

Cas d'amélioration continue : Système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII) de Red Deer et accès coordonné



Présenté en novembre 2019

Par Chayla Van Koughnett, analyste des données sur l'hébergement

Programme

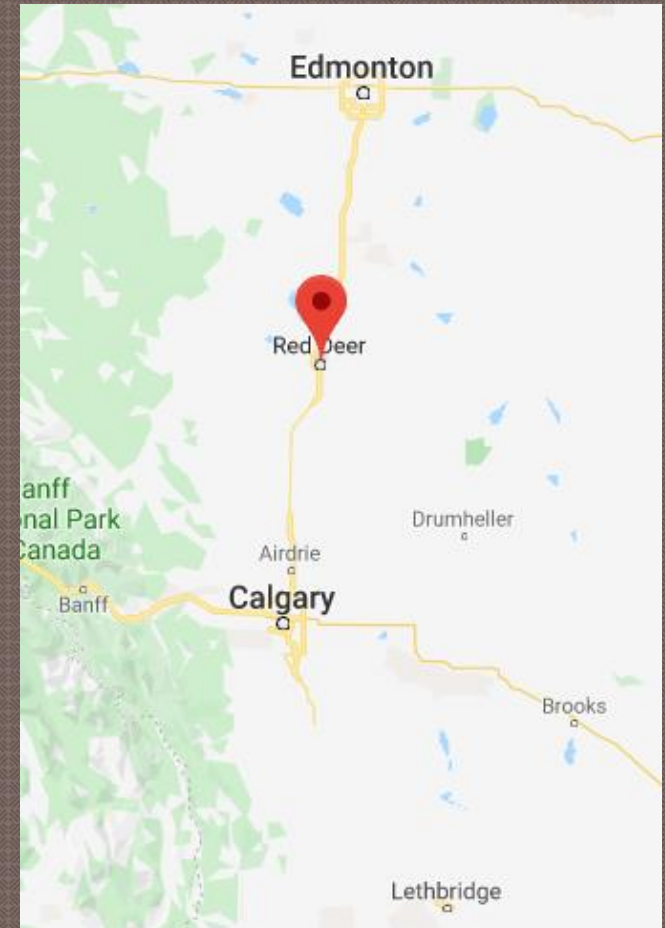
2

- Red Deer
- État actuel
- Contexte
- Exigences de formation
 - SGII
 - Accès coordonné
- Perspectives d'avenir

Red Deer

3

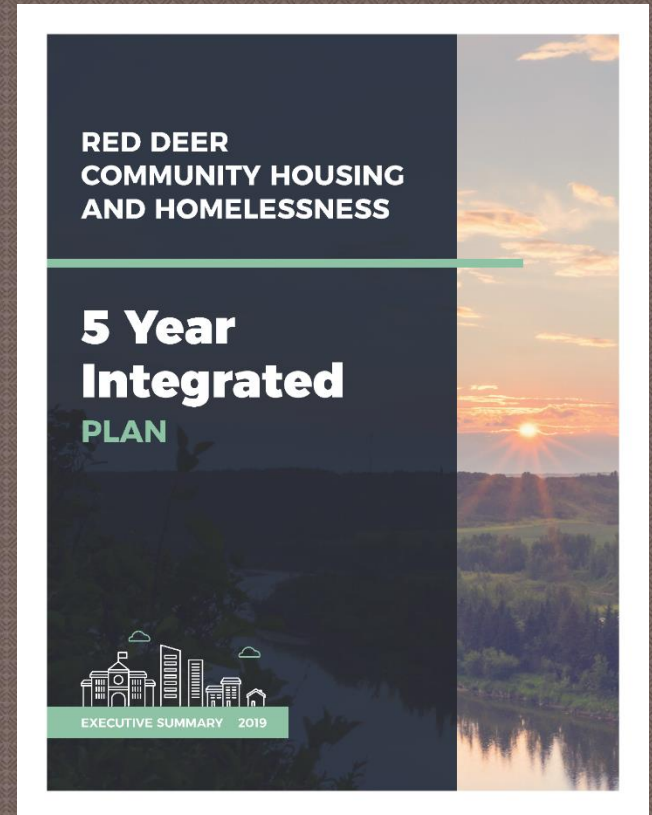
- Municipalité de taille moyenne; population de 101 002 habitants
- Terres visées par les traités 6 et 7 et site de rassemblement Métis
- Entité communautaire (EC)
 - Désignée (durée de 5 ans)
 - ✦ 14 % de tous les fonds
 - Autochtone (1 an)
 - ✦ 6 % de tous les fonds
- Organisme communautaire (OC)
 - 80 % de tous les fonds



