**Trucs et astuces du SISA**

****

**Table des matières**

[**Maximiser le soutien aux clients en simplifiant l’admission** 3](#_Toc35334581)

[**Gagnez du temps lors du processus d’accueil au refuge grâce à la fonction d’admission** 3](#_Toc35334582)

[**Maximiser l’efficacité grâce à la fonction de réservation dans les refuges** 4](#_Toc35334583)

[**Simplifier la fonction Disponibilité des lits** 5](#_Toc35334584)

[**Lier les clients pour soutenir les familles** 6](#_Toc35334585)

[**Services de prévention de la perte du logement** 6](#_Toc35334586)

[**Relier clients et logements, grâce à la fonction Placement en logement** 7](#_Toc35334587)

[**Des liens plus rapides vers les services de logement grâce à la fonction Logement du SISA!** 7](#_Toc35334588)

[**L’amélioration des services destinés aux personnes en situation d’itinérance commence par la fonction Journal d’appels et de visites !** 8](#_Toc35334589)

[**Accroître l’efficience à l’aide de la fonctionnalité Opérations en bloc** 8](#_Toc35334590)

[**Le SISA peut aider les travailleurs de première ligne à réagir lorsque la fonction Restriction de service déclenche une alerte!** 9](#_Toc35334591)

[**l’information de qualité est la base de services efficaces et de pratiques fondées sur des données probantes** 9](#_Toc35334592)

[**Comment saisir des conflits dans le SISA** 10](#_Toc35334593)

[**Comment les données démographiques des activités de groupe permettent d’accroître les connaissances sur les besoins des clients** 10](#_Toc35334594)

[**Connectez vos clients aux services grâce au module Répertoire des services** 11](#_Toc35334595)

[**Sécurisez les effets personnels de vos clients grâce au module Entreposage** 11](#_Toc35334596)

[**Renforcer les relations avec les propriétaires dans le SISA** 12](#_Toc35334597)

[**Appuyer le processus décisionnel des gestionnaires de cas par le suivi des services** 13](#_Toc35334598)

[**Informations supplémentaires** 13](#_Toc35334599)

# **Maximiser le soutien aux clients en simplifiant l’admission**

LeSISA offre un module sur l’admission facile à suivre, qui permet de saisir les renseignements nécessaires pour appuyer l’admission des clients dans les refuges.

Un Système d’information sur la gestion de l’itinérance comme le SISA aide à personnaliser les interactions auprès des clients et à compléter le processus d’admission plus rapidement. Le module intuitif aide les collectivités à créer un processus d’admission transparent lors de la réservation d’un lit dans un refuge ou du départ du refuge. Il offre également la possibilité de créer des alertes ainsi que de documenter les actions et les services fournis aux clients. En fait, le système peut être adapté en mettant en place des services et en les assignant aux fournisseurs précis qui les offrent. Il est facile de travailler collectivement grâce au module intégré du Bulletin qui permet des communications instantanées entre les fournisseurs. N’oubliez pas de penser « mobile » puisque le SISA peut le faire !

En plus de mettre fin à la documentation papier liée à l’admission qui prend du temps à compléter, grâce une configuration appropriée, vous pouvez utiliser les données et les rapports pour vous concentrer sur la prestation de services aux clients et la mesure des progrès de réduction de l’itinérance.

# **Gagnez du temps lors du processus d’accueil au refuge grâce à la fonction d’admission**

Lorsque des clients décrivent leur expérience de l’itinérance lors d’un processus d’accueil peut être difficile tant pour eux que pour les travailleurs de première ligne. Des renseignements importants d’un récit peuvent se perdre si les clients doivent répéter de l’information à différents travailleurs afin d’accéder aux services de refuge. La fonction « admis » dans le module « Admission » du SISA permet aux travailleurs de voir les nuitées antérieures. Ce module simplifie l’expérience d’accueil et permet de créer un processus d’admission transparent afin de connaître le nombre de lits disponibles en temps réel. Les travailleurs peuvent se concentrer sur le client et l’aider à répondre à ses besoins plutôt que sur la gestion de la paperasserie.

