

# Analytique chez Homeward Trust

Patrycja Kujawa

Gestionnaire, Données et analytique

26 novembre 2019

Pour le groupe de travail SISA



## Homeward Trust, Edmonton

### À la tête des efforts pour mettre fin à l'itinérance à Edmonton

► Responsable des plans provinciaux et régionaux de lutte contre l'itinérance

- ✓ Planification du réseau
- ✓ Leadership communautaire
- ✓ Gestion des données et des connaissances
- ✓ Évaluation
- ✓ Innovation



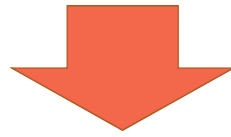
- ✓ Coordonne et dirige le financement des trois ordres de gouvernement afin de répondre aux priorités de la collectivité
- ✓ Investit dans les programmes, l'offre de logements et la capacité communautaire

### Mise en œuvre

- Planification et engagement communautaires
- Examen et investissement dans ce qui fonctionne
- Prise de risques et apprentissage

## Objectifs du plan pour mettre fin à l'itinérance à Edmonton

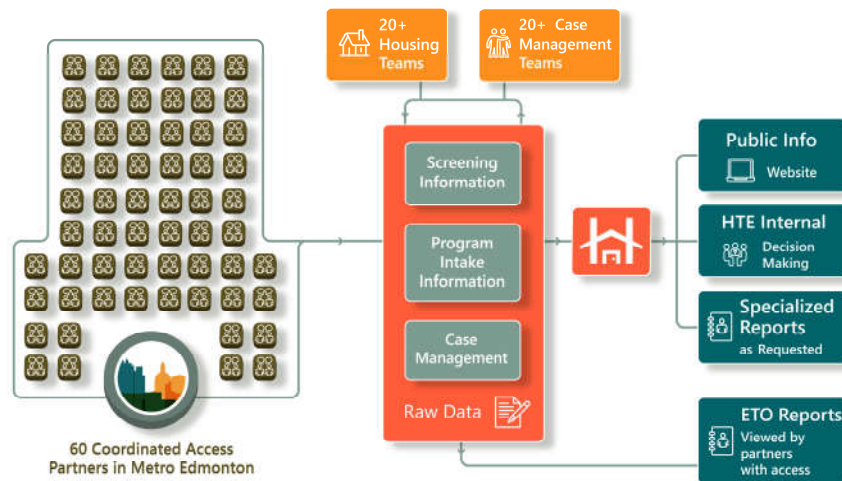
- Continuer de faire progresser les programmes Logement d'abord pour obtenir un maximum de résultats
- Accroître l'harmonisation des politiques, du financement et des ressources, ainsi que la responsabilisation
- Intégrer la gestion de l'information et du rendement à l'échelle du réseau



Prise de décision fondée sur des données

3

## Système de données



4

Recueillir des données  
Posséder de données  
Analyser des données  
Transmettre de données



Prise de décision  
fondée sur des  
données

5

## Difficultés

### Silo de données

Rapidité et qualité des données pour les décideurs  
Manque de compréhension du problème de « gestion »

### Grand volume de données – faible capacité

Données recueillies, mais non exploitées pour la prise de décision

### Mauvaise qualité des données

Manque d'adoption en première ligne, données n'étant pas une priorité  
Accent porté sur la « correction » des données par le biais d'algorithmes, qui détournent les efforts de conception de l'interface et de la résolution des problèmes  
Aucune gouvernance des données

## Possibilités

### Information de gestion

Nécessite la compréhension des besoins organisationnels  
Communication accrue avec d'autres services, cadres

### Renforcement de la capacité analytique

Accroissement des compétences et de l'alphabétisation numérique du personnel  
Consultation d'experts externes par le biais d'un comité des données  
Établissement de partenariats avec des organismes comme Data4Good

### Meilleure communication, accent porté sur la gouvernance des données

Exposition des employés de première ligne aux visualisations de données  
Création d'un cadre de gouvernance des données

