> VI-SPDAT – Familles <input type="checkbox"/> VI- SPDAT – Décharge de justice <input type="checkbox"/> VI-SPDAT - Prévention/relogement <input type="checkbox"/> YAP présélection (jeunes) <input type="checkbox"/> Autres _____	<input type="checkbox"/> SPDAT complet – Personnes adultes <input type="checkbox"/> SPDAT complet – Jeunes <input type="checkbox"/> SPDAT complet – Familles <input type="checkbox"/> VAT <input type="checkbox"/> YAP complet (jeunes) <input type="checkbox"/> Autres _____

Questions de la fiche d'évaluation de la liste par nom

LÉGENDE :

- Les questions sont en noir et les *questions liées à la qualité supérieure sont en italique.*
- Les renseignements concernant l'attribution du score, de même que l'interprétation et la justification des questions sont en rouge.
- Les conseils favorisant les progrès sont en bleu.
- Les conseils relatifs au SISA 4 ont en vert.

PARTICIPATION ET COUVERTURE DE LA COLLECTIVITÉ : QUESTIONS 1 À 3

1. Maximisation de la participation des fournisseurs (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)

1.1 a) Quel % des fournisseurs au service des personnes itinérantes font-ils usage d'un outil d'évaluation commune (ou aiguillent-ils des clients vers d'autres fournisseurs faisant usage d'un outil d'évaluation commune) aux fins de la LPN?

Moins de 25 % 25 à 49 % 50 à 74 % 75 à 89 % **90 à 95 %** **96 à 100 %**

1.1 b) Quel % des fournisseurs au service des personnes itinérantes, au moins 90 % du temps, ajoutent-ils ou réfèrent-ils toutes les personnes en situation d'itinérance chronique à la LPN, au moins une fois par mois?

Moins de 25 % 25 à 49 % 50 à 74 % 75 à 89 % **90 à 95 %** **96 à 100 %**

1.1 c) Quel % des fournisseurs au service des personnes itinérantes, au moins 90 % du temps, mettent à jour les renseignements se rapportant à toutes les personnes en situation d'itinérance chronique à la LPN, au moins une fois par mois?

Moins de 25 % 25 à 49 % 50 à 74 % 75 à 89 % 90 à 95 % **96 à 100 %**

Dans l'ensemble, pour les questions 1.1 a) à c) ci-dessus : **Oui** Pas encore

❖TOUTES LES CASES COCHÉES = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE BASE

1.2 a) Quel % des fournisseurs au service des personnes itinérantes, au moins 90 % du temps, ajoutent-ils ou dirigent-ils TOUTES les personnes en situation d'itinérance à la LPN, au moins une fois par mois?

Moins de 25 % 25 à 49 % 50 à 74 % 75 à 89 % **90 à 95 %** 96 à 100 %

1.2 b) Quel % des fournisseurs au service des personnes itinérantes, au moins 90 % du temps, mettent à jour les renseignements se rapportant à TOUTES les personnes en situation d'itinérance dans la LPN?

Moins de 25 % 25 à 49 % 50 à 74 % 75 à 89 % **90 à 95 %** **96 à 100 %**

1.3 a) Quel % des autres fournisseurs du système, au moins 90 % du temps, ajoutent-ils ou dirigent-ils TOUTES les personnes en situation d'itinérance à la LPN au moins une fois par mois?

Moins de 25 % 25 à 49 % 50 à 74 % 75 à 89 % **90 à 95 %** **96 à 100 %**

1.3 b) Quel % des autres fournisseurs du système, au moins 90 % du temps, mettent-ils à jour les renseignements concernant TOUTES les personnes en situation d'itinérance dans la LPN au moins une fois par mois?

Moins de 25 % 25 à 49 % 50 à 74 % 75 à 89 % **90 à 95 %** **96 à 100 %**

1.3 c) Quel % de ces autres fournisseurs du système (participant à 1.3 a et 1.3 b ci-dessus), font-ils usage de l'outil d'évaluation commune de la LPN (ou aiguillent-ils des clients vers d'autres fournisseurs utilisant l'outil d'évaluation commune de la LPN)?

Moins de 25 % 25 à 49 % 50 à 74 % 75 à 89 % **90 à 95 %** 96 à 100 %

1.4 a) Parmi les fournisseurs au service des personnes itinérantes qui fournissent du logement, des subventions ou tout autre type de soutien en matière de logement ou de gestion de cas, quel % affectent TOUTES ces ressources au logement des personnes jugées prioritaires dans la LPN?

Moins de 25 % 25 à 49 % 50 à 74 % 75 à 89 % **90 à 95 %** **96 à 100 %**

1.4 b) Parmi les autres fournisseurs du système qui fournissent du logement, des subventions ou tout autre type de soutien en matière de logement ou de gestion de cas, quel % affectent une partie ou la totalité de ces ressources au logement des

personnes jugées prioritaires dans la LPN (lorsque cela correspond aussi à leur mandat)?

Moins de 25 % 25 à 49 % 50 à 74 % 75 à 89 % 95 % 100 %

❖ **TOUTES LES CASES EN ITALIQUE COCHÉES = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ SUPÉRIEURE**

La représentation en temps réel du nombre total de personnes itinérantes repose sur la saisie de données exactes et complètes. Chaque organisme qui assure des services aux populations sans abri devrait transmettre des données et des changements de situation vers la liste par nom. Bien qu'une participation à 100 % soit idéale, vous disposez probablement de données suffisantes pour établir des projections quant aux progrès de votre collectivité à l'égard de l'itinérance fonctionnelle nulle si vous estimez qu'au moins 90 % des organismes locaux au service des personnes itinérantes transmettent des données et que 75 % des autres fournisseurs de services transmettent des données vers votre LPN.

CONSEILS :

- Servez-vous de la [feuille de travail concernant la participation des fournisseurs](#) pour dresser la liste de tous les organismes et programmes au service des personnes itinérantes autres organismes et programmes de votre collectivité qui offrent des services aux personnes en situation d'itinérance. Dans les plus grandes collectivités, vous pouvez commencer par les organismes/programmes visant précisément l'itinérance, tandis que dans les plus petites, vous incluez probablement d'autres systèmes de services (visant, p. ex., la santé mentale, les dépendances, la violence envers les femmes). À côté de chacun, indiquez s'ils ajoutent/réfèrent des données à la LPN, s'ils mettent à jour la liste ou s'ils utilisent l'outil d'évaluation commune de la LPN et(ou) s'ils offrent des ressources en logement aux LPN.
- Si le pourcentage nécessaire d'organismes/programmes n'est pas atteint, vous devez augmenter l'adhésion des fournisseurs.
 - Déterminez s'il convient d'assurer la participation d'un organisme d'envergure ou de plusieurs organismes. Analysez les raisons pour lesquelles ils ne se sont pas encore harmonisés et prévoyez d'y remédier. Vérifiez s'ils comprennent bien les objectifs et les intentions visés par vos démarches ainsi que vos protocoles. Interrogez-vous sur les éventuels obstacles d'ordre logistique ou technologique qui pourraient entraver leur participation. Quelles ressources pourraient-elles contribuer à éliminer ces obstacles? Attaquez-vous à la résolution de ce problème et fixez-vous l'objectif ambitieux d'obtenir la participation de certains ou de l'ensemble d'entre eux dans les trois mois à venir. S'ils ont des préoccupations concernant la protection des renseignements personnels, transmettez-leur votre évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ou renvoyez-les vers la [page Une liste par nom](#) du site Web de la campagne 20 000 Foyers, où ils pourront accéder à des renseignements à ce sujet.

