SISA

Système d’information sur les personnes et les familles sans abri

A black and white logo of a house with a leaf

Description automatically generatedGuide de

gestion des

données

Version 1.0

Table des matières

[Introduction 2](#_Toc65137688)

[Contexte 2](#_Toc65137689)

[SECTION 1 : La valeur et l’importance de la gestion des données 3](#_Toc65137690)

[1.1. Pourquoi les données sont-elles importantes? 3](#_Toc65137691)

[1.2. Démontrer la valeur des données dans une communauté 3](#_Toc65137692)

[SECTION 2 : Le rôle d’un intendant de données 6](#_Toc65137693)

[2.1. Comprendre les besoins des utilisateurs de données 7](#_Toc65137694)

[2.2. Élaborer et appliquer des processus normalisés de gestion des données 7](#_Toc65137695)

[2.3. Gérer l’accessibilité et la sécurité des données 8](#_Toc65137696)

[2.4. Surveiller la qualité globale des données et résoudre les problèmes communs liés à la qualité des données 8](#_Toc65137697)

[SECTION 3 : Introduction au cycle de vie des données 9](#_Toc65137698)

[3.1. Planification 10](#_Toc65137699)

[3.2. Acquisition 12](#_Toc65137700)

[3.3. Traitement 14](#_Toc65137701)

[3.4. Analyse et production de rapports 16](#_Toc65137702)

[3.5. Conservation et stockage des données 18](#_Toc65137703)

[3.6. Documentation des processus de gestion des données à l’aide des protocoles 20](#_Toc65137704)

[SECTION 4 : La qualité des données 21](#_Toc65137705)

[4.1. Assurer la pertinence des données 21](#_Toc65137706)

[4.2. Établir des normes d’uniformité 22](#_Toc65137707)

[4.3. Vérifier la qualité des données 22](#_Toc65137708)

[4.4. Investir dans la connaissance des données 23](#_Toc65137709)

[4.5. Favoriser une utilisation éclairée de l’ensemble des données 23](#_Toc65137710)

[Conclusion 24](#_Toc65137711)

# Introduction

Le présent guide vise à aider les responsables du SISA et les responsables de l’accès coordonné. Dans ce but, le guide est destiné à valoriser les données en tant qu’outil de soutien à la prestation de services et à la prise de décisions efficaces au sein du système d’intervention en matière de logement et d’itinérance.

# Contexte

Dans le cadre de Vers un chez-soi, les communautés sont soutenues dans l’élaboration et la mise en œuvre des plans du système axés sur les données et ayant des résultats clairs. Cette approche, axée sur les résultats, procure aux communautés la souplesse nécessaire pour répondre aux priorités locales en investissant dans un éventail d’interventions. Notamment, en élaborant des initiatives de prévention de l’itinérance ainsi que dans des programmes conçus pour répondre aux besoins des Canadiens en matière de logement, de revenu et de soutien.

L’un des éléments clés de Vers un chez-soi est la mise en œuvre de l’accès coordonné à l’échelle communautaire. Ainsi, l’accès coordonné nécessite une excellente gouvernance locale et une collaboration active, ce qui se traduit par des processus de flux de travail normalisés utilisés de manière uniforme dans tout le système. Dès lors, en luttant contre l’itinérance de manière hautement coordonnée, ces initiatives aident les communautés à atteindre leurs résultats collectifs préétablis, et ce, en harmonisant les politiques locales et les approches de prestation de services.

Similairement au Système de gestion de l’information sur l’itinérance (SGII) de Vers un chez-soi, le Système d’information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) est essentiel à l’élaboration d’un système d’accès coordonné efficace et de haute qualité. Le SISA permet alors aux fournisseurs de services et aux dirigeants locaux d’accéder en temps réel à des données sur la demande actuelle de services et la capacité de répondre à un tel besoin. Les communautés utilisent donc les données du SISA pour appuyer leurs efforts locaux de planification du système. Par conséquent, ceci permet de prendre des décisions fondées sur les données concernant la gestion du rendement. En outre, les progrès réalisés vers l’atteinte de résultats à l’échelle communautaire et la planification des investissements pour combler les lacunes du système envers les personnes actuellement mal desservies.

# SECTION 1 : La valeur et l’importance de la gestion des données

## 1.1. Pourquoi les données de haute qualité sont-elles importantes?

L’accès à des données de haute qualité — au moment opportun — peut aider les organisations et les communautés de nombreuses façons. Par exemple, les données peuvent clarifier des problèmes existants, en cerner de nouveaux et donner un aperçu de la façon de les résoudre.

Les données de haute qualité sont le produit de pratiques efficaces en matière de gestion des données. L’engagement à l’égard de telles approches permet de s’assurer que le temps et les efforts investis dans la collecte des données peuvent appuyer la prise de décisions éclairées. Les données peuvent être utiles pour la prestation des services et la prise de décisions au sein d’une organisation et dans l’ensemble de la communauté.

Pour atteindre cet objectif, les organisations et les communautés devront établir de nouveaux processus ou officialiser ceux qui existent déjà en plus de renforcer la capacité interne liée à l’intendance de données.

Le présent guide fournit des conseils pour renforcer les pratiques de gestion des données en :

1. Présentant le rôle d’un intendant de données ;
2. Décrivant le concept du cycle de vie des données ;
3. Cernant les sources courantes de problèmes liés à la qualité des données, ainsi que les approches permettant de les résoudre.

Bien que les données puissent être perçues comme un sujet technique et complexe, le présent guide permettra d’illustrer comment les activités de gestion des données peuvent être appuyées par des stratégies efficaces qui améliorent la coordination des données. En adoptant des mesures progressives au fil du temps, quiconque peut mettre en pratique une bonne gestion des données.

## 1.2. Démontrer la valeur des données dans une communauté

La communauté fictive de Grandview est utilisée tout au long du guide comme cadre pour démontrer et mettre en contexte différents concepts de gestion des données. Grandview est une communauté de taille moyenne qui est en train de mettre en œuvre l’accès coordonné et qui utilise le SISA pour gérer ses données.

La valeur des données est soulignée dans les exemples suivants.

|  |
| --- |
| **Exemple no 1 : Investissements communautaires stratégiques** |
| La communauté de Grandview cherche à réduire de 25 % les entrées dans l’itinérance chez les jeunes. Elle consacre de nouveaux fonds à la prestation de services de soutien aux jeunes à risque élevé d’itinérance.  Elle a décidé de consacrer ce nouveau financement au soutien après avoir examiné les données probantes d’un fournisseur de services de prévention et de détournement, Porchlight. Porchlight a examiné les données du SISA et a repéré un nombre important de jeunes qui téléphonaient plus de deux fois par semaine pour obtenir de l’aide. Par exemple, résoudre des problèmes dans leur famille d’accueil et, parfois, obtenir du soutien afin de rester chez un parent quelques jours par mois pour éviter un séjour dans un refuge. Les données recueillies par Porchlight ont aidé Grandview à accorder la priorité à dix jeunes pour un soutien qui les a empêchés d’être en situation d’itinérance. |

|  |
| --- |
| **Exemple no 2 : Accroître la compréhension de l’itinérance au Canada** |
| En échange de l’utilisation du SISA, les communautés fournissent au gouvernement du Canada 38 champs d’exportation non directement identifiables. Les champs d’exportation fournissent au gouvernement du Canada les données nécessaires à l’élaboration de politiques, à l’analyse, à la recherche et à l’évaluation, ce qui permet de mieux comprendre le phénomène de l’itinérance au Canada. De plus, les différents types de données recueillies par le SISA sont utilisés pour créer des rapports, comme l’[Étude nationale sur les refuges](http://publications.gc.ca/collections/collection_2017/edsc-esdc/Em12-17-2017-fra.pdf). Ce rapport contient des constatations sur l’utilisation des refuges au pays et les caractéristiques démographiques des clients qui ont accès aux refuges d’urgence. Ces renseignements permettent à EDSC de mieux comprendre les tendances en matière d’itinérance et d’éclairer l’élaboration de politiques pour le secteur des services aux personnes en situation d’itinérance. |