Lors de la première visite d’un client à un refuge, vous devrez (les étapes concernant l’admission d’une famille sont également disponibles) :

* Créer le profil d’un client dans le module « Client ».
* Admettre le client par l’entremise du module « Admission » :
* Cliquer sur « Accueil »
* Sélectionner « Admission »
* Cliquer sur le bouton « Ajouter une admission » au bas de la page
* Remplir les champs requis (Remarque : Le profil du client doit avoir été créé à partir du module « Client » avant de procéder à l’admission)
* Cliquer sur le bouton « suivant » afin de passer à la page « Choix de lit » (Remarque : Les chambres et les lits des fournisseurs de service doivent avoir été enregistrés avant d’admettre un client)
* Assigner un lit au client parmi ceux qui sont disponibles (Remarque : Lorsqu’un lit a été assigné avec succès à un client, l’icône du lit deviendra verte)
* Une fois le client admis, sur l’écran « Admission » seront affichés le nom complet du client, la date et l’heure à laquelle l’admission a été faite, et le motif actuel du service et de l’assignation du lit

Lorsque le client quitte le refuge :

Les clients peuvent enregistrer un départ du refuge en cliquant uniquement sur le bouton « Départ ». Pour les refuges qui libèrent plusieurs clients tous les jours, ils peuvent le faire au moyen du module « Opérations en bloc ». Cette fonction vous fera gagner du temps.

Lorsque le client retourne au refuge :

Les travailleurs peuvent accéder aux renseignements d’admission du client, ou les modifier, en cliquant sur « Afficher » ou « Modifier ». Avoir les renseignements disponibles à l’avance dans le système empêche les travailleurs de pousser les clients à raconter leur expérience plus d’une fois. Il s’agit d’une façon pour les refuges d’être plus sensibles aux traumatismes.

Le [centre de soutien](https://demo.hifis.ca/HIFISHelp/HelpIndex?category=FrontDesk) intégré du SISA offre un éventail de « conseils d’utilisation » sur le module « Admission » et autre.

Vous pouvez trouver davantage de renseignements sur le module « Admission » du [Guide de l’utilisateur du SISA](https://www.plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressource/le-guide-de-lutilisateur-du-sisa), accessible à partir de la [Plateforme d’apprentissage sur l’itinérance](https://www.plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressource/le-guide-de-lutilisateur-du-sisa).

# **Maximiser l’efficacité grâce à la fonction de réservation dans les refuges**

La fonction Réservations dans les refuges du SISA permet aux fournisseurs de services de travailler ensemble pour gérer plus efficacement les admissions dans les refuges dans un système de soins et de planifier la nuit à venir lorsqu’ils s’attendent à ce qu’un client revienne pour obtenir des services. Cela permet d’améliorer la prestation des services en créant des transitions plus homogènes entre les fournisseurs ou entre les quarts de travail au sein d’un même refuge, ce qui réduit les traumatismes que peuvent subir les clients en minimisant le besoin de répéter l’information durant les processus d’admission répétés.

**Réservations**

Les travailleurs de première ligne peuvent utiliser la fonction Réservations dans les refuges du module Admissions pour réserver des lits dans les refuges pour les clients avant leur arrivée. Par exemple, les travailleurs d’approche peuvent aiguiller les clients vers un fournisseur de refuge particulier. Le fait de réserver un lit dans ces situations aide les fournisseurs de refuges à accélérer le processus de réservation lorsque le client se présente pour obtenir des services. Il n’est pas nécessaire de répéter les détails partagés pendant la conversation sur la prévention et la déjudiciarisation, ce qui permet d’offrir un service plus homogène.

La fonction Réservations dans les refuges du SISA permet également de planifier les jours, les semaines ou les mois à venir. Votre refuge a peut‑être accès à des lits sur place pour les personnes qui ont besoin d’aide pour la désintoxication. Un client peut recevoir un traitement dans un centre de désintoxication et avoir besoin d’un lit à un certain moment, que ce soit le jour même ou dans un mois.

Pour les clients qui reviennent, faire une réservation lorsque le client quitte pour la journée peut aider le refuge à planifier la nuit à venir et permettre au client de laisser ses effets personnels en toute sécurité. Dans le SISA, les fournisseurs de services peuvent facilement enregistrer les effets personnels des clients au moyen du module Entreposage, si ce service est offert au refuge.