- Veuillez prendre note que s'il ne vous manque qu'un fournisseur ou que peu de fournisseurs, mais que ceux-ci représentent une partie substantielle du système (p. ex. des lits d'hébergement, des intervenants communautaires ou un pourcentage important de lits en logements de transition), ces fournisseurs devront être pris en compte pour déterminer si un pourcentage nécessaire des fournisseurs de votre collectivité participe au processus de la LPN.

CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 – MAXIMISER LA PARTICIPATION DES FOURNISSEURS :

- Le SISA comprend un répertoire des services auquel vous pouvez recourir pour faciliter la cartographie de votre collectivité.
- Le SISA ne permet pas d'assurer le suivi du pourcentage de fournisseurs de votre collectivité qui ont recours au SISA. Il comporte toutefois tout un éventail de fonctions et de modules permettant de soutenir diverses utilisations (p. ex., la prévention de la perte de logement, les refuges, les programmes Logement d'abord et les banques alimentaires).

2. Repérage des personnes sans abri (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)

- a) A-t-on dressé un plan clair, faisant l'objet d'une évaluation régulière et fondé sur vos données des points névralgiques et des secteurs devant être couverts de manière à savoir précisément à quels endroits vous devez concentrer vos efforts pour repérer toutes les personnes sans abri de votre collectivité?
- Oui** Pas encore
- b) Avez-vous évalué la portée de votre couverture actuelle par rapport à ce plan et coordonné des efforts pour assurer le déploiement de services aux endroits et aux moments auxquels ils sont susceptibles de favoriser la mobilisation la plus efficace des personnes sans abri, et ce, tout en réduisant au minimum les chevauchements entre fournisseurs?
- Oui** Pas encore

❖ **TOUTES LES CASES COCHÉES = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE BASE**

- c) *Vous êtes-vous dotés d'une politique documentée énonçant clairement la façon dont seront déployées vos démarches de repérage et dont elles sont coordonnées pour mettre rapidement en contact les personnes sans abri avec des ressources en logement?*

Oui *Pas encore*

❖ **CETTE CASE EN ITALIQUE COCHÉE, AINSI QUE TOUTES LES AUTRES CASES CI-DESSUS = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ SUPÉRIEURE**

Pour mettre véritablement fin à l'itinérance, votre collectivité doit veiller non seulement à assurer une intervention couvrant l'intégralité de sa zone géographique, mais également à ce que l'intervention soit coordonnée et documentée. Pour assurer une couverture complète et éviter les chevauchements inutiles, les équipes d'intervention doivent agir de façon coordonnée et comprendre où et quand chacune effectue son travail. La documentation de l'intervention coordonnée peut comprendre une carte murale, un horaire écrit ou une autre preuve de structure d'intervention coordonnée.

La régularité de l'intervention et de la mobilisation sur le terrain devrait correspondre à la nature unique de votre zone géographique, c'est-à-dire que l'intervention peut être plus fréquente dans les secteurs névralgiques où la concentration de personnes itinérante est plus élevée et moins intense, par exemple, dans les secteurs ruraux ou montagneux. La régularité de l'intervention et de la mobilisation sur le terrain peut également être fonction de vos ressources (travailler avec ce dont vous disposez et vous rendre dans certains secteurs le plus souvent possible – les interventions doivent être assez fréquentes pour que vous ayez confiance en vos données).

CONSEILS :

Se reporter à [coordination de la couverture d'intervention – Principes clés, conseils et ressources](#)

CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 – REPÉRER LES PERSONNES SANS ABRI :

- À l'heure actuelle, le SISA n'assure pas une bonne consignation des activités d'intervention sur le terrain. Il n'offre pas la capacité de cartographier les contacts avec les personnes sans abri.
- Lorsqu'une équipe d'intervention utilise un autre module du SISA, par exemple la gestion de cas, elle peut accéder à ses notes au moyen d'un appareil mobile lorsqu'elle est sur le terrain.
- Vous pouvez aussi vous servir du SISA pour assurer le suivi des clients qui sont actuellement sans abri en procédant à la mise à jour de leurs antécédents de logement.

3. Constitution d'une liste de toutes les personnes connues (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)

Votre liste par nom comprend-elle des personnes de chacun de ces emplacements?

- Personnes sans abri qui vivent dans des lieux qui ne sont pas conçus pour le logement des êtres humains (p. ex. la rue, des voitures, des bâtiments abandonnés, des campements, etc.).
- Personnes dormant dans des refuges, des refuges temporaires sûrs, des lits saisonniers ou provisoires ou des hôtels dont la note est payée par un fournisseur de services.
- Personnes en logements de transition (lorsque ceux-ci existent, que l'échéance du service est clairement établie et que si la personne ne trouve aucun autre logement, elle peut être contrainte à l'itinérance). Veuillez prendre note que la collectivité devrait maintenir ces personnes sur la liste par nom jusqu'à ce qu'elles aient un logement permanent.
- Personnes en situation d'itinérance cachée (qui vivent temporairement avec d'autres personnes, mais sans garantie de résidence permanente ou les candidats immédiats à l'accès à un logement permanent).

Est-ce que votre liste par nom :

- Conserve des personnes qui intègrent un établissement, p. ex. la prison ou un hôpital, où elles demeureront jusqu'à concurrence de 90 jours (si le séjour dépasse 90 jours, vous pouvez leur attribuer l'état *inactif*)?
- Compte 90 % ou plus de toutes les personnes connues et consentantes en situation d'itinérance **chronique**, y compris : Adultes Jeunes Familles?

