



## INSTRUCTIONS PRATIQUES SUR LE SISA : ACCÈS COORDONNÉ EN DURANT UNE PANDÉMIE – TRIAGE ET ÉVALUATION EN MODE ÉLECTRONIQUE

Maintenir la coordination à l'échelle du système d'intervention en matière d'itinérance permet de continuer de cibler le logement pendant l'écllosion de 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 le triage ou l'évaluation, pour mettre en pratique l'éloignement physique. 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 triage et évaluation de l'accès coordonné et la façon dont les fournisseurs de services peuvent recourir au SISA dans le travail à distance.

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 le 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. [Enregistrement des consentements à distance](#)
2. [Triage de la COVID-19 – Nouveaux processus de dépistage](#)
3. [Triage de la COVID-19 – Faire une réservation](#)
4. [Triage de la COVID-19 – Documentation des aiguillages](#)
5. [Téléverser la documentation sur l'accès coordonné](#)
6. [Renseignements utiles](#)
7. [Soutien du SISA et demeurer en contact](#)

### 1. ENREGISTREMENT DES CONSENTEMENTS À DISTANCE

La première étape avant le triage et l'évaluation consiste à obtenir le consentement du client, et ce, avant d'obtenir ses renseignements. Par exemple, il faudra que la personne qui reçoit des services donne son consentement à la collecte et à la communication de ses renseignements personnels. Il faudra également que cette personne donne son consentement pour figurer dans la liste des identificateurs uniques (p. ex., liste nominative) si elle se trouve en situation d'itinérance. Voici comment saisir un consentement dans le SISA afin que la documentation soit satisfaisante et exacte.

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



### DOCUMENTATION DU CONSENTEMENT VERBAL

Lorsque le client donne son consentement en personne, au téléphone ou en mode électronique, sélectionnez « Explicite » dans la liste déroulante. Si le consentement est donné au téléphone ou en mode électronique, un formulaire de consentement en papier peut être signé à une date ultérieure (au besoin).

Il y a deux façons de saisir le consentement du client dans le SISA :

1. ou bien par la création d'un nouveau dossier client;
2. ou bien par l'enregistrement du **Consentement** dans le menu **Information sur le client**.

#### Création d'un nouveau dossier client

1. À partir du menu **Accueil**, sélectionnez **[Clients]**.
2. À la page **Liste de clients**, cliquez sur **[Ajouter un client]**.
3. Inscrivez le nom de famille du client, son prénom et, s'il y a lieu, son deuxième prénom.

*Remarque : Une fois inscrit le nom de famille du client, afin d'éviter la création de dossiers clients en double, le SISA analyse la base de données en temps réel pour déterminer s'il existe déjà un dossier client qui correspond aux renseignements saisis. Si une correspondance est trouvée, le résultat sera affiché du côté droit de la page.*

4. Inscrivez le **Type de consentement**. La date de début du consentement est automatiquement remplie.
5. S'il y a lieu, inscrivez la date d'expiration du consentement puis cliquez sur **[Parcourir]** afin de joindre le formulaire de consentement signé.
6. Continuez de remplir les renseignements requis pour ajouter le client.

#### Enregistrement du Consentement dans le menu Information sur le client :

1. Dans le menu **Accueil**, sélectionnez **[Clients]** ou recherchez le client dans la barre **Recherche de client**.
2. À la page **Liste de clients**, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un dossier de consentement.
3. À la page **Client – Renseignements de base**, cliquez sur le menu **[Information sur le client]** et sélectionnez **[Consentement]**.
4. À la page **Client – Liste de consentements**, sélectionnez **[Ajouter un consentement]**.
5. À la page **Client – Ajouter consentement**, sélectionnez le type de consentement qui s'applique.
6. Confirmez la date de début et, s'il y a lieu, inscrivez la date de fin.
7. S'il y a lieu, cliquez sur le bouton **[Parcourir]** pour sélectionner le fichier que vous voulez téléverser.



Le **RISQUE OBSERVÉ** peut être ajouté au dossier à titre d'avis pour obtenir un formulaire de consentement signé du client au cours de la prochaine visite, comme lors de l'admission dans un refuge. Une alerte de client apparaîtra dans le profil du client et y demeurera jusqu'à la date de fin qui est inscrite.

1. Allez à la page **Client – Renseignements de base**.
2. Cliquez sur **[Information sur le client]**, puis sélectionnez **[Facteurs divers]**.
3. Cliquez sur l'onglet **[Risques observés]**.
4. Puis cliquez sur **[Ajouter un risque observé]**.
6. À partir de la page **Risque observé**, inscrivez les renseignements (les champs marqués d'un \* sont obligatoires).
7. Cliquez sur **[Enregistrer]**.