***Pour créer une réservation lors de la première visite d’un client dans un refuge :***

* Créez un profil de client dans le module Client;
* Créez une réservation dans le SISA au moyen du module Admission :
* Cliquez sur « Accueil »;
* Sélectionnez *le module Admission;*
* Cliquez sur l’onglet *Réservation*, puis sur le bouton *Ajouter une réservation;*
* Saisissez l’information du client;
* Cliquez sur le bouton *Suivant* pour passer à la page *Réservation – Sélection du lit* (Nota : La chambre et le lit du fournisseur de services doivent être aménagés avant de les réserver pour un client).
* Attribuez un lit au client parmi les options disponibles; (Nota : lorsqu’un lit est sélectionné, l’icône du lit devient verte. Les lits dont les réservations sont en attente seront marqués d’un symbole.)
* ***Conseils :*** *Placez le curseur sur les lits avec des réservations en attente pour afficher l’information sur les réservations.*
* Cliquez sur « Enregistrer » au haut de l’écran;
* La réservation du client apparaîtra dans l’onglet Réservations.
* Une fois la réservation effectuée, il suffit d’inscrire le client au refuge :

Cliquez sur l’icône *Admettre* à côté de la réservation du client dans l’onglet *Réservations* lorsque le client arrive au refuge pour s’inscrire. (Nota : Une fois le client inscrit à partir de cette page, la réservation disparaîtra.)

# **Simplifier la fonction Disponibilité des lits**

Pour les travailleurs de première ligne, il peut parfois être difficile de gérer à la fois les admissions des clients et l’hébergement dans les refuges. La simplification de l’attribution des lits devrait donc accélérer et faciliter les choses. Si un refuge éprouve des problèmes avec des chambres ou des lits, par exemple dans le cas où des lits sont endommagés, les travailleurs de première ligne peuvent transférer des clients entre les chambres et les lits sans les réserver. Cela peut être fait en quelques étapes au moyen des onglets *Réservations* et *Admis* :

1. Cliquez sur *Accueil* puis sur le module *Admissions*.
2. Cliquez sur le bouton *Gérer les chambres et les lits* au bas de la page.
3. Sélectionnez le client que vous souhaitez transférer.

**Remarque :** Les administrateurs du SISA peuvent facilement changer le statut d’un lit d’« actif » à « inactif » au moyen du module du fournisseur de services dans le menu Administration. Consultez la page 95 du [Guide de l’utilisateur du SISA](https://www.plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressource/le-guide-de-lutilisateur-du-sisa) pour suivre les étapes à cette fin.

1. Sélectionnez le lit auquel vous voulez transférer le client.

Accélérez votre recherche en consultant un résumé de l’information saisie sur la disponibilité des lits dans l’onglet Disponibilité des lits du module Admissions. D’un seul coup d’œil, les fournisseurs de services ont accès au taux d’occupation en temps réel, au nombre de lits disponibles et au nombre total de lits. Lorsque les refuges utilisent la fonction de réservation, le nombre de clients en attente d’une admission est également affiché. Consultez la section Admissions du [Guide de l’utilisateur du SISA](https://www.plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressource/le-guide-de-lutilisateur-du-sisa) à la page 36.

**Lier les clients pour soutenir les familles**

En 2016, selon l’Étude nationale sur les refuges (2005 à 2016), le taux d’occupation des refuges pour les familles s’établissait à 85,7 %, ce qui représente une augmentation de 27 % depuis 2005. En outre, l’estimation du nombre typique de jours passés dans un refuge par une famille qui a fait un seul séjour était de 24,9 jours, soit près de deux fois plus longtemps que la durée estimative des séjours par un particulier (13,2 jours).

Afin de soutenir le flux de familles par l’entremise de votre système de réponse relatif au logement et à l’itinérance et pour obtenir des données cruciales sur les familles qui vivent une situation d’itinérance, liez des clients pour créer des familles.

Pour créer une Famille dans le SISA :

1. Cliquez sur *Réception*
2. Sélectionnez *Clients*
3. Cliquez sur le client en question
4. Dans *Information du client*, cliquez sur *Famille*
5. Cliquez sur *Commercer une nouvelle famille*
6. Vous pouvez soit *Ajouter un membre* si le client existe déjà dans le SISA, soit *Créer et Ajouter un membre*
7. Ajoutez tous les renseignements requis et sauvegardez

Les familles (ou les membres de la famille) figurent dans bon nombre de modules dans le SISA, tels que les suivants : Admissions, Gestion de cas, Logement et Refus.

