|  |
| --- |
| ÉTUDE DE CAS SUR LA CARTOGRAPHIE DU SYSTÈME DE SERVICES :Comment une communauté a cartographié son système de services et ce qu’elle en a appris |

Vers un chez-soi fournit un [Guide (et outil) de cartographie du système](https://homelessnesslearninghub.ca/library/resources/system-mapping-guide-and-tool/) (en anglais seulement). Versions françaises à venir) complet qui définit la cartographie du système et décrit les étapes de la cartographie du système liées à la planification et à la mise en œuvre de l’accès coordonné et du SISA. Il fournit également un outil de cartographie du système traitant de chacune des étapes.

La présente ressource de la série *Instructions pratiques sur le SISA : Document d’orientation* fournit une étude de cas décrivant la façon dont une communauté s’y est prise pour cartographier son système de services et en quoi l’exercice a appuyé la mise en œuvre du SISA. Elle décrit le processus utilisé par la communauté et donne des précisions sur certaines des leçons importantes qu’elle a apprises.

1. [Histoire d’une communauté : Étude de cas](#_COMMUNITY_STORY_1)
2. [Leçons apprises](#_LESSONS_LEARNED)
3. [Cartographie en phases](#_STEPS_AT_EACH)

1. [Matrice des droits des utilisateurs](#_ANNEX_A:_Module)
2. [Ressources connexes de cartographie du système](#_RELATED_SYSTEM_MAPPING)

#### ÉTUDE DE CAS : HISTOIRE D’UNE COLLECTIVITÉ

Afin de mettre en œuvre le SISA d’une façon qui profiterait à tous les résidents de Grandview, le responsable du SISA savait qu’il devait comprendre à la fois les fournisseurs de services et le travail qu’ils ont accompli dans la communauté. Nous avons d’abord invité toutes les personnes qui, à notre avis, seraient susceptibles de vouloir participer à une réunion : les refuges, les fournisseurs de services aux personnes en situation d’itinérance, les services aux anciens combattants et aux jeunes, les fournisseurs de soins de santé.

De nombreuses personnes se sont présentées à la réunion et le SISA a suscité beaucoup d’enthousiasme. Au fil du temps, nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos fournisseurs de services pour en apprendre davantage sur chaque rôle que jouerait le personnel qui aurait accès au système. Nous avons parlé directement aux travailleurs de première ligne et nous avons passé en revue le processus qu’ils utilisaient, ce qui s’est avéré instructif.

Il a fallu un certain temps pour mettre en service le SISA, de sorte qu’un grand nombre des personnes invitées au départ à cette réunion n’ont pas participé au déploiement. À la toute fin, nous avons décidé de reculer et de commencer avec nos fournisseurs de refuges pour obtenir de l’information sur l’admission. Nous sommes ensuite passés à la gestion des cas avec ces sites avant d’ajouter de nouveaux fournisseurs de services.

L’un des plus grands défis du processus de cartographie du système était de décevoir l’attente voulant qu’il suffise de tenir une ou deux réunions avec les fournisseurs de services pour bien comprendre leur flux de travail et leurs besoins en matière d’information. Il a fallu beaucoup de temps. Cependant, en prenant le temps nécessaire pour que chacun comprenne et soit à l’aise, nous avons été en mesure de configurer le SISA pour répondre aux besoins. La formation a ensuite été donnée de manière plus efficace parce que chacun comprenait l’effet positif de la méthode que nous proposions pour le fonctionnement et l’utilisation du SISA. Il était essentiel que le responsable et l’administrateur du SISA intègrent leur flux de travail au flux de travail du SISA afin de saisir les données nécessaires.

Au début, nous n’avons pas essayé d’utiliser chaque module et fonction du SISA, mais nous avons récemment décidé d’ajuster notre approche pour ajouter d’autres modules. Nous avons examiné la saisie de l’information sur le détournement dans le SISA avec les travailleurs de première ligne qui fournissent le service. Leurs commentaires nous ont aidés à examiner les données dont nous avons besoin de la part du programme.