❖ TOUTES LES CASES COCHÉES = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE BASE

- Compte 90 % ou plus de toutes les personnes connues et consentantes en situation d'itinérance, y compris : Adultes Jeunes Familles?*

❖ CETTE CASE EN ITALIQUE COCHÉE, AINSI QUE TOUTES LES AUTRES CASES CI-DESSUS = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ SUPÉRIEURE

La sélection de toutes les catégories ci-dessus indique que votre collectivité a pris les mesures nécessaires pour s'assurer que toutes les personnes sans abri connues sont prises en compte et que votre liste par nom est exhaustive. Cette étape vous permet de vous servir de votre LPN pour progresser vers l'itinérance chronique fonctionnelle nulle.

CONSEILS :

- Par cette question, on vise à s'assurer que votre LPN n'exclut aucune donnée issue de ces emplacements (p. ex., à éviter que votre liste ne compte que les personnes en refuge d'urgence et sans abri, sans tenir compte de celles qui sont en situation d'itinérance cachée ou logées pendant un délai limité).
- Elle vous demande d'établir des voies de communication afin de recevoir des données aux fins de votre LPN concernant chacun de ces emplacements.
- Votre objectif de départ consiste à recenser « au moins un certain nombre » de personnes dans chaque emplacement. Vous visez, en fin de compte, à pouvoir vous assurer d'être en mesure de consigner au moins 90 % des personnes en situation d'itinérance chronique, puis 90 % de toutes les personnes en situation d'itinérance (connues et consentantes).
- Créez une liste comportant deux colonnes. Dans la première, dressez la liste des organismes qui vous fournissent des données aux fins de votre liste par nom. Dans la deuxième colonne, indiquez les types d'emplacements (énumérés ci-dessus dans la liste à cocher) visés par chaque organisme.
- Établissez un plan visant à assurer la mobilisation stratégique de partenaires qui couvriront les emplacements dont vous avez besoin et qui fourniront des données aux fins de votre liste.
 - En ce qui concerne les personnes sans abri, envisagez de vous tourner vers des organismes d'intervention.
 - Dans le cas des refuges qui ne sont pas en mesure de vous fournir des données tout de suite, envisagez de faire appel à un organisme avec lequel vous travaillez déjà et qui est en mesure de faire de l'intervention interne.

CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 – DRESSER LA LISTE DE TOUTES LES PERSONNES CONNUES :

- Le SISA 4 tient une liste de toutes les personnes qui ont consenti à ce que vous versiez dans le système les renseignements les concernant. Toutefois, une liste de toutes les personnes dans le SISA ne constitue pas une liste de toutes les personnes connues!
- Le SISA comprend : des personnes qui ont consenti à recevoir des services, mais qui ont disparu avant que vous leur assuriez du soutien; des personnes qui ont logé dans des refuges il y a cinq ans, puis qui sont parties dans une autre ville; des personnes que vous avez hébergées il y a trois ans et qui ont trouvé un logement stable; des personnes qui ont fréquenté le centre de jour à quelques reprises, mais qui ont un logement; et plus encore.
 - Il importe vraiment de mettre à jour le « type de logement » actuel (qui peut être un logement avec services de soutien, un refuge ou même une option sans abri) afin que le SISA puisse faire la distinction entre les clients logés et ceux qui sont sans abri.
- Le SISA ne comprend pas les personnes qui n'ont pas consenti à ce que vous recueilliez leurs renseignements personnels.
 - Assurez-vous de rédiger une politique concernant les mesures que vous avez mises en place dans votre collectivité pour prendre en charge les personnes connues qui n'ont pas consenti à être inscrites dans le SISA.

POLITIQUES ET PROCÉDURES QUESTIONS 4 À 6

4. Adopter une politique relative à l'inactivité (question visant la qualité de base)

Votre collectivité a-t-elle établi une politique écrite qui stipule le nombre de jours d'inactivité (c.-à-d. qu'on ne peut localiser la personne) après lequel vous attribuez à la personne l'état « inactif » et qui énonce un protocole visant à localiser la personne avant de lui attribuer cet état?

- Politique écrite
- Politique adoptée

Dans l'ensemble :

- Oui**
- Pas encore

❖ OUI = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE BASE ET DE LA QUALITÉ SUPÉRIEURE

Il arrive parfois qu'on ne soit pas en mesure de localiser des personnes en situation d'itinérance figurant dans la liste par nom. Au lieu de retirer ces personnes de la liste, établissez un seuil d'inactivité. Vous pourrez ainsi, après une période de temps définie sans contact, déplacer le nom de la personne vers une partie de la liste ou de la base de données consacrée à l'état d'inactivité. Il vous sera ainsi aisé de réintégrer ces personnes dans la catégorie « actif » de votre liste par nom dans l'éventualité où elles seraient de nouveau en contact avec le système d'itinérance, sans toutefois fausser le nombre de personnes en situation d'itinérance active ou faire dévier es activités d'intervention ou de mobilisation.

CONSEILS :

- D'abord, créez une méthode permettant de signaler l'état d'inactivité. La solution idéale consiste à ajouter un champ « état » à la liste par nom et à y intégrer l'option « inactif ». Vous pouvez aussi créer une liste distincte ou un onglet intitulé « inactif » et y déplacer les noms. Cette solution nécessite cependant un processus d'élimination des doublons et davantage de manipulation pour assurer la tenue à jour.
- Ensuite, rédigez une politique (reportez-vous à la rubrique [politique relative à l'inactivité – Principes clés et exemples](#)). La plupart des collectivités optent pour l'attribution de l'état d'inactivité après une période de 60 ou 90 jours sans contacts. Vous pouvez resserrer les normes dans votre système en choisissant un nombre de jours moins élevé. Il ne suffit pas d'opter pour une mesure acceptée; la politique doit être mise par écrit et adoptée par votre collectivité (et engager les organes directeurs concernés)!
- Organisez votre système de manière à assurer une automatisation maximale. Dès qu'une personne n'a eu aucun contact avec les services pendant 60 ou

90 jours, votre liste est-elle en mesure de lui attribuer automatiquement l'état « inactif »? Vous pouvez personnaliser ce paramètre dans le système SISA 3.

Enfin, créez un protocole visant à tenter de localiser la personne avant qu'elle n'entre en état d'inactivité. Les intervenants communautaires peuvent tenter de les localiser à leur dernier emplacement connu, ou un responsable de cas peut se servir des coordonnées pour joindre la personne.

CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 – ADOPTER UNE POLITIQUE RELATIVE À L'INACTIVITÉ

- Dans l'avenir, le SISA 4 pourrait comporter une fonction vous permettant automatiquement de rendre « inactifs » les clients que l'on n'a pas vus ou dont on n'a pas eu de nouvelles pendant une certaine période de temps.
- Pour le moment, vous pouvez marquer manuellement les clients comme étant inactifs à l'écran des renseignements de base.