|  |
| --- |
| **Exemple no 3 : Données pour la planification communautaire** |
| Le refuge pour personnes en situation d’itinérance : Grandview’s Men’s Shelter fournit un sommaire mensuel à partir des données recueillies dans le SISA indiquant la situation des clients avant d’accéder au refuge. Le refuge prépare alors un sommaire à l’attention des hôpitaux locaux, des établissements correctionnels et des systèmes de protection de l’enfance. Le sommaire est ensuite utilisé par le système d’intervention en matière d’itinérance à Grandview pour établir des objectifs visant à réduire le nombre de personnes au seuil de l’itinérance, à partir de ces endroits, en envisageant des solutions. |

|  |
| --- |
| **Exemple no 4 : Incidence d’une gestion inadéquate des données** |
| Au sein d’un système d’accès coordonné, la panoplie de dossiers pourrait être la raison pour laquelle un client ne recevrait pas le soutien dont il a besoin.  Stacy, la responsable de l’accès coordonné dans sa communauté, travaille à regrouper plusieurs dossiers de clients en double pour s’assurer que sa liste d’identificateurs uniques est complète. Chaque client a jusqu’à cinq dossiers différents provenant de différents fournisseurs de services dans la communauté. Ce processus pose des difficultés, car certaines données de base sur les clients, comme la date de naissance, sont contradictoires dans différentes saisies concernant un même client. En outre, Stacy n’a aucun moyen de savoir combien de doublons existent pour chaque client, d’autant plus que les noms de certains clients sont saisis différemment d’un fournisseur de services à un autre (par exemple, Kate Hudson, Katie Hudson, Kat Hudson).  Pour résoudre de tels problèmes et vérifier quelles données sont exactes pour chaque dossier de client, Stacy extrait les données du SISA et discute avec ses gestionnaires de cas lors de la prochaine réunion d’équipe. En ce qui concerne les cas n’ayant pas été résolus, l’équipe convient que l’unique solution possible est de communiquer avec les fournisseurs de services. Dès, il sera question de comparer les dossiers du client en plus d’entrer en contact avec eux afin de vérifier personnellement si les données sont contradictoires. Le processus s’échelonne sur plusieurs semaines et requiert des heures supplémentaires de la part de plusieurs membres de l’équipe. |

# SECTION 2 : Le rôle d’un intendant de données

Le rôle d’intendant de données est celui de « responsable » d’un ensemble de données et sert de champion local pour l’adoption d’une culture axée sur les données dans la communauté. Il incombe aux intendants de données de s’assurer que les données qui leur sont confiées sont gérées efficacement tout au long de leur cycle de vie. (Voir la section 3 pour du plus ample renseignement)

À cet effet, en vue d’éclairer leur travail, les intendants devront comprendre les besoins en données de différents intervenants, y compris les fournisseurs qui contribuent à l’ensemble de données et ceux qui utiliseront les données de celui-ci. Les intendants de données devront également avoir une compréhension approfondie de la façon dont l’ensemble de données peut répondre à ces divers besoins. Les intendants de données utiliseront ces connaissances pour éclairer l’élaboration de pratiques efficaces de gestion des données. Ils joueront aussi un rôle de premier plan dans la promotion de ces pratiques auprès des personnes qui utilisent l’ensemble de données à travers la communauté. De plus, les intendants de données sont chargés d’établir des canaux de communication clairs pour les questions ou les préoccupations concernant l’ensemble de données. Enfin, gérer l’accessibilité et la sécurité des données, surveiller la qualité globale des données et résoudre les problèmes courants de qualité des données. Ultimement, les intendants de données sont responsables de la qualité de ces dernières. Leurs efforts visent à améliorer la qualité de ces données et la confiance des utilisateurs à l’égard de l’ensemble de données — contribuant ainsi au renforcement de la valeur des données.

Bien que la portée des responsabilités associées à l’intendance de données puisse varier, il existe certains éléments communs que les organisations et les communautés doivent prendre en considération :

* Le rôle et les responsabilités d’un intendant de données doivent être documentés dans le cadre d’une gouvernance générale des données d’une organisation ou d’une communauté.
* Plusieurs intendants de données au sein d’une même organisation ou d’une même communauté devront collaborer pour coordonner les activités de gestion des données. Une matrice de délégation peut être utilisée pour définir les responsabilités partagées. Par exemple, un membre du personnel pourrait être responsable des dossiers clients, un autre pourrait être responsable de l’extraction et du traitement des données, tandis qu’un troisième pourrait produire les rapports mensuels.
* Le rôle d’intendant de données doit être rempli par des personnes possédant d’excellentes habiletés techniques, mais aussi en communication et en leadership. Par exemple, l’intendant de données doit :
* se sentir en confiance pour travailler avec des données et avoir de l’expérience préalable dans ce domaine ;
* avoir un niveau élevé d’expertise en la matière, ce qui permet de gérer les données d’une manière adaptée au secteur ;
* être en mesure de collaborer avec les autres et de renforcer l’utilisation des politiques et des protocoles ;
* être capable de former le personnel.

## 2.1. Comprendre les besoins des utilisateurs de données

L’intendant de données doit s’efforcer de comprendre les applications potentielles de l’ensemble de données dont il est responsable, puis gérer les données en conséquence. Ce rôle est particulièrement pertinent dans les situations où l’ensemble de données est accessible à divers fournisseurs de services et où les données peuvent être utilisées de différentes façons par diverses organisations. Dans de telles circonstances, un intendant de données pourrait devoir convoquer les utilisateurs de données à des réunions régulières durant lesquelles ils pourraient faire part de leurs besoins et de leurs préférences. Les intendants de données pourraient aussi chercher à comprendre les besoins des utilisateurs de données au moyen d’autres voies de communication telles que des sondages en ligne ou des entrevues personnelles.

Lorsque les utilisateurs de données ont des besoins et des intérêts divergents, le rôle de l’intendant de données est d’appuyer la définition des priorités et, au besoin, d’adapter les activités de gestion des données en fonction des besoins particuliers des utilisateurs de données.

## 

## 2.2. Élaborer et appliquer des processus normalisés de gestion de données

En fonction des besoins des utilisateurs de données, l’intendant de données est responsable des activités et des processus normalisés de gestion des données.

L’intendant de données pourrait être responsable d’élaborer des outils comme :

* un dictionnaire de données ;
* un cours de saisie des données ;
* des outils d’intégrité des données ;
* un programme de formation.

Ces outils sont appuyés par des documents supplémentaires spécifiques aux communications. Par exemple, ceux qui clarifient les canaux de communication pour les questions ou les préoccupations concernant l’ensemble de données, comme une Foire aux questions. L’élaboration de diverses normes peut être le fruit d’une collaboration et d’importantes contributions des intervenants, y compris les utilisateurs de données et le personnel qui recueille et saisit les données. Dans ce cas, l’intendant de données peut avoir la responsabilité de réunir les intervenants, d’organiser des groupes de travail et de faciliter les discussions. L’élaboration des normes peut également se faire de manière plus « descendante », principalement par l’intendant de données avec la contribution des intervenants.

Bien que des processus normalisés de gestion des données puissent améliorer la qualité des données, ils ne sont efficaces que s’ils sont utilisés uniformément par tous les utilisateurs.

Conséquemment, l’intendant de données est responsable de promouvoir l’utilisation des processus convenus en renforçant les messages clés, en offrant de la formation et d’autres outils de communication.

## 

## 2.3. Gérer l’accessibilité et la sécurité des données

Les données ne devraient être accessibles qu’aux personnes qui ont la formation et le pouvoir nécessaires pour les utiliser. L’intendant de données peut avoir à travailler en collaboration avec des cadres supérieurs et des consultants ou des experts juridiques pour définir des critères précis d’accès aux données. L’intendant de données devra s’assurer que les politiques et les protocoles locaux sont conformes aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels.

