

SISA



SYSTÈME D'INFORMATION SUR
LES PERSONNES ET LES FAMILLES SANS ABRI

GUIDE DE L'UTILISATEUR

VERSION 1.0

**VERS UN
CHEZ-SOI** | **REACHING
HOME**



Emploi et
Développement social Canada

Employment and
Social Development Canada

Canada

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site canada.ca/publiccentre-EDSC . Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, MP3, audio sur DC, fichiers de texte sur DC, DAISY, ou PDF accessible) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232).

Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2018

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF

N° de cat. : Em12-56/5-2019F-PDF

ISBN/ISSN : 978-0-660-29941-9

EDSC

N° de cat. : SSD-219-03-19F



TABLE DES MATIÈRES

Glossaire des termes	4
Les guides pratiques du SISA	10
À propos du Guide de l'utilisateur du SISA.	12
Icônes communes dans le SISA	13
Renseignements sur le client	14
Coordonnées du client	17
Photo de profil du client.	17
Renseignements de base sur le client.	18
Consentement	19
Personnes ressources	20
Pays de naissance	20
Exigences alimentaires	20
Documents	21
Études	22
Famille	22
Profil financier.	24
Santé.	26
Historique de logement	27
Identification.	28
Statut autochtone	29
Langues	29
Médicaments.	30
Aspect physique	30
Facteurs divers.	31

Véhicules	33
Ancien combattant	34
Gestion du client	35
Admissions	36
Rendez-vous	42
Journal des appels et des visites	43
Gestion des cas	44
Tâches	47
Conflits	47
Banques alimentaires	48
Biens et services	49
Activités de groupe	52
Prévention de la perte du logement	53
Placements en logement	55
Incidents	59
Distribution de médicaments	60
Restrictions de service	60
SPDAT	61
Entreposage	63
Sondages/questionnaires	63
Refus de service	64
OEV (VAT)	65
Liste d'attente	67
Autres fonctions du SISA	68
Recherche	68
Bulletins	68
Répertoire des services	69

Unités de logement	70
Messages	72
Rapports	73
Mon dossier	74
Personnes	75
Dénombrements ponctuels	77
Administration	81
Message à diffusion générale	82
Bulletins	82
Fusion de clients	83
Tableaux personnalisés	84
Exportation de données	86
Supprimer des dossiers Client	86
Modèles d'octroi rapide de biens et services	86
Articles de la banque alimentaire	88
Tableaux de valeurs	88
Programmes	89
Questionnaires	91
Rapports	92
Modèles de droits	93
Chambres et lits	94
Utilisateurs	96
Liste d'attente	98

GLOSSAIRE DES TERMES

Terme	Définition
À risque d'itinérance	Personnes ou familles qui ne sont pas en situation d'itinérance, mais dont l'actuelle situation économique ou de logement est précaire ou ne satisfait pas aux normes de santé et de sécurité publiques.
Accès coordonné	Moyen pour les communautés d'assurer l'uniformité du processus par lequel les personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance ont accès à un logement et à des services connexes dans une région géographique donnée. Les composantes de base d'un solide système d'accès coordonné incluent une approche Logement d'abord; des données en temps réel sur l'offre et la demande de ressources en matière de logement; une approche simplifiée de prestation de services comportant des points d'accès aux services et un flux de travail normalisé pour le triage et l'évaluation; la priorisation; et le jumelage et l'aiguillage vers les logements vacants. .
Administrateur du SISA	Le rôle responsable des fonctions administratives du SISA (p. ex., configuration, intégrité des données, sauvegardes).
Admissions	Processus d'admission chez un fournisseur de services d'une personne ou d'une famille en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.
Bulletin d'information	Message que peuvent lire les utilisateurs ayant ouvert une session dans le SISA.
Chef de famille	Lorsque des personnes font partie d'une famille, le chef de famille est la personne désignée comme responsable de la famille dans son ensemble (p. ex., le parent principal ou le tuteur responsable des personnes à charge).
Client	Personne ou famille en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, qui a accédé ou qui utilise actuellement des services offerts par un fournisseur de services.

Terme	Définition
Conseil consultatif communautaire (CCC)	Comité organisateur local chargé d'approuver le plan communautaire et de recommander à l'entité communautaire les projets à financer.
Droits de l'utilisateur	Gestion des droits et des moyens d'accès de l'utilisateur aux modules, aux fonctions et à l'information du SISA. Les droits déterminent si les utilisateurs peuvent voir, modifier, et/ou supprimer les données.
Entente de partage des données communautaires (EPDC)	Entente signée par les fournisseurs de services, qui régit l'échange de données au sein d'une communauté. L'EPDC présente une compréhension commune des renseignements pouvant être mis en commun et des raisons connexes, et documente le processus décisionnel qui sous-tend les protocoles de sécurité et de protection des renseignements personnels, la qualité des données à fournir, les protocoles de saisie des données et les pratiques de gestion des données pertinentes.
Entente sur la transmission des données (ETD)	Entente entre EDSC et un organisme responsable du SISA qui autorise EDSC à recueillir tous les trimestres des données non directement identifiables en échange de l'utilisation du SISA.
Évaluation de l'indice de vulnérabilité (OEV)	Outil d'évaluation à l'intention des travailleurs de première ligne, élaboré par le centre de services d'urgence du centre-ville pour mesurer la vulnérabilité d'une personne, et pouvant être utilisé pour établir un ordre prioritaire et désigner qui doit recevoir les services en premier.
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	Processus utilisé pour déterminer comment la livraison d'un service peut influencer sur la protection des renseignements personnels d'un individu ou d'une famille, dans le but d'assurer que les problèmes de protection des renseignements personnels sont identifiés et réglés ou atténués.
Événements de la vie	Les événements de la vie sont définis comme des expériences discrètes qui perturbent les activités habituelles d'une personne et entraînent un changement et un réajustement substantiels.
Facteurs contributifs	Événements de la vie ayant amené le client à avoir besoin de l'aide d'un fournisseur de services.