# **Services de prévention de la perte du logement**

Saviez-vous que le SISA 4 dispose de services de prévention de la perte du logement ? Le SISA 4 est un système qui permet de voir des changements en temps réel dans le profil d’un client et assiste les fournisseurs de service dans leurs activités quotidiennes, comme l’offre de soutien aux personnes à risque de perdre leur logement.

Pour créer un dossier de prévention de la perte du logement, le client doit avoir un dossier historique de logement sans date butoir. Comme pour les placements en logement, une fois que le dossier de prévention de la perte de logement a été créé, les utilisateurs du SISA peuvent enregistrer les suivis auprès des clients et toute subvention connexe.

Pour créer un dossier de prévention de la perte du logement, suivez les étapes suivantes :

1. Allez sur la page de la liste des clients, sélectionnez le dossier de client auquel vous voulez ajouter un dossier de prévention de la perte du logement en cliquant sur le nom du client.
2. Sur la page de l’information de base du client, cliquez sur « Information sur le client », ensuite sélectionnez « Historique de logement ».
3. Sur la page de l’historique de logement du client, cliquez sur « Ajouter une prévention de la perte de logement » Veuillez noter qu’il faut créer un dossier d’historique de logement en vue de créer un dossier de prévention de la perte de logement.

# **Relier clients et logements, grâce à la fonction Placement en logement**

Chaque personne et chaque famille qui vivent une situation d’itinérance mérite un chez-soi sûr et abordable. Aider les clients à obtenir un logement - passer de la rue ou du refuge à la meilleure option de logement permanent, en fonction de leurs besoins et de leurs préférences – représente un défi pour toutes les communautés du pays.

La fonction « Placements en logement » permet aux fournisseurs de services de soutenir les personnes et les familles dans leur plan de logement. À l’aide du SISA, les gestionnaires de cas peuvent consigner les progrès tout au long du processus de relogement : recherche de logement, obtention d’un logement, installation dans un nouveau logement et stabilisation initiale du logement. La fonction « Placements en logement » fournit aux travailleurs des refuges des renseignements clés sur les clients, comme le nombre de visites effectuées par le client et les résultats de ces tentatives de relogement. Les intervenants peuvent alors utiliser cette information pour préciser les prochaines étapes du plan de logement, y compris revoir les besoins et les préférences des clients. La fonction « Placements en logement » comporte déjà un certain nombre de champs standard, mais elle est aussi personnalisable.

La fonction « Placements en logement » peut brosser un tableau dynamique des progrès réalisés sur un plan de logement au fil du temps. Pour ajouter un placement en logement :

1. Cliquez sur « Logement » dans le menu « Accueil ».
2. Cliquez sur « Placements en logement » dans le module « Logement ».
3. Afficher la liste des placements en logement ou « Ajouter un placement en logement ».
4. Remplissez les champs.
5. Cliquez sur Enregistrer!

Une fois saisie, l’information est disponible dans la section « Placements en logement » en passant par la section « Gestion des clients » dans le profil du client.

**Des liens plus rapides vers les services de logement grâce à la fonction Logement du SISA!**

La fonction « Logement » dans le SISA peut aider à améliorer la qualité des services à la clientèle et fournir des liens plus rapides vers le logement! Par l’entremise du SISA, une communauté peut ajouter un placement en logement dans le dossier d’un client et ainsi peut maintenir un inventaire des logements et une liste des propriétaires. Les informations recueillies à travers ce système peuvent aider les communautés à gérer les informations sur les offres et la location concernant le logement. De plus, l’information recueillie par le biais du SISA peut également être utilisée pour les rapports sur le logement. Pour accéder à la fonction de Logement du SISA, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Cliquer sur le menu « Accueil ».
2. Sélectionner le module « Logement », puis « Logements ».
3. Sélectionner « Ajouter un logement » au bas de la page.
4. Saisir les renseignements relatifs au logement (il faut d’abord entrer le nom du propriétaire dans le système avant de remplir ce champ, ce qui peut être fait sous « Accueil » > « Personnes »).
5. Cliquer sur l’onglet « Adresse » pour enregistrer l’adresse du logement.
6. Cliquer sur « Enregistrer ».
7. Vous pouvez ensuite aller dans le dossier du client et ajouter le logement à son dossier.

En augmentant la disponibilité des données, les communautés et les partenaires de financement sont mieux placé à prendre des décisions sur les services offerts aux personnes en situation d’itinérance dans leur communauté.