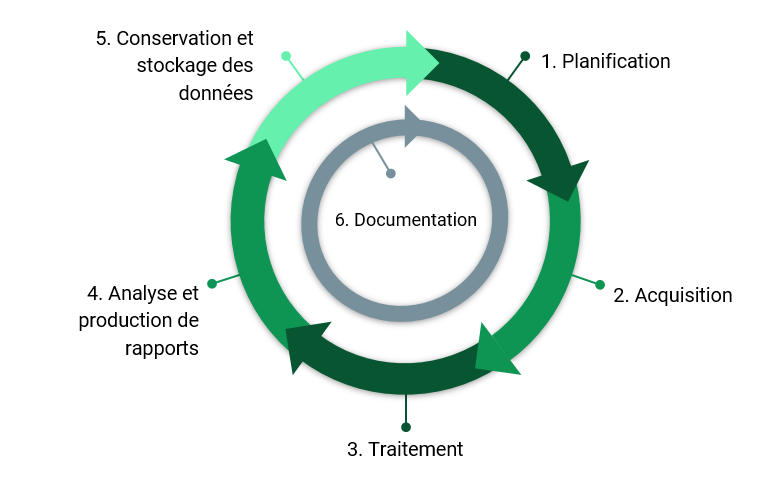
## 

## 2.4. Surveiller la qualité globale des données et résoudre les problèmes communs liés à la qualité des données

Même si les processus normalisés peuvent réduire l’apparition de problèmes courants de qualité des données (tels que les saisies incomplètes), l’intendant de données doit néanmoins surveiller la qualité des données de manière à ce que l’ensemble de données puisse être utilisé en toute confiance. La surveillance permet également de s’assurer que les processus ou les outils mis en place pour améliorer la qualité des données (comme un dictionnaire de données) sont utilisés comme prévu. Pour faciliter la surveillance de la qualité des données, des rapports personnalisés peuvent être nécessaires (par exemple, pour repérer les doublons dans les dossiers des clients).

# SECTION 3 : Introduction au cycle de vie des données

Le cycle de vie des données est un cadre directeur utilisé pour structurer et officialiser les activités de gestion des données. La section qui suit décrit chaque phase du cycle de vie des données et met en évidence les principaux points dont il faut tenir compte à chaque phase. (Voir la figure 2) Le cadre du cycle de vie encourage les gens à réfléchir à la manière dont les activités de gestion des données peuvent être officialisées au sein d’une organisation.

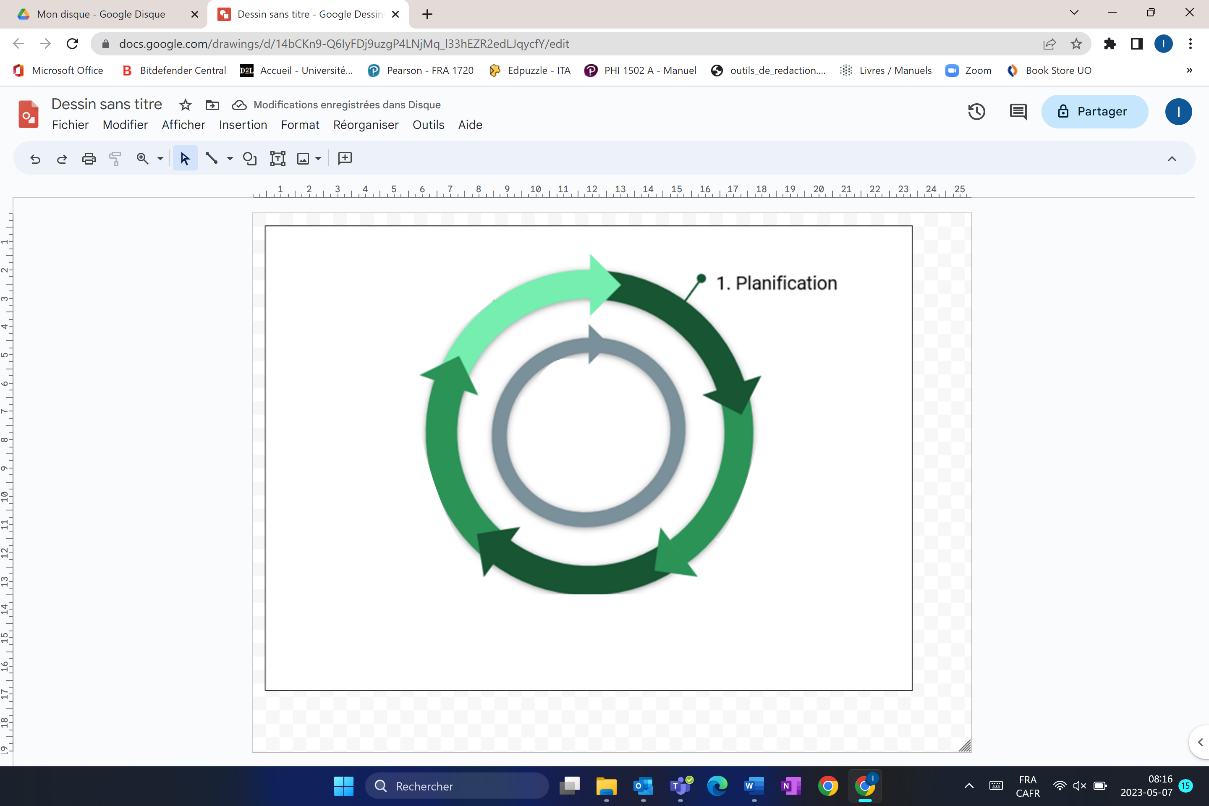


*Figure 2 : Diagramme du cycle de vie des données*

Il existe divers modèles de cycle de vie des données. Le cycle de vie des données illustré à la figure 2 est destiné à s’appliquer de manière générale aux communautés du Canada[[1]](#footnote-2), mais il peut y avoir des exceptions. Selon le contexte des communautés, certaines phases du cycle de vie peuvent nécessiter une plus grande attention que d’autres.

Les scénarios établis dans la communauté de Grandview illustrent la gestion des données dans un contexte d’accès coordonné à chaque phase du cycle de vie des données.

## 3.1. Planification

La planification permet d’assurer que les efforts de collecte de données ont un but et sont adaptés aux besoins des organisations et de la communauté. Au cours de cette phase, les communautés doivent évaluer les besoins opérationnels et stratégiques afin de cerner les besoins en données de toutes les organisations qui participeront au cycle de vie des données.

La collecte de données peut dépendre des exigences redditionnelles des bailleurs de fonds, des nouveaux programmes ou approches de prestation de services mis en œuvre, ou des besoins opérationnels des organisations et de la communauté.

Un plan de gestion des données fournit une orientation pour la réalisation des activités durant les phases du cycle de vie des données. Le plan peut servir à assurer l’uniformité des pratiques de celles-ci. Au fur et à mesure que les efforts de collecte des données se poursuivent, le plan peut être peaufiné davantage en fonction des défis qui se présentent et peut contribuer à assurer une uniformité de l’attitude des organisations ou de la communauté à l’égard des données.

