

Cadre d'analyse des données du SISA

Initiative du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri
(SISA)

Cadre d'analyse des données du SISA

« Éléments d'un module de formation sur l'analyse de données »

Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance

TABLE DES MATIÈRES

Introduction : L'avantage d'avoir accès à des données de bonne qualité.....	1
a) Améliore la planification communautaire et le processus décisionnel	
b) Améliore les services aux sans abri	
c) Favorise la communication	
d) Soutient la création de partenariats	
e) Évite le chevauchement	
Section A : Rôles et responsabilités des coordonnateurs du SISA en tant qu'analystes des données.....	2
a) Donner une image précise de l'itinérance en définissant les problèmes connexes à la qualité des données	
b) Analyser adéquatement et de façon coordonnée les données dans le contexte communautaire	
c) Collaborer avec les fournisseurs de services et les maisons d'hébergement pour qu'ils puissent se conformer aux principes que prônent les protocoles de partage des données (PPD)	
Section B : Utilisation des données du SISA pour informer la collectivité.....	5
a) Outils de production de rapports du SISA	
b) Autres outils de formation pour le SISA	
c) Le SISA appuie le processus de planification communautaire de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance	
Section C : Pour une analyse effectuée à l'échelon national.....	10
a) Augmenter le nombre de PPD	
b) Augmenter le nombre d'exportations de données vers l'Initiative du SISA	
c) Ajouter de nouveaux champs obligatoires au PPD	
d) Créer des liens et des partenariats	
Trousse d'analyse des données.....	14
a) Cadre d'analyse des données du SISA	
b) Outils pour l'intégrité des données	
c) Outils de production de rapports pour la collectivité	
d) Modèles de coordination des données	

Annexe 1. L'itinérance à Yellowknife : Comment créer votre propre ABC de l'analyse des données

Annexe 2. Populations ciblées par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance :
définitions et statistiques

Annexe 3. Résultats génériques de la SPLI et zones de collecte des données

INTRODUCTION : L'avantage d'avoir accès à des données de bonne qualité

Pour pouvoir comprendre la portée et la nature de l'itinérance, il est essentiel de colliger les données les plus exactes et les plus représentatives sur les personnes et familles qui vivent cette situation. Pour trouver des solutions à l'itinérance, il faut cependant pouvoir compter sur des données de qualité faciles à colliger et à analyser. Il est aussi essentiel de pouvoir utiliser des données et des chiffres précis pour identifier les problèmes critiques connexes au logement et à l'itinérance dans les différentes collectivités du Canada.

a) Améliore la planification communautaire et le processus décisionnel

Les données colligées aux niveaux local et régional à l'appui du processus de planification communautaire de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) pourront aussi être utilisées pour mettre à jour les données sur le nombre de personnes et de familles utilisant les refuges d'urgence et de transition et leurs besoins. Le fait de préciser les problèmes, priorités et objectifs permettra aussi de guider les fournisseurs de services ou planificateurs communautaires qui doivent concevoir et mettre en œuvre différents projets. De plus, il ne faut pas oublier que la mise en place de mécanismes de collecte des données sur place ou au niveau communautaire est vitale au succès de toute stratégie de mesure et que les indicateurs permettent de mesurer les progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs et des cibles pour ainsi surveiller les résultats obtenus et pouvoir ensuite produire des rapports crédibles.

b) Améliore les services aux itinérants

Puisque les données constituent l'élément sur lequel baser des arguments solides sur les priorités et manques dans les services offerts aux itinérants, l'analyse des données colligées avec le temps permettra aussi aux collectivités de définir des priorités et des objectifs en fonction des besoins pressants des populations et des sous-populations itinérantes et à risque, des populations surreprésentées, laissées pour compte ou exigeant des services spécialisés.

c) Favorise la communication

Le SISA constitue la meilleure solution lorsqu'il s'agit de bien représenter la réalité que vivent les personnes sans abri. C'est aussi la seule option logicielle gratuite capable d'enregistrer les données les plus exactes, les plus uniformes et les plus opportunes, tant sur la portée que sur la nature de l'itinérance et permettant aux fournisseurs de services, grâce à sa convivialité et sa robustesse, la mise en commun de l'information et la création de partenariats à l'échelon local, privé, municipal, provincial/territorial et fédéral. Les progrès réalisés grâce aux maisons d'hébergement et aux collectivités qui ont accepté d'implémenter le SISA, ainsi que les améliorations apportées dans la production de rapports sur les résultats locaux, permettront à la SPLI¹ de présenter une image nationale plus globale de l'itinérance. Les rapports nationaux à venir pourront ainsi vraiment tirer profit de rapports locaux plus nombreux et surtout, de meilleure qualité.

L'utilisation des données du SISA dans les médias a haussé le niveau de compréhension du public, ce qui a aussi permis aux collectivités de promouvoir le changement et de s'attaquer aux causes de

¹ Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) : Le 1^{er} avril 2007, la nouvelle SPLI a été lancée pour ainsi offrir des solutions plus efficaces et durables à l'itinérance. Elle a ainsi reçu un montant de 269,6 millions de dollars échelonné sur deux ans, montant qui sera utilisé pour favoriser l'obtention de résultats significatifs et durables pour les sans-abri au Canada. Vous pourrez obtenir plus de détails à cet égard en consultant le site de la SPLI à l'adresse www.sans-abri.gc.ca/.

l'itinérance pour ainsi limiter les effets négatifs que subissent les personnes et familles qui vivent l'itinérance. Cela permet aussi de justifier les investissements stratégiques continus qu'effectuent tous les paliers de gouvernement, des investissements visant à assurer des programmes efficaces et durables qui aideront à prévenir et à réduire l'itinérance.

d) Soutient la création de partenariats

Étant donné que tous les paliers de gouvernement et organismes de financement sont aux prises avec des priorités budgétaires concurrentes, les résultats démontrés découlant des changements positifs apportés dans les différentes collectivités deviendront le motif déterminant pour élaborer des politiques visant à combattre la pauvreté, l'exclusion sociale et l'itinérance. Une analyse de données solide est donc essentielle pour augmenter la crédibilité et ainsi utiliser de façon logique toutes les données colligées sur la vie des gens touchés par l'itinérance. La production de rapports sur les résultats fondée sur les preuves sera maintenant plus uniforme puisqu'un nombre croissant d'utilisateurs du SISA utilisent les mêmes définitions (précisées dans le dictionnaire des champs de domaines du SISA²). Cependant, bon nombre d'organismes provinciaux/territoriaux ou d'organismes non gouvernementaux utilisent d'autres systèmes de collecte de données pour mesurer de façon précise l'efficacité de leur programme en matière d'itinérance et décider des investissements futurs à effectuer. Lorsque ces systèmes sont compatibles avec le SISA, la mise en commun des données au niveau de la collectivité améliorera la production de rapports quant aux activités mises en œuvre en vertu de la SPLI.

e) Évite le chevauchement

Le réseau du SISA contribue au développement d'une base de données nationale conçue pour faciliter la détermination des tendances nationales visant à définir des politiques et à permettre de concevoir de meilleurs programmes. Lorsque les utilisateurs du SISA et d'autres intervenants relativement au logement et aux sans-abri profitent déjà d'une coordination stable, il devient alors possible de déterminer les modèles quant à l'utilisation des refuges et aux modifications que subit la situation du logement. La base de données du SISA constitue donc la meilleure option à utiliser pour éviter tout chevauchement dans la collecte des données effectuée tant par des organismes privés que par différents paliers de gouvernement. Elle permet ainsi d'obtenir une image globale de l'itinérance, de l'importance et des besoins des populations itinérantes particulières, de leur utilisation des services qui leur sont destinés et de leur capacité à accéder aux principales ressources.

Section A : Rôles et responsabilités des coordonnateurs du SISA en tant qu'analystes des données

a) Donner une image précise de l'itinérance en définissant les problèmes connexes à la qualité des données

Une des responsabilités clés de l'analyste des données consiste à accorder suffisamment de temps et d'attention à l'amélioration de la qualité des données pour ainsi permettre de relever et de corriger les manques d'uniformité dans la base de données communautaires du SISA. Le coordonnateur du SISA offrira donc une formation uniforme et continue aux membres du personnel chargés de la collecte et de l'entrée des données. L'analyste des données devrait aussi pouvoir s'appuyer sur un comité chargé de la qualité des données, ce qui lui permettra d'élaborer et de développer un plan, des procédures et des

² Le dictionnaire des champs de domaine du SISA a ainsi été créé pour aider les fournisseurs de services à préciser les définitions pour le CLIENT. Il importe donc d'utiliser des définitions uniformisées pour s'assurer que l'entrée des données sur les clients est faite de manière uniforme et cohérente.

repères que pourra ensuite utiliser la collectivité dans l'évaluation de la qualité des données. Le coordonnateur du SISA et les membres du comité pourront aussi utiliser les ressources connexes à l'Initiative du SISA comme le dictionnaire des données, le guide de formation et le logiciel du SISA 3.