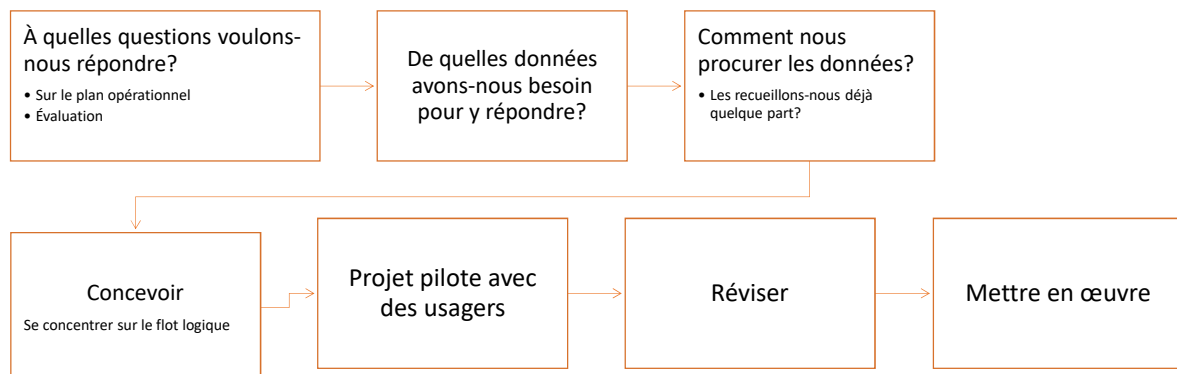
6

## Comment sommes-nous passés à une culture axée sur l'analytique chez HT?

- Mise en œuvre d'un programme d'information de gestion avec Tableau, axée sur un service de programmes
- L'accent a été porté sur
  - des visualisations pertinentes sur le plan opérationnel
  - le libre-service
  - de petites victoires
  - l'apprentissage d'une langue seconde
- Ce qui a mené à des améliorations en matière de
  - qualité des données – définitions synchronisées, lieu où les personnes restent
  - collecte de données – reconnaissance du fait que certains moyens d'obtention de données causaient des erreurs récurrentes
  - traitement – politique d'inactivité, alertes d'admissions
- Le service des programmes est devenu un champion de l'approche d'information de gestion
- Mise au point d'un traitement pour les nouveaux programmes, les projets pilotes et les initiatives qui accordent la priorité à l'apprentissage à partir de données

7

## Processus de coconception



8

## Edmonton By Name List

You are viewing  
Everyone on the BNL

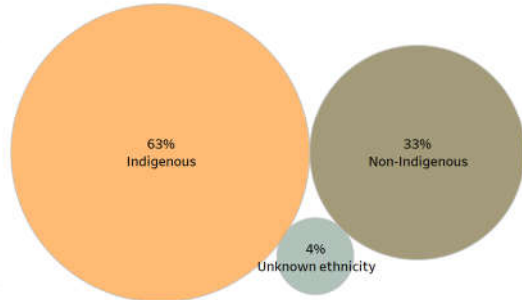
Select a column view  
Housing priority

Select a row/bubble view  
Indigenous identity

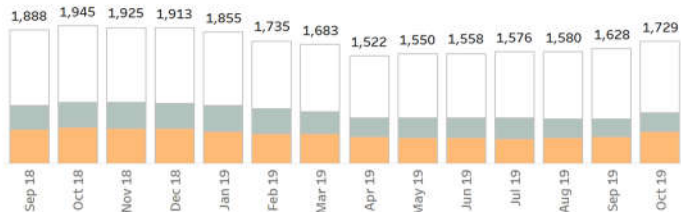


Select date  
October, 2019

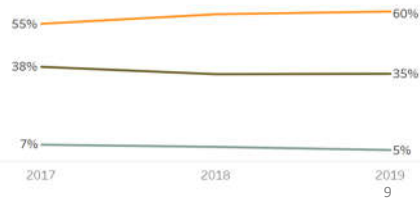
	ACT	DIV	ICM	PSH	RRH	SR	YHF	Total
Indigenous	1	19	720	81	241	5	24	1,091
Non-Indigenous	3	12	331	49	139	7	25	566
Unknown ethnicity			54	3	13	2		72
<b>Grand Total</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>1,105</b>	<b>133</b>	<b>393</b>	<b>14</b>	<b>49</b>	<b>1,729</b>