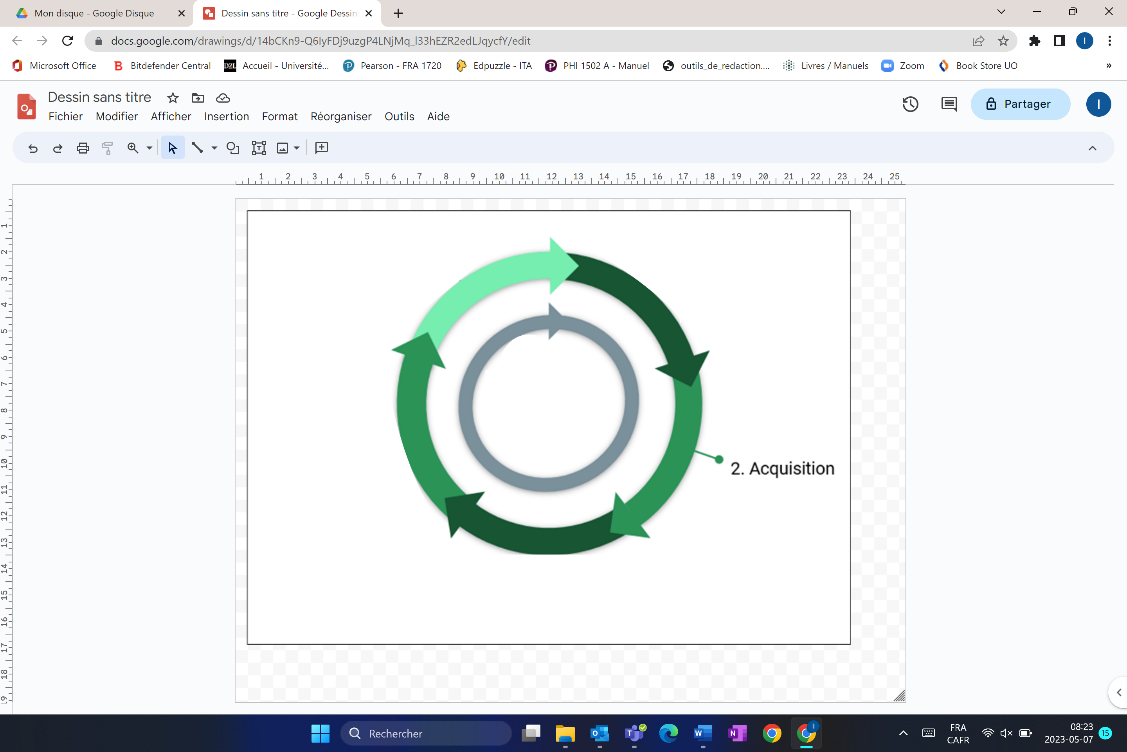
|  |
| --- |
| **Scénario de planification**  La communauté de Grandview est en train de mettre en œuvre l’accès coordonné — un processus visant à aider les communautés à aiguiller les personnes vers les services requis d’une façon plus simplifiée. Pour appuyer ce processus, Grandview a embauché un responsable de l’accès coordonné et un responsable du SISA.  La communauté utilise le SISA comme système de gestion de l’information sur l’itinérance depuis quelques mois déjà et veut s’assurer de créer une liste d’identificateurs uniques (à l’aide des données du SISA) pour servir efficacement les clients.  Au cours d’une réunion sur l’accès coordonné, le programme local de logements sociaux a annoncé avoir reçu du financement pour 30 nouveaux suppléments au loyer accompagnés d’un soutien à la gestion de cas.Ces ressources doivent être affectées dans le Répertoire des ressources de l’accès coordonnéselon les deux critères de priorisation suivants :   1. Les personnes en situation d’itinérance chronique, en accordant une priorité supplémentaire à celles qui vivent dans des conditions difficiles ou à l’extérieur ; 2. Les personnes ayant le degré de gravité le plus élevé.   Cette information, qui permet d’établir les priorités, n’est toutefois disponible que pour quelques clients. En fait, la liste d’identificateurs uniques du SISA de Grandview indique qu’il manque des renseignements d’**évaluation** pour de nombreux dossiers de clients, tandis que le **Statut de logement du SISA**, qui indique si un client est en situation d’itinérance chronique, affiche souvent « logement inconnu ». Dans ce dernier cas, le responsable de l’accès coordonné de Grandview et le responsable du SISA sont conscients que cela est attribuable à l’absence de renseignements sur l’historique de logement du SISA. De plus, les responsables ont entendu dire de façon anecdotique que la liste d’identificateurs uniques ne comprend pas toutes les personnes en situation d’itinérance chronique à Grandview.  Pour résoudre ces problèmes liés aux données, les responsables élaborent un plan comportant des mesures concrètes en déterminant :   * quelles données ils doivent recueillir ; * quelles ressources sont nécessaires ; * qui sera responsable de la collecte des données. |

**Considérations clés**

Au moment d’élaborer un plan de gestion des données, il convient de tenir compte des éléments suivants :

* En quoi est-ce que le recueil des données est important?
* Quels sont les besoins de mon organisation et de la communauté en matière de données?
* Comment les données seront-elles stockées et conservées en toute sécurité?
* Quels sont les normes ou les protocoles de collecte de données qui méritent d’être étudiés ou élaborés?
* Quelles sont les ressources nécessaires pour acquérir ces données (à la fois humaines, technologiques et financières)?
* Qui sera responsable de la collecte des données?
* Quelles compétences seront nécessaires pour acquérir, transformer, recueillir et stocker les données?
* Qui aura accès aux données, dans quelles conditions et pendant combien de temps?

## 3.2. Acquisition

La phase d’acquisition du cycle de vie met l’accent sur les personnes responsables de la collecte des données et sur la façon dont elles seront recueillies. La phase d’acquisition s’appuie sur la phase de planification en respectant le consentement du client pour l’acquisition des données ; ainsi que des ententes supplémentaires entre les organisations partenaires ou des ententes de confidentialité et d’utilisation des employés.

Voici quelques documents juridiques relatifs à la protection des renseignements personnels qui appuient l’acquisition de données :

* un formulaire de consentement du client : formulaire présentant les raisons pour lesquelles les renseignements sont recueillis et utilisés ;
* une entente communautaire de partage de données : entente conclue avec des partenaires communautaires pouvant accéder aux données ;
* une entente de confidentialité et d’utilisation : contrat juridique conclu avec les utilisateurs de données qui acceptent les modalités d’utilisation des données.

Il est important, durant toute collecte de données, que les employés comprennent la valeur de chaque élément de données recueilli. Établir des protocoles et des processus de saisie de données permettra de s’assurer que les données sont de haute qualité pour répondre aux besoins des clients — en effectuant des analyses plus poussées et en produisant des rapports à l’échelle du système.

Afin de réduire les éventuelles erreurs de saisie, plusieurs solutions sont envisageables comme : la formation, les cours de recyclage et les outils de travail. Ces solutions peuvent aider les employés à savoir quels renseignements doivent être saisis, et ce, en reconnaissant leur importance, l’emplacement de leur saisie et leur format.

Les pratiques exemplaires dans les activités de collecte de données, visant à assurer des données de haute qualité, seront traitées plus en détail dans la section 4 du présent document.

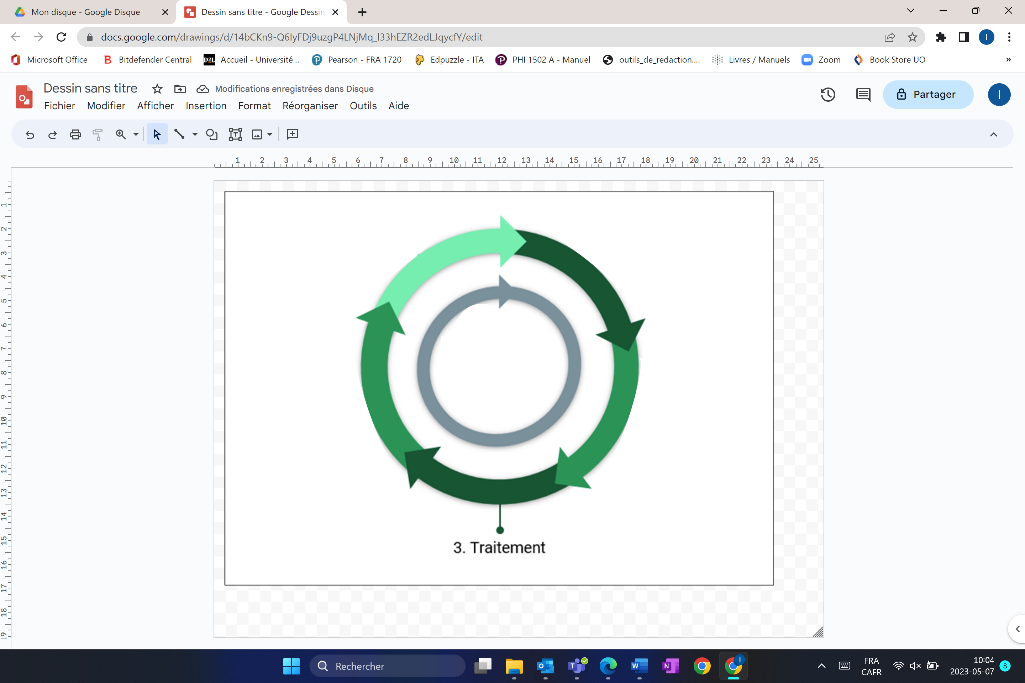
|  |
| --- |
| **Scénario d’acquisition**  À la phase de planification, Grandview a constaté qu’il manquait des données sur l’historique de logement et les degrés de gravité des clients. Ces deux éléments permettront de s’assurer que les 30 nouveaux suppléments au loyer sont destinés aux clients qui en ont le plus besoin.  Pour rassembler l’information, la communauté a décidé de **mener conjointement un dénombrement ponctuel et une semaine de registre** pour s’assurer que sa liste d’identificateurs uniques soit complète et exhaustive, y compris une évaluation et des renseignements à jour sur leur situation de vie actuelle.  Par ailleurs, la communauté envisage de lancer une **campagne éclair de sensibilisation** et d’établir des directives claires pour **tous les points d’accès** afin de trouver les informations clés manquantes dans les dossiers des clients.    Dans son plan, la communauté décrit les **points de données qui doivent être recueillis** par certains rôles du personnel. Elle communique clairement la façon dont les renseignements sur les clients aideront à les aiguiller vers les services communautaires ou les ressources de logement qui leur conviennent le mieux.  Pour la **semaine de registre**, Grandview cartographie les lieux du sondage et forme les bénévoles sur la façon d’enregistrer les consentements et de mener des évaluations. Le personnel formé est responsable de la saisie des renseignements sur la semaine de registre dans le SISA.  Grandview révise également ses **politiques et protocoles relatifs au SISA** et offre une formation aux travailleurs de la sensibilisation et des points d’accès. Cela permet de s’assurer qu’ils comprennent et peuvent communiquer la valeur de la collecte des renseignements aux personnes en situation d’itinérance.  Compte tenu des avantages clairement identifiés dans cet exercice pour les clients, les responsables de la sensibilisation et des points d’accès, ainsi que les bénévoles de la Semaine de registre, sont enthousiastes quant à l’incidence qu’ils peuvent avoir sur la communauté. |