Pour en savoir plus, consultez le [Guide de l'utilisateur du SISA](#) à la page 19 en ce qui touche le consentement et à la page 32 en ce qui concerne le risque observé. Vous pouvez également joindre le [Centre de soutien à la clientèle du SISA](#).

## 2. TRIAGE DE LA COVID-19 – NOUVEAUX PROCESSUS DE DÉPISTAGE

Les communautés peuvent déterminer, en collaboration avec l'autorité locale de santé publique, le rôle joué par l'accès coordonné ou les points d'accès dans le dépistage de la COVID-19 chez les clients. Les résultats du dépistage peuvent être documentés dans le questionnaire du SISA ou un tableau personnalisé.

### COMMENT CRÉER UN QUESTIONNAIRE

1. À partir du menu **Administration**, sélectionnez **[Questionnaires]**.
2. À la page **Liste de questionnaires**, cliquez sur **[Ajouter un questionnaire]**.
3. À partir de la page **Ajouter un questionnaire**, ajoutez les renseignements pertinents (les champs marqués d'un \* sont obligatoires).
4. Cliquez sur **[Suivant]**.
5. À la page **Ajouter une question**, inscrivez la première question du questionnaire.
6. Indiquez si la question est active.
7. Sélectionnez le type de question.
8. Si l'option **Liste déroulante à choix unique** ou **Liste déroulante à choix multiples** est sélectionnée, vous serez redirigé vers la page **Ajouter une valeur** au menu déroulant pour régler les valeurs des menus déroulants :
  - a. Dans le tableau **Ajouter une valeur** au menu déroulant, inscrivez la valeur à ajouter au menu déroulant.

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



- b. Indiquez si la valeur est active
  - c. Sélectionnez **[Ajouter une valeur au menu déroulant]** pour ajouter une autre valeur au menu déroulant.
  - d. Pour passer à la question suivante, sélectionnez **[Enregistrer la valeur et terminer la question]**.
9. Cliquez sur **[Ajouter une question]** pour inscrire une autre question.  
**Remarque :** Répétez les étapes 7 à 9 jusqu'à ce que toutes les questions soient inscrites.
  10. Une fois toutes les questions inscrites, cliquez sur **[Enregistrer la question et terminer le questionnaire]**.

Pour en savoir plus, consultez le [Guide de l'utilisateur du SISA](#) à la page 91 ou joignez le [Centre de soutien à la clientèle du SISA](#).

#### **COMMENT CRÉER UN TABLEAU PERSONNALISÉ**

1. À partir du menu **Administration**, sélectionnez **[Tableaux personnalisés]**.
2. À la page **Liste des tableaux personnalisés**, sélectionnez **[Ajouter un tableau personnalisé]**.
3. À la page **Ajouter un tableau personnalisé**, ajoutez les renseignements pertinents (les champs marqués d'un \* sont obligatoires).
4. Cliquez sur **[Enregistrer]**.
5. À la page **Ajouter un champ de tableau personnalisé**, inscrivez le **Type**.  
**Remarque :** Selon la valeur sélectionnée, différents champs s'afficheront. Inscrivez le nom du champ.
6. Indiquez si le champ est obligatoire.
7. S'il y a lieu, inscrivez les renseignements dans les champs qui peuvent s'être affichés après avoir sélectionné le type de champ.
8. Indiquez si le champ est actif.
9. Cliquez sur **[Enregistrer]** pour continuer d'ajouter des champs au nouveau tableau personnalisé ou sélectionnez **[Enregistrer et aller au plan]** pour cesser d'ajouter de nouveaux champs et voir la mise en page du nouveau tableau personnalisé.
10. Sélectionnez **[Refuser et aller au plan]** pour supprimer le champ qui a été créé et passer à l'affichage de la mise en page du tableau personnalisé.
11. Dans la mise en page du tableau personnalisé, glissez et déplacez les champs selon l'ordre dans lequel ils apparaîtront dans le tableau personnalisé.
12. Cliquez sur **[Enregistrer]**.

Pour en savoir plus, consultez le [Guide de l'utilisateur du SISA](#) à la page 84 ou joignez le [Centre de soutien à la clientèle du SISA](#).



### 3. TRIAGE DE LA COVID-19 – FAIRE UNE RÉSERVATION

Les communautés peuvent déterminer, en collaboration avec l'autorité locale de santé publique, le rôle joué par l'accès coordonné ou les points d'accès dans l'aiguillage des clients vers les unités d'isolement ou de quarantaine à la suite des résultats du dépistage. Les fournisseurs de services peuvent aiguiller les clients vers les unités d'isolement ou de quarantaine au moyen de la fonction de réservation du SISA. Il s'agit d'une étape préalable à l'admission qui permet de signaler au fournisseur de services du SISA que le client s'en vient. Le **Risque observé** peut s'appliquer au dossier du client pour signaler aux utilisateurs du SISA l'état de ce client relativement à la COVID-19 (p. ex., symptomatique, en attente des résultats du test de dépistage, résultats positifs du test de dépistage, rétabli).

