



INSTRUCTIONS PRATIQUES SUR LE SISA : ACCÈS COORDONNÉ DURANT UNE PANDÉMIE – PRIORISATION

Maintenir la coordination à l'échelle du système d'intervention en matière d'itinérance permet de continuer de cibler le logement durant la pandémie de la COVID-19. Durant cette période, il se peut que les fournisseurs de services doivent exécuter en mode électronique des activités liées à l'accès coordonné, comme la priorisation. Pour ceux qui n'ont pas l'habitude de travailler en mode électronique, cela peut s'avérer être un défi. En tant qu'application Web, le SISA est conçu pour appuyer le travail en mode électronique.

Cette ressource « Instructions pratiques sur le SISA » recoupe le volet Priorisation de l'accès coordonné.

L'objet du présent document consiste à présenter le contexte propre au SISA. Il s'agit d'un complément au document « [Coordinated Access in a Pandemic](#) » (en anglais seulement) et au rapport « [Getting Back to Housing](#) » (en anglais seulement) de l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance (ACMFI), lesquels comportent de plus amples renseignements et directives.

1. [Critères de priorisation en lien avec les vulnérabilités causées par la COVID-19](#)
2. [Renseignements utiles](#)
3. [Soutien sur le SISA et demeurer en contact](#)

1. CRITÈRES DE PRIORISATION EN LIEN AVEC LES VULNÉRABILITÉS CAUSÉES PAR LA COVID-19

La priorisation permet de déterminer l'ordre dans lequel les clients reçoivent une ressource en matière de logement lorsqu'une place se libère. Ce processus repose sur les renseignements recueillis lors du triage et de l'évaluation. Les données employées à la base de ce processus peuvent provenir du SISA. Par exemple, lorsqu'une place se libère, les rapports qui s'appuient sur les données du SISA pourraient permettre de discerner les clients en situation d'itinérance qui sont admissibles et dont les critères de priorisation sont en nombre supérieur, ce qui les hisserait au-dessus des autres clients admissibles également en attente d'une offre dans la liste de priorité.

Au cours de la pandémie, il se peut qu'une communauté décide de modifier les critères de priorisation en vigueur pour tenir compte des vulnérabilités causées par la COVID-19 et des circonstances connexes. Dans le document d'une page de l'ACMFI intitulé « Coordinated Access in a Pandemic », on a recensé six points de données possibles d'une pertinence potentiellement supérieure en ce qui touche la COVID-19 (c.-à-d. le niveau de gravité; l'âge; l'état de santé; le congé ou l'aiguillage de l'hôpital; le type de logement; les facteurs contributifs), lesquels peuvent tous être suivis dans le SISA :

- **Niveau de gravité** : Il se peut que les communautés priorisent les personnes ayant un faible niveau de gravité lorsque des places se libèrent, si les soutiens à la gestion de cas ne sont pas accessibles. Les coefficients du niveau d'urgence se trouvent dans les modules VAT et SPDAT.

Pour obtenir un soutien à propos du SISA, joignez le Centre de soutien à la clientèle par courriel à l'adresse courriel soutien@SISA.ca ou par téléphone au 1-866-324-2375.



COMMENT EFFECTUER UNE ÉVALUATION DU NIVEAU DE GRAVITÉ

Le SISA comprend l'outil d'évaluation de la vulnérabilité (VAT) et l'outil d'aide à la décision pour l'établissement des priorités en matière de services (SPDAT).

Comment effectuer une évaluation à l'aide du VAT

1. À partir du menu **Accueil**, sélectionnez [**Évaluations**], puis [**VAT**].
2. À la page **Liste de l'outil d'évaluation de la vulnérabilité**, cliquez sur [**VAT**].
3. À la page **Nouvelle évaluation VAT prise en charge**, ajoutez les renseignements pertinents (les champs marqués d'un * sont obligatoires).
4. Inscrivez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ **Nom du client** pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche. Si le client ne s'y trouve pas, il faudra créer un nouveau dossier client.
5. Commencez l'évaluation.
6. Pour voir la description complète de la question, cliquez sur la flèche vers le bas à côté du titre de la question pour l'agrandir.
7. Placez le curseur sur les chiffres dans la colonne des réponses pour voir la description de ce que ce chiffre indique. De cette façon, vous pourrez vous assurer que les réponses à l'évaluation sont normalisées.
8. S'il y a lieu, vous pouvez ajouter des commentaires supplémentaires sur la réponse dans le champ qui suit la description des questions.
9. Une fois l'évaluation achevée, cliquez sur [**Enregistrer**].

