

## **Guide relatif à la fiche d'évaluation de la liste par nom (Fiche d'évaluation de la LPN)**

### **En quoi consiste le Guide relatif à la fiche d'évaluation de la LPN?**

Dans le présent guide, on explique en quoi consiste la 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 noir), on présente de plus amples renseignements concernant la façon d'interpréter et de noter les questions (en rouge), des conseils favorisant les progrès (en bleu) et des conseils relatifs au Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA 4) (en vert).

Ce guide ne constitue pas la fiche d'évaluation de la LPN. On peut accéder à la [fiche d'évaluation de la LPN en ligne](#) et à 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 à la rubrique Ressources relatives aux [listes 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 consiste en un outil d'auto-évaluation en dix 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<sup>1</sup> de qualité et de repérer les possibilités d'amélioration. L'entreprise 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 référence 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.

Avant de passer à la partie du présent guide portant sur les questions de la fiche d'évaluation de la LPN, veuillez prendre connaissance de nos réflexions concernant le mode d'emploi de cet outil. Nous vous rappelons que les collectivités participant à la Campagne 20 000 Foyers doivent remplir la [fiche d'évaluation de la LPN en ligne](#) chaque trimestre jusqu'à l'obtention d'une note de 10/10.

---

<sup>1</sup> Axée sur les cas chroniques (adultes et jeunes) afin de s'harmoniser à l'objectif de la Campagne 20 000 Foyers qui consiste à mettre fin à l'itinérance chronique dans 20 collectivités du Canada d'ici le 1<sup>er</sup> juillet 2020.

## **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**

Le seuil minimal d'une liste par nom de qualité se mesure au moyen d'un score de 10/10 sur la fiche d'évaluation de la LPN et de données fiables sur trois mois. Nous sommes d'avis que ce score démontre que votre liste par nom peut être utilisée pour assurer de façon exacte et valable le suivi des progrès réalisés pour mettre fin à l'itinérance chronique<sup>2</sup>.

## **Lorsque le score est inférieur à 10**

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.

---

<sup>2</sup> 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 200 000 Foyers intitulé Questions et réponses concernant l'itinérance chronique fonctionnelle nulle](#).

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 ce qu'elles obtiennent un score de 10/10. Si vous souhaitez discuter de la fiche d'évaluation de la LPN ou des prochaines mesures que vous devriez prendre, veuillez vous adresser à [marie@caeh.ca](mailto:marie@caeh.ca).

### **Lorsque vous obtenez un score de 10/10**

Félicitations! Les collectivités de la Campagne 20 000 Foyers ayant envoyé une fiche d'évaluation de la LPN indiquant un score de 10/10 recevront de la part de l'équipe de 20 000 Foyers une communication qui leur donnera la marche à suivre pour confirmer leur score et la fiabilité des données afin d'être reconnues à titre de collectivités dotées d'une liste par nom de qualité.

#### **Pour confirmer votre score de 10/10 :**

- Votre collectivité doit avoir soumis au moins un mois de données de mesure complètes relatives à la liste par nom au moyen du [rapport mensuel de données de la Campagne 20 000 Foyers](#).
- Vous devez remplir et acheminer la [Feuille de travail concernant la fiche d'évaluation de la LPN](#) à [marie@caeh.ca](mailto:marie@caeh.ca) afin de décrire la façon dont votre collectivité satisfait à chacun des dix éléments de la fiche d'évaluation. Votre description ne doit pas nécessairement être exhaustive. Si vous préférez, nous pouvons discuter de la feuille de travail et la remplir ensemble au téléphone. Le fait de remplir la feuille de travail permet de confirmer l'uniformité de l'interprétation des éléments de la fiche d'évaluation et de recueillir vos pratiques exemplaires afin de pouvoir les transmettre aux autres.
- Sachez que l'atteinte du seuil minimal de qualité de 10/10 sur la fiche d'évaluation de la LPN ne signifie pas que votre liste est parfaite! Continuez de vous mettre au défi de la maintenir et de l'améliorer.