Augmenter la qualité des données en passant à la version 3 de SISA

Le coordonnateur du SISA, en association avec le comité chargé de la qualité des données, aiguillera la conformité pour les utilisateurs du SISA. Il établira aussi des incitatifs visant à garantir l'entrée opportune des données, aidera à définir les problèmes de qualité au niveau des données et à les corriger pour ainsi faciliter la production de rapports mensuels ou trimestriels. Pour l'instant, l'Initiative du SISA est plutôt axée sur le traitement d'un plus grand nombre de données exportées provenant du logiciel SISA 3. En passant à la version 3 du logiciel SISA, la majorité des problèmes de qualité de données indiqués ci-dessous seront réglés, ce qui améliorera la qualité des exportations provenant des différents sites et collectivités à la grandeur du Canada. Les coordonnateurs du SISA doivent suivre une formation quant à l'utilisation des « outils d'intégrité des données » connexes au SISA 3 pour ensuite pouvoir les présenter aux utilisateurs de la collectivité. Des instructions étape par étape permettant à l'utilisateur du SISA de corriger les erreurs dans la banque de données seront aussi intégrées dans la trousse de formation pour l'analyse des données.

Problèmes de qualité des données inhérents aux versions 1 et 2 du SISA

Puisque la qualité des données est très importante, les sites utilisant les versions 1 et 2 de SISA devront se montrer particulièrement vigilants à l'égard des problèmes suivants connexes à la qualité des données. Les erreurs dans l'entrée de données doivent être corrigées au tout début puisque les données sources constitueront la base permettant de produire des rapports exacts et crédibles. Les éléments de données décrits constituent les éléments essentiels du **code d'identification unique**, tout comme l'entrée de la date de naissance exacte, le nom du client et son sexe, garantiront la disponibilité de l'information vitale sur les caractéristiques des utilisateurs des services et aideront les planificateurs à améliorer les systèmes de services aux sans abri.

- **Et s'il manque un élément?** Si la « *date de naissance est manquante* », cela empêchera le calcul de l'âge. Si la base de données ne peut effectuer de lien entre l'information contenue dans les champs « *date de naissance et entrée* », elle traitera ce client comme deux personnes distinctes. Des données exactes sur les clients éviteront les comptes en double puisque cela augmentera le nombre total de sans abri.
- **Et si un élément est inexact?** Si la « *date de naissance est égale à la date d'entrée* », cela produira un âge zéro (0) et abaissera la moyenne d'âge; si la « *date de naissance est plus tardive que la date d'entrée* », cela entraînera un calcul d'**âge négatif**, ce qui abaissera la moyenne d'âge; lorsque la « *date de naissance excède les limites possibles* », les personnes qui vivent dans les refuges seront indiquées comme ayant entre 150 et 350 ans, ce qui augmentera l'âge moyen.

Étant donné que ces éléments sont essentiels pour calculer la durée de séjour, les dates d'**entrée** et de **sortie** devront être exactes.

- Si la « *date d'entrée* » est manquante, cela empêchera de calculer la durée de séjour. Alors que si les « *dates de sortie* » sont manquantes, cela indiquera que les clients n'ont jamais quitté le refuge, ce qui prolongera la durée de séjour et augmentera le nombre de personnes sans abri.

- Des « *dates d'entrée/de sortie* » inexactes modifieront le nombre moyen réel de jours que la personne a passé dans un refuge. Par exemple, si la « *date d'entrée* » est plus tardive que la date de sortie, cela entraînera une durée de séjour négative alors que si la durée de séjour excède 1 000 jours, cela augmentera la moyenne.

b) Analyser adéquatement et de façon coordonnée les données dans le contexte communautaire

Le gouvernement du Canada aide les collectivités³ à mettre en œuvre le SISA pour ainsi améliorer la prestation de services aux sans-abri et augmenter la compréhension de leurs caractéristiques et besoins aux paliers local, régional et national. En tant que participant à l'Initiative du SISA, le coordonnateur du SISA poursuivra ses efforts actuels pour coordonner les maisons d'hébergement et fournisseurs de services œuvrant dans le domaine de l'itinérance, offrir la formation connexe au SISA, présenter des rapports aux collectivités sur les données colligées et travailler de façon à favoriser des partenariats durables. L'analyse des données qu'effectuera le coordonnateur du SISA et la production de rapports précis et uniformes sur les **utilisateurs des refuges, l'utilisation des refuges et les profils d'utilisation des refuges** permettront de mieux comprendre la nature de l'itinérance, les profils d'utilisation des services et l'efficacité quant à l'utilisation des services et l'efficacité par rapport aux plans communautaires de la SPLI.

Analyse de la nature et de la portée de l'itinérance

Pour obtenir des détails sur la nature de l'itinérance, le coordonnateur du SISA devra analyser les données sur les utilisateurs des refuges dans le contexte de la dynamique des populations, du logement et des revenus dans une collectivité. L'analyste des données du coordonnateur du SISA devra aussi se familiariser avec les tendances dans la collectivité à l'égard des populations de sans-abri et de personnes risquant de devenir sans-abri. En fait, l'analyste devra bien connaître les méthodes utilisées dans la collectivité pour calculer la taille des groupes de population cible de la SPLI : la population itinérante cachée, les personnes vivant dans la rue, les personnes et familles hébergées pour une courte durée ou en cas d'urgence et les populations bénéficiant d'un logement supervisé. Dans la majorité des collectivités, les coalitions pour les sans-abri recueillent et analysent aussi des données à l'égard des besoins impérieux de logement (personnes vivant dans des logements insalubres). Dans certaines collectivités, les données du SISA sur l'utilisation des banques alimentaires peuvent aussi donner plus d'indices sur les populations hébergées et à risque d'itinérance. Les personnes ou familles à risque élevé vivent souvent en situation d'itinérance en raison de circonstances de vie comme une aide sociale insuffisante pour pouvoir absorber une augmentation de loyer, la réception d'un avis d'éviction ou le départ d'un établissement sans que la personne n'ait d'adresse permanente.

Analyse de l'utilisation des services aux itinérants

Pour faire rapport sur l'utilisation des services aux itinérants, le coordonnateur du SISA devra analyser les données sur l'utilisation des refuges dans le contexte de l'hébergement et de la capacité du logement social dans la collectivité, conjointement avec les conseils consultatifs communautaires qui participent au processus de planification de la SPLI et avec les coalitions locales sur le logement et l'itinérance. Le coordonnateur du SISA pourra utiliser le vaste éventail de données colligées sur les coûts connexes

³ **Collectivités** : Aux fins du présent cadre d'analyse des données du SISA, le terme « collectivité » est utilisé pour désigner la structure établie pour la stratégie de lutte contre l'itinérance dans votre collectivité, plus précisément le groupe de personnes ou d'intervenants, le comité ou la série de comités de votre collectivité qui sont chargés de la planification communautaire, de la mise en œuvre et du processus décisionnel relatifs à la stratégie de lutte contre l'itinérance. Une collectivité pourrait aussi être définie de façon plus globale si les coordonnateurs régionaux du SISA devaient définir des collectivités régionales ou sous-régionales pour la coordination des données.

aux logements possédés ou loués et aux maisons d'hébergement provenant de différentes sources comme le recensement de 2006. Les coalitions communautaires ont généralement accès aux données sur les unités de logement social colligées par les services municipaux de la planification, du logement ou des services sociaux, les ministères provinciaux ou territoriaux de l'habitation ou les sociétés d'habitation et sociétés d'habitation communautaire et elles consultent souvent les listes d'attente coordonnées pour le logement social ainsi que les données des listes d'attente des fournisseurs de logement du secteur privé.