Pour en savoir plus, consultez le [Guide de l'utilisateur du SISA](#) à la page 66 ou joignez le [Centre de soutien à la clientèle du SISA](#).

Comment effectuer une évaluation à l'aide du SPDAT

1. À partir du menu **Accueil**, sélectionnez [**Évaluations**], puis [**SPDAT**].
2. À la page **Liste de prises en charge SPDAT**, sélectionnez l'onglet approprié (VI-SPDAT ou SPDAT) et la version d'évaluation que vous désirez utiliser.
3. À la page **Nouvelle évaluation**, ajoutez les renseignements pertinents (les champs marqués d'un * sont obligatoires).
4. Inscrivez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ **Nom du client** pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche. Si le client ne s'y trouve pas, il faudra créer un nouveau dossier client.
5. Commencez l'évaluation.
6. Pour voir la description complète de la question, cliquez sur la flèche vers le bas à côté du titre de la question pour l'agrandir (cela ne s'applique pas à l'onglet VI-SPDAT).

Pour obtenir un soutien à propos du SISA, joignez le Centre de soutien à la clientèle par courriel à l'adresse courriel soutien@SISA.ca ou par téléphone au **1-866-324-2375**.



RESSOURCE SUR LA COVID-19 DANS LE CADRE DE LA SÉRIE « INSTRUCTIONS PRATIQUES SUR LE SISA »

7. Placez le curseur sur les chiffres dans la colonne des réponses pour voir la description de ce que ce chiffre indique. De cette façon, vous pourrez vous assurer que les réponses à l'évaluation sont normalisées.
8. S'il y a lieu, vous pouvez ajouter des commentaires supplémentaires sur la réponse dans le champ sous les descriptions des questions.
9. Une fois l'évaluation achevée, cliquez sur **[Enregistrer]**.

Pour en savoir plus, consultez le [Guide de l'utilisateur du SISA](#) à la page 62 ou joignez le [Centre de soutien à la clientèle du SISA](#).

- **Âge** : Il se peut que les communautés priorisent les personnes plus âgées lorsque des places se libèrent, étant donné leur vulnérabilité accrue à la COVID-19. L'âge figure dans les renseignements sur le client.

COMMENT ENREGISTRER L'ÂGE

L'âge fait l'objet d'un suivi lorsque vous créez un nouveau dossier de client; il se trouve dans **Information sur le client – Renseignements de base**.

1. Pour ajouter un nouveau dossier de client, à partir du menu **Accueil**, sélectionnez **[Clients]** puis cliquez sur **[Ajouter un client]**.
2. La date de naissance figure dans les champs **Ajouter un client**. Il s'agit d'un champ obligatoire marqué d'un *.
3. Si la date de naissance du client est inconnue, la touche à bascule **Date de naissance connue** Oui/Non permet d'inscrire son âge approximatif.
4. Une fois tous les champs pertinents remplis, cliquez sur **[Enregistrer]**.

Pour en savoir plus, consultez le [Guide de l'utilisateur du SISA](#) à la page 18 ou joignez le [Centre de soutien à la clientèle du SISA](#).

- **État de santé, congé ou aiguillage de l'hôpital, ou les deux** : Il se peut que les communautés priorisent les personnes ayant des difficultés respiratoires, celles qui reçoivent leur congé de l'hôpital ou qui sont aiguillées vers un autre établissement, étant donné leur vulnérabilité accrue à la COVID-19. L'état de santé figure dans le module Information sur la santé. Les congés et les aiguillages de l'hôpital se trouvent dans divers modules (p. ex., Admissions).

COMMENT CONSIGNER UN PROBLÈME DE SANTÉ, UN MÉDICAMENT OU UNE RESTRICTION ALIMENTAIRE

1. À partir du menu **Accueil**, sélectionnez **[Clients]**
2. À la page **Liste de clients**, sélectionnez le dossier du client pour lequel vous voulez indiquer un problème de santé en cliquant sur le nom du client.

Pour obtenir un soutien à propos du SISA, joignez le Centre de soutien à la clientèle par courriel à l'adresse courriel soutien@SISA.ca ou par téléphone au 1-866-324-2375.