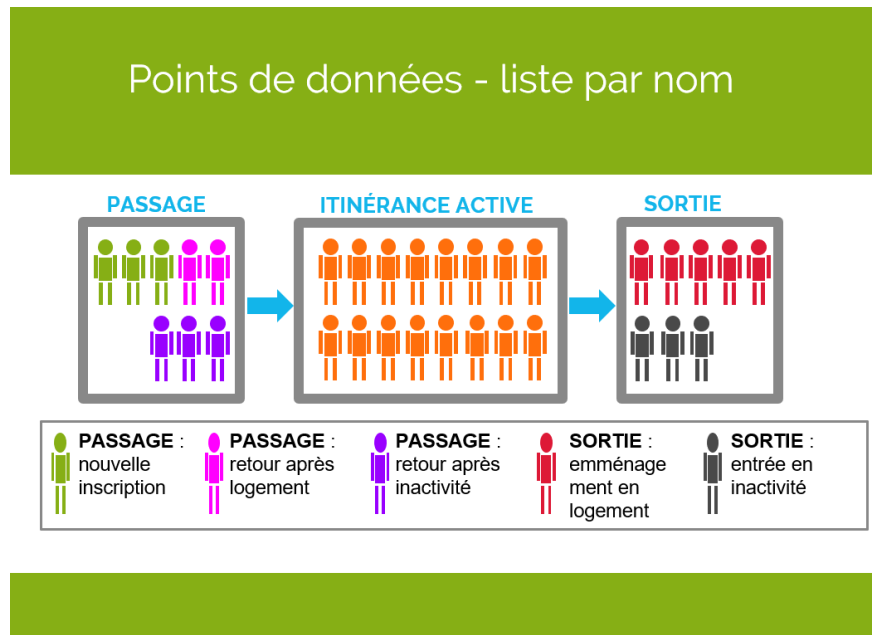
#### **Pour confirmer la qualité de votre liste par nom :**

- On a confirmé que vous aviez bel et bien atteint le score de 10/10 dans l'évaluation de votre LPN (voir ci-dessus).
- Pendant trois mois consécutifs, vous avez envoyé des données de mesure équilibrées concernant votre liste par nom (voir une description plus explicite ci-dessous).

Dès que vous avez communiqué à 20 000 Foyers pendant au moins trois mois consécutifs des données relatives aux passages à l'itinérance, aux sorties de l'itinérance et aux personnes sans abri, vous pouvez commencer à vous servir de votre outil de suivi de la gestion du rendement aux fins de l'analyse des données contenues dans votre liste et établir des projections quant au moment auquel votre collectivité atteindra l'itinérance chronique fonctionnelle nulle.

## Points de données et données équilibrées de la liste par nom

L'obtention d'un score de 10/10 dans 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 (en fonction des six points de données déterminants de la LPN – les passages à l'itinérance, les sorties de l'itinérance et les personnes en situation d'itinérance active).



Sans données exactes et 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.

Les données globales de votre collectivité sont fiables et équilibrées lorsque les variations d'un mois à l'autre au chapitre du nombre de personnes sans abri correspondent aux variations entre les passages à l'itinérance et les sorties de l'itinérance (vois ci-dessous) :

La capacité de votre liste par nom de produire des données exactes est tout aussi importante que le score de 10/10 dans la fiche d'évaluation. Avant de vous sentir à l'aise à l'égard de la liste par nom de votre collectivité, il conviendra de passer en revue les six mesures de la liste indiquées ci-dessus d'un mois à l'autre afin de vérifier l'exactitude de vos données.