# **L’amélioration des services destinés aux personnes en situation d’itinérance commence par la fonction Journal d’appels et de visites !**

La prestation et la surveillance du soutien de suivi aux personnes en situation d’itinérance peuvent présenter un défi.

Heureusement, la fonction Journal d’appels et de visites du Système d’information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) offre une solution, en
permettant à l’agent chargé du dossier d’enregistrer les coordonnées d’un client et les communications reçues ou établies pendant ou après son séjour
chez un fournisseur de service. Les renseignements enregistrés peuvent servir à faciliter la gestion des dossiers grâce à la surveillance et à la coordination des services fournis aux clients. Pour accéder à cette fonction, il suffit de cliquer sur la fonction « Journal d’appels et de visites » à partir du menu « Accueil ». Vous pouvez visiter le [site Web de démonstration du SISA](https://demo.hifis.ca/Account/LogOn?ReturnUrl=%2f) pour mettre à l’essai cette fonction.

**Accroître l’efficience à l’aide de la fonctionnalité Opérations en bloc**

****Certains refuges exigent que l’on enregistre le départ de tous les clients tous les matins. Il faut du temps pour enregistrer le départ des clients un à un. Pour gagner du temps, les administrateurs de refuges peuvent utiliser la fonction « Opérations en bloc » pour enregistrer rapidement le départ d’un groupe de clients après un séjour de prestation de services.

Pour accéder à la fonction, allez dans la fonction « Accueil », sélectionnez « Opérations en bloc », ensuite le fournisseur de services et étendez la liste pour voir tous les clients. Vous pouvez sélectionner les cases à cocher correspondant aux clients dont vous souhaitez enregistrer le départ en appuyant sur « Enregistrer le départ des clients sélectionnés ».

Veuillez essayer cette fonction  sur le [site de démonstration](http://demo.hifis.ca/). La fonction « Opérations en bloc » est le choix intelligent.

**Le SISA peut aider les travailleurs de première ligne à réagir lorsque la fonction Restriction de service déclenche une alerte!**


La fonction « Restriction de service » permet aux fournisseurs de services d’assurer le suivi de l’information si un client se comporte de manière intimidante, ne respecte pas les règles établies par les fournisseurs de services, est sous le coup d’une ordonnance judiciaire ou n’est pas admissible à un service. La « Restriction de service » de SISA désigne les restrictions apportées au service à la clientèle, la durée de ces restrictions, ainsi que la raison pour laquelle un client se voit imposer une restriction de service. Lorsqu’un client fait l’objet d’une restriction de service, les alertes du client s’affichent sous son profil. Par exemple, dans le SISA, un client peut se voir refuser l’accès aux modules suivants : séjours, banques alimentaires et biens et services.

Pour enregistrer une restriction de service :

1. cliquez sur « Accueil ».
2. sélectionnez « Restrictions de services ».
3. cliquez sur « Ajouter une restriction de service ».
4. entrez les renseignements.
5. cliquez sur « Enregistrer ».
6. l’alerte du client va apparaître dans le dossier du client.

**l’information de qualité est la base de services efficaces et de pratiques fondées sur des données probantes**Pour assurer la saisie de renseignements opportunes et précises, le SISA offre un module de « Gestion de cas » facile à utiliser qui permet aux fournisseurs de services de documenter et de modifier les fichiers. La mise à jour ou la modification d’un fichier dans le SISA 4 est rapide car elle vous fournit la documentation en temps réel qui vous aidera, ainsi que vos clients. Pour modifier ou supprimer un document :

1. cherchez le client dans le champ « Recherche de client ».
2. cliquez sur le nom du client
3. sous « Gestion du client » cliquez sur « Gestion de cas ».
4. cliquez sur l’icône Modifier de Gestion de cas
5. sélectionnez l’onglet « Documents ».
6. dans la colonne « Actions », cliquez sur la corbeille à côté du document, ensuite Supprimer

**Pratique exemplaire en matière de sécurité**: L’attribution de droits d’utilisateur au système est une décision importante. À titre de pratique exemplaire, nous vous encourageons à prendre le temps de déterminer qui devrait avoir accès à quelles données. Pour ce faire, vous pouvez créer une procédure d’accès afin que les utilisateurs puissent demander l’accès à des informations de manière continue pour effectuer leurs tâches. Le SISA permet de faire tout cela!