Analyse de l'efficacité du système pour les sans-abri

Dans l'objectif d'obtenir un système de services aux sans-abri efficace, les planificateurs communautaires, les organismes de financement et tous les paliers de gouvernement prennent ensemble des décisions clés fondées sur l'analyse des données dans les modèles d'utilisation des refuges. Voici un exemple de la façon dont un coordonnateur du SISA pourrait comparer les données provenant des maisons d'hébergement et des logements de transition dans la collectivité, en les plaçant dans le contexte plus vaste de l'hébergement et du logement social de chacune des collectivités. Dans une ville, la durée de séjour dans les maisons d'hébergement et logements de transition pourrait être plus courte en raison d'un meilleur accès au logement abordable alors que dans d'autres villes, les séjours pourraient devoir être prolongés car il n'existe aucune autre option adéquate et acceptable au niveau du logement. Dans l'analyse et la recherche des explications visant à comprendre les différentes tendances dans les durées de séjour dans différentes collectivités, l'analyste pourrait pointer vers des méthodes prometteuses dans la création d'options d'hébergement dans certains endroits. Ce type d'analyse des modèles d'utilisation des refuges aidera les planificateurs et décideurs qui cherchent des solutions créatrices aux problèmes structurels liés à l'itinérance, comme le logement abordable et le logement pour les personnes à faible revenu.

c) Collaborer avec les fournisseurs de services et les maisons d'hébergement pour qu'ils puissent se conformer aux principes que prônent les protocoles de partage des données

Les fournisseurs de services et les maisons d'hébergement veulent établir leurs propres rapports. Ils doivent cependant se rendre compte que s'ils entreprennent un tel processus, ils ne recevront aucune aide à cet égard, mais devront tout de même accepter de se conformer aux principes et aux procédures présentés en détail dans le protocole de partage des données (PPD) quant à la confidentialité des données liées aux clients, au consentement éclairé du client à l'égard de la mise en commun de ses renseignements personnels entre les organisations, de la conformité du personnel aux procédures et aux structures indiquées dans le PPD et quant à l'exactitude et à la sécurité des données colligées. Les outils inclus dans les coffres à outils d'analyse de données et de production de rapports du SISA peuvent les aider à produire leurs propres rapports, mais ils doivent savoir que s'ils ont des problèmes, l'équipe nationale du SISA ne pourra pas leur fournir d'aide autre que ce qui est déjà inclus dans les coffres à outils.

Section B : Utilisation des données du SISA pour informer la collectivité

Il peut exister plusieurs façons innovatrices d'utiliser pleinement le SISA et d'informer la collectivité. C'est une responsabilité que partagent les utilisateurs clés du SISA et à l'égard de laquelle le coordonnateur du SISA joue un rôle clé. Cette section présente les nouveaux outils conçus pour informer les intervenants sur le terrain, dans la collectivité, ainsi qu'aux paliers régional et national.

a) Outils de production de rapports du SISA

Rapports génériques

Au moment de sélectionner les rapports génériques qui seront produits, l'équipe nationale du SISA accorde une plus grande priorité à ceux qui ont une portée nationale, ceux qui sont liés au financement ou à la facturation et aux rapports de type semblable demandés à plusieurs reprises par les collectivités utilisant le SISA. Nous avons conçu les **rapports nationaux génériques** suivants qui seront intégrés dans la prochaine version du SISA : rapport sur les maisons d'hébergement, rapport sur les clients qui reviennent, rapport sur les admissions, rapport sur les âges ainsi qu'un rapport sur l'état des Traités autochtones. D'autres rapports génériques fondés sur les demandes des collectivités utilisant le SISA sont en cours d'élaboration. Tous les rapports génériques seront documentés par l'équipe nationale du SISA afin de préciser les descriptions de projet et éléments de données.

Rapports pour les collectivités utilisant le SISA

Les collectivités qui ont atteint le seuil requis sont invitées à collaborer avec l'équipe nationale du SISA sur l'amorce utilisée pour l'analyse des données. Bien que l'on ne prévoit pas que les collectivités utiliseront la version exportée de la base de données nationales en raison du nombre limité de zones de données, celle-ci sera cependant utilisée comme amorce d'analyse de données pour présenter au coordonnateur du SISA les méthodes, modèles et outils d'analyse des données. Nous voulons remettre au coordonnateur du SISA une structure qu'il pourra utiliser pour les analyses de données à venir. Le rapport sur les collectivités de Yellowknife⁴ servira aussi d'outil de fonctionnement étape par étape pour guider le coordonnateur du SISA dans la production de son premier rapport sur les collectivités.

Des rapports se limitant aux dix champs obligatoires pourraient aussi être utilisés comme amorce d'analyse de données pour les collectivités qui entament la collecte des données avec le SISA ou dans les endroits où un grand nombre de maisons d'hébergement utilisent d'autres systèmes et ont accepté le partage des données avec le SISA. En raison des écarts entre les systèmes, il est plus facile de s'assurer que toutes les données sont mises en commun de façon uniforme en limitant l'ensemble de données aux dix champs obligatoires.

Rapports personnalisés

En raison du besoin pressant de produire des rapports utilisant les données du SISA, l'Initiative du SISA a évalué différents logiciels de production de rapports disponibles et a arrêté son choix sur Crystal Reports puisque ce logiciel est le plus utilisé pour accéder aux données à partir de différentes sources de données et créer des rapports ponctuels. Crystal Reports est facile à utiliser et l'expertise déjà acquise à cet égard nous permettra de profiter d'un vaste éventail de formation et d'options d'assistance pour ainsi créer une capacité de production de rapports au niveau des collectivités. Ces rapports s'utilisent bien avec Microsoft FoxPro et les licences sont abordables pour les organismes sans but lucratif. Une trousse sur Crystal Reports récemment créée fournit aux coordonnateurs du SISA des explications rapides et faciles à comprendre sur la façon d'utiliser ce logiciel avec les données du SISA. Un budget a été prévu pour que le coordonnateur du SISA puisse suivre la formation sur Crystal

⁴ **Analyse de l'itinérance à Yellowknife** : L'annexe 1 comprend une amorce d'analyse de données du SISA que pourront utiliser tous les coordonnateurs du SISA comme guide par étape pour faciliter la production de leur premier rapport sur les collectivités, un rapport basé sur les dix champs obligatoires indiqués.

Reports puisque les membres de l'équipe nationale NE POURRONT PAS donner de formation sur l'utilisation de ce logiciel ou participer à la création des rapports personnalisés. Le coordonnateur du SISA pourrait, cependant, vouloir créer des rapports pour les fournisseurs de services ou les maisons d'hébergement qui seront ensuite utilisés dans la collectivité. De façon générale, les rapports personnalisés pour les collectivités ne se limiteront pas aux dix champs obligatoires, car ils auront accès à un plus grand nombre de champs de données acceptés par les maisons d'hébergement et fournisseurs de services œuvrant dans le domaine de l'itinérance dans le cadre du protocole de partage des données.

Étant donné que les coordonnateurs du SISA partageront les rapports conçus pour les coordonnateurs et parce que les fournisseurs de services et les maisons d'hébergement partageront aussi les outils et conseils, il est important que les coordonnateurs du SISA avisent le bureau de soutien pour aider l'Initiative du SISA à faire un suivi des documents mis en commun. Si le bureau de soutien reçoit des appels ou des courriels, il pourra alors faire suivre la demande au développeur original du rapport.

b) Autres outils de formation pour le SISA

Bulletins sur l'itinérance dans la collectivité

Dans certaines collectivités canadiennes, produire un bulletin annuel sur l'itinérance a été une excellente façon de montrer les efforts que la collectivité fait pour régler le problème de l'itinérance. Par la compréhension, il sensibilise le public aux problèmes d'itinérance et montre comment s'attaquer au problème et le régler. L'« outil des bulletins sur l'itinérance⁵ » du SISA montrera comment ces initiatives sont mises en place dans la collectivité. Il montrera aussi comment les chefs de file et décideurs peuvent accéder aux ressources pour ainsi agir avec rapidité et efficacité et avoir un impact sur l'itinérance. Le coordonnateur du SISA peut coordonner les efforts avec les coalitions locales en matière d'itinérance pour ainsi leur fournir une expertise précise sur les données et l'analyse et pouvoir préparer des documents pour les médias et des outils de sensibilisation pour le public. L'outil de formation portera sur les questions clés suivantes :

- **Quel est l'objectif et quelles seront les répercussions du bulletin annuel sur l'itinérance?**
L'outil décrira l'importance des données du SISA comme élément clé dans l'établissement de la crédibilité du bulletin sur l'itinérance auprès des médias. Il montrera l'importance des données colligées et analysées par les fournisseurs de services pour permettre de donner des détails sur la vie des familles avec enfants, jeunes, hommes et femmes célibataires qui sont touchés par l'itinérance. Il abordera le rôle des bulletins sur l'itinérance et l'influence constructive qu'ils peuvent avoir sur les médias et l'effet cumulatif de leur diffusion annuelle sur la sensibilisation du public ainsi que les répercussions continues qu'ils peuvent avoir sur l'itinérance.
- **Qui se charge du bulletin et en garantit le succès?**
Le modèle parlera des liens derrière la production d'un bulletin annuel sur l'itinérance publié par la collectivité. Il abordera aussi le rôle vital que joue le coordonnateur de la coalition comme clé de sa réussite. L'outil présentera aussi les fonctions complémentaires de deux groupes de travail importants : un groupe axé sur la recherche et l'évaluation qui traitera du contenu et des données et un groupe axé sur les affaires publiques qui travaillera sur la campagne médiatique et le cadre du

⁵ Le modèle de bulletin sur l'itinérance est fondé sur les bulletins annuels sur l'itinérance produits par l'Alliance pour mettre fin à l'itinérance à Ottawa, www.endhomelessnessottawa.ca.

message. L'outil décrira aussi les tâches du comité directeur au niveau de la supervision des indicateurs, la notation et le traitement de tout autre contenu stratégique sélectionné.