Bien que le processus de cartographie du système ait été fastidieux et difficile, il nous a peut-être permis de gagner du temps. Bon nombre des questions abordées dans les séances de cartographie du système étaient pertinentes pour d’autres domaines importants de la mise en œuvre, comme l’établissement de la gouvernance, la configuration du SISA et la formation. La cartographie du système a donné à chacun une meilleure idée de la mise en œuvre du SISA et des avantages qui en découleraient. Bien que nous ayons appris beaucoup de choses que nous aurions faites différemment, nous recommandons à chaque communauté de cartographier son système de services au début de la mise en œuvre de l’accès coordonné ou du SISA.

#### LEÇONS APPRISES

Les responsables expérimentés du SISA décrivent certaines des principales leçons apprises dans cette section.

|  |
| --- |
| * Commencer modestement
* Apprendre à connaître le flux de travail (tâches quotidiennes) des fournisseurs de services
* Savoir quels renseignements sont nécessaires
* Inclure les fournisseurs de services et les travailleurs des points d’accès
* Cela prendra plus de temps que vous le pensez
 |

##### Leçon 1 – Commencer modestement

Les communautés aborderont la cartographie du système différemment selon un certain nombre de facteurs, dont la taille et le nombre de fournisseurs de services concernés. Les communautés qui ont de l’expérience dans la mise en œuvre du SISA recommandent de se concentrer d’abord sur les besoins opérationnels, par exemple en se limitant à ses refuges. Les principales raisons de commencer modestement sont les suivantes :

* Elle sera plus facile à gérer (communications, réunions, formation, attentes).
* Vous serez en mesure de maintenir la mobilisation des principaux fournisseurs de services et de les tenir informés.
* Il sera plus facile d’obtenir leur soutien. Vous pourrez ensuite les mettre à contribution pour mobiliser d’autres fournisseurs lorsque vous élargirez votre portée.
* Vous pourrez mettre en œuvre les leçons apprises plus facilement lorsque vous passerez à la phase suivante.

Certaines communautés expérimentées recommandent de demander directement aux fournisseurs de services dans quelle mesure ils désirent participer au processus. Le fait de mobiliser les bonnes personnes dès le départ renforcera l’engagement et la confiance, lesquels peuvent se traduire par une influence positive sur vos prochaines phases.

##### Leçon 2 – Apprendre à connaître le flux de travail (tâches quotidiennes) des fournisseurs de services

Afin de configurer le SISA pour répondre aux besoins des utilisateurs, il sera essentiel de comprendre les services offerts par vos fournisseurs de services ainsi que leurs flux de travail. Il est essentiel de vous réunir avec vos fournisseurs de services pour définir et comprendre le rôle de leurs utilisateurs pour configurer le SISA et établir les droits des utilisateurs. La participation des fournisseurs de services à ce processus peut contribuer à gérer leurs attentes et à obtenir leur soutien pour les phases du processus et de l’expansion du SISA dans la communauté.

##### Leçon 3 – Savoir quelle information est nécessaire

Il est important de savoir quelles données vos fournisseurs de services doivent saisir et comment ils utiliseront ces données pour soutenir leurs clients, et de faire rapport aux conseils d’administration et aux bailleurs de fonds. Consultez vos fournisseurs de services pour bien comprendre l’information qu’ils veulent recueillir et déterminer le module du SISA qui prendra en charge cette information. Il est essentiel que vous ayez en place des mécanismes de production de rapports pour que les fournisseurs de services puissent produire des rapports sur ces points de collecte de données. Souvent, les fournisseurs de services transfèrent l’ensemble de leurs activités de collectes de données vers le SISA, ce qui signifie qu’ils ont besoin d’un meilleur accès à l’information qu’ils saisissent. Le fait de proposer une voie leur permettant de demander un nouveau rapport ou même de définir ce que vous, en tant que gestionnaire du système, êtes disposé à fournir aux fins de la production de rapports, contribuera à maintenir les attentes à un niveau gérable.