**Comment saisir des conflits dans le SISA**

Le module « Conflits »du SISA permet aux fournisseurs de services saisir les conflits, les différends et les désaccords entre deux personnes. Les renseignements, tels que le type du conflit (p. ex. physique, sexuel et psychologique), l’incident, l’intensité du conflit, l’agresseur, etc., peuvent être saisis afin de s’assurer que les clients vulnérables aient accès aux mesures de soutien appropriées. En identifiant les conflits avec les clients, les partenaires communautaires peuvent utiliser le module pour informer la prestation de services destinés aux clients, ainsi que les activités de planification afin de s’assurer que les clients ont accès aux soutiens appropriés dans la communauté.

Pour entrer un conflit dans le SISA :

1. cliquer sur le menu « Accueil ».
2. sélectionner le module « Conflits ».
3. cliquer sur le bouton « Ajouter un conflit ».
4. saisir les renseignements dans les champs.
5. cliquer sur Enregistrer!

Noter que le système ne permet pas à un utilisateur de sélectionner deux victimes à l’enregistrement.

**Comment les données démographiques des activités de groupe permettent d’accroître les connaissances sur les besoins des clients**Le module « Activités de groupe » du SISA permet aux fournisseurs de services de créer des activités de groupe pour les clients, comme des groupes de soutien et des programmes de sensibilisation ou de repas. Ce module permet de faire le suivi des personnes qui participent aux activités de groupe et de leur profil démographique, ce qui permet de mieux comprendre la participation des clients. Pour créer une activité de groupe :

1.  Cliquez sur « Accueil ».

2.  Choisissez le module « Activités de groupe ».

3.  Saisissez les renseignements dans les champs correspondants.

4.  Cliquez sur Enregistrer!

Le module « Activités de groupe » peut également soutenir les plans d’intervention en permettant aux fournisseurs de services, qu’ils soient inscrits ou non dans un refuge, d’avoir accès à la liste d’activités de groupe d’un client. Pour accéder à la liste des activités de groupe d’un client :

1.  Cliquez sur le menu « Accueil ».

2.  Choisissez le module « Clients » et sélectionner le client

3.  Dans la section « Gestion du client », cliquez sur « Activités de groupe ». Une liste de toutes les activités de groupe auxquelles participe le client s’affichera.

Une fois l’activité de groupe créée, les fournisseurs de services peuvent dresser la liste des participants et des organisateurs, ajouter des commentaires et reproduire l’activité à une date ultérieure.

**Connectez vos clients aux services grâce au module Répertoire des services**

Le Répertoire des services connecte les clients plus rapidement aux services clés offerts dans la communauté et améliore la capacité de service de la communauté.

Le SISA appuie les partenaires communautaires (p. ex., les cliniques, les écoles et les garderies) et les organismes qui offrent des services (p. ex., santé mentale, banque alimentaire ou détoxification) par l’entremise du module « Répertoire des services ». C’est comme créer vos propres « pages jaunes »!

Les fournisseurs de services peuvent enregistrer l’emplacement et les coordonnées des partenaires dans le Répertoire des services. Ces renseignements peuvent être utilisés dans d’autres modules pour fournir des renseignements supplémentaires sur l’emplacement des services offerts, comme une pharmacie, lorsque des dossiers médicaux sont ajoutés, ou encore une banque alimentaire, lorsqu’une transaction de banque alimentaire est ajoutée. Ainsi, les agents chargés de cas pourront déterminer quels services sont accessibles pour répondre aux besoins des clients.

Lorsque regroupés, ces renseignements peuvent aussi permettre de suivre le volume des interactions avec des partenaires de partout dans la communauté, y compris l’origine des clients qui utilisent des refuges et les divers partenaires qui offrent des services aux clients. Ce module peut ensuite favoriser les prises de décisions et l’établissement de partenariats stratégiques au sein de la communauté.

Pour ajouter un emplacement à votre Répertoire de services :

1. Cliquez sur le menu « Accueil ».
2. Sélectionnez le module « Répertoire des services ».
3. Cliquez sur le bouton « Ajouter un endroit ».
4. Entrez l’information dans les champs.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Pour trouver rapidement l’emplacement d’un partenaire ou des services spécifiques, utilisez l’option de filtre du module « Répertoire des services » en entrant un type d’emplacement ou de service offert. Une liste de tous les emplacements enregistrés offrant ces services s’affichera.