**Considérations clés**

Pour la phase d’acquisition, il convient de tenir compte des éléments suivants :

* Qui est responsable de la collecte des données?
* Comment les données doivent-elles être saisies dans le système et sous quel format (ou quelles sont les normes inhérentes aux données)?
* Les systèmes de données actuels peuvent-ils être utilisés pour recueillir et stocker les points de données?
* Quels sont les consentements requis?
* Comment s’assurer que les données sont de bonne qualité?
* Quelle formation sera nécessaire?
* Quels processus seront utilisés pour assurer la transition des organisations vers un nouveau système?

## 3.3. Traitement

Les données peuvent contenir des erreurs, comme des doublons ou des erreurs typographiques et de saisie. Dès lors, pour éliminer ces erreurs potentielles, les données doivent être traitées ou nettoyées.

Cela permettra d’améliorer la qualité des données et d’obtenir des renseignements plus fiables.

Les communautés qui entreprennent la conversion de données d’un ancien système de données vers un nouveau système doivent établir des procédures pour regrouper les doublons de profils de clients et nettoyer les données. Par exemple, une organisation qui a travaillé en étroite collaboration avec un client ayant un dossier en double pourrait se voir confier la responsabilité de vérifier les données et de regrouper les profils.

Le fait de disposer de meilleures données aidera les communautés à prendre des décisions éclairées, ce qui se traduira par de meilleurs résultats pour les clients et moins de duplication des efforts pour les travailleurs. Cela permettra également d’accroître la capacité de repérer les lacunes dans votre système de prestation de service.

L’examen des données du point d’entrée est important à la phase du traitement. Ainsi, toute information est normalisée lorsqu’elle est saisie dans votre base de données et facilite le repérage des doublons. Lorsque des problèmes sont décelés, créez des protocoles normalisés de saisie de données pour vous assurer que vous ne saisissez que des données de qualité dans votre système.

|  |
| --- |
| **Scénario de traitement**  Grandview a récemment terminé sa semaine d’enregistrement de registre et sa campagne éclair de sensibilisation, et toute l’information a été saisie dans le SISA. Les points d’accès de la communauté continuent de valider l’information des clients, au fur et à mesure qu’ils se présentent, afin de s’assurer qu’elle est à jour.  Le responsable de l’accès coordonné de Grandview et le responsable du SISA produisent à nouveau la liste d’identificateurs uniques du SISA et sont impatients de voir si leurs efforts ont été fructueux. La liste contient :   * les noms de 219 personnes de plus en situation d’itinérance ; * les champs clés (maintenant achevés) qui permettent de définir les priorités, comme le degré de gravité et l’identification des personnes en situation d’itinérance chronique sont maintenant complétés.   Toutefois, après avoir trié et filtré les renseignements sur les clients, les responsables cernent des améliorations potentielles à la qualité des données.  Les employés qui travaillent avec des clients particuliers confirment que les dates de naissance et les épisodes d’itinérance semblent inexacts pour certains clients. Le personnel effectue un suivi auprès des clients pour confirmer les renseignements inexacts. Ceci est une étape importante pour assurer l’exactitude et la qualité des données, ce qui augmente la confiance du personnel dans les décisions qui seront prises en fonction de la liste. |

**Considérations clés**

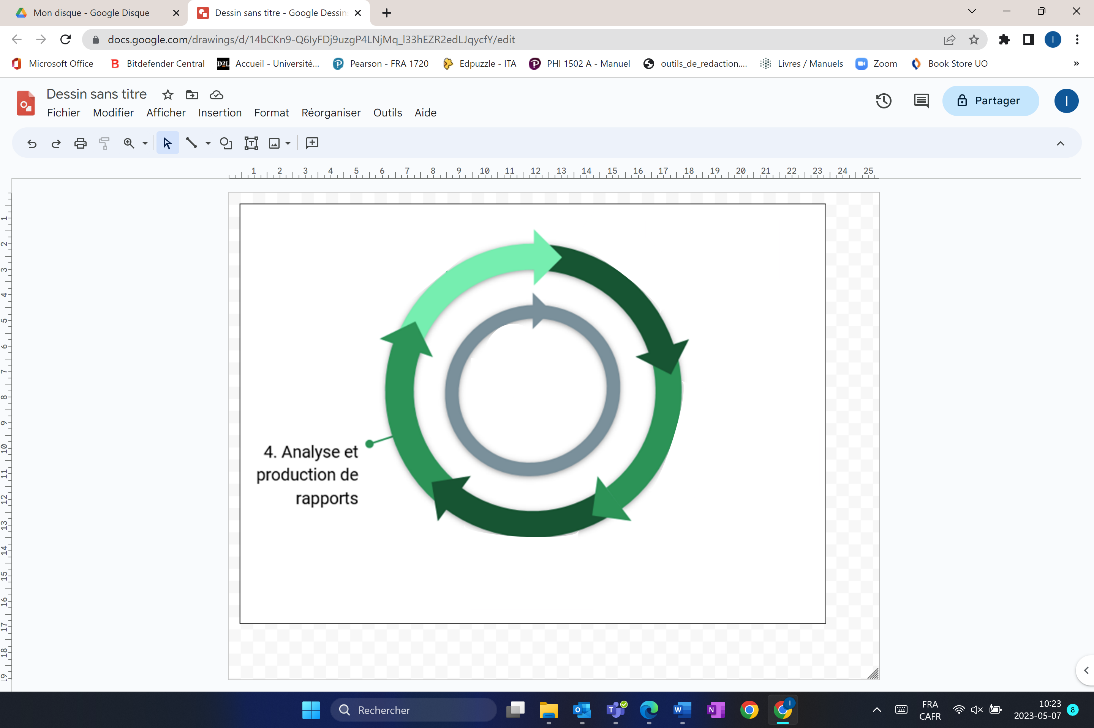
À la fin du processus de nettoyage de données, vous devriez être en mesure de répondre aux questions suivantes :

* Les données ont-elles une signification?
* Les données respectent-elles les règles convenues (c’est-à-dire les protocoles normalisés de saisie de données)?
* Quels types de vérification doivent être effectués régulièrement pour déceler rapidement les erreurs et les omissions? Comment les rectifier?
* Les données apportent-elles un quelconque éclairage?
* Pouvez-vous remarquer des tendances dans les données qui pourront vous aider à prendre des décisions? Si ce n’est pas le cas, est-ce en raison d’un problème de qualité des données?

La section 4 du présent guide décrit les pratiques exemplaires visant à améliorer la qualité des données et à réduire la quantité de traitement des données.