##### Leçon 4 – Inclure les fournisseurs de services tout au long du parcours

Les changements importants apportés au système, comme l’accès coordonné ou l’ajout de nouvelles technologies comme le SISA, se répercutent sur les flux de travail. Il sera essentiel pour le personnel de bien comprendre la valeur de ces changements, surtout si ceux-ci ne facilitent pas leur travail. Il est important de trouver un moyen d’obtenir l’adhésion de toutes les personnes concernées. Les gens sont plus susceptibles d’être favorables si vous les consultez et les renseignez tout au long du processus. Dans l’étude de cas ci-dessus, la communauté a procédé ainsi dès le départ. La mobilisation des fournisseurs de services qui contribueront au changement continue d’être son approche pour élargir la portée de la mise en œuvre.

Le SISA est un outil souple qui peut être personnalisé et configuré de nombreuses façons pour répondre aux besoins. Assurez-vous de ne pas submerger les membres de votre communauté par un trop grand nombre d’options dans le SISA. Cela peut semer la confusion et créer des attentes. Tenez-vous-en aux fonctions qu’ils utiliseront.

##### Leçon 5 – Cela pourrait prendre plus de temps que vous le pensez

La cartographie du système de services et du flux de travail de votre communauté prendra du temps. Probablement plus que vous le pensez. Chaque communauté est différente; toutefois, il serait optimiste d’établir votre calendrier de mise en œuvre après seulement quelques réunions de cartographie du système. Les responsables du SISA qui ont de l’expérience estiment que le processus peut prendre de six mois à deux ans. La patience, l’écoute, et ensuite, la capacité de démontrer que la configuration du SISA reflète les besoins des intervenants contribueront à maintenir votre processus de mise en œuvre dans la bonne direction.

#### CARTOGRAPHIE EN PHASES

Les communautés qui ont mis en œuvre le SISA recommandent de cartographier la mise en œuvre par phase ou par étape. Le déploiement de votre mise en œuvre reflétera également vos phases de cartographie. Voici les phases recommandées et quelques conseils sur ce qu’il faut envisager de cartographier à chaque phase.

**Phase**

**1**

Commencez à cartographier vos **refuges d’urgence et vos organismes d’approche**. L’outil [*Matrice des modules*](https://homelessnesslearninghub.ca/library/resources/hifis-user-rights-matrix/) (voir le [section 4](#_MATRICE_DES_DROITS)) peut aider les communautés à préciser quels modules sont *nécessaires*, *souhaités* ou *non nécessaires*. Utilisez-la pour planifier votre déploiement et aider les fournisseurs de services à se faire une idée de l’orientation et de l’ampleur de leur déploiement.

* Dressez la liste de vos refuges/services d’approche.
* Déterminez quelles organisations doivent participer au déploiement de la phase 1 en fonction des besoins opérationnels – qui en bénéficierait le plus?
* Déterminez qui est le responsable ou la personne-ressource du SISA au sein de chaque organisme. Demandez-leur dans quelle mesure ils désirent participer à la planification.
* Déterminez quels modules devraient être déployés en priorité durant la phase 1 et lesquels vous aimeriez déployer éventuellement.
* Déterminez quels membres du personnel de chaque refuge ou organisme ont besoin d’utiliser le SISA à la phase 1 – ne présumez pas que tout le monde le fera.
* Définissez des droits des utilisateurs en fonction du plan de déploiement du module.
* Mettez l’accent sur les besoins opérationnels au cours de cette phase.
* Quelles activités bénéficieraient le plus d’un suivi? Commencez par les activités les plus essentielles. Vous en ajouterez à mesure que les phases progressent. Un démarrage de trop grande envergure entraînera une fatigue liée à la saisie des données et la courbe d’apprentissage du personnel sera abrupte.

**Phase**

**2**

Élargissez la portée pour inclure vos **autres programmes financés et partenaires dans le SISA**. Tenez compte de votre liste nominative ou d’identificateurs uniques lorsque vous choisissez ce groupe.