#### COMMENT AJOUTER UNE RÉSERVATION

1. À partir du menu **Accueil**, sélectionnez **[Admissions]**.
2. À la page **Admissions**, sélectionnez l'onglet **Réservations**, puis **[Ajouter une réservation]**.
3. À la page **Réservation**, inscrivez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ **Noms des clients** pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
4. Pour faire une réservation pour d'autres clients dans le même dossier de séjour, inscrivez les premiers caractères du nom suivant dans le champ **Noms des clients** et sélectionnez-le.
5. Confirmer la date et l'heure d'arrivée.
6. S'il y a lieu, inscrivez la date de départ prévue.
7. Sélectionnez la raison pour le service dans le menu déroulant. La raison pour le service devrait refléter la principale raison pour laquelle le client séjourne chez le fournisseur de services.  
*Remarque : Pour ajouter des valeurs du menu déroulant à la liste **Raisons pour le service**, sélectionnez **Raisons pour le service** dans les tables de recherche de l'onglet **Administration**.*
8. S'il y a lieu, sélectionnez le programme associé à la réservation.
9. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant la réservation dans le champ **Commentaires**.
10. Cliquez sur **[Suivant]** pour aller à la page **Réservation – Sélection du lit**.
11. La configuration des chambres et des lits du fournisseur de services s'affiche et le nom du client est affiché en haut.
12. Pour attribuer un lit à un client, cliquez sur le nom du client (la police deviendra orange), puis cliquez sur l'icône de lit appropriée.
13. Lorsqu'un client est placé dans un lit, l'icône du lit devient verte et le lit est attribué au client.
14. Cliquez sur **[Enregistrer]**.
15. Répétez cette étape pour tous les clients.

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



Pour en savoir plus, consultez le [Guide de l'utilisateur du SISA](#) à la page 41 ou joignez le [Centre de soutien à la clientèle du SISA](#).

#### 4. TRIAGE DE LA COVID-19 – DOCUMENTATION DES AIGUILLAGES

Dans le SISA, les aiguillages de clients peuvent être documentés à destination et en provenance des fournisseurs de services du SISA ainsi que des autres fournisseurs de services au sein de la communauté. Les champs des aiguillages peuvent également servir à faire le suivi de la pharmacie du client lors de l'ajout d'un dossier de médicaments ou d'une école en particulier lors de l'ajout d'un dossier d'études. La capacité de faire le suivi des aiguillages est offerte dans les modules suivants du SISA :

- Admissions
- Biens et services
- Séances de gestion des cas
- Conflits
- Activités de groupe
- Refus de service
- Banques alimentaires

Les menus déroulants des aiguillages sont remplis à partir du Répertoire des services, sauf les aiguillages liés aux séances de gestion des cas. Le menu déroulant des aiguillages liés aux séances de gestion de cas se trouve dans la table de recherche **Catégorie de référent** dans l'onglet Administration.

#### 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 du 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).

## 5. TÉLÉVERSER LA DOCUMENTATION SUR L'ACCÈS COORDONNÉ

La transition vers un processus de triage et d'évaluation sans papier constitue un moyen utile de soutenir les mesures d'éloignement physique durant la pandémie. Le SISA peut contribuer à la conservation des droits d'accès personnalisés afin que les travailleurs autorisés puissent accéder aux renseignements à l'appui de leurs activités, comme le consentement du client, le triage, l'évaluation ou le plan de logement.

### COMMENT AJOUTER UN DOCUMENT À UN DOSSIER DE CLIENT

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 document 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 **[Documents]**.
4. Cliquez sur **[Ajouter un document]**.
5. Cliquez sur **[Parcourir]** pour sélectionner le fichier que vous voulez téléverser.
6. Inscrivez le nom du document.
7. Indiquez si le document est confidentiel.
8. Inscrivez une description du document.
9. Cliquez sur **[Enregistrer]**.

**Remarque** : Les documents dits confidentiels ne seront visibles que par les utilisateurs ayant le droit de consulter les documents confidentiels.

Pour en savoir plus, consultez le [Guide de l'utilisateur du SISA](#) à la page 21 ou joignez le [Centre de soutien à la clientèle du SISA](#). *Pour en savoir plus sur l'établissement ou la modification des droits d'accès, consultez la ressource sur la COVID-19 « [Instructions pratiques sur le SISA : Accès durant une pandémie – points d'accès et traitement de messages](#) ».*

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



## 6. 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. [Priorisation](#)
  - [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 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 \(dans le contexte de la COVID-19\)](#).

## 7. SOUTIEN DU 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](mailto: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](mailto: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](mailto:info@SISA.ca).

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