Terme	Définition
Formulaire de consentement du client	Entente par laquelle le client donne au fournisseur de services son consentement à la collecte, à la conservation et au partage de ses données personnelles.
Fournisseur de services	Organisme du système d'intervention en matière de logement et d'itinérance, qui compte des employés interagissant directement avec les clients pour les aider à régler leurs problèmes de logement.
Fournisseur de services du SISA	« Ensemble de services » logiques et organisés qui sont offerts aux personnes et aux familles. Les fournisseurs de services du SISA partagent les renseignements sur les clients en fonction de leurs droits d'accès individuels, attribués à des rôles précis du personnel dans le système d'intervention en matière de logement et d'itinérance.
Fournisseur de service primaire	Un fournisseur de services ayant la capacité de modifier les champs obligatoires et les valeurs de table de recherche pour différents fournisseurs de services situés sous lui.
Gabarits de droits	Fonctionnalité permettant à un administrateur de reconnaître les mêmes droits d'utilisateur à plusieurs utilisateurs du SISA, selon leurs rôles ou responsabilités.
Gestion de cas	<p>Planification intentionnelle et collaborative des services entre les fournisseurs de services et leurs clients. L'« intention » des interactions permet de différencier diverses formes de gestion de cas. Les gestionnaires de cas peuvent, par exemple, se spécialiser dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Navigation dans les services : Orienter les clients vers les services appropriés, en utilisant l'information recueillie lors du triage et de l'évaluation. Cela comprend la production de documents pour diverses listes d'attente et le suivi des aiguillages. ■ Gestion de cas axée sur le logement : Aider les clients à répondre à leurs besoins urgents dans des domaines de la vie présentant des risques pour la location d'un logement. Cela comprend l'organisation et la coordination d'une gamme de services pour répondre aux besoins des clients.
Indice de vulnérabilité – Outil d'aide à la décision de priorisation du service (VI-SPDAT).	Sondage fondé sur des données autodéclarées et utilisé pour déterminer rapidement le niveau d'urgence d'un client. Cet outil de triage n'est pas conçu pour fournir une vue détaillée de la vulnérabilité d'un client. Les résultats peuvent être confirmés ou peaufinés au moyen d'une évaluation complète à l'aide du SPDAT.

Terme	Définition
Itinérance chronique	<p>Condition des personnes en situation d'itinérance qui répondent à au moins un des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ avoir vécu, au total, au moins six mois (180 jours) en situation d'itinérance au cours de la dernière année; ■ avoir vécu des expériences d'itinérance récurrentes au cours des trois dernières années, pour une durée cumulative d'au moins 18 mois (546 jours).
Logement d'abord	<p>Approche consistant à transférer rapidement les personnes en situation d'itinérance, en particulier les personnes en situation d'itinérance chronique, de la rue ou des refuges d'urgence vers des logements stables et à long terme, avec le soutien requis.</p>
Modules	<p>Composantes clés du SISA organisées par fonctionnalités ou par types de transaction de services semblables (p. ex., gestion de cas, placement en logement, répertoire de services, banque alimentaire).</p>
Outil d'aide à la décision de priorisation du service (SPDAT)	<p>Outil d'évaluation pour les travailleurs de première ligne, mis au point par OrgCode Consulting pour éclairer la priorisation dans un système d'accès coordonné et, par ailleurs, appuyer la gestion des cas.</p>
Personne ayant vécu l'expérience de l'itinérance	<p>Personne ou famille ayant vécu une situation d'itinérance.</p>
Programme du SISA	<p>Un programme peut être décrit comme une étiquette ou une balise créée par la communauté pour regrouper les transactions des clients par catégorie. Par exemple, les <i>programmes du SISA</i> peuvent être utilisés pour faire le suivi de services de nature semblable (p. ex., séjours dans les refuges, programme pour les jeunes ou de l'assistance en cas d'une catastrophe naturelle) ou de biens et services financés par la même source (p. ex., programme de logement avec services de soutien). Des rapports peuvent être générés sur les transactions connexes des <i>programmes du SISA</i> par ou à travers l'ensemble des fournisseurs de services du SISA.</p>
Refuge pour femmes victimes de violence (VFF)	<p>Fournisseur de services qui s'adressent spécifiquement aux femmes et à leurs enfants fuyant la violence ou la menace de violence.</p>
Regroupement	<p>Fonctionnalité du SISA qui permet d'isoler les données des clients de fournisseurs de services particuliers. Les fournisseurs de services en groupe ne peuvent consulter que les données de leur groupe désigné.</p>

Terme	Définition
Responsable du SISA	Selon le contexte, désigne l'organisation ou le personnel spécialisé responsable de l'installation initiale, de la mise en œuvre et de la maintenance continue du SISA.
Sélection de lits	Affichage graphique des chambres et des lits d'un refuge.
Site d'hébergement du SISA	Organisme responsable du maintien des serveurs où est installé le SISA et où sont sauvegardés les renseignements sur les clients.
Service d'assistance local	Service établi par une communauté qui soutient les utilisateurs du SISA dans la gestion du système et pour résoudre les problèmes techniques tels que la gestion des incidents, les demandes de service, la gestion des problèmes, le soutien préalable et la gestion des versions.
Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA)	Elaboré par Emploi et Développement social Canada (EDSC) en collaboration avec les communautés le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) est un système exhaustif de collecte de données et de gestion des cas, qui soutient les activités quotidiennes des fournisseurs de services en matière de logement et aux personnes en situation d'itinérance. Le SISA est conçu pour appuyer la mise en œuvre de l'accès coordonné en permettant à plusieurs fournisseurs de services de la même communauté d'accéder en temps réel aux données sur l'itinérance et de référer les clients vers les services appropriés au bon moment.
Super-utilisateur	Spécialiste du SISA en matière de fournisseur de services, doté des privilèges spéciaux nécessaires pour administrer et entretenir le système, et pour former les utilisateurs du SISA.
Système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII)	Outil qui saisit les données sur les clients et gère l'information des fournisseurs de services au fil du temps, dans le cadre d'un système d'intervention en matière de logement et d'itinérance. Le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) est un type de SGII.
Système d'intervention en matière de logement et d'itinérance	Ensemble de tous les fournisseurs de services d'une région géographique donnée aidant les personnes et les familles à surmonter leurs difficultés en matière de logement. Dans un système intégré avec accès coordonné, les fournisseurs de services utilisent, le plus souvent, la même installation du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA).