3. À la page **Client – Renseignements de base**, cliquez sur le menu **[Information sur le client]** et sélectionnez **[Information sur la santé]**.
4. À la page **Client – Santé**, sélectionnez l'onglet **[Problème de santé]**, puis **[Ajouter un problème de santé]**.
5. À partir de la page **Client – Ajouter un dossier médical**, ajoutez les renseignements pertinents (les champs marqués d'un * sont obligatoires).

Remarque : Pour ajouter des valeurs au menu déroulant à la liste Problème de santé, sélectionnez Problème de santé dans les tables de recherche de l'onglet Administration.

6. Faites le suivi des renseignements détaillés sur les médicaments du client dans l'onglet Médicaments, et sur ses besoins alimentaires dans l'onglet **Exigences alimentaires**.
7. Cliquez sur **[Enregistrer]**.

Pour en savoir plus, consultez le [Guide de l'utilisateur du SISA](#) à la page 26 ou joignez le [Centre de soutien à la clientèle du SISA](#).

CONGÉ OU AIGUILLAGE DE L'HÔPITAL

Le congé de l'hôpital peut être indiqué dans les champs **Référé par** au sein de divers modules (p. ex., Admissions). Pour faire en sorte que les menus déroulants comportent les champs nécessaires, il faut les ajouter au **Répertoire des services**.

COMMENT AJOUTER AU RÉPERTOIRE DES SERVICES / COMMENT AJOUTER UN ENDROIT

1. À partir du menu **Accueil**, sélectionnez **[Répertoire des services]**
2. À la page **Répertoire des services**, cliquez sur **[Ajouter un endroit]**
3. À partir de la page **Ajouter un endroit**, ajoutez les renseignements pertinents (les champs marqués d'un * sont obligatoires).

*Remarque : Pour ajouter des valeurs au menu déroulant à la liste Type de lieu, sélectionnez **Endroit** dans les tables de recherche de l'onglet Administration.*

4. Sélectionnez Oui/Non pour que l'endroit figure dans les menus déroulants **Référence depuis cet endroit** et **Clients peuvent y être référés**. Cliquez sur **[Enregistrer]**.

Pour en savoir plus, consultez le [Guide de l'utilisateur du SISA](#) à la page 69 ou joignez le [Centre de soutien à la clientèle du SISA](#).



COMMENT ENREGISTRER LES AIGUILLAGES

Lorsque le champ demande **Référé à partir de** ou **Référé à**, inscrivez le fournisseur de services approprié que vous trouverez dans le menu déroulant.

Si l'organisation n'apparaît pas, ajoutez l'organisation dans le **Répertoire des services** ou assurez-vous que les champs **Référence depuis cet endroit** et **Clients peuvent y être référés sont activés (Oui)** dans les Paramètres d'endroit (Répertoire des services – Modifier un endroit).

- **Type de logement et facteurs contributifs** : Il se peut que les communautés priorisent les personnes qui sont incapables de se confiner en toute sécurité parce qu'elles vivent hors des refuges ou fuient la violence. Les types de logements associés aux personnes en situation d'itinérance qui vivent hors des refuges font l'objet d'un suivi dans le module Historique de logement et les facteurs contributifs associés à la fuite de la violence font l'objet d'un suivi dans la table de recherche des facteurs contributifs.

COMMENT ENREGISTRER L'HISTORIQUE DE LOGEMENT DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

1. À partir du menu **Accueil**, sélectionnez **[Clients]**.
2. À la page **Liste de clients**, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un logement en cliquant sur le nom du client.
3. À la page **Client – Renseignements de base**, cliquez sur le menu **[Information sur le client]** et sélectionnez **[Historique de logement]**.
4. À la page **Client – Historique de logement**, cliquez sur **[Ajouter un logement]**
5. À la page **Client – Ajouter un logement à l'historique**, ajouter les renseignements pertinents (les champs marqués d'un * sont obligatoires).
6. Cliquez sur **[Enregistrer]**.

Remarque : Pour ajouter des valeurs au menu déroulant à la liste Type de logement, sélectionnez Maison à partir des tables de recherche dans l'onglet Administration.

Pour en savoir plus, consultez le [Guide de l'utilisateur du SISA](#) à la page 27 ou joignez le [Centre de soutien à la clientèle du SISA](#).