# ACTUELLEMENT  
EN SITUATION  
D'ITINÉRANCE  
ACTIVE

=

# PRÉALABLEMENT  
CONNUS COMME  
ÉTANT EN SITUATION  
D'ITINÉRANCE ACTIVE

+

PASSAGES

-

SORTIES

	En situation d'itinérance active	Nouvelle inscription	Retour après logement	Retour après inactivité	Emménagement en logement	Entrée en inactivité	Changement mensuel net	Vérification d'équilibrage
Janvier 2016	200	30	3	1	35	5	-6	Oui
Décembre 2015	206	32	1	0	30	1	2	Oui

$$200 = 206 + (30 + 3 + 1) - (35 + 5) = -6$$



**34**

**PASSAGES  
MENSUELS**



**40**

**SORTIES  
MENSUELLES**

Vos données sont jugées équilibrées lorsque vous atteignez une marge d'erreur de 15 % à l'égard de la variation du nombre de personnes sans abri et en comparant celle-ci à la variation entre le passage à l'itinérance et la sortie de l'itinérance sur trois mois consécutifs. Dans le cas des collectivités 20 000 Foyers, la fiabilité mensuelle et trimestrielle des données est facilement visible à l'onglet « Moteur de la LPN » de l'outil de suivi de la gestion du rendement dès la transmission des données mensuelles. Selon nous, une rétrospective sur trois mois constitue un excellent moyen d'obtenir une idée de la fiabilité des données dans l'ensemble. Nous sommes d'avis qu'un instantané mensuel de la fiabilité de vos données offre un excellent moyen d'indiquer tout problème relatif à un mois en particulier et de repérer les erreurs de rapport tout en assurant le suivi de l'amélioration de la qualité des données au fil du temps.

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

(Ces questions ne concernent que les coordonnées et le contexte et ne sont pas notées – elles figurent au début et à la fin de la fiche d'évaluation de la LPN)

**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 liste par nom 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 région que couvre votre liste par nom (p. ex., la région, le comté, la ville, la municipalité, etc.)

**Quel est ou quels sont les groupements de population couverts par la liste par nom que vous évaluez?** Cochez toutes les réponses pertinentes.

Chronicité	Acuité	Groupements de population
<input type="checkbox"/> Tous les cas chroniques (adultes et jeunes) <input type="checkbox"/> Les cas épisodiques <input type="checkbox"/> Les cas transitionnels (épisode unique)	<input type="checkbox"/> Vulnérabilité sévère <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 <hr style="width: 100%;"/>

Une liste par nom de qualité comprend idéalement toutes les personnes itinérantes du territoire que vous couvrez. Il se pourrait toutefois qu'au moment d'entreprendre votre démarche aux fins de l'obtention d'une liste par nom, vous n'ayez pas en main le nom de toutes les personnes en situation d'itinérance. Vous pouvez commencer par 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?** Cochez toutes les réponses pertinentes.

Plateforme de données de la liste par nom	Outil d'évaluation commune	
	Outils de sélection	Outils d'évaluation complète
<input type="checkbox"/> SISA 3	<input type="checkbox"/> VI-SPDAT – Personnes	<input type="checkbox"/> SPDAT – Personnes adultes

<input type="checkbox"/> SISA 4 <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Access <input type="checkbox"/> Autre_____	adultes <input type="checkbox"/> VI-SPDAT – Jeunes <input type="checkbox"/> VI-SPDAT – Familles <input type="checkbox"/> VI-SPDAT – Corrections <input type="checkbox"/> Autres _____	<input type="checkbox"/> SPDAT – Jeunes <input type="checkbox"/> SPDAT – Familles <input type="checkbox"/> VAT <input type="checkbox"/> YAP (jeunes) <input type="checkbox"/> Autres _____
---	---	--

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

(Les questions sont en noir, les renseignements concernant l'attribution du score sont en rouge, les conseils favorisant les progrès sont en bleu, et les conseils relatifs au SISA 4 ont en vert)

### Dresser la liste de toutes les personnes connues

1. Votre liste par nom comprend-elle toutes les personnes sans abri connues<sup>3</sup> visées, notamment :
  - Les 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.
  - Les 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.
  - Les personnes en logement de transition (**lorsque l'échéance du service est clairement établie et que la personne ne trouve aucun autre logement, celle-ci peut se retrouver en situation d'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.
  - Les personnes de votre liste 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*.
  - Les 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).