Terme	Définition
Tableaux personnalisés	Module SISA utilisé à la création de dossiers personnalisés pour les fournisseurs de services dont les besoins dépassent les valeurs par défaut de l'application. Les tableaux personnalisés servent à recueillir de l'information sur les clients à l'aide de champs créés par l'utilisateur.
Tables de recherche	Fonctionnalité servant à ajouter, modifier ou supprimer les valeurs qui figurent dans les menus déroulants du SISA.
Unité centrale du SISA	Organisation qui dispose des serveurs sur lesquels le SISA est installé et où les renseignements sur les clients sont stockés.

GUIDES PRATIQUES DU SISA

Au cours des 20 dernières années, les façons de mesurer l'ampleur de l'itinérance ont beaucoup évoluées au Canada. Au cœur de ces succès, on trouve le dévouement des fournisseurs de services et des gouvernements municipaux et provinciaux à recueillir et à échanger des données par l'entremise du [Système d'information sur les personnes et les familles sans abri \(SISA\)](#) et des [dénombrements ponctuels](#). Lorsqu'ils sont utilisés ensemble, ces outils de collecte de données dressent un portrait détaillé de l'itinérance à l'échelle locale et nationale. Pour la première fois dans l'histoire, les Canadiens détiennent des données de qualité qui appuient l'élaboration de politiques et de programmes, ainsi que la planification stratégique au sein du secteur de lutte contre l'itinérance.

Alors que le Canada poursuit la mise en œuvre de la [Stratégie nationale sur le logement](#) et de [Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance](#), il devient plus important que jamais de recueillir, de gérer et d'échanger des données en vue de promouvoir la compréhension collective de l'itinérance et d'appuyer la prise de décision. Notamment, Vers un chez-soi met l'accent sur l'accès coordonné et introduit une approche axée sur les données et sur les clients afin de servir les personnes et les familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

À cet égard, le gouvernement du Canada s'engage à améliorer constamment le SISA afin d'appuyer les communautés dans la collecte de données et dans les efforts qu'elles déploient pour éliminer l'itinérance. En reconnaissance du fait que la modernisation du SISA est motivée par

les besoins du secteur de l'itinérance, un groupe de travail national sur le SISA a été mis sur pied en 2018 en vue de tirer parti de l'expertise des communautés et des experts et d'aider à orienter les améliorations du SISA.

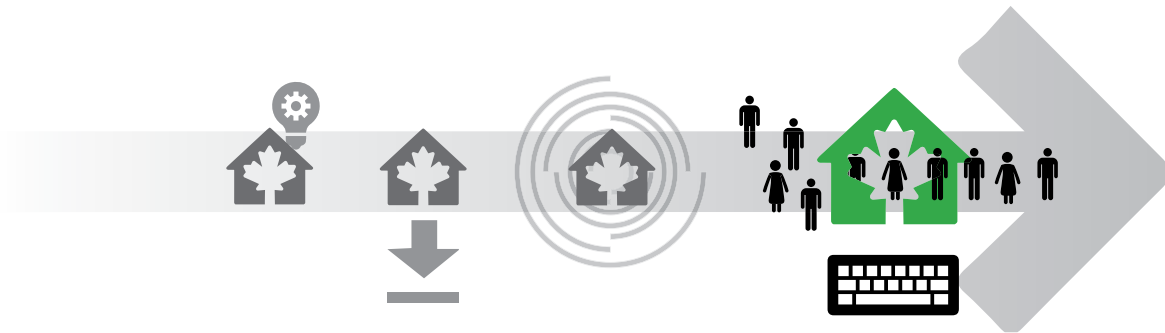
Le SISA a été conçu dans le but de favoriser un accès coordonné en permettant à plusieurs fournisseurs de services d'une même communauté d'accéder à des données sur l'itinérance en temps réel au moyen d'un système communautaire accessible par l'entremise d'appareils se connectant à Internet, comme des ordinateurs portatifs, des téléphones intelligents et des tablettes. Le SISA permet également aux communautés de documenter le nombre de personnes et de familles sans abri, leurs caractéristiques et leurs besoins, ainsi que le nombre de personnes qui reçoivent des services.

Pour répondre aux exigences de Vers un chez-soi et mettre en œuvre l'accès coordonné, les communautés doivent adapter leur modèle de fonctionnement, qui comprend l'élaboration et l'adoption de nouveaux cadres de gouvernance et de nouvelles stratégies de gestion des données. Pour ce faire, il faut planifier, engager des ressources et offrir de la formation en vue de promouvoir la connaissance des données et d'instaurer une culture axée sur des données.