État actuel

4

- Plan communautaire intégré sur l'hébergement et l'itinérance reçu par le conseil municipal le 28 octobre 2019
- Utilisation d'ETO comme SGII pour :
 - Accès coordonné
 - Programmes Logement d'abord et de prévention de l'itinérance



Contexte — Mise en œuvre du SGII

5

Mai 2010
ETO en direct

- Entrée de données remontant jusqu'au 1^{er} avril 2009

Mars 2011
Nouvelle base de données — Position de l'administration

- Occasionnel
- Fév. 2013 : augmentation à 0,5 ETP
- Juin 2014 : augmentation à 0,8 ETP

Juillet 2016
Nouveau cadre du système

- Adaptation du SGII au nouveau cadre du système
- Changement de responsable pour améliorer la qualité des données

Soutien du SGII et formation

6

- L'administrateur de la base de données soutient les fournisseurs de service de manière continue

Formation

- Au départ, de la formation était offerte sur place, pour chaque fournisseur de service
- Présentement, chaque fournisseur de service est responsable de la formation d'accueil
- Des formations de mise à jour d'une demi-journée en salle de classe sont offertes une à deux fois par année

Formation sur le SGII — Découvrir le système

RED DEER'S SYSTEM FRAMEWORK FOR HOUSING AND SUPPORTS

Housing First Philosophy

HOMELESS
INFORMATION
MANAGEMENT SYSTEM
(ETO database)