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

Votre collectivité peut être assurée du caractère complet de sa liste par nom lorsqu'elle comprend toutes les catégories énumérées ci-dessus. La sélection de toutes ces catégories indique que votre collectivité a pris toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que toutes les personnes sans abri connues sont prises en compte, qu'elles aient ou pas fait l'objet d'une évaluation. Cette étape vous permet de vous servir de la liste pour progresser vers l'itinérance chronique fonctionnelle nulle.

**CONSEILS :** À la question 1, on vous demande d'établir des voies de communication afin de recevoir des données au sujet de chacun de ces emplacements. On n'exige pas que vous assuriez une couverture intégrale et exhaustive des emplacements! D'autres questions servent

---

<sup>3</sup> Aux fins de 20 000 Foyers, l'itinérance correspond à la définition de l'[Observatoire canadien sur l'itinérance](#).



à mesurer la couverture. Votre objectif de départ consiste à recenser « certaines, mais pas toutes » les personnes à chaque emplacement.

- Créez une liste comportant deux colonnes. Dans la première, énumérez les 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.
  - Si votre liste prend en compte chacune des catégories énumérées à la question 1, arrêtez-vous là! Vous pouvez cocher toutes les cases et répondre « oui » à cette question.
  - Si certaines catégories ne sont pas cochées, poursuivez.
- 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 :

- Le SISA 4 tient une liste de toutes les personnes qui ont consenti à ce que vous versiez dans le système des 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.
  - Assurez-vous que vos données concernant ces personnes sont exactes et à jour afin que le SISA puisse faire une distinction entre les clients qui ont un logement et ceux qui sont en situation d'itinérance.
- 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.

## **Adopter une politique relative à l'inactivité**

2. Votre collectivité a-t-elle mis en place une politique écrite qui stipule le nombre de jours d'inactivité 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?

Oui  Non

### **❖ OUI = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ**

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, et ce, sans fausser le nombre de personnes en situation d'itinérance active ou faire dévier les 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 – Principaux facteurs à prendre en considération et exemples). La plupart des collectivités optent pour l'attribution de l'état d'inactivité après une période de 60 ou 90 jours sans contact. 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 les personnes avant qu'elles n'entrent en situation 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 les joindre.

### CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 :

- 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.

### Assurer le suivi des changements de situation

3. Votre liste par nom permet-elle d'assurer le suivi de la « situation d'itinérance » de toutes les personnes figurant dans votre liste, y compris chaque date à laquelle sa situation a changé? Les champs relatifs à la situation d'itinérance comprennent habituellement : sans-abri, en refuge, logé provisoirement, logement permanent et inactif.

Oui     Non

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

La liste par nom devrait intégrer en temps réel aux données concernant les clients les changements de situation, y compris la date de chaque événement ou changement de situation important dans le parcours à travers le système d'accès coordonné. Sans ce suivi, il est difficile d'évaluer le rendement du système d'accès coordonné. Cela dit, pour assurer une efficacité optimale, assurez le suivi des événements 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.

**CONSEILS :** Il convient de mentionner les deux exigences tout aussi importantes de cette question : (1) un champ indiquant la situation, et (2) la possibilité de dater chaque changement de situation.

Si votre liste par nom puise des données dans un système d'information sur les marchés du logement (SIML) (p. ex. le SISA) :

- Vous disposez probablement d'un champ permettant d'indiquer la situation. Assurez-vous que le champ approprié est compris dans votre liste par nom et dans votre extraction de données. Veillez également à ce que le champ « situation » comprenne toutes les options nécessaires; vous pouvez vous reporter à notre liste de situations à la question 3.
- 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 appose 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 obtenir de l'assistance pour accéder à ces renseignements.