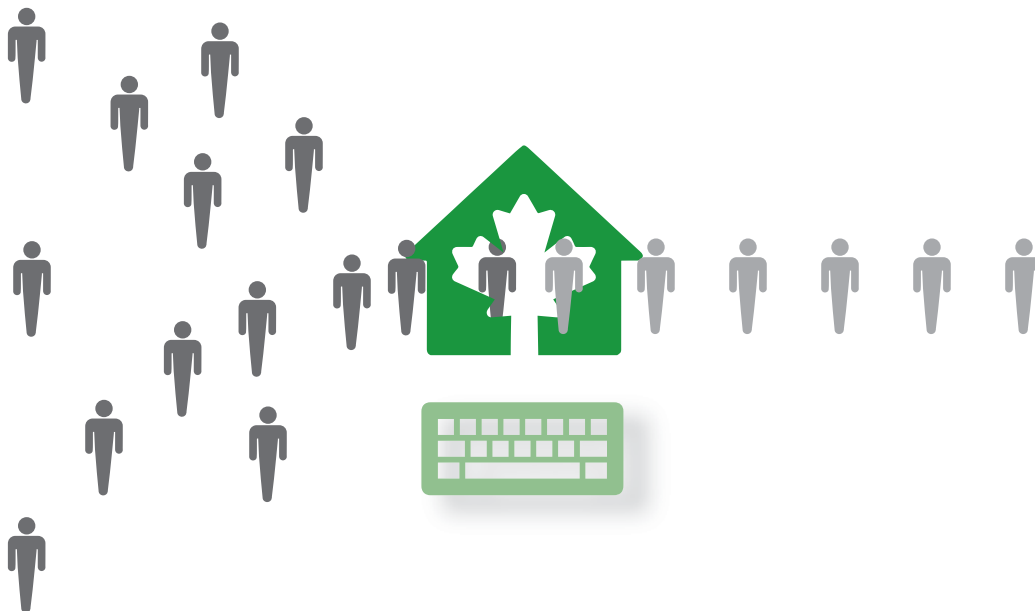
Pour appuyer les communautés dans cette transition, EDSC a élaboré une trousse d'outils du SISA composée de quatre guides. Ces guides traitent des sujets suivants :

1. **La mise en œuvre** - Orientations sur la planification, le déploiement et sur le maintien du SISA.
2. **L'installation** - Description des exigences techniques, de l'architecture et des procédures d'installation.
3. **La configuration** - Explication des procédures de configuration en vue de s'aligner avec les besoins de fonctionnement de la communauté.
4. **Mode d'emploi pour l'utilisateur** - Description des fonctions et de la manière de les utiliser.

Les communautés qui utilisent le SISA font partie d'un mouvement pancanadien visant à instaurer une culture axée sur les données en vue de favoriser la compréhension de l'itinérance au Canada. En travaillant ensemble, nous pouvons aider les Canadiens les plus vulnérables à accéder à des logements sûrs, stables et abordables. Nous pouvons également réduire l'itinérance chronique de 50 % à l'échelle nationale d'ici 2027-2028.



À PROPOS DU GUIDE DE L'UTILISATEUR DU SISA



Le *Guide de l'utilisateur* vise à aider les formateurs du SISA ou les travailleurs de première ligne à utiliser le SISA. Chaque module du *Guide de l'utilisateur* comprend une description et des captures d'écran du SISA pour aider les utilisateurs à naviguer dans le système. Suit un processus étape par étape pour chaque fonction du module.

Le Guide de l'utilisateur débute par le module Renseignements sur le client, dans lequel les utilisateurs du SISA entrent l'information sur les nouveaux clients, puis viennent les sections du module Gestion du client, dans lesquelles les utilisateurs entrent ou modifient l'information sur les clients existants. Le Guide de l'utilisateur comprend également une section Autres fonctions du SISA et une section sur les modules Administration qui couvrent d'autres aspects du système.

Comme on s'attend à ce que les communautés configurent le SISA de manière à permettre aux



































utilisateurs de consulter et d'accéder uniquement aux modules et à l'information dont ils ont besoin pour faire leur travail (voir les Guide de mise en œuvre et Guide de configuration), seules certaines sections du présent guide peuvent être pertinentes pour les utilisateurs. C'est pourquoi les communautés sont invitées à modifier et à adapter le guide en fonction des besoins de leurs employés.

Pour obtenir de plus amples renseignements à l'appui de la mise en œuvre et de la gestion du SISA, vous pouvez visiter la [Plateforme d'apprentissage sur l'itinérance](#).

Restez à l'affût et obtenez les dernières mises à jour sur le SISA en confirmant votre intérêt par l'envoi de votre consentement à soutien@SISA.ca.

Pour toute question ou demande de renseignements, vous pouvez communiquer avec le Centre de soutien aux clients du SISA au **1-866-324-2375** ou à l'adresse soutien@SISA.ca.

Icônes communes dans le SISA

	Ajouter		Exporter vers Excel
	Ajouter une réservation		Admission rapide
	Ajouter une admission ou Connexion		Filtrage
	Admissions		Obtenir de l'aide
	Départ		Plan
	Effectuer le départ des clients sélectionnés		Gérer
	Calendrier		Suivant ou Fusionner
	Annuler		Visualiser et envoyer l'exportation
	Le client a des risques observés actifs		Actualiser
	Exportation de données ou Information ou Registre d'activités du client		Champ obligatoire
	Supprimer		Générer le rapport
	Désélectionner tout		Enregistrer
	Afficher		Recherche
	Télécharger		Sélectionner tout
	Afficher les descriptions de champs		Envoyer
	Modifier ou Champs ou Table		Temps/heure
	Afficher/cacher les types de catégories		Compte d'utilisateur