5. Assurer un suivi sans évaluation complète (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)

Votre liste par nom comprend-elle :

- a) Les personnes qui ont donné leur consentement, mais qui n'ont pas encore fait l'objet d'une évaluation complète²?

Oui Pas encore ❖ OUI = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE BASE

- b) *Un dénombrement anonyme des personnes en situation d'itinérance chronique qui n'ont pas encore consenti aux services ou au partage de leur nom ou des renseignements les concernant?*

Oui Pas encore ❖ OUI À LA QUESTION DE BASE CI-DESSUS ET À CETTE QUESTION = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ SUPÉRIEURE

Pour que votre liste par nom puisse servir d'instrument de mesure des progrès vers l'atteinte de l'itinérance chronique fonctionnelle nulle, elle doit prendre en compte tous les ménages en situation d'itinérance active, même s'ils refusent les services ou qu'ils n'ont pas consenti à une évaluation complète. Comme c'est le cas lors d'un dénombrement ponctuel, chaque personne doit être prise en compte, tant qu'on a des

² Une évaluation complète comprend les renseignements requis et habituellement utilisés par votre collectivité aux fins de l'inscription d'une personne à la liste d'accès coordonné (un élément de votre LPN globale présentant des données agrégées, à l'échelle du système).

motifs de croire qu'elle est en situation d'itinérance sans que l'on indique des renseignements personnels permettant de l'identifier et susceptibles d'être partagés entre les organismes. Au moment de concevoir sa procédure, il conviendra que votre collectivité prenne note des lignes directrices fédérales, provinciales et locales en matière de protection des renseignements personnels.

CONSEILS :

- Déterminez les renseignements minimaux qui sont nécessaires pour inscrire à votre LPN une personne qui a donné son consentement, mais qui ne s'est pas encore soumise à une évaluation complète. Par exemple, vous ajouterez simplement son nom à la liste en indiquant son consentement, puis ajouterez d'autres renseignements au fil des interventions ou si votre collectivité a besoin d'autres renseignements, par exemple pour la saisie dans le SISA ou pour éliminer les doublons.
- Déterminez une façon d'inclure dans votre liste par nom un dénombrement des personnes en situation d'itinérance chronique qui n'ont pas encore donné leur consentement. Réfléchissez à votre façon de les ajouter, soit en les intégrant ou en les présentant dans une liste distincte connexe, p. ex. :
 - Intégration : dresser une liste anonyme dans la LPN en omettant les renseignements permettant d'identifier les personnes (p. ex., examinez les types de renseignements recueillis dans le [scénario d'introduction de la semaine d'enregistrement](#)).
 - Liste distincte : on pourrait, par exemple, demander à l'équipe d'intervention coordonnée de tenir une liste anonyme (en évitant les doublons dans toute la mesure du possible) distincte de votre liste et de vous fournir, au moins une fois par mois, un dénombrement global anonyme à ajouter à votre liste, ou demander à l'organisme chargé d'administrer votre LPN d'assurer la coordination d'une liste anonyme distincte connexe.
- Dans les deux cas, poursuivez le travail que vous avez amorcé à la question 2 de la fiche d'évaluation de la LPN « Repérage des personnes sans abri » afin d'assurer une intervention et une mobilisation concertées au sein de votre collectivité auprès des personnes qui n'ont pas encore donné leur consentement.
- Désignez les responsables de la collecte de données.
- Déterminez la façon dont ces données seront prises en compte dans votre LPN.
- Déterminez l'usage qui sera fait de ces données. On pourrait notamment s'en servir pour présenter un compte-rendu global des personnes en situation d'itinérance active.
- Attribuez un numéro d'identification unique à ces dossiers à titre de procédure d'assurance de la qualité aux fins de l'élimination des doublons.
- Selon vos décisions ci-dessus, faites appel à des ressources compétentes en matière juridique ou de protection des renseignements personnels afin de comprendre les facteurs à prendre en compte au moment d'ajouter ces personnes à une liste.

- Énoncez ces facteurs dans la procédure de consentement des utilisateurs afin de tenir compte des personnes qui n'ont pas consenti à une évaluation complète.
- Sachez que ces facteurs juridiques pourraient donner lieu à des ajustements aux décisions ci-dessus, notamment en ce qui concerne les renseignements qui seront recueillis, la destination des données et l'utilisation qui en sera faite.
- Veillez à assurer l'uniformité du processus de collecte de données à l'égard des personnes qui n'ont pas encore donné leur consentement et de celles qui choisissent de ne pas se soumettre à une évaluation complète.

COSNEILS RELATIFS AU SISA 4 – ASSURER UN SUIVI SANS ÉVALUATION COMPLÈTE

- Lorsqu'un client refuse catégoriquement de consentir à ce que vous recueilliez ses renseignements personnels, vous ne pouvez pas l'intégrer au SISA.
- Lorsqu'un client accepte que vous recueilliez ses renseignements personnels, mais ne consent pas à ce que vous les partagiez, vous pouvez l'intégrer au SISA en indiquant le type de consentement « Refusé – Anonyme ».
- Lorsqu'un client accepte que vous l'intégriez au SISA, mais refuse de se soumettre à une évaluation, vous pouvez commencer une évaluation, puis indiquer que le client a refusé d'être évalué. Vous pourrez ainsi faire un suivi des refus d'évaluation.
- Dans l'avenir, il pourrait y avoir un module d'établissement d'un ordre de priorité dans lequel les collectivités pourraient définir les critères d'admissibilité des clients à une liste prioritaire. Au moment de définir la liste prioritaire de votre collectivité, tenez compte des clients qui n'ont pas fait l'objet d'une évaluation complète.

6. Opportunité et exactitude de la mise à jour des données (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)

Votre collectivité a-t-elle adopté une démarche visant à tenir votre LPN à jour et à en assurer l'exactitude, laquelle comprend des échéances visant la réception des données de la part des fournisseurs et un processus permanent d'assurance de la qualité, et cette démarche a-t-elle été mise par écrit sous forme de lignes directrices, de politique ou de procédure?

A) Démarche adoptée?

Oui Pas encore ❖ **OUI = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE BASE**

d) *Politique écrite?*

Oui *Pas encore* ❖ **OUI À LA QUESTION DE BASE CI-DESSUS ET À CETTE QUESTION = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ SUPÉRIEURE**

Votre BNL devrait, le plus possible, présenter des données en temps réel, et une mise à jour devrait être effectuée au moins une fois par mois (la limite du « temps réel »). En établissant clairement des délais et des procédures pour assurer mise à jour et l'exactitude de votre LPN, vous vous assurerez de la confiance de votre collectivité à l'égard de vos données pour prendre des décisions et surveiller les progrès réalisés. En documentant ces attentes sous forme de lignes directrices, de politiques et de procédures, on favorise la clarté des attentes (en particulier lorsqu'il y a beaucoup de changement dans la collectivité ou un roulement de personnel).