- **À qui appartient le bulletin sur l'itinérance?**

Le modèle démontrera que le succès n'est assuré que si une coalition et une vaste gamme d'organismes y participent. Il montrera aussi que la consultation des membres et leur évaluation des bulletins antérieurs permettront de déterminer les changements de méthodologie requis. Il abordera le rôle de l'analyse des médias pour ainsi guider le contenu à venir et la présentation de celui-ci. Enfin, il montrera comment la révision des messages clés peut contribuer à une meilleure compréhension du public et comment une collectivité informée peut avoir de plus vastes répercussions sur les changements.

Coordination des données régionales (CDR)

Terre-Neuve-et-Labrador (T.-N.-L.) a commencé la mise en œuvre d'un projet visant à évaluer la coordination des données régionales avec une méthode semblable au modèle du bulletin sur l'itinérance qu'utilise l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri à Ottawa et grâce au partenariat connexe à la collecte des données établi avec la NL Statistics Agency. Le projet de T.-N.-L. sera axé sur l'exécution des tâches requises pour l'élaboration d'une entente de CDR – y compris un consensus autour d'un ensemble de données de base, des définitions des données et des exigences connexes à la production de rapports, ainsi qu'un examen d'un échantillon de protocoles régionaux de partage des données pour les collectivités. L'outil de formation désignera les participants et s'assurera qu'ils prennent part aux discussions sur les défis clés pour ainsi réussir à obtenir une entente de CDR quant à la collecte, le partage et l'analyse des données. Il présentera un guide par étape d'élaboration des stratégies de soutien permettant de présenter, d'adapter et d'appliquer des pratiques uniformes de coordination des données au niveau régional. L'outil décrira aussi le processus requis pour que tous les fournisseurs de services puissent collaborer de façon officielle et systématique dans le cadre d'un protocole de coordination des données régionales.

Une surveillance et une évaluation continues du projet de coordination des données régionales de T.-N.-L., enrichi par les méthodes prometteuses et les leçons tirées des expériences des autres collectivités canadiennes dans la coordination des données, permettra d'améliorer le modèle de formation. L'équipe nationale du SISA concevra un modèle de CDR et des outils de formation qui portera sur des questions comme :

- Quel est l'objectif de la CDR?
- Quels sont les éléments clés pour établir une méthode de CDR pour la collecte des données?
- Quelle est la méthode ou le modèle recommandé pour la CDR?
- Le modèle pourrait-il répondre aux conditions régionales? Quels seraient les problèmes et stratégies dont il faudrait tenir compte?
- Comment la CDR répondrait-elle à la nouvelle information et comment l'obtiendrait-elle (l'information fournie par le recensement de 2006, par exemple)?
- Comment la méthode serait-elle évaluée avec le temps pour en vérifier l'efficacité?
- Qui effectuerait la CDR et quel appui et quelles ressources auraient ce rôle?
- Les utilisateurs du SISA sont-ils tous d'accord pour conclure une entente de mise en commun des données régionales?

c) Le SISA appuie le processus de planification communautaire de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance

L'Initiative du SISA vise à aider les collectivités en diffusant de l'information qui représente réellement les personnes et familles qui utilisent les services pour les sans-abri au niveau des maisons d'hébergement, de la collectivité et au niveau national. Le logiciel SISA peut être utilisé par les maisons d'hébergement et les fournisseurs de services œuvrant dans le domaine de l'itinérance pour envoyer les résultats et indicateurs de déclaration des résultats aux collectivités qui les intégreront ensuite dans leurs plans communautaires. Ainsi, les données du SISA (statistiques sur la durée de séjour, par exemple) pourraient être utilisées pour analyser les progrès d'une collectivité qui tente de déplacer les sans-abri vers des solutions de logement à plus long terme.

Les données du SISA aideront les 61 collectivités désignées à faire rapport sur les caractéristiques des populations cibles de la SPLI⁶. Les efforts réalisés par le coordonnateur du SISA pour élargir sa portée dans les collectivités et augmenter le nombre d'éléments obligatoires permettront d'obtenir des mesures plus précises de l'efficacité de la prévention de l'itinérance et de la réduction des interventions. Dans bon nombre de collectivités, le SISA pourra permettre d'obtenir des données normalisées à l'appui des procédures de surveillance communautaires des résultats génériques définis par la SPLI⁷ et des rapports annuels. Des exemples, inclus dans la trousse d'analyse de données du SISA, montreront comment le bulletin sur l'itinérance de la collectivité contribue au processus de planification de la SPLI. L'outil de formation montrera comment la Newfoundland Labrador Statistics Agency (NLSA) a aidé à fournir l'information statistique requise par le document « Outils de données » de la phase II du Bilan du plan communautaire. Tant le bulletin sur l'itinérance que les projets de CDR de Terre-Neuve-et-Labrador sont des études de cas axées sur la coordination des données. Ce sont tous deux des exemples de la manière dont le SISA peut aider les collectivités à se conformer aux exigences de production de rapports de la SPLI fondées sur les résultats génériques identifiés.

Ces outils de formation aideront le coordonnateur du SISA à développer une nouvelle capacité en matière d'analyse fondée sur les preuves, de planification, d'ententes sur la recherche et la coordination des données avec les coalitions communautaires qui collaborent avec les organismes œuvrant avec les sans-abri ou les agences de statistique fournissant les procédures normalisées de collecte des données et de surveillance aux collectivités et aux régions à la grandeur du Canada. Ce sont là des exemples de la façon dont le SISA aide les collectivités à élaborer le processus du bilan du plan et les rapports annuels, ainsi qu'à faciliter les comparaisons pour ainsi comprendre l'itinérance dans la collectivité, aux paliers régional et national en utilisant des données uniformes et exactes

Section C : Pour une analyse effectuée à l'échelon national

Aujourd'hui plus que jamais, les divers ordres de gouvernement et les organismes de financement tiennent à avoir accès à des renseignements exacts et méthodiques au sujet des sans-abri et de l'utilisation qu'ils font des services d'aide qui leur sont destinés. Les intervenants des collectivités souhaitent obtenir des données précises qui les aideront à améliorer les services offerts aux sans-abri, la planification et la prise de décisions. Comme l'Initiative du SISA est la seule base de données qui regroupe des données nationales permettant de dresser un portrait clair de la nature et de l'ampleur du

⁶ Populations cibles de la SPLI : L'annexe 2 présente des définitions et des statistiques sur les cinq populations cibles de la SPLI.

⁷ Les résultats génériques de la SPLI et les zones de collecte des données sont présentés dans les tableaux de l'annexe 3.

phénomène de l'itinérance au Canada, l'Initiative du SISA doit tout mettre en œuvre afin d'accroître la robustesse du logiciel du SISA tout en renforçant les capacités d'analyse de données des intervenants du SISA et l'utilisation du SISA dans les collectivités canadiennes.

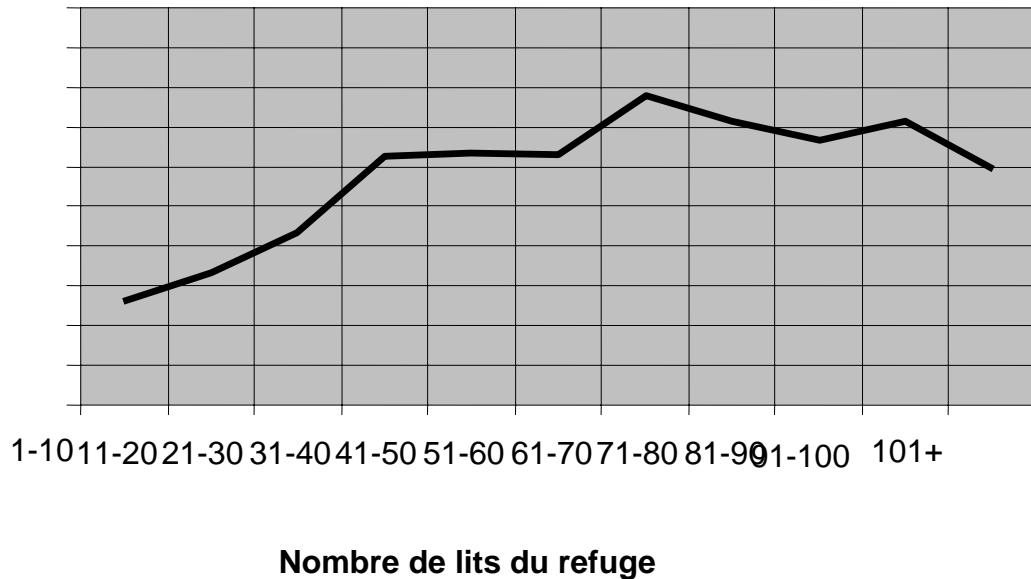
a) Augmenter le nombre de protocoles de partage de données⁸