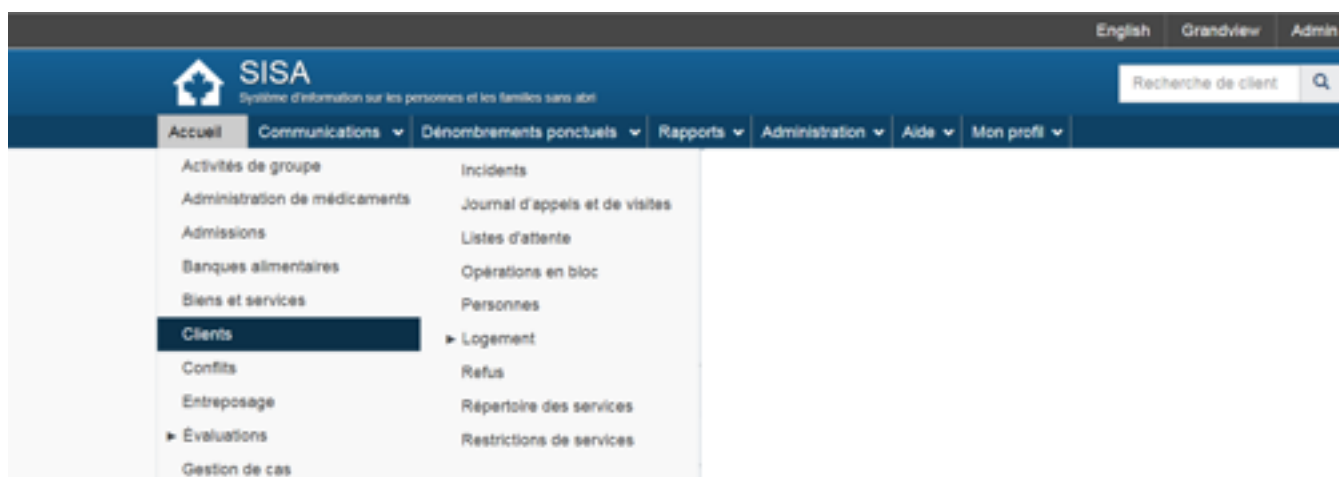
Remarque : Tous les renseignements sur des fournisseurs de services qui figurent dans ce guide sont fictifs et sont utilisés à des fins de démonstration seulement.

Astuce : Certaines sections de ce guide peuvent être personnalisées selon la configuration du SISA et les modules utilisés par les fournisseurs de services. Le guide personnalisé peut être utilisé en tant qu'outil adapté à la formation.



RENSEIGNEMENTS SUR LE CLIENT

Les tâches qui se retrouvent dans la section suivante peuvent être exécutées sous Clients à partir du menu Accueil. La page Liste de clients vous permet d'ajouter de nouveaux clients dans le système ou de sélectionner un client existant afin d'y ajouter ou modifier de l'information.



Astuce: Il existe trois façons d'accéder à la liste de clients.

- 1) À partir du menu Accueil. Sélectionnez Clients ;
- 2) Entrez le nom du client, le numéro de dossier ou le numéro d'identifiant dans le champs Recherche de client dans le coin supérieur droit de l'écran ; ou,
- 3) Sélectionnez l'icône de la loupe située à côté du champs de recherche dans le coin supérieur droit de l'écran.

Liste de clients

Tout Actif Inactif Décédé

Affiche 1 à 10 de 29 entrées | Afficher 10 entrées

ID	Nom et prénom	Sexe	Alias	Date de naissance	Âge	Numéro de dossier	Action
480	Anderson, Aaron	Homme		1950-02-07	69	1016651	
481	Anderson, Louisa	Femme	Lou	1955-06-25	64	1016652	
1	Anonymous, Anonymous	Inconnu		1930-01-01	89		
473	Baker, Olivia	Femme	Liv	1980-06-11	39	1015674	
758	Bear, Pablo (Inactif)	Autre		1967-03-14	52	1012764	
955	Beaulieu, Jean	Homme		1990-05-06	29	1011347	
1001	Bratton, Claire	Femme		2002-03-03	17	1018361	
672	Breida, Matthew	Homme	Matt	1985-07-23	34	1015254	
757	Castle, Deirdre	Femme		1989-04-05	30	1010674	
732	Connor, James (Inactif)	Homme		1995-05-05	24	1010030	

1 2 3 Suivant →


Ajouter un client

La page Client- Renseignements de base vous permet de modifier les informations personnels d'un client.

Information sur le client -

Gestion du client -

+



Louisa Anderson

Statut du consentement	Actif
Numéro de dossier	1016652
Séjour actuel	Main Shelter - Room 101 : 101-1
Sexe	Femme
Date de naissance	1955-06-25 (63)
Famille	Oui
Alias 1	Lou

Client - Information de base

Information de base | Coordonnées | Apparence physique | Langues | Commentaires

Custom Tables

Type de consentement	Explicite
Nom et prénom	Louisa Anderson
Sexe	Femme
Alias 1	Lou
Alias 2	
Numéro de dossier	1016652
Date de naissance	1955-06-25
Date de naissance connue	Oui
Âge approximatif	63
Information vérifiée	Oui
Pays de naissance	Canada
Province/territoire de naissance	Île-du-Prince-Édouard
Ville de naissance	Kensington
Incapacité	Non
MedicAlert	Non
Statut d'ancien combattant	Pas un ancien combattant
Statut de citoyenneté / d'immigration	Citoyen(ne) canadien(ne) - né(e) au Canada
Statut autochtone	Non-autochtone
Région géographique	Cette région / comté
État du client	Actif
Le client est	Visible

[Modifier](#) [Afficher l'historique de l'information de base](#)

Créé par: Smith, Marc Mise à jour par: Smith, Marc
 Date de création: 2018-08-16 Date de mise à jour: 2019-02-28

COORDONNÉES DU CLIENT

Le module Coordonnées sert à consigner les coordonnées personnelles du client, comme son numéro de téléphone ou son adresse de courriel.

Comment consigner les coordonnées d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter des coordonnées en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur l'onglet Coordonnées et sélectionnez Ajouter des coordonnées.
4. Sous Ajouter des coordonnées, sélectionnez le moyen de communication. Différents champs s'afficheront selon la valeur sélectionnée.
5. Entrez les principaux renseignements, comme le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel, dans le champ Valeur et les renseignements supplémentaires dans tout autre champ qui s'affiche.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Les coordonnées s'afficheront maintenant sous l'onglet Coordonnées.