People experiencing homelessness over time by place of most frequent stay



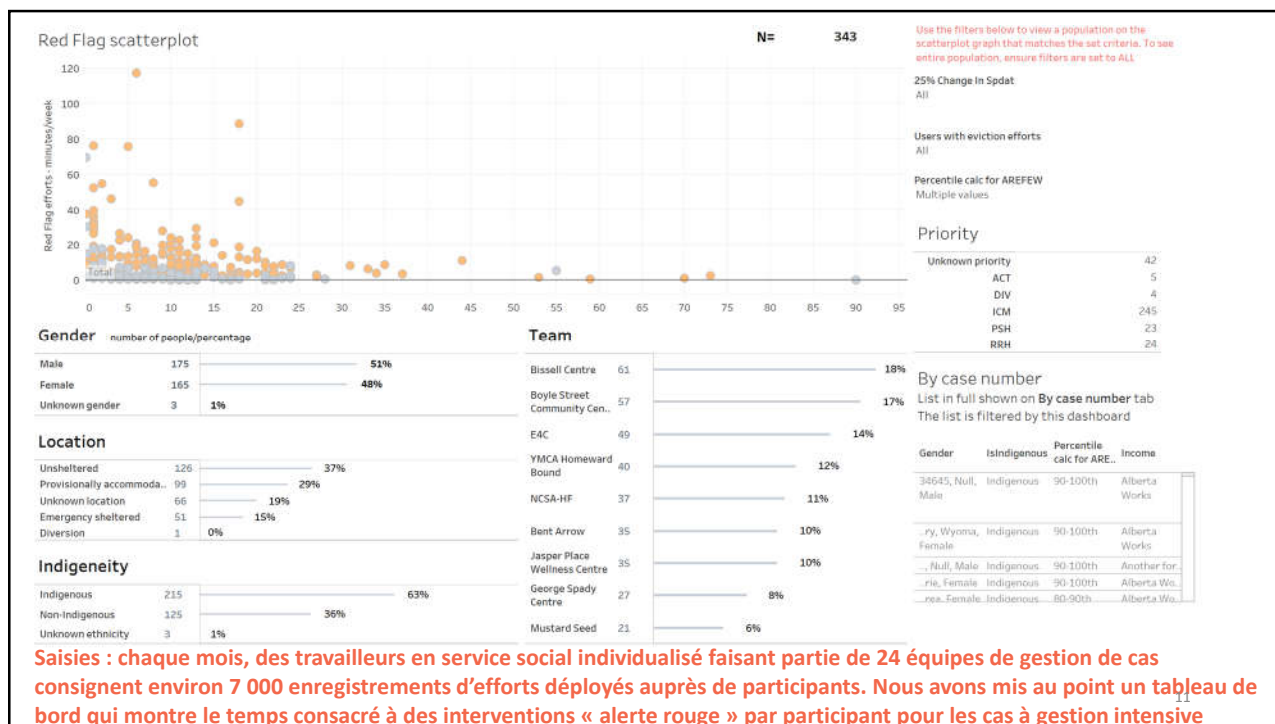
Trend in BNL proportion (yearly average)



## Étude de cas

Difficultés communiquées à Homeward Trust par les organismes :

Un certain nombre de personnes ont des besoins allant au-delà des capacités de gestion des équipes responsables du logement. Les équipes ont indiqué que la gestion de cas de ces personnes occasionne des problèmes de rétention/stress du personnel et monopolise une quantité disproportionnée de ressources sans amélioration notable des résultats.