Comme le SISA est la seule base de données d'envergure nationale, il est important de vaincre les réticences des intervenants qui hésitent à partager leurs données. Si leur résistance découle d'un manque de confiance, il faut leur rappeler que le PPD garantit la protection et la confidentialité des données personnelles relatives aux clients individuels et aux familles, tel que le stipulent les lois fédérales, provinciales et territoriales en matière de respect de la vie privée et d'accès à l'information. Le PPD décrit les paramètres qui permettront de déterminer quelles données seront partagées, à quel moment elles seront transmises, qui les recevra et en sera propriétaire et comment elles seront protégées. Le PPD trace les lignes directrices du partage des données avec le gouvernement fédéral. Au niveau fédéral, seules les données agrégées sont partagées. Comme ces données ne peuvent pas servir à révéler l'identité des clients, elles protègent du même coup leur vie privée. Ce protocole peut servir de modèle aux villes et aux collectivités qui désirent signer des ententes avec des maisons d'hébergement et des fournisseurs de services. La signature d'un PPD nécessite une communication constante avec les utilisateurs des refuges, de façon à protéger leurs renseignements personnels et à permettre le partage des données. Si aucun PPD n'a été signé, les collectivités ne peuvent pas exporter des données qui viendraient enrichir l'information accessible pour les analyses et les recherches. La signature d'un plus grand nombre de PPD accroîtra la fiabilité de la base de données nationale du SISA, puisqu'elle comprendra alors une gamme plus étendue de refuges et un plus grand nombre de lits et de services.

--	--

⁸ Le PPD décrit les exigences relatives à la collecte de données, à la participation, au respect de la vie privée et à la sécurité pour tous les refuges et les fournisseurs de services qui entrent des données dans le logiciel du SISA ou ont accès à ces données. Il présente également une vue d'ensemble des responsabilités et des obligations du gouvernement du Canada en ce qui concerne la protection des données. On encourage les refuges et les fournisseurs de services qui utilisent le SISA à signer un protocole de partage de données et à soumettre leurs données à l'équipe nationale du SISA.

Pourcentage de refuges inscrits au SISA, selon leur taille



Dans le cadre de l'Initiative du SISA, le logiciel a été mis en œuvre dans environ 38 % des maisons d'hébergement du Canada. Il est important de noter que ces établissements représentent un fort pourcentage des lits disponibles pour les sans abri dans l'ensemble du pays. En effet, plus de 60 % de ces maisons d'hébergement sont des organismes importants, qui comptent au moins 50 lits ou même plus de 100 (voir le graphique ci-dessus). Bien que l'utilisation du SISA soit assez répandue, certaines régions sont sous-représentées, et ces lacunes empêchent de dresser un portrait complet de l'utilisation des refuges et des caractéristiques des sans-abri. Actuellement, parmi les 562 utilisateurs inscrits au SISA (dont 417 sont des refuges), on compte 284 organismes qui ont signé un PPD avec le gouvernement fédéral.

b) Augmenter le nombre d'exportations de données⁹ vers l'Initiative du SISA

L'exportation de données est une exigence des PPD

Une augmentation du nombre d'exportations de données envoyées à l'Initiative du SISA pourrait compenser la sous-utilisation du SISA dans certaines régions. Le PPD décrit la marche à suivre pour la soumission des données, leur agrégation et la production de rapports. Il définit les rôles et responsabilités du gouvernement du Canada, des coordonnateurs du SISA et des fournisseurs de services en ce qui concerne les exportations de données du SISA. Selon le PPD, les fournisseurs de

⁹ À l'échelle nationale, plus de 170 refuges et fournisseurs de services ont soumis des données. L'Initiative du SISA a compilé une liste des maisons d'hébergement du Canada. Cette liste regroupe 1020 établissements, qui offrent plus de 26 000 lits réguliers. Le SISA compte maintenant 520 utilisateurs inscrits, y compris des refuges et divers fournisseurs de services tels que des banques alimentaires, des centres de jour ou de soir et des organismes offrant des logements supervisés. www.sisa.ca

services ou les coordonnateurs du SISA sont tenus de soumettre à l'équipe nationale du SISA, chaque mois ou tous les trois mois, des fichiers d'exportation de données qui incluent les dix champs obligatoires. Alors que 284 maisons d'hébergement et fournisseurs de services ont signé un PPD, seulement 170 ont exporté des données vers l'Initiative du SISA. Sans exportations de données, le Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance peut difficilement déterminer qui utilise les services destinés aux sans-abri et déceler les profils d'utilisation. Ces données permettent aux planificateurs, aux chercheurs et aux responsables de l'élaboration des politiques de mieux connaître les caractéristiques des personnes qui sont en situation d'itinérance au Canada, de même que l'utilisation et l'efficacité des services mis à leur disposition.

Les coordonnateurs du SISA devront fixer des objectifs, créer des mesures incitatives et agir de façon proactive afin de mettre sur pied un comité de coordination des données réunissant des utilisateurs du SISA et des fournisseurs de services, dans le but d'encourager les maisons d'hébergement à exporter leurs données vers les coordonnateurs du SISA et l'équipe nationale du SISA. L'outil « Adventures in Data Coordination », présenté par Jacques Daigle lors de la Conférence annuelle des coordonnateurs et disponible dans le forum Web des coordonnateurs, est l'exemple d'un outil très pratique pour faire le suivi des fichiers d'exportation du SISA.

c) Ajouter de nouveaux champs obligatoires au PPD

Limites des champs obligatoires du PPD actuel

Parmi ces dix champs obligatoires, cinq servent à décrire le refuge. Ainsi, les champs qui portent sur le *nom de la maison d'hébergement*, le *code du centre* et le *but du centre* répondent à des questions comme celles-ci : De quel établissement s'agit-il? Combien compte-t-il de *lits* et de *lits de débordement*? Comment les lits sont-ils utilisés? À quelle fréquence sont-ils utilisés par les mêmes personnes ou les mêmes familles, et pour quelle durée?

1. Code de l'utilisateur du SISA : Numéro que l'Initiative du SISA donne à une maison d'hébergement au moment de son inscription.
2. Nom de la maison d'hébergement et code d'identification : Nom et code d'identification des centres qui offrent un hébergement temporaire et à court terme aux personnes et aux familles sans abri.
3. But du centre : Description du but du centre, qui peut offrir seulement de l'hébergement ou proposer aussi des mesures de soutien comme de la nourriture, des vêtements et du counselling.
4. Compte de lits : Nombre de lits inscrits et de lits de débordement qui sont disponibles dans la maison d'hébergement.
5. Type de centre : Façon dont le centre se décrit, par exemple : refuge d'urgence, Autochtones, dépendances (abstinence, modération ou insouciance), centre de jour ou de soir, deuxième phase, chambres individuelles, logements supervisés ou de transition.

Les cinq autres champs compilés pour le PPD portent sur les caractéristiques des utilisateurs des refuges. Ces champs sont le *code client unique*, la *date de naissance*, le *sexe*, la *date d'admission* et la *date de sortie*.

6. Code client unique : Identification du client basée sur la date de naissance, le prénom et le nom de famille (cette identification ne peut pas servir à retracer le client).

7. Date de naissance du client : D'après les certificats de naissance délivrés en tenant compte des données de l'enregistrement original de la naissance, effectué à la naissance.
8. Sexe du client : Tel que déclaré par le client (femme, homme, autre sexe ou transsexuel).
9. Date d'admission : Date à laquelle le client est admis au refuge.
10. Date de sortie : Date à laquelle le client quitte le refuge.