PHOTO DE PROFIL DU CLIENT

Le module Photo de profil permet aux utilisateurs d'ajouter et de modifier la photo associée au profil du client.

Comment attribuer une photo de profil au profil d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter une photo de profil en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur Ajouter une photo de profil (« + ») situé au-dessus de la silhouette grise.
4. À la page Modifier la photo de profil (Edit Profile Picture), cliquez sur Parcourir (Browse).
5. Trouvez la photo que vous voulez attribuer au profil du client et cliquez sur Ouvrir (Open) pour la sélectionner.
6. Cliquez sur Enregistrer.

CONSEILS UTILES



Si le bouton Parcourir est sélectionné, le SISA vérifiera automatiquement si une caméra est disponible et vous demandera d'utiliser votre caméra ou de sélectionner une photo dans une liste. Cela signifie que, si vous accédez au SISA à partir d'un appareil mobile, vous pouvez prendre une photo du client avec l'appareil photo intégré. Si vous accédez au SISA à partir de votre ordinateur, vous pouvez utiliser une caméra Web pour prendre une photo du client.

RENSEIGNEMENTS DE BASE SUR LE CLIENT

La page Client – Renseignements de base est la page d'accueil lorsqu'on accède au profil d'un client. À partir de cette page, vous pouvez consulter ou modifier les renseignements de base sur le client – les renseignements de base sur un client qui sont nécessaires pour créer un dossier de client – ajouter un commentaire au sujet du dossier du client et accéder à tous les renseignements et activités liés au dossier du client.

Lorsque vous accédez à des activités liées directement au client, deux menus seront toujours disponibles : Renseignements sur le client (Client Information) et Gestion du client (Client Management). Le menu Renseignements sur le client permet d'entrer des renseignements détaillés sur le client, tandis que le menu Gestion du client permet d'accéder directement aux modules du SISA où vous pouvez faire le suivi des activités effectuées avec un client. Certains modules du SISA dans les menus Renseignements sur le client et Gestion du client s'accompagnent d'un bouton « Plus ». Ce bouton est un raccourci qui vous permet d'ajouter immédiatement un enregistrement correspondant. Veuillez noter que cette fonction ne doit être utilisée que si vous savez que le dossier n'existe pas déjà.

Comment ajouter un Dossier de client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, cliquez sur Ajouter un client.
3. Entrez le nom et le prénom du client et, s'il y a lieu, son deuxième prénom.

Remarque : Après avoir entré le nom de famille du client, pour éviter la duplication des dossiers, le SISA consulte la base de données en temps réel pour vérifier si un dossier de client existant correspond à l'information entrée. Si un appariement est trouvé, le résultat sera affiché du côté droit de la page.

4. S'il y a lieu, entrez tous les alias connus (c.-à-d. surnoms, autres noms) dans les champs Alias (Alias).
5. Indiquer si la date de naissance du client est connue ou non. Selon l'option choisie, différents champs seront disponibles.
6. Si la date de naissance du client est connue, entrez-la dans le champ Date de naissance (Date of Birth). Si la date de naissance n'est pas connue, entrez l'âge approximatif du client.
7. Sélectionnez le sexe du client.
8. Le cas échéant, indiquez si le client a une incapacité ou des renseignements MedicAlert®.
9. Indiquez si le dossier du client doit être masqué ou visible lors d'une recherche de client.
10. Sélectionnez le statut d'ancien combattant, le statut de citoyenneté ou d'immigration et le statut d'Autochtone du client.
11. S'il y a lieu, sélectionnez la région géographique dans laquelle le client vit ou a vécu le plus récemment et entrez son numéro de dossier.
12. Lorsque le dossier d'un client est créé, le SISA générera automatiquement un numéro d'identification. Si votre communauté a une structure de numérotation de dossier différente, veuillez l'entrer dans le champ Numéro de dossier.
13. Cliquez sur Enregistrer ou cliquez sur Enregistrer et passer à l'admission (Save and go to Book In) pour inscrire immédiatement le client auprès du fournisseur de services.

Comment modifier les renseignements de base d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client approprié en cliquant sur le nom du client.
3. Au bas de l'onglet Renseignements de base, cliquez sur Modifier.

4. À la page Client – Modifier les renseignements de base (Client – Edit Vitals), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
5. Lorsque vous modifiez les renseignements de base d'un client, le champ État du client (Client State) s'affiche. Par défaut, le client est actif. Pour retirer un client de la Liste de clients, choisissez Inactif (Inactive) ou Décédé (Deceased). Si vous sélectionnez Décédé, entrez les renseignements dans les champs supplémentaires.
6. Cliquez sur Enregistrer.

CONSEILS UTILES



Un registre de chaque interaction entre un utilisateur du SISA et le dossier du client peut être affiché en cliquant sur Registre des activités du client (Client Activity Log) à côté du nom du client dans la barre latérale de la page Client.

Comment ajouter un commentaire à un dossier de client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client approprié en cliquant sur le nom du client.
3. À l'onglet Commentaires (Comments), cliquez sur Ajouter des commentaires (Add Comment).
4. Entrez un objet et des commentaires.
5. Cliquez sur Enregistrer.

CONSEILS UTILES



Les utilisateurs peuvent consulter les commentaires sur les clients et y répondre afin d'ajouter des renseignements supplémentaires.

CONSENTEMENT

Le module Consentement (Consent) sert à consigner tout consentement donné ou refusé par le client relativement aux services du fournisseur de services. Vous pouvez indiquer si le consentement a été donné et à quelle date, voire joindre des documents signés.