GOVERNMENT SERVICES

COMMUNITY SUPPORTS

HOUSING OPTIONS

RAPID
REHOUSING

INTENSIVE
CASE
MANAGEMENT

PERMANENT
SUPPORTIVE
HOUSING

TRANSITIONAL
HOUSING
YOUTH

← Services Ahead

Temporary
Shelters

HOUSING RESOURCES

Indigenous Cultural Supports

Coordinated Access
Process

Streets

Shelters

Systems

Individuals/Experiencing
Homelessness
Youth
Families
Chronic
Episodic

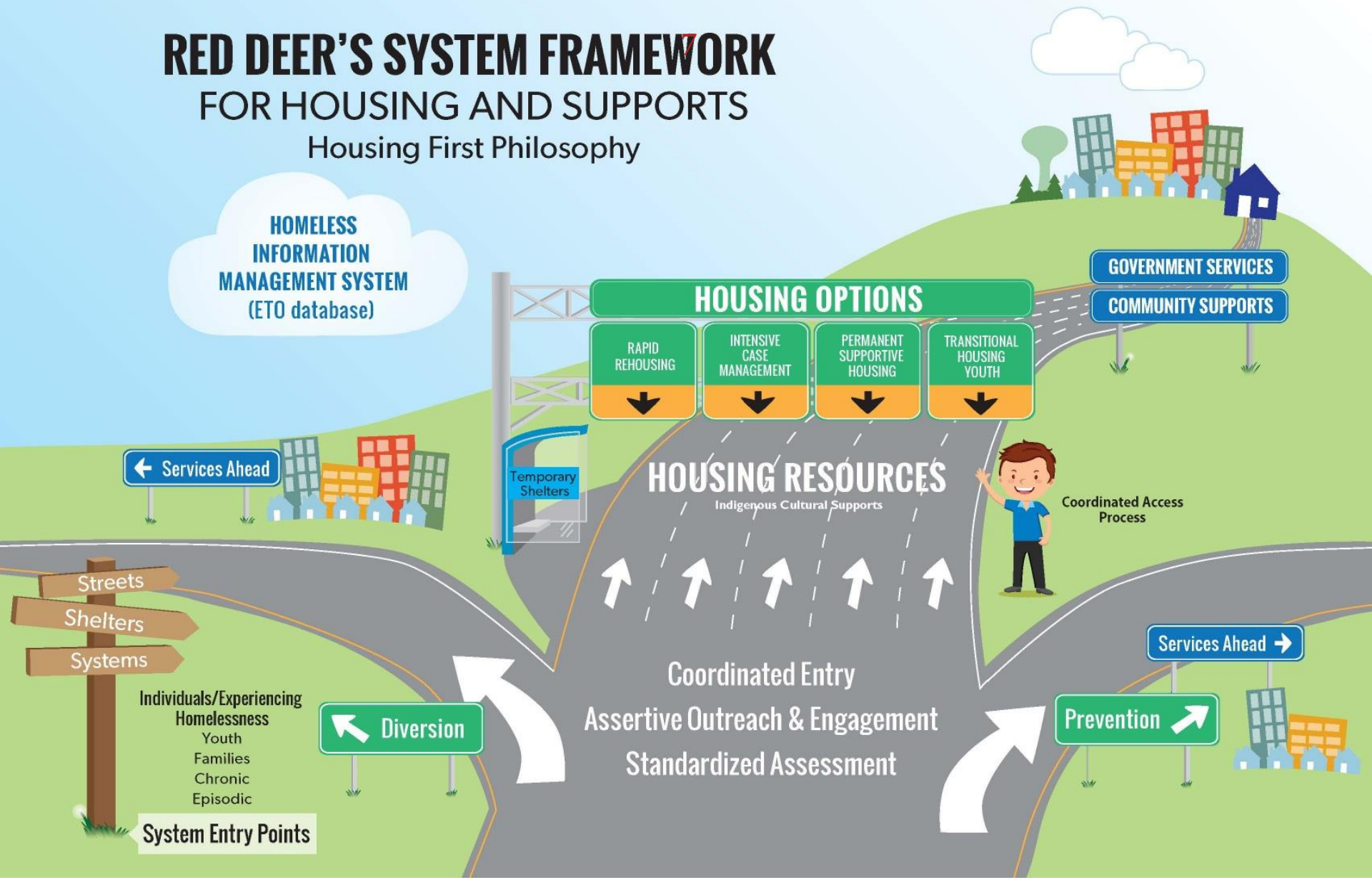
System Entry Points

← Diversion

Coordinated Entry
Assertive Outreach & Engagement
Standardized Assessment

Prevention →

Services Ahead →



Formation sur le SGII — Étape 2 : Résultats des programmes

8

- Faire ressortir les résultats qu'un programme en particulier doit atteindre, dans le contexte de la communauté

Résultat du programme #2	Indicateur de résultat	
Les personnes hébergées dans le cadre du programme réduiront leur utilisation inappropriée des systèmes publics.	Les personnes hébergées de manière permanente seront associées à une réduction des incarcérations, des visites à l'urgence et des hospitalisations.	
Indicateurs	Résultats du programme	Red Deer
Comparaison des interactions avec les services médicaux d'urgence dans les 12 mois et suivant l'hébergement.	↓ 55 %	↓ 54,0%
Comparaison des visites à l'urgence dans les 12 mois et suivant l'hébergement.	↓ 27 %	↓ 31,3 %
Comparaison du nombre de jours à l'hôpital dans les 12 mois et suivant l'hébergement.	↓ 17 %	↓ 48,7 %
Comparaison des interactions avec la police dans les 12 mois et suivant l'hébergement.	↓ 33 %	↓ 27,6 %
Comparaison des jours en prison dans les 12 mois et suivant l'hébergement.	↓ 15 %	↓ 41,7 %
Comparaison des comparutions devant la cour dans les 12 mois et suivant l'hébergement.	↑ 21 %	↓ 1,1 %

Formation sur le SGII — Étape 3 : Connaissance de la base de données dans le contexte

9

- Formation axée sur le cheminement du client dans le système
- Présente les meilleures pratiques au moment de la formation, pour encourager les bonnes habitudes
 - Consentement du client
 - Temps consacré à l'entrée des données
 - Entrer les entrevues des clients et les notes au dossier d'ici x semaines



Accès coordonné

10

Mai 2015 Accès coordonné

- Il n'existe pas de mauvaise porte
- Tous les fournisseurs de service de Logement d'abord sont ajoutés à la liste

Juillet 2016 Équipe de l'entrée coordonnée

- Équipe dévouée travaillant à la sensibilisation
- Disponible au sein de l'organisme et sensibilisation sur la rue

Décembre 2018 Évaluation de l'EC et du PAC

- Améliorer l'accès, pour les jeunes et les autochtones
- Améliorer la qualité de l'outil d'aide à la prise de décisions sur la priorisation des services (SPDAT)
- Révision continue des lignes directrices

Apprentissages de l'administrateur de la base de données

11

- La surveillance trimestrielle plutôt que mensuelle encourage la capacité
- Les feuillets et documents de cours sont plus faciles à gérer qu'un énorme manuel
- Offrir la formation sur une base régulière
 - Fidélité à Logement d'abord, formation sur le SPDAT et formation sur la base de données

Communiquer régulièrement avec les fournisseurs de service

Perspectives d'avenir

12

- Continuer de mesurer la réussite du système et de viser l'amélioration continue
 - Intégration à la liste nominative de Prêt pour Zéro et à la carte de pointage du système d'AC
- Créer une communauté de pratique du SGII
 - Améliorer la capacité du fournisseur de service quant au système et aux données

Questions?

13

Chayla Van Koughnett, analyste des données sur
l'hébergement

Planification sociale, ville de Red Deer

403-406-8767

chayla.vankoughnett@reddeer.ca