## 

## 3.4. Analyse et production de rapports

L’analyse des données est le processus qui consiste à élaborer des réponses aux questions au moyen de l’examen et de l’interprétation des données. Les étapes de base du processus analytique consistent d’une part à cerner les problèmes, établir la disponibilité des données adéquates, choisir les méthodes qui conviennent pour répondre aux questions d’intérêt, appliquer les méthodes et, d’autre part, évaluer, résumer et communiquer les résultats.

L’analyse des données joue également un rôle clé en mettant en évidence les problèmes de qualité des données dans un domaine donné. L’analyse peut influer sur les améliorations futures apportées aux programmes, aux politiques ou aux protocoles opérationnels. Le type d’analyse à effectuer dépend des caractéristiques des données et de l’objectif de l’analyse. Par exemple, des données quantitatives (comme le nombre de clients) peuvent être analysées afin de comprendre les caractéristiques d’une population.

Les résultats des analyses mettent en lumière l’utilité des données en jetant un éclairage sur des questions pertinentes. Les rapports sont donc utilisés pour communiquer et contextualiser les résultats en offrant des solutions possibles pour la prise de décisions.

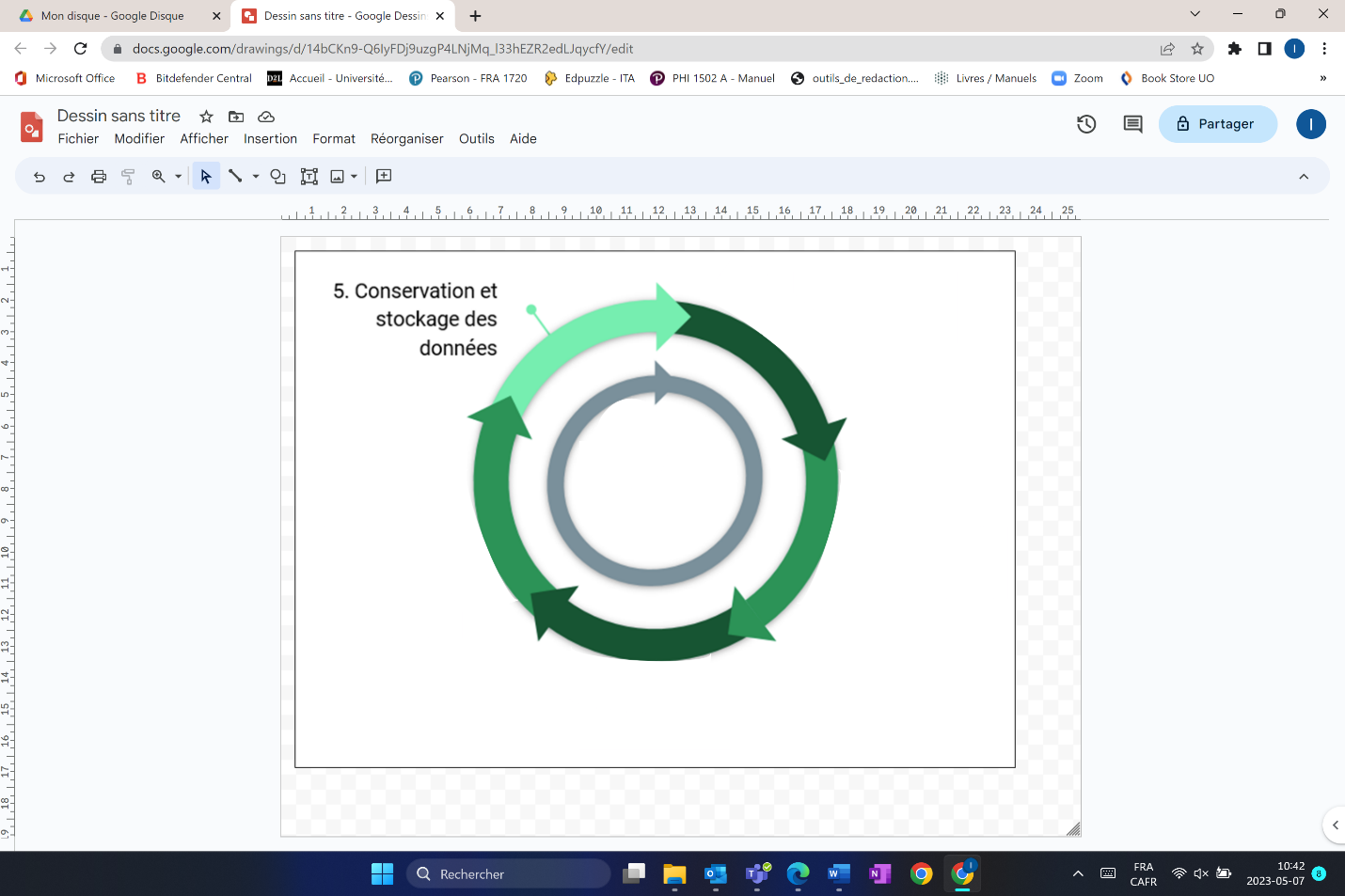
|  |
| --- |
| **Scénario d’analyse et de production de rapports**  La communauté de Grandview a réussi à améliorer l’exhaustivité et la qualité de sa liste d’identificateurs uniques.  Maintenant que l’information sur les clients a été planifiée, recueillie et traitée, les responsables de l’accès coordonné peuvent identifier en toute confiance les clients admissibles aux suppléments de loyer (au moyen de la gestion de cas), puis les classer par ordre de priorité selon les critères de la communauté.  Par conséquent, Grandview est en mesure d’attribuer 24 de ses 30 suppléments au loyer.  Les responsables de l’accès coordonné et du SISA savent que tout ce travail comporte d’autres avantages :   * La communauté a une image plus précise du nombre de personnes en situation d’itinérance dans sa région géographique ; * La communauté connaît également la durée moyenne de temps que ces personnes passent en situation d’itinérance et peut plus facilement entrer en contact avec ces personnes lorsque des logements deviennent vacants et qu’elles sont référées pour une offre.   Afin de mieux faire connaître les problèmes en matière d’itinérance sur son territoire, Grandview publie un communiqué de presse — étayé par les données sur l’itinérance du SISA — pour montrer les réalisations, tout en soulignant les efforts qui doivent encore être déployés pour résoudre l’itinérance dans sa communauté.  L’un de ses espoirs est de mobiliser davantage de propriétaires pour aider à loger les personnes et faire un peu de bien à Grandview. |

**Considérations clés**

En ce qui a trait à l’analyse et la production de rapports sur les données, il convient de tenir compte des éléments suivants :

* Pourquoi analyser des données?
* Quelles données doivent être analysées?
* Les données recueillies répondront-elles aux besoins des communautés?
* Qui sera responsable de l’analyse des données?
* À quels intervalles les analyses seront-elles effectuées?
* Comment les résultats seront-ils communiqués ou annoncés?
* Comment consigner la rétroaction des intervenants et y donner suite?

## 3.5. Conservation et stockage des données

La conservation et le stockage des données soutiennent l’intégrité des données en convenant d’un ensemble de principes et de pratiques en matière de sauvegarde des données. Il s’agit de conserver les données pendant un certain temps ou de les mettre de côté en vue de leur utilisation future. Cela comprend le stockage et l’archivage des données. Cette dernière consiste à repérer les données qui ne sont plus actives et à les transférer vers des systèmes de stockage à long terme.

Il existe trois principaux types de sauvegarde des données :

1. Sauvegarde complète : consiste à sauvegarder chaque fichier et chaque dossier du système. Une sauvegarde complète requiert plus de temps et d’espace que les autres types de sauvegarde, mais le processus de restauration des données perdues à partir d’une sauvegarde est beaucoup plus rapide.
2. Sauvegarde incrémentielle : seule la sauvegarde initiale est une sauvegarde complète. Les sauvegardes subséquentes ne stockent que les modifications apportées depuis la sauvegarde précédente. Le processus de restauration des données perdues à partir d’une sauvegarde est plus long, mais le processus de sauvegarde est beaucoup plus rapide.
3. Sauvegarde miroir : consiste à faire une copie exacte des données sources. L’avantage d’une sauvegarde miroir par rapport aux sauvegardes complètes, incrémentielles ou différentielles, est qu’on ne stocke pas des fichiers obsolètes. Lorsque des fichiers obsolètes sont supprimés, ils disparaissent de la sauvegarde miroir, tout comme lors de la sauvegarde du système. L’inconvénient de la sauvegarde miroir, si des fichiers sont supprimés accidentellement, est qu’ils peuvent être perdus de la sauvegarde si la suppression n’est pas découverte avant la sauvegarde programmée subséquente.