Comment consigner le consentement d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un dossier de consentement.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Consentement.
4. À la page Client – Liste des consentements (Client – Consent List), cliquez sur Ajouter consentement (Add Consent).
5. À la page Client – Ajouter consentement, sélectionnez le type de consentement qui s'applique.
6. Confirmez la date de début et, s'il y a lieu, entrez la date de fin.

7. Le cas échéant, cliquez sur Parcourir pour sélectionner un fichier que vous souhaitez téléverser. Trouvez le document que vous voulez ajouter au dossier et cliquez sur Ouvrir pour le sélectionner.
8. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le consentement du client dans le champ Commentaires.
9. Cliquez sur Enregistrer.

PERSONNES RESSOURCES

Le module Personnes ressources (Contacts) sert à consigner les personnes que le fournisseur de services peut devoir contacter au nom d'un client. Par exemple, une personne à contacter en cas d'urgence, un propriétaire, un agent de libération conditionnelle, etc. Le dossier des personnes ressources doit être lié à un autre client ou à un dossier Personnes (People).

Comment enregistrer les personnes ressources d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter une personne ressource en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur la liste déroulante Renseignements sur le client et sélectionnez Personnes ressources.
4. Cliquez sur Ajouter une personne ressource.
5. À la page Client – Ajouter une personne ressource, entrez les premiers caractères du nom pour chercher un client existant ou une personne existante dans le champ Nom de la personne ressource (Contact Name), puis sélectionnez le nom approprié dans les résultats de recherche.
6. Sélectionnez le lien entre le client et la personne ressource.
7. Cliquez sur Enregistrer.

PAYS DE NAISSANCE

Le module Pays de naissance (Country of Birth) sert à saisir le lieu de naissance du client. Utilisez ce module pour consigner des détails sur les personnes nées à l'extérieur du Canada.

Comment enregistrer le pays de naissance d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client approprié en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur l'onglet Renseignements de base.
4. À l'onglet Renseignements de base, cliquez sur Modifier.
5. À l'écran Client – Modifier les Renseignements de base, sélectionnez le pays de naissance dans le menu déroulante Pays de naissance. Si le Canada est sélectionné, choisissez la province ou le territoire et la ville. Si les États-Unis sont sélectionnés, choisissez l'État et entrez la ville.
6. Cliquez sur Enregistrer.

EXIGENCES ALIMENTAIRES

Le module Exigences alimentaires (Dietary Requirements) permet aux utilisateurs de consigner tout article qu'un client devrait éviter ou qui est essentiel à son régime alimentaire.

Comment ajouter un article alimentaire

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter une exigence alimentaire en cliquant sur le nom du client.

3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client, sélectionnez Renseignements sur la santé (Health Information) et allez à l'onglet Exigences alimentaires.
4. À l'onglet Exigences alimentaires, cliquez sur Ajouter un régime alimentaire (Add Dietary Requirement).
5. Sélectionnez la raison pour laquelle le client a une exigence alimentaire dans la catégorie des exigences alimentaires.
6. Sélectionnez l'article alimentaire.
7. Indiquez si l'article alimentaire doit être évité ou doit être consommé.
8. Si l'exigence alimentaire ne s'applique pas pour le moment, remplacez Actif par Non.
9. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier une exigence alimentaire

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le client approprié en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client, sélectionnez Renseignements sur la santé et allez à l'onglet Exigences alimentaires.
4. À partir de l'onglet Exigences alimentaires, trouvez l'article alimentaire que vous désirez modifier. Cliquez sur Modifier pour apporter un changement ou sur Supprimer (Delete) pour supprimer l'article alimentaire de la liste.
5. À la page Modifier les exigences alimentaires, vous pouvez modifier les renseignements existants ou ajouter des renseignements manquants ou supplémentaires.
6. Cliquez sur Enregistrer.

DOCUMENTS

Le module Documents permet aux utilisateurs de joindre des documents pertinents au profil d'un client, comme un permis de conduire numérisé, des lettres de professionnels et des lettres de consentement. Si une pièce d'identité a été ajoutée dans le module Identification du client, elle s'affichera également dans la liste des documents.

Comment ajouter un document à un dossier de client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un document en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Documents.
4. Cliquez sur Ajouter un document (Add Document).
5. Cliquez sur Parcourir pour sélectionner le fichier que vous voulez téléverser.
6. S'il y a lieu, entrez le nom du document.
7. Indiquez si le document est confidentiel ou non.

Remarque : Les documents rendus confidentiels ne seront visibles que par les utilisateurs qui ont la possibilité de consulter des documents confidentiels.

8. Le cas échéant, entrez une description du document.
9. Cliquez sur Enregistrer.

ÉTUDES

Le module Études (Education) permet aux utilisateurs de suivre le niveau de scolarité actuel ou le plus élevé d'un client.

Comment ajouter un dossier d'études

1. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un dossier d'éducation en cliquant sur le nom du client.
2. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Études (Education).
3. Cliquez sur Ajouter l'éducation (Add Education).
4. À la page Client - Ajouter l'éducation (Client - Add Education), sélectionnez une école dans le menu déroulant.
5. Sélectionnez le niveau de scolarité et indiquez s'il a été atteint ou non.
6. Confirmez la date de début et, s'il y a lieu, entrez la date de fin.

7. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant les études du client dans le champ Commentaires.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un dossier d'études

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client pour lequel vous désirez modifier le dossier d'éducation en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Études.
4. À la page Client - Afficher les études (Client - Education), trouvez le dossier que vous désirez modifier, puis cliquez sur Modifier.
5. À la page Client - Modifier les études (Client - Edit Education), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
6. Cliquez sur Enregistrer.

FAMILLE

Le module Famille (Family) sert à faire le suivi des membres de la famille d'un client et du rôle de chaque membre dans la famille. Les rôles familiaux comprennent les personnes à charge, le chef de famille et le partenaire. Lorsqu'un client est lié à une famille, il peut être géré comme une unité familiale pour certaines activités, comme les inscriptions.