Alors qu'elle élaborait le rapport sur la situation de Yellowknife, l'équipe nationale du SISA a constaté que ce rapport ne fournirait qu'un exemple de ce qu'on peut apprendre grâce aux données du SISA recueillies dans la collectivité. Certes, les données disponibles peuvent être utiles pour décrire, dans les grandes lignes, les sans-abri de Yellowknife et l'utilisation qu'ils font des maisons d'hébergement. Mais si on utilisait un plus grand nombre de champs, il pourrait être possible de comprendre *pourquoi* ces personnes sont sans abri et d'évaluer leurs progrès vers un logement stable. Au cours de la prochaine année, l'équipe nationale du SISA travaillera de concert avec les coordonnateurs afin d'établir des stratégies qui permettront de mener des analyses plus approfondies et de relever les défis grandissants qui découlent de l'importance que la SPLI accorde aux résultats en matière de logement. Pendant la Conférence annuelle des coordonnateurs du SISA tenue en septembre 2007, il a été convenu d'ajouter les champs ci-dessous :

1. Le motif d'admission décrit le principal facteur qui a amené la personne ou la famille à se présenter au comptoir d'accueil du refuge. On indique un seul *motif* général. Ce motif peut être lié à un *lieu* (par exemple, la personne vit dans la rue, a dû quitter un autre refuge ou vient de sortir d'une institution de santé mentale ou d'un établissement du système de justice etc.) ou à une *situation critique* (femmes qui fuient une situation violente, sortie d'un programme ou d'une institution, etc.).
2. Les facteurs déterminants fournissent des *renseignements supplémentaires* au sujet de la raison générale qui a amené la personne ou la famille à fréquenter le refuge d'urgence. Il s'agit de facteurs qui perdurent ou qui ont précédé la demande d'hébergement. Ils pourront aider à cerner les types d'interventions ou de services requis (quelques exemples : violence physique ou psychologique, démêlés récents avec la justice, déficience développementale, rupture récente de liens familiaux, crise financière ou expulsion etc.).
3. Les raisons du refus peuvent fournir de précieux renseignements au sujet de la *situation du client* (par exemple, l'accès au centre lui est actuellement refusé parce qu'il représente un risque de sécurité ou est en état d'ébriété). Ces raisons peuvent aussi mettre en évidence des *lacunes dans les services* (personnes non admissibles en raison de leur sexe, aucun lit disponible, etc.).
4. Les raisons du départ (Départ et Détails séjour) peuvent expliquer *pourquoi* des personnes ont quitté une maison d'hébergement (exemples : admission à l'hôpital, dans un centre de désintoxication ou autre refuge, services de santé, logement, aide juridique, services d'établissement etc.) ou indiquer quelle était leur *destination* après leur départ (établissement autonome ou privé, établissement de soins pour bénéficiaires internes, endroit subventionné).

L'équipe nationale du SISA envisage d'ajouter d'autres champs obligatoires qui fourniront des données sur les familles. Ces données seraient fort utiles à la SPLI, qui concentre maintenant son attention sur les familles étant donné que de nombreuses statistiques démontrent qu'un nombre croissant d'entre elles vivent des problèmes d'itinérance et d'instabilité du logement.

5. Les champs relatifs au rôle familial, à l'état civil et à la relation aux parents offrent des renseignements utiles au sujet des familles. Certains utilisateurs du SISA souhaitent déclarer les partenaires formant un couple, ou les chefs de famille avec le nombre de leurs personnes à

charge et la nature des liens entre les enfants et les parents (enfant naturel ou adopté, famille d'accueil, etc.).

6. S'ils devenaient obligatoires, les champs liés au logement augmenteraient la pertinence des données portant sur le *lieu d'origine* où était le client avant de demander le service et sa *destination* une fois qu'il aura quitté le système. Les données ainsi recueillies permettraient d'établir des liens précis entre les clients et les refuges d'urgence (YMCA/YWCA, maison de transition, chambres simples) ou les logements plus stables (obtention ou perte d'un logement dans une coopérative, d'un logement subventionné, d'un logement social, d'une place dans un établissement de soins pour bénéficiaires internes).

d) Établir des liens avec d'autres bases de données fédérales et provinciales

Par ailleurs, l'Initiative du SISA encourage la mise en place d'une collaboration continue avec les gouvernements fédéral et provinciaux. Le SISA continuera de fournir des données aux ministères fédéraux sur demande et d'explorer des façons de relier la base de données nationale du SISA à d'autres bases de données fédérales. Les gouvernements provinciaux et territoriaux se disent intéressés à mettre en œuvre le logiciel du SISA afin de recueillir des données sur les maisons d'hébergement et les fournisseurs de services. La collaboration établie entre le SISA et la région de Terre-Neuve-et-Labrador est l'exemple le plus récent des mesures qui ont été prises pour permettre le partage de données entre les gouvernements fédéral et provinciaux. Les coordonnateurs du SISA sont bien placés pour favoriser l'établissement de liens entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux.

Trousse d'analyse des données

On met présentement au point des outils de formation qui aideront les coordonnateurs du SISA à améliorer la qualité des données du SISA et à en tirer le meilleur parti possible.

a) Cadre d'analyse des données du SISA

Le Cadre d'analyse des données du SISA présente les rôles et responsabilités des coordonnateurs en ce qui concerne l'analyse des données et l'utilisation d'une gamme d'outils conçus pour assurer l'intégrité des données et permettre leur analyse. Certains outils visent principalement la qualité des données, tandis que d'autres servent à la production de rapports ou proposent des modèles de coordination des données.

b) Outils pour l'intégrité des données

On améliore constamment la version 3 du logiciel du SISA afin qu'elle réponde toujours mieux aux besoins des coordonnateurs. Les « outils pour l'intégrité des données du SISA » font maintenant partie intégrante de la dernière version du logiciel. Voici un aperçu des principales fonctions. On trouvera une description plus détaillée dans le guide de formation conçu pour aider les utilisateurs du SISA à repérer et à corriger les problèmes relatifs à leurs données.

1. **Duplicata de noms** : Cette fonction permet à l'utilisateur du SISA de rechercher les clients qui paraissent en double dans le système. Elle lui permet de faire une recherche en utilisant une correspondance partielle ou parfaite (jusqu'à 100 %) du prénom, du nom de famille et/ou de la date de naissance.

2. **Dates de naissance invalides** : Cette fonction permet de voir si une base de données contient des dates de naissance erronées, qui indiqueraient par exemple que le client a moins de 0 ans ou plus de 125 ans.
3. **Liens brisés/mauvaises valeurs** : Cette fonction sert à analyser la base de données pour y trouver les liens brisés et les mauvaises valeurs qui existent entre diverses tables du SISA. Si la fonction repère des liens brisés ou des valeurs erronées, les tables et les noms de clients s'affichent. On peut visualiser dans le fichier journal les résultats de l'analyse relative à la qualité des données.
4. **Chronologie de date de séjour** : Cette fonction analyse les dates de séjour et affiche les dates illogiques rattachées au dossier d'un client. Elle permet de modifier ou de supprimer les dates de séjour illogiques et d'échanger automatiquement les dates quand elles sont inversées.
5. **Séjours simultanés** : Cette fonction affiche les séjours d'un client qui recoupent les mêmes dates. À partir de cette fenêtre, il est possible de modifier les dates de séjour.
6. **Fenêtre de commande VFP** : Cette fonction permet à l'utilisateur d'ouvrir une table de la base de données afin de corriger une valeur. Pour exécuter cette fonction, l'utilisateur doit demander un code d'autorisation qui n'est valide que pour une journée.

c) Outils de production de rapports communautaires

On met au point une variété d'outils qui aideront les collectivités à analyser les données provenant des dix champs obligatoires (utilisateurs des refuges, utilisation et profils d'utilisation); on envisage aussi d'ajouter d'autres champs afin d'enrichir les rapports et les outils disponibles. Divers outils, tels le rapport communautaire du SISA et la trousse Crystal Reports, contribuent à renforcer les capacités des collectivités en matière de production de rapports.

L'ABC de l'analyse des données : À l'annexe 1, l'Analyse de l'itinérance à Yellowknife explique aux coordonnateurs, une étape à la fois, comment utiliser les dix champs obligatoires pour produire leur premier rapport communautaire. Le rapport de Yellowknife propose une structure et une série de calculs qui sont fondés sur des données spécifiques du SISA et servent à créer les tableaux de l'étude. Le premier rapport communautaire du SISA illustre l'ABC de l'analyse des données et donne aux coordonnateurs l'occasion de se familiariser avec les méthodes, les modèles et les outils utilisés pour l'analyse des données.

d) Modèles de coordination des données

La coordination des données à l'échelle de la collectivité est illustrée dans le guide par étape, qui peut servir à produire un bulletin annuel sur l'itinérance. L'utilisation des bulletins sur l'itinérance pourra aussi intéresser les intervenants qui souhaitent mettre au point un modèle de coordination des données régionales (CDR).

Les bulletins communautaires sur l'itinérance

Comme on l'a mentionné plus tôt, l'Initiative du SISA procurera des outils et de la formation aux collectivités dotées d'un coordonnateur afin de leur permettre de tirer le meilleur parti possible des données du SISA. Grâce aux exemples concrets fournis dans ces ressources, les collectivités pourront voir comment utiliser les données du SISA au niveau local et régional pour produire leur propre bulletin sur l'itinérance et créer d'autres publications locales. L'Initiative du SISA soutiendra le travail

que fait l'*Alliance pour mettre fin à l'itinérance à Ottawa* en vue de systématiser la production de bulletins annuels sur l'itinérance. Ce travail pourra servir de modèle ou fournir des renseignements et des explications aux collectivités qui désireront s'inspirer des approches prometteuses et des pratiques exemplaires pour créer leur propre bulletin sur l'itinérance.