Si votre liste par nom est intégrée de façon autonome dans un autre logiciel, par exemple Excel :

- Veillez à ce que le dossier de chaque personne contienne un champ indiquant la situation.
- 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'entrée au refuge », « 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.

#### **CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 :**

- 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 système SISA est en mesure de le savoir en cherchant un dossier de logement actuel (sans date d'échéance) dans l'historique du logement.
- Lorsque vous travaillez auprès d'un client dans le but de lui trouver un logement au moyen du module de placement en logement, le SISA ajoute automatiquement ce renseignement aux antécédents du client relatifs au logement. Autrement dit, lorsque vous utilisez le module de placement en logement, vous n'avez pas besoin d'entrer les données deux fois.
- 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.

## **Assurer la coordination de la couverture d'intervention**

4. Quelle proportion de la zone géographique de votre collectivité est-elle couverte par un système d'intervention documenté et coordonné?

- 100 % de la collectivité
- 90 % ou plus
- 75 % à 89 %
- 50 % à 74 %
- 25 % à 49 %
- Moins de 25 %

❖ 75 % à 100 % de la collectivité couverte = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ

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 refléter 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 :**

Si vous ne disposez pas actuellement d'un programme d'intervention précis ou d'intervenants communautaires dans votre collectivité, envisagez d'organiser d'autres petites interventions éclair effectuées par d'autres travailleurs le plus souvent possible (p. ex., une ou deux fois par mois).

Déterminez la zone à couvrir :

- Dotez-vous d'une grande carte géographique de votre collectivité; une carte de papier affichée au mur fait bien l'affaire. On peut aussi projeter une représentation de Google Maps sur un écran.
- Convoquez vos fournisseurs de services d'intervention et, ensemble, marquez sur la carte les secteurs dans lesquels ils interviennent de façon régulière.

- Si 75 % de la carte est couverte, passez à la coordination et à la documentation.
- Si la zone semble être couverte à moins de 75 %, discutez des parties non couvertes. Pourquoi ne sont-elles pas couvertes? Écrivez de une à trois raisons principales expliquant cette situation et examinez les façons de les résoudre en assurant une couverture coordonnée.

Coordonnez et documentez la couverture :

- Alors que les fournisseurs de services d'intervention sont réunis, établissez par écrit un calendrier des moments et des endroits où ils mènent des interventions :
  - Sur la carte, marquez les secteurs névralgiques et veillez à ce qu'ils fassent l'objet d'une couverture plus fréquente.
  - Sur la carte, indiquez les endroits où l'on retrouve rarement des personnes itinérantes et veillez à ce que les fournisseurs s'y rendent moins souvent.
- Évaluez le calendrier d'intervention afin de vous assurer que les ressources sont réparties de façon efficace. Si vous devez augmenter la couverture géographique au-dessus du seuil de 75 %, repérez, à l'aide de la carte et du calendrier, les possibilités de répartir autrement les démarches d'intervention.
- À la suite de la réunion, mettez les documents de coordination des interventions à la disposition des participants et demandez à ceux-ci de mettre le calendrier à jour lorsque leurs plans sont modifiés. Envisagez de rendre le calendrier accessible sur Google Docs afin que les travailleurs puissent aisément le modifier.

#### **CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 :**

- À l'heure actuelle, le SISA n'assure pas une bonne consignation des activités d'intervention.

## Maximiser la participation des fournisseurs

5. Quel pourcentage des fournisseurs travaillant au service des personnes itinérantes (qui ne sont pas des intervenants sur le terrain) (p. ex., les refuges, les centres de ressources en matière de logement, les logements de transition) transmettent des données<sup>4</sup> à votre liste par nom au moyen d'un outil d'évaluation commune<sup>5</sup>?
- 100 % des fournisseurs transmettent des données dans la liste par nom
  - 90 % ou plus des fournisseurs
  - 75 % à 89 % des fournisseurs
  - 50 % à 74 % des fournisseurs
  - 25 % à 74 % des fournisseurs
  - Moins de 25 % des fournisseurs

❖ 75 % à 100 % des fournisseurs = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ

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 75 % des organismes locaux transmettent des données vers votre liste.