## Résultats

Exemple : liste de patients ayant besoin de plus de soutien

Identifie les personnes pouvant avoir besoin d'un niveau plus élevé de soutien

CaseNumber	Gender	Indigeneity	Percentile of red flag efforts	Income	User gets RAP	Team	Age	Exceptional costs per week in program	Total minutes spent on all efforts/week	Weeks in program
1	Male	Indigenous	90-100th	Alberta Works	User on RAP	E4C	53	273.9	102.5	12.0
2	Female	Indigenous	90-100th	Alberta Works	User on RAP	Jasper Place Wellness Centre	48	440.8	100.5	10.0
3	Male	Indigenous	90-100th	Another form of income	User not on RAP	Boyle Street Community Centre	55	245.3	13.6	10.0
4	Female	Indigenous	90-100th	Alberta Works	User on RAP	NCSA-HF	38	48.9	56.8	51.0
5	Female	Indigenous	90-100th	Alberta Works	User on RAP	NCSA-HF	40	30.9	64.8	56.0
6	Female	Indigenous	90-100th	Another form of income	User not on RAP	E4C	28	23.7	89.0	47.0
7	Female	Indigenous	90-100th	Alberta Works	User on RAP	Boyle Street Community Centre	53	22.4	81.6	56.0
8	Male	Non-Indigenous	90-100th	Alberta Works	User not on RAP	Bissell Centre	43	20.9	154.0	41.0
9	Male	Non-Indigenous	90-100th	AISH	User on RAP	E4C	55	42.3	121.7	18.0
10	Female	Indigenous	90-100th	Another form of income	User not on RAP	Jasper Place Wellness Centre	47	41.5	78.5	13.0
11	Female	Indigenous	90-100th	No identified income	User not on RAP	Boyle Street Community Centre	25	21.4	102.2	27.0
12	Male	Indigenous	90-100th	Alberta Works	User not on RAP	Bissell Centre	28	28.8	34.8	10.0
13	Female	Indigenous	90-100th	Alberta Works	User on RAP	E4C	43		23.3	9.0
14	Male	Indigenous	90-100th	No identified income	User on RAP	E4C	37		93.2	14.0
15	Male	Indigenous	90-100th	No identified income	User on RAP	E4C	47		66.4	7.0
16	Female	Indigenous	90-100th	Alberta Works	User on RAP	E4C	39		135.0	9.0
17	Male	Non-Indigenous	90-100th	AISH	User not on RAP	E4C	50		90.0	8.0
18	Female	Indigenous	90-100th	Another form of income	User not on RAP	YMCA Homeward Bound	37		115.0	9.0
19	Female	Non-Indigenous	90-100th	Alberta Works	User not on RAP	Bissell Centre	30		92.8	27.0
20	Male	Non-Indigenous	90-100th	Another form of income	User not on RAP	E4C	70		59.1	23.0
21	Female	Indigenous	90-100th	Alberta Works	User on RAP	NCSA-HF	32		80.0	9.0
22	Female	Non-Indigenous	90-100th	Other govt income	User on RAP	Bissell Centre	34		79.7	11.0
23	Female	Indigenous	90-100th	Another form of income	User not on RAP	Bent Arrow	41		346.5	7.0

12

## Résultats

Exemple : ventilation des coûts pour les usagers demandant beaucoup d'efforts

Confirme le fait qu'un petit groupe monopolise une quantité disproportionnée de ressources financières — distribution de Pareto



Les personnes du centile 90+ d'efforts élevés (orange) sont aussi celles appartenant au groupe qui demandent le plus. Le groupe qui demande le plus a des demandes plusieurs fois plus élevées que la moyenne de la majorité des cas.

13

## Résultats

Exemple : une compréhension du temps à consacrer aux usagers fréquents de la tranche supérieure de 10 %  
Les usagers fréquents de la tranche supérieure de 10 % des interventions « alerte rouge » monopolisent la moitié du temps de tous les travailleurs, pour toutes les interventions « alerte rouge »

Confirme pour les équipes que les situations causant du stress au travailleur impliquent un petit groupe de personnes

	Number of people	% of red flag minutes/week
No red flag efforts	290	
<90th percentile for red flag efforts	308	52%
90-100th percentile for red flag efforts	35	48%

14

## Résultats

- Être en mesure d'identifier les personnes ayant des besoins élevés permet à HT de mettre au point une démarche pour aider les équipes
- Une meilleure compréhension du problème aura mené à l'amélioration du processus d'acheminement par les équipes chargées des cas à gestion intense vers programmes et services comportant plus de soutien
- L'établissement de l'étendue du problème a éclairé la mise au point d'un modèle de programme de services cliniques à forte intensité

15

## Leçons à retenir

- Passer à une culture fondée sur l'analytique dans les organismes sans but lucratif comporte de forts potentiels de rendement
- Des visualisations de données créatives constituent un bon outil pour convaincre les « intervenants » de la valeur des données
- Le fondement du processus analytique repose sur l'écoute des travailleurs du programme et du personnel de première ligne; la manifestation de leurs préoccupations grâce aux visualisations de données est un témoignage du respect pour le difficile travail qui consiste à servir une population vulnérable

16



## Discussion

Personne-ressource :

Patrycja Kujawa – [pkujawa@homewardtrust.ca](mailto:pkujawa@homewardtrust.ca)

780-297-1545