**Sécurisez les effets personnels de vos clients grâce au module Entreposage**

Les solutions d’entreposage contribuent à assurer la stabilité des personnes en situation d’itinérance. Dans le SISA, les fournisseurs de services peuvent facilement enregistrer les effets personnels des clients au moyen du module « Entreposage », si ce service est offert dans leur établissement.

Pour les personnes en situation d’itinérance, le simple fait de pouvoir, même sur une courte période, protéger leurs effets personnels, comme des vêtements ou des documents parfois difficiles ou coûteux à remplacer, peut les libérer d’un grand fardeau. Cette fonction d’entreposage permet aux fournisseurs de services de faire exactement cela.

Comment ajouter un article en entreposage :

1. Cliquez sur le menu « Accueil ».
2. Cliquez sur le module « Entreposage ».
3. Au bas de la page, cliquez sur « Ajouter un article entreposé ».
4. Remplissez les champs.
5. Cliquez sur Enregistrer!

Une fois saisie, l’information est disponible dans la section « Entreposage » en passant par la section « Gestion du client » dans le profil du client.

**Renforcer les relations avec les propriétaires dans le SISA**

L’établissement de relations solides avec les propriétaires peut servir de catalyseur pour accroître la gamme d’options de logement pour les clients. Toutefois, il peut être difficile de communiquer avec les propriétaires et de ne pas perdre leur trace.

Pour régler ce problème, le SISA propose une base de données centralisée qui fait le suivi des locateurs qui sont en contact avec des travailleurs et des travailleuses du secteur du logement et de l’itinérance. Les travailleurs et les travailleuses peuvent créer un réseau de locateurs dans le module « Personnes ». Cette fonction permet aux travailleurs de relier un propriétaire à un logement, ce qui facilite la tâche lorsqu’il s’agit de mettre en contact un client et un propriétaire qui pourrait avoir un logement lui convenant.

Lorsque vous créez une unité de logement dans le système, vous pouvez y joindre un propriétaire. Si le locateur n’est pas dans le système, suivez ces étapes pour ajouter un nouvel enregistrement :

1. Cliquez sur « Accueil ».
2. Sélectionnez le module « Personnes ».
3. Cliquez sur « Ajouter une personne ».
4. Entrez tous les renseignements relatifs à la personne.
5. Dans le champ « Rôles », sélectionnez « propriétaire » et tout autre rôle.
6. Enregistrez!

Remarque : Pour voir tous les propriétaires, assurez‑vous de sélectionner « Non » à l’option« Seulement disponible pour ce fournisseur de service » dans les filtres.

Si la personne existe déjà dans le système, il s’agit simplement d’ajouter un rôle. Voici la procédure à suivre :

1. Cliquez sur « Accueil »
2. Sélectionnez le module « Personnes »
3. Cliquez sur le nom de la personne.
4. Sous l’onglet « Information de base », cliquez sur la fonction « Modifier ».
5. Ajouter le rôle de propriétaire
6. Enregistrez!

**Appuyer le processus décisionnel des gestionnaires de cas par le suivi des services**

Les gestionnaires de cas aident les personnes et les familles en situation d’itinérance à accéder à divers services de soutien. Le SISA peut aider à enregistrer chaque transaction (p. ex. billets d’autobus, nourriture, vêtements) afin de faciliter la saisie de l’historique du soutien auprès des clients. Un aperçu des services est un excellent outil pour appuyer le processus décisionnel et cibler le traitement. Dans le SISA, il vous suffit d’ajouter l’octroi rapide d’un bien ou d’un service comme suit :

1. Cliquez sur « Accueil »
2. Sélectionnez « Biens et services »
3. Sélectionnez « Biens rapides » ou « Services rapides »
4. Entrez les renseignements pertinents
5. Cliquez sur « Sauvegarder »

Le SISA peut enregistrer une vaste gamme de transactions pour faire le suivi des plans de services des clients, mais également toute subvention ponctuelle ou continue versée aux clients.

# **Informations supplémentaires**

Veuillez communiquer avec le Centre de soutien par courriel ou par téléphone au 1-866-324-2375 ou visiter le [site Web de démonstration](https://demo.hifis.ca/Account/LogOn?ReturnUrl=%2f) pour de l’aide. Pour de plus amples renseignements sur le SISA, visitez le [site Web du SISA](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sans-abri/sisa.html).