CONSEILS :

- Déterminez la fréquence à laquelle les mises à jour devraient être effectuées et établissez la procédure à suivre. La participation de votre collectivité à cette décision contribue à favoriser une meilleure adhésion.
- Assignez chaque personne figurant dans votre liste à un intervenant ou à un organisme de votre collectivité. Confiez la responsabilité de la mise à jour du dossier à cette personne ou à cet organisme. S'il vous est impossible de confier la prise en charge de chaque dossier de votre liste, commencez par les personnes les plus prioritaires de votre collectivité.
- Exemples de façons de faire de certaines collectivités aux fins de la mise à jour de la LPN :
 - On passe en revue la LPN lors des réunions hebdomadaires, bimensuelles ou mensuelles et on en fait la mise à jour (cette façon de faire peut exiger beaucoup de temps).
 - On demande aux fournisseurs de remplir un « formulaire de mise à jour » soit dès qu'ils prennent connaissance des changements ou au plus tard une journée donnée chaque semaine.
 - Un formulaire de mise à jour peut prendre la forme d'un formulaire dans Google Forms, d'un sondage dans Survey Monkey, d'un document dans Word ou d'un tableur dans Excel. Ce document présente les inscriptions de la LPN dont une personne est responsable, et cette dernière doit la passer en revue, la mettre à jour (en surlignant les changements) et l'envoyer. Si vous tirez vos données du SISA 4/SIML, vous pouvez apporter les modifications directement dans la base de données.
 - Les formulaires de mise à jour peuvent être remis en main propre lors des réunions ou transmises par courriel, par télécopieur pour sur un portail (pensez à assurer la sécurité de ces renseignements, par exemple en ayant recours à un identifiant unique, à un document protégé par mot de passe, à un portail sécurisé, etc.)
- Exemples de façons de faire de certaines collectivités pour assurer l'exactitude de leur LPN :

- L'administrateur de la LPN établit la concordance des données chaque mois. Pour ce faire, vous pouvez avoir recours à ce [guide relatif à l'équilibrage des données de 20K Foyers](#).
- L'administrateur de la LPN assure la vérification régulière des dernières mises à jour. Par exemple, en passant en revue la « colonne de la date de la dernière mise à jour » de la LPN ou les données du SISA 4 provenant des refuges.
- L'administrateur de la BNL crée un tableau de bord des données de la BNL destiné à une diffusion régulière (par courriel, lors de réunions, etc.) afin que d'autres personnes puissent contribuer à la vérification des données.
- Procéder un nettoyage mensuel (ou plus fréquent!) – Passer en revue les entrées une à une en s'assurant que tout est conforme et à jour.

CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 – OPPORTUNITÉ ET EXACTITUDE DE LA MISE À JOUR DES DONNÉES :

- Quelle que soit l'utilisation que vous faites du SISA 4 aux fins de votre liste par nom, son efficacité dépend de la qualité des données qui sont saisies. Le SISA est efficace à plusieurs égards lorsque les données qu'il contient sont actualisées en temps réel, par exemple en ce qui concerne la disponibilité immédiate des lits en refuge. Votre liste par nom pourrait prendre la forme d'un rapport que vous générez à partir du SISA et qui extrait les données qui y ont été saisies à ce moment. Il pourrait aussi s'agir d'une page que vous pouvez consulter dans le SISA afin de savoir qui figure à ce moment dans la liste. La valeur qu'apporte le recours au SISA est amoindrie de manière substantielle lorsque celui-ci ne fait pas l'objet d'une mise à jour régulière.

QUESTIONS 7 À 12 PORTANT SUR L'INFRASTRUCTURE DES DONNÉES

7. Inclure un identifiant unique (question visant la qualité de base)

Votre liste par nom prévoit-elle un numéro d'identification SISA/SIML ou un autre identifiant unique permettant d'éviter le dédoublement des dossiers clients et de faciliter la coordination entre le système SISA/SIML et la liste par nom?

Oui Pas encore

❖ OUI = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE BASE ET DE LA QUALITÉ SUPÉRIEURE

Les dossiers de client en double entraînent des inexactitudes quant au dénombrement des personnes en situation d'itinérance dans votre liste par nom. Il est donc essentiel que vous ayez recours à un quelconque type d'identifiant unique, en particulier lorsque le SISA/SIML ne constitue pas la base de données utilisée aux fins de la création et de la gestion de la liste par nom. L'identifiant unique vous permet également de partager des données contenues dans la liste toute en assurant la protection de la vie privée des clients.

CONSEILS :

- Si la LPN de votre collectivité est hébergée par le SISA ou par un autre système SIML, assurez-vous qu'elle comporte un champ destiné à l'identifiant unique.
- Si votre collectivité n'a pas recours au SISA ou à un autre système SIML, vérifiez s'il existe déjà un système d'identifiants uniques que vous pouvez utiliser pour tous les fournisseurs en ce qui concerne la LPN.
- S'il n'existe pas de système permettant d'attribuer un identifiant unique, établissez un mode d'attribution d'identifiants (une suite de chiffres et de lettres).
- Créez dans votre LPN un champ permettant d'accueillir l'identifiant unique.
- Configurez le champ de telle sorte que l'identifiant soit généré automatiquement dès l'ajout d'un client à la LPN.
- S'il vous est impossible de programmer la génération automatique de l'identifiant unique, assurez-vous alors de mettre en place un processus d'assurance de la qualité prévoyant que le gestionnaire de la LPN remplisse le champ de l'identifiant unique lorsque des inscriptions sont ajoutées à la liste.
- À l'aide de cet identifiant unique, éliminez les dédoublements de votre LPN. Cette procédure devrait être effectuée à intervalles réguliers et préétablis.

CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 – IDENTIFIANT UNIQUE :

- Le SISA attribue déjà à chaque client un identifiant unique – aucune autre mesure n'est requise à cet égard.
- Vous pouvez également activer un paramètre afin d'« utiliser le numéro de dossier par défaut » (Administration > Paramètres de l'application) afin d'attribuer automatiquement à chaque client un numéro de dossier unique. Le numéro de dossier attribué est basé sur l'identifiant du client, mais permet au personnel d'établir la correspondance plus facilement.