* Déterminez votre prochaine phase d’inclusion de partenaires et de programmes. Il devrait s’agir des organismes qui offrent un soutien quotidien aux clients. Organismes voués au soutien financier, au soutien en toxicomanies, au soutien en santé mentale et à l’aide au logement qui reçoivent du financement pour offrir des programmes.
* Qui peut avoir le plus d’impact en se joignant à la cohorte d’utilisateurs du SISA?
* Disposez-vous d’organismes d’aide au logement ou de soutien dédiés à la liste nominative qui pourraient faire le suivi des placements dans le SISA? Tenez compte de vos programmes Logement d’abord, des logements de transition, des logements avec services de soutien, des fournisseurs de suppléments au loyer, etc.
* En ce qui concerne les exigences de financement : jetez un coup d’œil aux lignes directrices du programme et déterminez si la totalité ou la plupart peuvent faire l’objet d’un suivi dans le SISA. Êtes-vous une communauté de Vers un chez-soi? Pouvez-vous utiliser les données du SISA pour produire des rapports?
* Avons-nous un outil de création de rapports ou un plan pour extraire les données du SISA lorsqu’elles doivent faire l’objet d’un rapport?

**Phase3**

Incluez tout **autre fournisseur de services** avec qui vous avez des **clients mutuels**.

* Cela devrait inclure tous les partenaires qui ne sont pas financés, mais qui jouent un rôle important dans le service aux personnes en situation d’itinérance.
* Avez-vous des partenaires qui n’offrent pas strictement des services aux personnes en situation d’itinérance, mais qui ont besoin d’accéder tous les jours au SISA et d’y ajouter des données?

Élargissez votre portée **au-delà du secteur des services aux personnes en situation d’itinérance**, pour inclure par exemple les travailleurs sociaux en milieu hospitalier et les établissements correctionnels qui peuvent renvoyer des clients aux services aux personnes en situation d’itinérance. Agents de libération conditionnelle qui soutiennent des membres de votre communauté, services de santé communautaires (p. ex. cliniques d’infirmières praticiennes), etc.

**Phase**

**4**

* Qui partage les objectifs de votre système de services et peut profiter le plus d’un accès au SISA?
* Qui est le plus susceptible de participer si vous fournissez un accès au SISA et une formation sur la saisie des données?

#### MATRICE DES DROITS DES UTILISATEURS : EXEMPLE

Cette [matrice](https://homelessnesslearninghub.ca/library/resources/hifis-user-rights-matrix/) est un outil qui peut vous aider, pendant la phase de cartographie du système, à faire le suivi des modules que vos fournisseurs de services utiliseront ou non. Une fois remplie, elle peut vous aider à déterminer la portée de votre mise en œuvre. Pour obtenir le gabarit de cet outil, cherchez le titre dans la [Plateforme d’apprentissage sur l’itinérance](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/).

Figure 1 Matrice des modules (Seulement en Anglais)


#### RESSOURCES LIÉES À LA CARTOGRAPHIE DES SYSTÈMES

Voici quelques ressources connexes qui expliquent la cartographie du système dans le contexte de Vers un chez-soi ainsi que la cartographie du système en général :

* Le [Guide (et outil) de cartographie du système](https://homelessnesslearninghub.ca/library/resources/system-mapping-guide-and-tool/) de Vers un chez-soi est accessible sur la Plateforme d’apprentissage sur l’itinérance. Ce guide, et son outil, est une version de travail élaborée pour les collectivités désignées de Vers un chez-soi en Colombie-Britannique, mais il est pertinent pour toutes les collectivités de Vers un chez-soi.
* Pour obtenir des ressources générales sur la cartographie du système, cherchez « Cartographie du système » sur la [Plateforme d’apprentissage sur l’itinérance](https://homelessnesslearninghub.ca/) pour trouver d’autres ressources connexes.
* Si vous amorcez le processus avant de communiquer avec vos intervenants, vous pouvez consulter la [Liste nationale des fournisseurs de services](https://ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/7e0189e3-8595-4e62-a4e9-4fed6f265e10), le service 211 ou *HelpSeeker* pour remplir une liste de fournisseurs de services dans votre communauté ou l’onglet « Start Map Here » de l’[outil de cartographie du système de Vers un chez-soi](https://homelessnesslearninghub.ca/library/resources/the-system-mapping-guide-and-tool/).