La sauvegarde de vos données vous permettra, en cas de panne du système ou d’autres défaillances, de sécuriser vos données et de reprendre vos activités le plus rapidement possible.

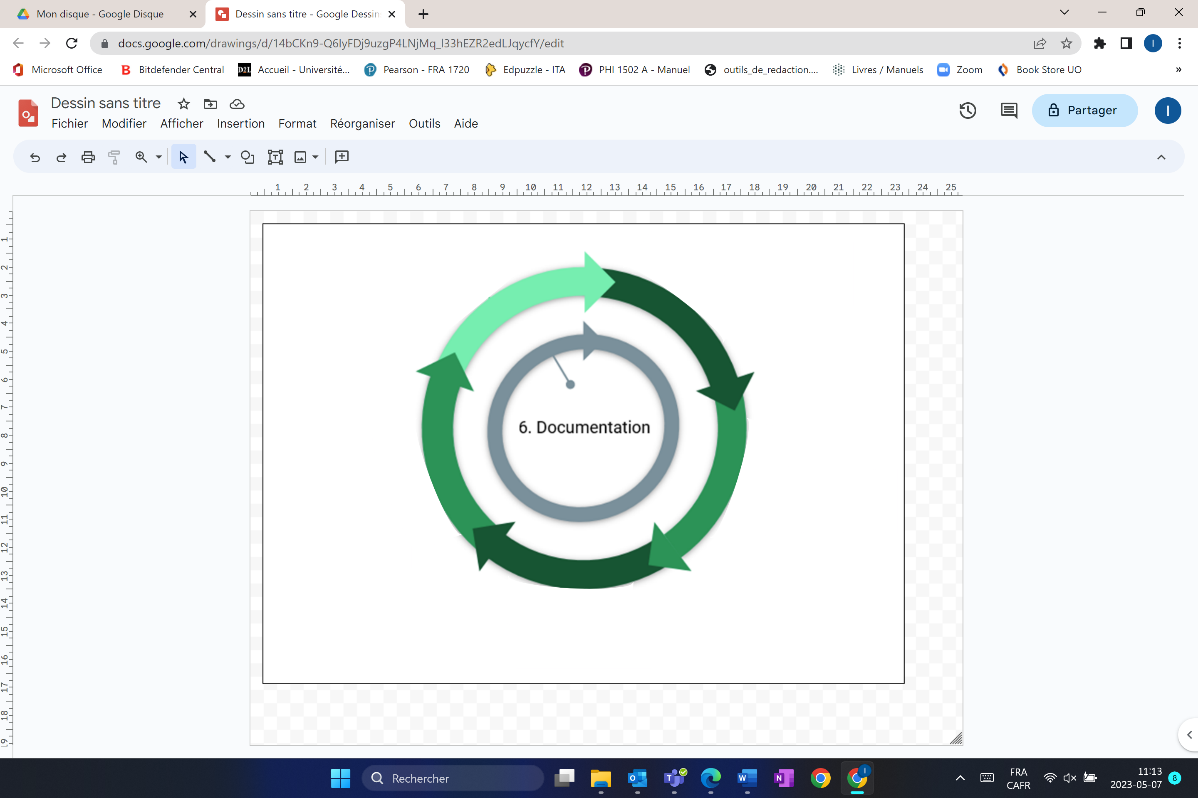
|  |
| --- |
| **Scénario de conservation et de stockage des données**  Durant le processus de mise en œuvre du SISA, Grandview a décidé que des sauvegardes seraient effectuées pendant la nuit sur un serveur distinct. Ainsi, toutes les données seront sécurisées et, en cas de défaillance d’un système, la perte de données sera minimale. En outre, les responsables de l’accès coordonné et du SISA ont décidé de conserver un historique de la liste d’identificateurs uniques produite avec le SISA. Pour garantir la sécurité de l’information, ils ont établi un protocole visant à traiter les données historiques de la liste et ont désigné un processus de stockage sécurisé auquel seul le personnel autorisé a accès. |

**Considérations clés**

Pour la conservation et le stockage des données, il convient de tenir compte des éléments suivants :

* Quel est le délai afin de récupérer les données si elles sont perdues?
* Quelle est la durée prévue afin d’accéder aux données?
* Quelle est la durée approximative pour conserver les données?
* Quel doit être le niveau de sécurité?
* Quelles sont les exigences réglementaires à respecter?
* Quelles politiques et procédures doivent être établies?

## 3.6. Documentation des processus de gestion des données à l’aide des protocoles

Les processus de gestion des données doivent être [documentés](https://www.dataone.org/best-practices/document-steps-used-data-processing) pour toutes les phases du cycle de vie des données.

La documentation permet d’interpréter les résultats, de reproduire les processus et d’améliorer l’intégrité et la qualité des données. Dans les situations de roulement élevé, lorsque le dossier d’un client peut être affecté à un nouveau gestionnaire de cas ou que les nouveaux employés doivent être formés, la documentation peut servir d’outil de formation pour assurer l’uniformité des pratiques. Il s’avère important de documenter les nouveaux processus et protocoles découverts à la suite d’erreurs dans la gestion des données tout au long des phases.

**Considérations clés**

Pour la phase de documentation, il convient de documenter ce qui suit :

* les décisions relatives au nettoyage des données ;
* les méthodes d’analyse requises pour assurer l’uniformité des rapports ;
* les questions auxquelles on peut répondre en utilisant l’ensemble de données ;
* les protocoles de vérification des données ;
* les protocoles de formation.

Les données circulent tout au long du cycle de vie et sont gérées de différentes façons à chaque phase. La manière dont on gère les données à chacune des phases influe sur leur qualité et leur convivialité. La prochaine section du présent guide décrit des façons d’améliorer et de garantir la qualité des données.

# SECTION 4 : La qualité des données

La qualité est peut-être l’attribut le plus important de tout ensemble de données. Un ensemble de données bien géré produit des résultats fiables et précis, ce qui renforce la confiance à l’égard des données, ainsi que les observations et les mesures qui découlent de leur analyse.

Pour appuyer la collecte et l’utilisation de données de haute qualité, les politiques et les protocoles écrits doivent mettre l’accent sur l’attente de données exactes, opportunes et complètes, qui sont toutes nécessaires à la prise de décisions éclairées. Les protocoles écrits devraient également décrire le processus convenu pour accorder l’accès à l’ensemble de données. Même si l’ensemble de données doit être protégé contre tout accès non autorisé, il est également important que les personnes qui ont besoin d’accéder aux données puissent le faire facilement. Il peut être nécessaire de consulter les lois fédérales ou provinciales pour connaître les exigences particulières en matière de sécurité et de conservation en vue du stockage des données.

Les solutions visant à améliorer la qualité des données ne sont pas toujours techniques.

Voici quelques suggestions :

* Assurer la pertinence des données ;
* Établir des normes d’uniformité, comme un dictionnaire de données et un guide de saisie des données ;
* Vérifier la qualité des données ;
* Investir dans la connaissance des données ;
* Favoriser une utilisation éclairée de l’ensemble de données.

## 

## 4.1. Assurer la pertinence des données

Les ensembles de données doivent avoir une valeur opérationnelle ou stratégique pour justifier le temps et les efforts qui y sont consacrés. Plus précisément, si les données ont une valeur, il y a plus de chances que le personnel s’efforce de maintenir leur qualité. Lors des séances de formation sur les attentes en matière de gestion des données, il est important de souligner à la fois la valeur des données recueillies et les conséquences d’une mauvaise qualité des données. Par exemple, les formateurs pourraient cerner l’incidence d’une mauvaise qualité des données sur les clients en expliquant que le fait de laisser certains champs vides pourrait donner lieu à des occasions ratées pour les clients, comme le fait de ne pas pouvoir recevoir un service dont ils ont besoin.