8. Assurer le suivi des populations et des changements au fil du temps (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)

A) Votre liste par nom permet-elle d'assurer un suivi des groupes de population, dont, au moins :

- Itinérance chronique actuelle
- Selon le genre
- Autochtones
- Anciens combattants
- Selon l'âge
- Célibataires ou familles
- Plusieurs groupes en même temps (p. ex. itinérance chronique ET jeunes)
- Autres groupes pour lesquels vous disposez de ressources de logement spécifiques (le cas échéant)*

b) Votre liste par nom prend-elle en compte les changements chez les groupes de population lorsque quelqu'un a déjà été ajouté, plus précisément :

- Les personnes qui entrent en situation d'itinérance chronique après avoir été ajoutées à votre liste par nom
- Les personnes qui appartenaient à un groupe au moment de leur ajout à la liste, mais dont la situation a changé au fil du temps (p. ex. un jeune qui devient adulte, ou un célibataire qui entre en situation de famille)?*

Dans l'ensemble :

- Oui Pas encore ❖ OUI À TOUTES LES QUESTIONS DE BASE = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE BASE
- Oui Pas encore ❖ OUI À TOUTES LES QUESTIONS DE BASE ET EN ITALIQUE = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ SUPÉRIEURE

Suivi de l'itinérance chronique

Pour ce faire, la collectivité doit assurer le suivi des champs de données suivants : 1) Durée de l'épisode actuel d'itinérance lors de la première évaluation et 2) date de recensement.

Exactitude des données : Étant donné que les personnes qui entrent en situation d'itinérance chronique peuvent constituer une portion importante des passages à l'itinérance dans une collectivité, la collectivité doit assurer le suivi de ce renseignement pour prendre en compte de façon exacte cette population en situation d'itinérance chronique.

Établissement des priorités : Le suivi des personnes qui entrent en situation d'itinérance chronique permet d'établir les priorités quant aux ressources les mieux adaptées pour répondre aux besoins de ces personnes.

Prévention de l'itinérance chronique : En identifiant les personnes qui se retrouveront bientôt en situation d'itinérance chronique, la collectivité sera en mesure de cibler les interventions afin de prévenir les nouveaux cas d'itinérance chronique.

CONSEILS :

- Déterminez les données qui doivent être recueillies auprès des clients afin de pouvoir évaluer la chronicité de la situation d'itinérance.
 - Pour y arriver, la collectivité doit faire un suivi des champs suivants :
 - Nombre de jours/mois d'itinérance au cours de la dernière année;
 - Durée de l'épisode d'itinérance actuel au moment de l'évaluation;
 - Date de recensement.
- Veillez à ce que ces champs de données figurent dans l'outil d'évaluation commune utilisé à l'échelle du secteur,
- Créez dans votre LPN un champ formaté de manière à indiquer qu'une personne est en situation chronique au moment où elle atteint l'état de chronicité.
 - Ce champ devrait être configuré de manière à indiquer automatiquement que la personne est en situation chronique à la date à laquelle elle arrive à ce stade.

CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 – ASSURER LE SUIVI DES POPULATIONS ET DES CHANGEMENTS AU FIL DU TEMPS :

- Le genre, le statut d'Autochtone, le statut d'ancien combattant et l'âge des clients sont tous des champs obligatoires dans le SISA. Le personnel doit exécuter des étapes supplémentaires pour consigner la situation familiale et d'itinérance chronique, mais l'effort en vaut la peine!
- Il est très important de saisir dans le SISA les antécédents du client en matière de logement – c'est ce qui permettra de déterminer les situations chroniques et épisodiques. Recueillez ces renseignements au moment de l'admission et chaque fois qu'un client revient à la suite d'une période sans services!
- Les antécédents du client en matière de logement comprennent un type de logement (p. ex., campement, bâtiment abandonné, refuge, logement de transition, hôpital), ainsi qu'une date de début et une date de fin. À partir de ces données, le SISA est en mesure de calculer la durée et les épisodes.
- Le fait de disposer pour chaque client des antécédents de logement au cours de la dernière année permet au SISA de déterminer de façon certaine si le client est en situation chronique, épisodique, les deux ou aucune des deux. Vous n'avez donc pas à faire le suivi de la date d'entrée en situation de chronicité parce que le SISA s'en charge automatiquement.
- Dans ses calculs relatifs à l'itinérance chronique et épisodique, le SISA prend également en compte les admissions en refuge et en logement de transition.
- Un administrateur du système SISA peut se servir du continuum de logement de la collectivité afin de classer les types de logements qui sont considérés comme de l'itinérance et ceux qui sont considérés comme des logements.

9. Assurer le suivi des passages à l'itinérance (question visant la qualité de base)

Votre liste par nom permet-elle d'assurer le suivi mensuel du nombre total de passages à l'itinérance? Le nombre total de passages à l'itinérance comprend le nombre de nouvelles personnes en situation d'itinérance recensées (sans nécessairement avoir fait l'objet d'une évaluation), ainsi que les personnes qui sont redevenues en situation d'itinérance active au cours du dernier mois (c.-à-d. les personnes qui étaient désignées comme étant « logées » ou « inactives » et qui ont recommencé à chercher du logement ou à faire appel à des services). Ces trois points de données représentent le nombre mensuel de passages à l'itinérance.

- Assurer le suivi des personnes « nouvellement recensées »
- Assurer le suivi du retour des personnes qui étaient « logées »
- Assurer le suivi du retour des personnes qui étaient « inactives »

Dans l'ensemble :

Oui Pas encore

❖ **OUI = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE BASE ET DE LA QUALITÉ SUPÉRIEURE**

Votre liste doit nécessairement comprendre des données concernant les passages à l'itinérance pour vous permettre d'évaluer chaque mois votre capacité à héberger ces personnes. De plus, en l'absence de telles données, il vous sera impossible de faire des projections éclairées quant au moment auquel votre collectivité atteindra l'itinérance chronique fonctionnelle ou absolue nulle.

CONSEILS – CAS NOUVELLEMENT RECENSÉS

- Déterminez si votre formulaire d'ajout de personnes à votre liste par nom comprend une date. Si ce n'est pas le cas, ajoutez cette question à votre formulaire d'évaluation commune.
- Assurez-vous que votre processus de suivi des personnes sans abri qui ne consentent pas à une évaluation complète comprenne la consignation de la date à laquelle la personne a été recensée.
- Dans votre LPN, créez un champ permettant de consigner la date de l'évaluation et(ou) la date de l'ajout à la liste.
- Utilisez ce champ pour trier ou filtrer votre LPN afin d'obtenir une liste des personnes ayant nouvellement fait l'objet d'une évaluation et ayant été ajoutées à la liste pendant le mois faisant l'objet de votre rapport.
- Comparez cette liste filtrée au reste de votre LPN afin de déterminer si la personne visée figure déjà dans la liste et possède un identifiant unique.
- S'il y a dédoublement de dossiers, effectuez un rapprochement afin que votre LPN ne compte qu'un seul dossier par client.