## CONSEILS :

- Dressez la liste de tous les organismes/programmes de votre collectivité qui assurent des services aux personnes itinérantes. Dans les plus grandes collectivités, vous pouvez commencer par les organismes/programmes visant précisément l'itinérance, tandis que dans les plus petites, vous inclurez probablement d'autres systèmes de services (visant, p. ex., la santé mentale, les dépendances, la violence envers les femmes). À côté de chacun, indiquez a) s'il a recours à l'outil d'évaluation commune que vous avez adopté et b) s'il contribue des données à votre liste par nom.
- Si au moins 75 % des organismes/programmes que vous avez énumérés utilisent l'outil d'évaluation commune (ou ont établi un protocole d'aiguillage écrit avec un autre organisme/programme chargé de procéder à l'évaluation commune) et contribuent des

---

<sup>4</sup>Soit en ajoutant ou en modifiant directement la situation des personnes dans votre LPN ou en transmettant des renseignements à une personne qui se charge d'apporter les modifications dans la LPN.

<sup>5</sup> La suite d'outils VI-SPDAT et SPDAT, le VAT et le YAP sont des exemples d'outils d'évaluation commune habituellement utilisés au Canada. Les collectivités peuvent saisir des renseignements complémentaires à ceux qu'offrent les outils d'évaluation mentionnés précédemment (qui évaluent l'acuité) afin de déterminer l'admissibilité à l'accès coordonné. Cette question vise l'utilisation par tous les intervenants de votre collectivité des mêmes outils et la saisie des mêmes renseignements lorsqu'ils contribuent à alimenter votre LPN.

données, la participation des fournisseurs est suffisante pour vous permettre de vous fier aux données de votre liste par nom.

- Veuillez prendre note que s'il ne vous manque qu'un ou quelques 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 75 % ou plus des fournisseurs de votre collectivité participent au processus de la LPN.
- Si moins de 75 % des organismes/programmes sont harmonisés – ou si plus de 75 % des organismes/programmes sont harmonisés, mais que des fournisseurs clés ne le sont pas –, 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 sont 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 des ressources](#) du site Web de la Campagne 20 000 Foyers, où ils pourront accéder à des renseignements à ce sujet.

#### **CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 :**

- Le système SISA 4 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).



## Inclure un identifiant unique

6. Votre liste par nom prévoit-elle un numéro de client ou un autre identifiant unique permettant d'éviter le dédoublement des dossiers de client et de faciliter la coordination entre le SISA et la liste par nom?

Oui     Non

❖ OUI = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ Les dossiers de client en double entraînent des inexactitudes quant au dénombrement des personnes itinérantes 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 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 tout en assurant la protection des renseignements personnels 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 identifiant unique.
- Si la LPN de votre collectivité n'est pas hébergée dans le SISA ou dans 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 :**

- 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.

## Assurer le suivi des personnes nouvellement recensées

7. Votre liste par nom permet-elle d'assurer le suivi du nombre total de personnes itinérantes recensées chaque mois? Ce nombre constitue une portion de vos passages à l'itinérance mensuels.

Oui     Non

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

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 :

- Déterminez si votre formulaire d'évaluation commune permet de saisir la date d'évaluation.
- 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 elles ont été recensées.
- Dans votre LPN, créez un champ permettant de consigner la date de l'évaluation et(ou) la date d'inscription 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 RELATIFS AU SISA 4 :**

- 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.

## **Assurer un suivi sans évaluation complète**

8. Votre liste par nom permet-elle d'assurer le suivi des personnes en situation d'itinérance active n'ayant pas consenti à se soumettre à une évaluation complète<sup>6</sup>?