Outils de formation au niveau régional

De plus, les formateurs du SISA aident les collectivités et les régions à élaborer un modèle de coordination des données régionales (CDR), de même que les outils de formation décrits plus haut. Le modèle de CDR mettra en évidence les exigences suivantes. Il décrira entre autres la nécessité, pour signer un PPD du SISA, d'établir une entente liant la majorité des fournisseurs de services d'hébergement qui utilisent le SISA et ont reçu une formation sur la version 3 du logiciel. Cette entente expliquera combien il est important qu'une vaste gamme d'utilisateurs du SISA coordonnent leurs efforts afin de recueillir des données et de les partager de façon à soutenir les priorités de la collectivité en matière d'analyse, de planification et de recherche. Elle décrira les autres facteurs nécessaires à la mise en œuvre réussie du modèle, par exemple le fait que les utilisateurs du SISA doivent s'entendre sur un ensemble de données fondamentales, les définitions des données, la production de rapports et les stratégies. Elle expliquera aussi comment relever les défis que présente la coordination des données régionales et comment l'efficacité de cette méthode sera évaluée au fil du temps.

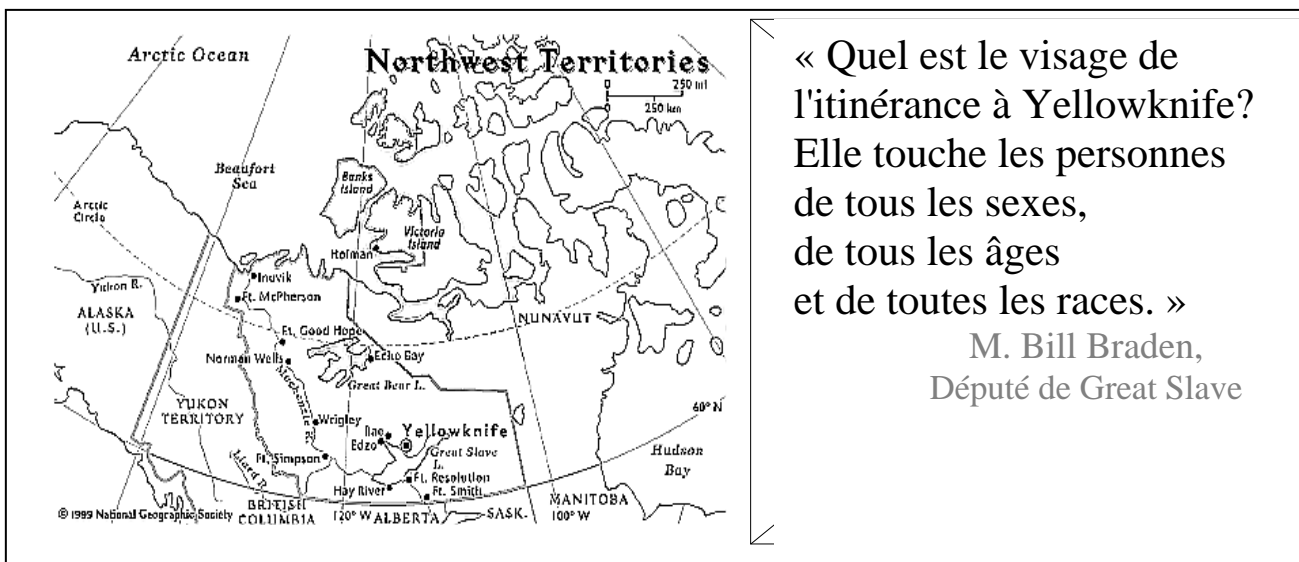
Annexe 1

L'itinérance à Yellowknife : Comment créer votre propre ABC de l'analyse des données

Qu'est-ce que les coordonnateurs communautaires doivent savoir à propos de cet outil?

Les renseignements généraux fournis dans l'étude de cas de Yellowknife illustrent comment le coordonnateur du SISA a à cœur d'aller au-delà du réseau habituel des maisons d'hébergement et des fournisseurs de services pour accroître la participation et contribuer aux fronts communs. Si on les analyse en tenant compte du contexte communautaire, les tables qui décrivent les utilisateurs des refuges, l'utilisation et les profils d'utilisation aident à comprendre les données recueillies et révèlent des tendances.

L'analyse des données soulève de nombreuses questions dont les réponses ne peuvent venir que des intervenants qui connaissent les dynamiques de la collectivité au chapitre de la démographie, du logement et du revenu. Pour tracer un portrait plus global de l'itinérance, il faut fournir des renseignements contextuels dans les rapports communautaires. Ces rapports ont un rôle à jouer pour renforcer les mécanismes de responsabilisation locaux en ce qui concerne l'utilisation des services et des systèmes liés à l'itinérance. Ils proposent aussi des rajustements aux mesures employées pour aider les sans-abri et la population à risque à obtenir un logement stable, à conserver leurs logements et à être autonomes. Ils sensibiliseront la collectivité à l'égard des sans abri en mettant en évidence les retombées du travail que fait la collectivité pour prévenir et réduire l'itinérance.



« Quel est le visage de l'itinérance à Yellowknife? Elle touche les personnes de tous les sexes, de tous les âges et de toutes les races. »

M. Bill Braden,
Député de Great Slave

Comment les coordonnateurs peuvent-ils commencer à créer leur propre ABC d'analyse des données?

Comme cela a été le cas à Yellowknife, les coordonnateurs du SISA et leur collectivité travailleront en collaboration avec l'équipe nationale du SISA afin de préparer un rapport communautaire détaillé basé sur les dix champs obligatoires, qui fournissent des renseignements à l'échelle locale au sujet des *utilisateurs des refuges*, de *l'utilisation* et des *profils d'utilisation des refuges*. Quand les conditions requises seront en place dans la collectivité, l'équipe nationale du SISA utilisera le rapport de Yellowknife comme guide pour analyser, étape par étape, les données provenant des dix champs obligatoires, ce qui aidera les coordonnateurs du SISA à produire leur propre rapport communautaire.

Annexe 2

Populations ciblées par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance : définitions et statistiques

Les 61 collectivités désignées en vertu de la SPLI doivent communiquer des données (situation personnelle, âge, sexe, situation familiale et origine ethnique) qui permettront de dresser le profil des cinq populations suivantes :

- personnes à risque d'itinérance;
- personnes qui vivent dans la rue (ce qui comprend notamment la sous-population qui vit de cette manière de façon chronique);
- la population hébergée pour une courte durée ou en cas d'urgence (ce qui comprend la sous-population qui fréquente occasionnellement les refuges);
- personnes dont l'itinérance est cachée;
- personnes en logement supervisé.

Pour pouvoir évaluer le travail que fait la SPLI afin de prévenir et de réduire l'itinérance, il faut connaître la population de base de chaque groupe cible, de façon à pouvoir établir des données comparables. Il existe des méthodes qui visent à déterminer la population de chacun de ces groupes. Mais pour le moment, les seules données exactes et fiables dont nous disposons sont celles qui portent sur la population à risque qui a des besoins impérieux de logement et consacre au moins la moitié de son revenu au logement. La SPLI a également estimé le nombre de personnes qui vivent dans la rue et dans les refuges au Canada, en se fondant sur des calculs dérivés des dénombrements faits à des moments précis dans 14 collectivités canadiennes.

Personnes à risque d'itinérance

Deux sources fournissent un indicateur fiable du nombre de Canadiens à risque d'itinérance, soit les données sur les besoins impérieux de logement de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et les statistiques sur les personnes « ayant des besoins impérieux et consacrant au moins la moitié de leur revenu au logement », calculées à partir des données du recensement. D'après les données du recensement de 2001 révisées en 2004 par la SCHL, environ 1,5 million de ménages avaient des besoins impérieux de logement¹⁰. Ces ménages consacraient au moins 30 % de leur revenu à se loger et vivaient dans un logement inapproprié et/ou inadéquat. Parmi ceux-ci, 570 700 ménages consacraient au moins 50 % de leur revenu au logement, ce qui leur laissait des ressources limitées pour couvrir leurs autres besoins. Le nombre réel de personnes à risque d'itinérance est encore plus élevé que ne l'indiquent ces chiffres, surtout si l'on tient compte d'autres groupes à risque tels que les personnes qui quittent un établissement de santé ou de justice sans avoir de logement stable et approprié, et les jeunes qui quittent le système d'aide sociale à l'enfance. Soulignons aussi les quelque 3,4 millions de Canadiens qui vivent dans la pauvreté, selon l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu de Statistique Canada¹¹.