## 

## 4.2. Établir des normes d’uniformité

La clarification des attentes en matière de gestion des données, au moyen de la documentation des politiques et des protocoles écrits, contribue à assurer une plus grande uniformité dans la manière dont les gens utilisent l’ensemble de données, et ce, depuis la saisie jusqu’à l’analyse des données et la production de rapports. De ce fait, des normes doivent être fixées afin de déterminer

* quels champs de données sont obligatoires ou facultatifs (par ex. pour les divers rôles de dotation), l’interface de chaque champ de données et de chaque menu déroulant,
* la manière de saisir les données dans le système et, enfin, quand ou à quelle fréquence la saisie des données pour chaque champ doit avoir lieu.

**Exemple 1 :** Élaborer un dictionnaire de données

Assure une compréhension commune de la terminologie utilisée pour décrire les champs ou les menus déroulants. Il contribue également à réduire la probabilité que le personnel prenne des décisions relatives à la saisie de données en se fondant sur des hypothèses ou des interprétations inexactes. Le dictionnaire de données doit être facilement accessible aux employés et faire partie des nouvelles orientations du personnel.

**Exemple 2 :** Élaborer un guide de saisie des données

Étant donné que de nombreux employés peuvent effectuer des tâches de saisie de données, le fait de disposer de processus bien définis et normalisés favorise l’uniformité des données résultantes. Les guides de saisie de données peuvent utiliser des diagrammes ou des « schémas de processus » pour faciliter la communication des éléments corrects et l’enchaînement d’un processus de saisie des données.

## 

## 4.3. Vérifier la qualité des données

Les efforts déployés pour résoudre les problèmes liés à la qualité des données peuvent être plus efficaces si les erreurs courantes sont repérées et ciblées de manière proactive. La mise en œuvre de vérifications régulières de la qualité des données, comme la production quotidienne d’un rapport pour repérer les erreurs courantes de saisie des données, peut contribuer à l’automatisation du processus. Il est également important de vérifier si le personnel interprète correctement les données. Par exemple, les gestionnaires pourraient examiner les notes de cas des clients pour vérifier l’uniformité entre les membres du personnel dans la manière dont les données d’évaluation commune sont interprétées.

## 

## 4.4. Investir dans la connaissance des données

Les erreurs de qualité des données proviennent souvent d’erreurs de saisie. Une formation régulière sur la manière dont les travailleurs peuvent répondre aux attentes en matière de saisie de données est susceptible d’avoir une grande incidence sur la qualité globale de celles-ci. Par conséquent, il s’avère nécessaire d’offrir une formation plus poussée aux employés ayant une expérience limitée de la gestion des données et à ceux qui souhaitent accroître leur confiance à l’égard des données. En vue de favoriser la formation, il existe diverses méthodes telles que des ateliers, des documents pédagogiques, des webdiffusions et des cours individuels. Il serait aussi judicieux d’offrir aux employés des rencontres informelles en vue de poser leurs questions relatives aux données à des membres expérimentés de l’équipe ou à l’intendant de données local.

## 4.5 Favoriser une utilisation éclairée de l’ensemble de données

Les ensembles de données doivent être accompagnés de documents écrits décrivant l’intention de l’ensemble de données et d’autres éléments clés tels que :

* Le moment où les données ont été recueillies et par qui ;
* La façon dont elles ont été traitées ; de même que
* Tout problème connu concernant l’intégrité des données.

Le fait de rendre cette documentation facilement accessible facilite l’utilisation collective éclairée de l’ensemble de données. Cela est particulièrement utile dans les milieux où le roulement du personnel est élevé ou dans les situations où les analystes n’étaient pas présents pendant les phases de collecte ou de traitement des données.

# Conclusion

Le présent guide illustre certains problèmes courants de gestion des données dans le contexte pratique d’une communauté qui met en œuvre l’accès coordonné et le SISA. Il présente également les concepts d’intendance de données, le cycle de vie des données, ainsi que certaines pratiques exemplaires pour aider les communautés à créer des données de haute qualité et à les gérer efficacement.

La gestion des données exige du travail, mais elle peut avoir des effets considérables sur la clarification des processus de collecte, l’exactitude et la validité de l’information dans le SISA. Or, la gestion influe également sur la capacité d’effectuer des analyses précises, ce qui peut mener à une prestation de services et à une prise de décisions plus efficaces. En adoptant de bonnes pratiques de gestion des données renforceront les systèmes d’intervention en matière de logement et d’itinérance dans les communautés et contribueront à mettre fin à l’itinérance au Canada.

# Ressources

Les ressources ci-dessous fournissent de plus amples informations sur les sujets présentés dans le guide.

|  |
| --- |
| Valeur des données au sein du secteur des services en itinérance |
| **Points saillants de l’Étude nationale sur les refuges — Refuges d’urgence au Canada de 2005 à 2016**  La publication de cette Étude permet de démontrer la collecte des données sur le plan national, et ce, en plus de contribuer à une meilleure compréhension de l’itinérance. Cette publication s’attaque particulièrement sur l’état d’urgence de l’utilisation des refuges à partir d’un échantillon réalisé auprès de plus de 200 refuges à travers le pays. |

|  |
| --- |
| Gestion du consentement et de la vie privée |
| **Consentement, vie privée et partage des données :** <https://bfzcanada.ca/by-name-lists/> |
| **Guide du SISA 4 sur le consentement dans l’ACRE Consulting :** <https://www.acreconsulting.ca/blog/75634-a-primer-on-consent-in-hifis-4>  Cette publication sur le blogue d’ACRE Consulting fournit des conseils sur le consentement propre au SISA 4. |

|  |
| --- |
| Qualité des données |
| **Wang, R. Y. & Strong, D. M. (1996). Beyond accuracy: What data quality means to data consumers. *Journal of management information systems*, *12*(4), 5-33.**  Les auteurs de cet article scientifique dressent les grandes lignes décrivant les dimensions de la qualité des données. En effet, les auteurs proposent également une réflexion afin de comprendre comment ces données peuvent être appliquées à l’industrie et au gouvernement. |
| **Trousse de qualité des données (Statistiques Canada, 2018) :** <https://www.statcan.gc.ca/eng/data-quality-toolkit>  Statistiques Canada procure une trousse de qualité des données qui comprend les caractéristiques et les méthodes d’assurance de la qualité des données. Cette trousse offre également une liste de points à vérifier sur l’évaluation de la qualité pour les fournisseurs et les utilisateurs de données. |

|  |
| --- |
| Rapport sur les données |
| **Rapport communautaire en matière d’itinérance de Vers un chez-soi : Guide de référence :** <https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/guide-de-reference-du-rapport-communautaire-en-matiere-ditinerance-2021-2022/>  Ce guide fournit des définitions et des conseils afin d’accomplir chaque section du Rapport communautaire en matière d’itinérance (RCI). Ce dernier identifie également des ressources supplémentaires aux communautés à ce qu’elles réalisent et tiennent compte de leur RCI. |
| **Guide de l’utilisateur du Rapport sur la liste d’identificateur unique :**  <https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/guide-de-lutilisateur-sur-le-rapport-liste-didentificateurs-uniques/>  Ce guide présente les étapes à suivre afin d’accéder, gérer et créer le rapport. De plus, le guide fournit une description de son contenu et sa structure, en plus de présenter les meilleures pratiques pour obtenir un rapport de bonne qualité. |

|  |
| --- |
| Bonne gestion des données |
| **Lignes directrices du gouvernement de la Colombie-Britannique en matière de la garde des données :** <https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/data/data-management/data_custodianship_guidelines_for_the_government_of_bc.pdf>  Ce document énonce le rôle du représentant de données[[2]](#footnote-3) et décrit les rôles et responsabilités supplémentaires en matière de gouvernance. |

1. . Les éléments du cycle de vie figurant dans le présent document ont été adaptés du modèle de l’United States Geological Survey (USGS), disponible à l’adresse <https://www.usgs.gov/products/data-and-tools/data-management/data-lifecycle>. [↑](#footnote-ref-2)
2. . Les termes en anglais « data custodian » et « data steward » sont employés de manière interchangeable. Alors que certaines définitions établissent des différences entre les rôles respectifs des deux termes, le document du gouvernement de la Colombie-Britannique considère le terme « data custodian » comme étant similaire à celui de « data steward ». [↑](#footnote-ref-3)