Oui     Non

### **❖ OUI = ATOUT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ**

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

### **CONSEILS :**

- Déterminez les bribes de données qui seront visées par un suivi en ce qui concerne les personnes n'ayant pas consenti à une évaluation complète (p. ex., [Dénombrement ponctuel/Feuille de contrôle de la semaine d'enregistrement](#)).
- Désignez la personne qui procédera à la collecte de données.
- Déterminez la façon dont on prendra ces renseignements en compte dans votre LPN (p. ex., seront-ils intégrés ou présentés dans une liste distincte?)
- 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 afin d'appliquer des procédures d'assurance de la qualité aux fins de l'élimination des dossiers en double.
- 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 considération 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 qu'il peut être nécessaire d'ajuster les décisions ci-dessus pour tenir compte de ces facteurs juridiques, notamment en ce qui concerne les renseignements qui seront recueillis, la destination des données et l'utilisation qui en sera faite.

---

<sup>6</sup> Une évaluation complète consiste à recueillir tous les renseignements habituellement nécessaires dans votre collectivité pour ajouter une personne à votre LPN.

- Assurez-vous d'appliquer de façon uniforme la procédure de consentement et de collecte des données à l'égard des personnes qui choisissent de ne pas se soumettre à une évaluation complète.

#### CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 :

- 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.

#### **Assurer le suivi des personnes dont la situation est devenue chronique<sup>7</sup> après l'évaluation de départ**

9. Compte tenu du fait que la situation de chronicité peut changer au fil du temps, la LPN de votre collectivité est-elle en mesure de savoir si les personnes entrent en situation d'itinérance chronique après avoir fait l'objet de la première évaluation?

Oui     Non

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

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

---

<sup>7</sup> L'itinérance chronique désigne la situation d'une personne, souvent atteinte d'une affection incapacitante (p. ex., une maladie physique ou mentale chronique ou des problèmes de toxicomanie), qui est actuellement sans abri, et qui l'a été pendant au moins six mois au cours de l'année antérieure (c.-à-d. qu'elle a passé plus de 180 nuits dans un refuge ou dans un lieu qui n'est pas conçu pour le logement des êtres humains).

Exactitude des données : Étant donné que les personnes qui se retrouvent en situation d'itinérance chronique avec l'âge peuvent constituer une portion importante des passages à l'itinérance dans une collectivité, cette dernière 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 d'identification.
- 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 :

- 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.

#### **Assurer le suivi des retours vers la liste**

10. Votre liste par nom fait-elle un suivi des personnes en itinérantes qui sont redevenues en situation active au cours du mois précédent? Par exemple, une personne qui était désignée comme étant « logée » ou « inactive » et qui recommence à chercher du logement ou à faire appel à des services. Ce nombre constitue une portion de vos passages à l'itinérance mensuels.

Oui     Non

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

Le suivi de ces données constitue la mesure à l'appui de vos données relatives à la sortie de l'itinérance jusqu'à l'atteinte de l'itinérance chronique fonctionnelle et absolue nulle. La compréhension du nombre de personnes qui se logent elles-mêmes et du nombre de personnes qui sont logées par l'intermédiaire de programmes offre des renseignements précieux quant à la demande à l'égard de programmes de logement avec services de soutien.

## **CONSEILS :**

- Lorsqu'un nouveau dossier est ajouté à votre LPN, veillez à ce qu'il y ait une procédure permettant d'éviter les doublons dans la liste.
- Si la personne figure déjà dans la liste, assurez-vous qu'il est possible de modifier son dossier et de changer sa situation de « logé » ou « inactif » à « actif ».
- Consignez la date de ce changement de situation afin que vous puissiez inclure cette personne dans le nombre de personnes en situation d'itinérance active au moment de faire un compte-rendu de vos mesures mensuelles.
- Assurez-vous de retirer le deuxième dossier de la LPN afin d'éviter tout doublon.

### **CONSEILS RELATIFS AU SISA 4 :**

- 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 le client 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.