Personnes vivant dans la rue

Pour le moment, la seule méthode utilisée pour dénombrer les personnes qui vivent dans la rue est de faire des décomptes ponctuels. Si on compte, à un moment précis, les personnes qui vivent dans la rue

¹⁰ D'après la SCHL, les besoins impérieux de logement touchent les ménages qui n'ont pas les moyens de payer un logement adéquat et abordable. Le logement est considéré abordable si son coût ne dépasse pas 30 % du revenu du ménage.

¹¹ Statistique Canada. (2007). Le Quotidien : Le revenu des Canadiens. Consulté en septembre 2007 à l'adresse <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/070503/q070503a.htm>.

et celles qui sont dans un refuge, les données incluent généralement les personnes ou les familles qui vivent dans la rue et qui n'avaient pas de logement pour la nuit où le décompte a été fait. Ces dénombrements se concentrent généralement sur les sans-abri qui se trouvent dans les zones cibles ou les zones connues généralement fréquentées par des sans abri, et il est donc probable que certaines personnes ne soient pas incluses dans le décompte.

D'après l'étude faite par Statistique Canada pour évaluer la possibilité d'obtenir un décompte précis de tous les sans abri pour le recensement de 2001, la population qui vit dans la rue est celle qui est la plus difficile à joindre et qui exige les démarches les plus coûteuses, puisqu'il est difficile de trouver les sans abri qui vivent dans la rue, de les identifier et de les compter une seule fois pendant la durée de référence d'un sondage.

Personne hébergée pour une courte durée ou en cas d'urgence

Pour ce qui est des personnes qui utilisent les refuges pour une courte durée ou en cas d'urgence au cours d'une année ou d'une plus longue période, les données sont actuellement recueillies au moyen de systèmes de collecte de données tels que le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA). Les systèmes de gestion des refuges, comme le SISA, permettent de recueillir des statistiques annualisées. Comme nous l'avons mentionné plus tôt, les décomptes faits à un moment précis incluent seulement les personnes ou les familles qui, le jour du décompte, étaient hébergées pour une courte durée ou en raison d'une urgence. La plupart des personnes qui passent par les refuges ne les utilisent qu'une fois ou deux; elles n'y retournent jamais après avoir trouvé un logement stable¹². Par conséquent, si on tenait compte de toutes les personnes différentes qui entrent dans le système des refuges ou en sortent, le nombre de personnes qui ont été sans abri pendant une année donnée serait beaucoup plus élevé que ne le montrent les décomptes réalisés à un moment précis.

Personnes dont l'itinérance est cachée

Il n'existe actuellement aucune méthode systématique et fiable pour compter les sans abri cachés, et il n'existe pas non plus de définition nationale de ce phénomène.

Certaines études soutiennent que les décomptes effectués dans les rues et les refuges sous-estiment le nombre de sans-abri parce qu'ils ne permettent pas de repérer les sans abri cachés. Ces «sans abri cachés», ce sont les personnes qui vivent dans des lieux qui ne sont pas conçus pour abriter des êtres humains, celles qui habitent quelque temps chez une personne puis quelque temps chez une autre, se déplaçant ainsi parmi leurs amis, leur famille ou des étrangers, de même que les populations sans abri vivant dans des collectivités rurales et éloignées. On retrouve aussi parmi les sans abri cachés¹³ de nombreuses femmes et de nombreuses victimes qui fuient des situations de violence, et qui cherchent généralement d'autres solutions avant de se rendre dans un refuge ou une maison de transition.

¹² La plupart des familles (75 %) partent rapidement et ne reviennent pas [Culhane, D.P. (2007). *Emerging Research on the Costs of Homelessness*. Consulté en août 2007 à l'adresse http://www.ich.gov/library/2007-3-7_CulhanePpt.pdf]. Et 15 % de la population itinérante utilise 50 % des ressources [US Department of Housing and Urban Development (2004). *Strategies for Reducing Chronic Street Homeless*. Consulté en août 2007 à l'adresse <http://www.huduser.org/publications/pdf/ChronicStrtHomeless.pdf>].

¹³ Statistique Canada. (2007). *Les maisons d'hébergement au Canada : feuillets d'information pour le Canada, les provinces et les territoires*. Consulté en août 2007 à l'adresse <http://www.statcan.ca/bsolc/francais/bsolc?catno=85-404-X>.

Personnes en logement supervisé¹⁴

Parmi la population à risque, les personnes vivant en logement supervisé représentent un segment particulièrement important. Pour le moment, on n'a établi aucune façon de compter ces personnes, ni le nombre d'unités dans lesquelles elles habitent¹⁵. Toutefois, les plans communautaires 2007 établis par la SPLI pour les collectivités désignées exigent que les collectivités déterminent ces chiffres, puisqu'il s'agit d'une population très vulnérable qui n'a pas la capacité de conserver son logement sans faire appel à un soutien financier ou à une aide pour la gestion de la vie quotidienne. Si ces mesures d'appui disparaissaient, ces personnes joindraient probablement le rang des sans-abri.

¹⁴ Dans les plans communautaires de la SPLI, les logements supervisés sont décrits comme des logements destinés à des personnes ou à des familles, où les gens peuvent habiter pour une durée illimitée et qui prévoient des mesures de soutien et des services. Les services offerts dépendent des besoins des clients et visent à aider les résidents à maintenir leur indépendance et leur stabilité, de manière à promouvoir l'inclusion sociale.

¹⁵ Le recensement national n'a pas inclus ni défini complètement cette population dans l'analyse des logements collectifs, notamment parce que les logements supervisés peuvent prendre la forme d'appartements autonomes.

Annexe 3

Résultats génériques de la SPLI et zones de collecte des données

Le logiciel du SISA pourrait aider les maisons d'hébergement et les fournisseurs de services à mieux gérer les données sur leurs clients et à produire des rapports qui fourniraient des indications claires des progrès accomplis à l'égard de la stabilité du logement. De façon plus précise, le logiciel permet aux collectivités de savoir à quelles instances les clients ont été référés. Un suivi auprès des clients révélera s'ils ont trouvé un logement approprié. Comme le montre le rapport de Yellowknife, en analysant les données agrégées provenant des dix champs obligatoires, les coordonnateurs du SISA peuvent déjà produire des rapports efficaces qui montrent les premiers résultats des démarches entreprises pour réduire l'itinérance, en fonction de *l'utilisation des refuges*, de la *durée de séjour* et du *taux d'occupation des lits*.

Résultats généraux de la SPLI quant aux refuges et aux projets	Zones de collecte des données et d'analyse
Résultat n° 1 : Diminution de l'itinérance	1.1 UTILISATION DES REFUGES
	1.1.1 Réduction du nombre de personnes différentes qui utilisent un refuge d'urgence <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes qui utilisent chaque refuge d'urgence situé dans votre collectivité (liste selon le nom du refuge) • Nombre total de personnes qui utilisent un refuge d'urgence dans votre collectivité (fondé sur le nombre total de refuges de votre collectivité) • Nombre total de personnes qui utilisent les refuges d'urgence, selon leur catégorie d'âge (0-14 ans, 15-30 ans, 31-64 ans, 65 ans et plus) • Nombre de familles (célibataire ou membre d'un couple sans enfants; un ou deux parents/tuteurs et un enfant à charge de moins de 16 ans)
	1.1.2 Réduction de la durée de séjour moyenne dans les refuges (nombre de nuits consécutives, liste selon le nom du refuge) <ul style="list-style-type: none"> • Durée moyenne de séjour des personnes seules • Durée moyenne de séjour des familles (célibataire ou membre d'un couple sans enfants; un ou deux parents/tuteurs et un enfant à charge de moins de 16 ans)
	1.1.3 Réduction du taux d'occupation des lits dans les refuges <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de nuitées utilisées • Nombre maximal de nuitées disponibles

Si on élargissait la portée de l'analyse en allant au-delà des champs obligatoires, il serait possible de mesurer la stabilité du logement en surveillant les modifications relatives à la situation de logement et la réussite dans la conservation d'un logement, si les coordonnateurs pouvaient analyser à la fois les données du SISA et les renseignements fournis par les fournisseurs de logements supervisés, abordables et de transition.

Résultats généraux de la SPLI quant aux plans communautaires	Zones de collecte des données et d'analyse
Résultat n° 1 : Diminution de	1.1 Surveiller l'utilisation des refuges (nombre de personnes différentes qui utilisent les refuges, durée moyenne des séjours, taux d'occupation des lits)

l'itinérance et transition vers une stabilité de logement	<p>1.2 Surveiller les modifications de la situation du logement</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Transitions dans la situation du logement</u> : Nombre de personnes passant à une plus grande stabilité de logement• <u>Conservation du logement</u> : Nombre de personnes étant demeurées dans leur logement au cours d'une période de trois mois après avoir reçu un service de placement domiciliaire
---	--