CONSEILS – RETOURS VERS LA LISTE (DES PERSONNES « LOGÉES » OU « INACTIVES ») :

- Si la personne figure déjà dans la liste, assurez-vous qu'il est possible de modifier son dossier et de changer son état de « logé » ou « inactif » à « actif ».
- Consignez la date de ce changement de situation afin que pouvoir inclure cette personne dans le nombre de personnes en situation d'itinérance active au moment de faire un compte-rendu de vos mesures mensuelles.
- Évitez de créer des doublons ou supprimez tout dossier en double.

CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 – CAS NOUVELLEMENT RECENSÉS :

- Cette fonction est effectuée automatiquement par le SISA.
 - Lorsque vous ajoutez un client dans le SISA, une date de création est enregistrée.
 - Lorsque vous évaluez un client, une date d'évaluation est enregistrée.
 - Lorsqu'un client s'enregistre dans un refuge, une date d'admission est consignée pour son séjour.

CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 – RETOURS VERS LA LISTE (DES PERSONNES « LOGÉES » OU « INACTIVES ») :

- Lorsqu'un client que vous n'avez jamais vu se présente à votre organisme pour obtenir des services, effectuez une recherche de client avant de créer un nouveau dossier client afin de voir si s'il existe déjà dans le système SISA.
- Lorsque vous ajoutez un nouveau client dans le SISA, le logiciel effectue automatiquement une vérification parmi les clients existants afin de repérer tout nom semblable.
- Lorsque vous travaillez auprès d'un client qui est inactif depuis un moment, veillez à mettre à jour ses antécédents en matière de logement afin de tenir compte du temps qui s'est écoulé depuis la dernière fois qu'il a eu recours aux services.
- Si vous ajoutez par mégarde un deuxième dossier pour un même client, vous pouvez recourir à la fonction de fusion de client.

10. Repérer les liens déterminants au moment du passage à l'itinérance (question visant la qualité supérieure)

Votre liste par nom comporte-t-elle un mécanisme permettant de repérer, au moment du passage à l'itinérance (du moins), les liens avec les établissements, programmes suivants ou autres afin de favoriser la compréhension des possibilités de déviation, de prévention et de mobilisation/amélioration du système?

- hôpital, établissement de soins pour malades hospitalisés ou réadaptation en établissement*
- établissement correctionnel/justice/prison*
- protection de l'enfance*
- programme/refuge lié à la violence familiale*
- logement (nouveaux cas – pas les retours)*
- autre collectivité*

Dans l'ensemble :

- Oui**
- Pas encore*

❖ OUI = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ SUPÉRIEURE

Cette nouvelle question vise à favoriser la compréhension de certains facteurs pouvant influencer sur les passages à l'itinérance dans votre LPN. Elle a été élaborée à partir de commentaires formulés par l'Observatoire canadien sur l'itinérance, l'organisme A Way Home Canada, les collectivités de mise à l'essai de la fiche d'évaluation 2.0 de la LPN et Community Solutions. Nous désirons comprendre la façon dont les collectivités recueillent ces renseignements. Cette question continuera vraisemblablement à évoluer au fil du temps.

CONSEILS :

- Ajoutez aux documents d'ajout/aiguillage liés à la LPN dans lesquels on consigne les sources d'aiguillage et des renseignements une question indiquant si la personne est récemment sortie ou provient de l'un ou l'autre de ces emplacements (soit au cours des 30 derniers jours).
- Ajoutez une ou plusieurs colonnes à votre liste par nom pour consigner ces données.

CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 – REPÉRER LES LIENS DÉTERMINANTS AU MOMENT DU PASSAGE À L'ITINÉRANCE

- Au moment de procéder à l'admission dans un refuge dans le SISA, on peut utiliser deux champs à cette fin :
 - Dans le champ relatif au motif du service, on demande les raisons pour lesquelles la personne/famille se présente au refuge. Ce champ peut servir à comprendre les cas de sortie qui aboutissent directement en refuge ou les personnes souhaitant échapper à une situation de violence familiale. Bien que sa portée soit limitée, il s'agit de l'endroit le plus direct où puiser ces renseignements.
 - Dans le champ relatif à la provenance de l'aiguillage, on demande si le client est arrivé au refuge directement par suite de l'aiguillage d'un autre organisme. Par défaut, ce champ est facultatif, mais il pourrait être obligatoire pour votre collectivité.
- Les antécédents de logement du client offrent une meilleure façon de repérer les liens déterminants. Que le client ait été hébergé dans un établissement correctionnel, dans un hôpital, dans un refuge pour personnes victimes de violence familiale ou ailleurs dans une autre collectivité, ses antécédents de logement devraient constituer le lieu de référence permettant de dresser le portrait complet des endroits où a résidé le client au fil du temps. La consignation de ces renseignements impose une étape de plus à exécuter, mais il s'agit de la façon d'obtenir des données plus solides contenant plusieurs indicateurs.
- Le SISA comporte un endroit où l'on peut consigner les événements déterminants tels que « placement en foyer d'accueil » ou « en établissement correctionnel », mais il convient de veiller à ne pas stocker les données à trop d'endroits différents. Cela peut donner lieu à des pratiques incohérentes au chapitre de la gestion des données.

11. Assurer le suivi de la situation d'itinérance et des sorties de l'itinérance (question visant la qualité de base)

La liste par nom de votre collectivité permet-elle d'assurer le suivi de la situation « sans abri/logé/inactif » de toutes les personnes vivant des situations d'itinérance figurant dans votre liste (y compris de chaque date à laquelle leur situation a changé)?

- Suivi de la situation d'itinérance
- Suivi des installations en logement permanent
- Suivi des passages à l'état d'inactivité

Dans l'ensemble :

Oui Pas encore

❖ **OUI = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE BASE ET DE LA QUALITÉ SUPÉRIEURE**

Les champs de la situation d'itinérance devraient comprendre à tout le moins l'itinérance, ainsi que les deux situations qui représentent vos sorties de l'itinérance mensuelles, soit les installations en logement permanent et les passages au statut d'inactivité, conformément à votre politique relative à l'inactivité. Ces données sont essentielles à la compréhension de votre taux de sorties de l'itinérance et du nombre total de personnes en situation d'itinérance active.

CONSEILS :

- Deux exigences tout aussi importantes : (1) un champ indiquant l'état, et (2) la possibilité de dater chaque changement de situation (comme il est expliqué plus amplement à la question 12).
- Si votre liste par nom est intégrée de façon autonome dans un autre logiciel, par exemple Excel, veillez à ce que le dossier de chacun contienne un champ indiquant l'état.
- Si votre liste par nom puise des données dans un le SISA/SIML, vous disposez probablement déjà d'un champ permettant d'indiquer l'état. Assurez-vous que le champ approprié est compris dans la grille de votre liste par nom et dans votre extraction de données. Veillez également à ce que le champ de l'état comprenne toutes les options nécessaires.

CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 – SUIVI DE LA SITUATION D'ITINÉRANCE ET DES SORTIES DE L'ITINÉRANCE

- La situation d'itinérance d'un client proviendrait des modules Admissions et Antécédents relatifs au logement.
- Lorsque le client vit actuellement dans un refuge ou dans un logement de transition, le système SISA est en mesure de déterminer qu'il est sans abri en raison du fait qu'un séjour actuel (un séjour sans date d'échéance) lui est attribué.
- Lorsque le client est actuellement sans abri, logé provisoirement ou en logement permanent, le SISA est en mesure de le savoir en cherchant dans ses antécédents relatifs au logement un dossier de logement actuel (sans date d'échéance).
- Il existe deux façons principales d'assurer le suivi des installations en logement permanent dans le SISA.
 - La première consiste à ajouter une nouvelle entrée de logement pour le client. Pour ce faire, la meilleure façon consiste à recourir au module de placements en logement des équipes des programmes Relogement rapide et Logement d'abord de votre collectivité, qui indique qu'un client a été logé avec l'aide du système de services aux personnes itinérantes.
 - La deuxième façon consiste à utiliser le champ indiquant le motif de la sortie au moment de la sortie du refuge. Cette façon de faire est beaucoup plus simple, mais pourrait avoir pour effet de fausser les données. Elle ne permet pas non plus de saisir des données quant aux personnes en situation d'itinérance sans abri ou cachée.
- L'état d'inactivité d'un client est consigné différemment parce qu'il ne se rapporte pas directement à son logement. Vous pouvez marquer manuellement les clients comme étant inactifs à l'écran des renseignements de base.

12. Assurer un suivi du temps pendant lequel un nom demeure inscrit dans la liste (questions visant la qualité de base et la qualité supérieure)

- a) Votre liste par nom permet-elle de faire un suivi des dates déterminantes du processus de logement afin de vous permettre de connaître la durée de ces processus et le temps total pendant lequel un nom demeure inscrit dans la liste par nom?
- Première date d'inscription
 - Date de sortie de l'itinérance (logé ou inactif)

Date de retour en situation d'itinérance active à partir de l'état « logé » ou « inactif »

Dans l'ensemble :

Oui Pas encore

❖ OUI = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE BASE

b) Votre liste par nom permet-elle de faire un suivi des dates déterminantes du processus de logement afin de vous permettre de connaître la durée de ces processus et la durée totale de l'inscription dans la liste par nom?

Date de la première évaluation (outil d'évaluation commune ou autre)

Date d'achèvement du document (pour tout logement admissible, au besoin)

Date d'appariement à un service de soutien/logement

Date d'acceptation du soutien/logement

Dans l'ensemble :

Oui Pas encore

❖ OUI AUX QUESTIONS DE BASE ET EN ITALIQUE = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ SUPÉRIEURE

D'autres questions visant la qualité de base font mention d'éléments du suivi des dates (soit la première date d'inscription et la date de réactivation à la question 10 et la date de sortie de l'itinérance à la question 11). Les éléments supplémentaires visant la qualité supérieure permettent d'amorcer une meilleure cartographie du processus de logement et de votre système d'accès coordonné. Sans ce suivi, il est difficile d'évaluer le rendement de votre système d'accès coordonné. Ces données vous permettront de cerner les possibilités d'amélioration et de surveiller les progrès réalisés à l'égard de l'accélération des installations en logement. Pour assurer une efficacité optimale, assurer le suivi des événements déterminants menant à la fin permanente de l'itinérance, c'est-à-dire au logement; évitez de faire le suivi de données superflues ne se rapportant pas au logement des clients. Il s'agit aussi d'une nouvelle question et nous désirons comprendre la façon dont les collectivités recueillent ces renseignements. Cette question continuera vraisemblablement à évoluer au fil du temps.

CONSEILS :

- Cartographiez vos processus de logement locaux. D'autres outils à cet égard seront offerts sous peu!
- Ajoutez à votre LPN des colonnes permettant d'inscrire les dates relatives aux éléments les plus pertinents pour votre collectivité.
- Confiez à votre spécialiste des données la tâche de trouver un moyen automatisé de faire le suivi des dates auxquelles la situation des personnes a changé dans le système. Ces renseignements devraient être recueillis de la manière la plus automatique possible afin d'assurer la viabilité du système.
- Si vous êtes dans l'impossibilité d'activer l'ajout de la date dans votre configuration, vous pouvez créer une série de champs dans lesquels indiquer une date de manière à pouvoir suivre la chronologie du parcours des personnes dans votre système. On pourrait avoir, par exemple, les champs « Date d'évaluation », « Date d'accession à un logement permanent », « Date d'attribution de l'état d'inactivité », etc. Il s'agit d'une méthode moins élégante et nécessitant une intervention manuelle accrue. Il convient donc de ne l'utiliser qu'en dernier recours.
- Le SISA date automatiquement chaque changement de situation. Si vous n'utilisez pas le système SISA, demandez à votre spécialiste du système SIML de vérifier si votre logiciel attribue déjà une date aux changements de situation. En règle générale, il existe un journal des changements enregistrés dans le dossier de chaque personne. Il vous faudra peut-être communiquer avec votre fournisseur de SIML afin d'obtenir de l'assistance pour accéder à ces renseignements.

CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 – SUIVI DE LA DURÉE DE L'INSCRIPTION À LA LISTE :

- Tant que vous utilisez le SISA 4 auquel recourent les organismes d'admission et les programmes de logement, le SISA devrait saisir ces données pour vous.
 - Le SISA connaît déjà la date de la première inscription dans le système (semblable à la « première date d'inscription »).
 - Certaines collectivités ont recours à une méthode permettant d'indiquer de façon manuelle la date d'inscription des clients à la LPN lorsque la date inscrite dans le SISA ne suffit pas à leurs fins. On peut penser notamment à la création d'un indicateur visant une situation à surveiller, par exemple une alerte, ou à l'ajout du client à une liste d'attente. Cela devrait être considéré comme une façon de faire provisoire étant donné qu'un nouveau module de liste par nom devrait être publié prochainement.
- Les évaluations, notamment VI-SPDAT, SPDAT et VAT, peuvent être saisies directement dans le SISA et y sont datées.
- Vous pouvez vous servir du module de placement en logement pour saisir plusieurs autres de ces points de données. Le placement en logement s'amorce dès l'appariement d'un client avec le service de soutien qui les aidera à accéder au logement. Le module fait aussi le suivi de la date à laquelle le logement est attribué et de la date d'installation en logement.