COMMENT AJOUTER UN FACTEUR CONTRIBUTIF

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez **[Clients]**
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le **dossier du client** auquel vous voulez ajouter un facteur contributif en cliquant sur le nom du client.
3. À la page **Client – Renseignements de base**, cliquez sur le menu **[Information sur le client]** et sélectionnez **[Facteurs variés]**.
4. À la page **Client – Facteurs variés**, sélectionnez l'onglet **Facteurs contributifs**, puis cliquez sur **[Ajouter un facteur contributif]**.
5. À la page **Client – Ajouter un facteur contributif**, ajoutez les renseignements pertinents (les champs marqués d'un * sont obligatoires).
6. Cliquez sur **[Enregistrer]**.

Remarque : Pour ajouter des valeurs au menu déroulant de la liste Facteurs contributifs, sélectionnez Facteur contributif à partir des tables de recherche dans l'onglet Administration.

Pour en savoir plus, consultez le [Guide de l'utilisateur du SISA](#) à la page 31 ou joignez le [Centre de soutien à la clientèle du SISA](#).

2. RENSEIGNEMENTS UTILES

- Le présent document fait partie de la série de ressources « Instructions pratiques sur le SISA » sur la COVID-19. Les autres ressources qui composent cette série sont :
 - Accès coordonné durant une pandémie :
 - i. [Points d'accès et traitement de messages](#); et
 - ii. [Triage et évaluation en mode électronique](#).
 - [Trouver et conserver un logement durant une pandémie](#)
 - [Prévenir l'expulsion durant une pandémie](#)
 - [Les visites à domicile durant une pandémie](#)
 - [Promouvoir des pratiques saines durant une pandémie](#)
 - [Faire le suivi des problèmes de santé durant une pandémie](#)
 - [La gestion des admissions et des transactions durant une pandémie](#)
- Les [Directives de Vers un chez-soi](#) en cours ont été actualisées pour donner aux bénéficiaires de financement une orientation à propos de l'admissibilité aux fonds de Vers un chez-soi et de leur utilisation, mettre en relief les modifications apportées aux paramètres actuels du programme et montrer en quoi les activités admissibles en cours peuvent servir à limiter et à atténuer les conséquences de la COVID-19.
- Consultez le site Web des organismes suivants – le [Canadian Network for the Health and Housing of People Experiencing Homelessness](#) (en anglais seulement); l'[Alliance canadienne](#)

Pour obtenir un soutien à propos du SISA, joignez le Centre de soutien à la clientèle par courriel à l'adresse courriel soutien@SISA.ca ou par téléphone au **1-866-324-2375**.

SISA



SYSTÈME D'INFORMATION SUR LES
PERSONNES ET LES FAMILLES SANS ABRI



RESSOURCE SUR LA COVID-19 DANS LE CADRE DE LA SÉRIE « INSTRUCTIONS PRATIQUES SUR LE SISA »

[pour mettre fin à l'itinérance](#) (en anglais seulement); ou la [Plateforme d'apprentissage sur l'itinérance](#) – pour consulter des ressources sur la façon dont le secteur de l'itinérance peut faire face à la pandémie de la COVID-19.

- Consultez le site Web de l'[Agence de la santé publique du Canada](#) pour obtenir des [lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services aux personnes en situation d'itinérance \(dans le contexte de la COVID-19\)](#).

3. SOUTIEN SUR LE SISA ET DEMEURER EN CONTACT

- Vous avez des commentaires ou une pratique exemplaire en lien avec une « Instruction pratique sur le SISA » à communiquer à vos pairs? Joignez le Centre de soutien à la clientèle du SISA par **courriel** à l'adresse courriel soutien@SISA.ca ou au par **téléphone** au 1-866-324-2375.
- Pour toute question au sujet du SISA, veuillez vous référer aux [Guides pratiques sur le SISA](#) ou joignez le Centre de soutien à la clientèle du SISA par **courriel** à l'adresse courriel soutien@SISA.ca ou par **téléphone** au 1-866-324-2375.
- Pour recevoir l'infolettre du SISA, envoyez une demande d'inscription par courriel à l'adresse courriel info@SISA.ca.

Pour obtenir un soutien à propos du SISA, joignez le Centre de soutien à la clientèle par courriel à l'adresse courriel soutien@SISA.ca ou par téléphone au **1-866-324-2375**.

Mise à jour : le 25 mai 2020