Comment créer une unité familiale

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client de l'un des clients qui fera partie de la nouvelle unité familiale en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur la liste déroulante Renseignements sur le client et sélectionnez Famille.

Remarque : Le client sélectionné est automatiquement désigné comme chef de famille, mais ce statut peut être modifié après l'ajout de membres de la famille.

4. À la page Client – Famille (Client – Family), cliquez sur Ajouter un membre (Add Member).
5. À la page Ajouter un membre, entrez les premiers caractères du nom pour chercher un client existant dans le champ Nom du membre de la famille (Family Member Name), puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.

Remarque : Si le client n'est pas déjà dans la base de données du SISA, cliquez sur Fermer (Close) et cliquez plutôt sur Créer et ajouter un membre (Create and Add Member). Remplissez les champs obligatoires de la page Créer et ajouter un membre, puis cliquez sur Enregistrer.

6. Choisissez le rôle familial du membre et son lien avec le chef de famille.
7. Confirmez la date de création du lien et, le cas échéant, la date de fin.
8. Cliquez sur Enregistrer.
9. Pour ajouter d'autres membres de la famille, répétez les étapes 4 à 8.

Comment modifier une unité familiale

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez un client qui est membre de l'unité familiale que vous désirez modifier en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur la liste déroulante Renseignements sur le client et sélectionnez Famille.

4. À la page Client – Famille, vous pouvez modifier les détails d'un membre de la famille en cliquant sur Modifier. Pour retirer le membre de l'unité familiale, entrez une date de fin de la relation au sein de la famille.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter un membre de la famille

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le client qui est déjà membre de l'unité familiale en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur la liste déroulante Renseignements sur le client et sélectionnez Famille.
4. À la page Client – Famille, cliquez sur Ajouter un membre.
5. À la page Détails du membre de la famille, entrez les premiers caractères du nom pour chercher un client existant dans le champ Nom du membre de la famille, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.

Note : Si le client n'est pas déjà dans la base de données du SISA, cliquez sur Ajouter client pour l'ajouter. Remplissez les champs obligatoires dans la fenêtre contextuelle Ajouter un client, puis cliquez sur Enregistrer.

6. Choisissez le rôle familial du membre et son lien avec le chef de famille.
7. Confirmez la date de création du lien et, s'il y a lieu, entrez la date de fin.
8. Cliquez sur Enregistrer.
9. Pour ajouter d'autres membres de la famille, répétez les étapes 4 à 8.

Comment associer une famille

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client que vous souhaitez associer à une unité familiale existante en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur la liste déroulante Renseignements sur le client et sélectionnez Famille.
4. À la page Client – Famille, cliquez sur Associer une famille (Join a Family).
5. Dans le champ Recherche, entrez le nom du chef de famille de l'unité familiale à laquelle

vous voulez associer le membre et cliquez sur Recherche.

6. À partir des résultats de recherche, cliquez sur Associer une famille pour associer le client à la famille appropriée.
7. À la page Renseignements sur le membre de la famille, sélectionnez le rôle du client au sein de la famille et son lien avec le chef de famille.
8. Confirmez la date de création du lien et, le cas échéant, la date de fin.
9. Cliquez sur Enregistrer.

PROFIL FINANCIER

Le module Profil financier (Financial Profile) permet aux utilisateurs d'aider les clients à gérer leurs finances en faisant le suivi de leurs revenus, de leurs dépenses, de leurs actifs et de leurs dettes. Une fois les valeurs ajoutées, des représentations visuelles du profil financier du client s'affichent.

Comment ajouter un revenu

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter une source de revenus en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Profil financier.
4. À la page Client – Profil financier (Client – Financial Profile), sélectionnez l'onglet Revenus (Incomes), puis cliquez sur Ajouter un revenu (Add Income).

5. Sélectionnez le type de revenu.
6. Si vous sélectionnez Emploi, sélectionnez l'emploi et le type d'employeur, puis entrez le nom de l'employeur.
7. Sélectionnez la fréquence de paiement.
8. Si Horaire (Hourly) ou Quotidien (Daily) est sélectionné, le système affichera le nombre d'heures (Hours) ou de jours (Days) par mois. Inscrivez le nombre d'heures ou de jours travaillés par mois, s'il y a lieu.
9. S'il y a lieu, entrez le salaire pour la fréquence de paiement sélectionnée (c.-à-d. si le salaire horaire a été sélectionné, entrez le salaire horaire).
10. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
11. Indiquez s'il s'agit du revenu principal du client.
12. Cliquez sur Enregistrer.
13. Pour ajouter d'autres sources de revenus, répétez les étapes 4 à 12.

Comment ajouter une dépense

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter une dépense en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Profil financier.
4. À la page Client – Profil financier, sélectionnez l'onglet Dépenses (Expenses), puis cliquez sur Ajouter une dépense (Add Expense).
5. Sélectionnez le type de dépense.
6. Entrez le montant mensuel. Confirmez la date de début de la dépense. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
7. Indiquez si la dépense est essentielle ou non.
8. Cliquez sur Enregistrer.
9. Pour ajouter d'autres dépenses, répétez les étapes 4 à 8.

Comment ajouter un actif

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un actif en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Profil financier.
4. À la page Client – Profil financier, sélectionnez l'onglet Actifs (Assets), puis cliquez sur Ajouter un actif (Add Asset).
5. Sélectionnez le type d'actif.
6. Entrez le montant.
7. Sélectionnez le pays où se trouve l'actif. Si le Canada est choisi, sélectionnez la province où se trouve l'actif.

8. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
9. S'il y a lieu, entrez une description de l'actif.
10. Cliquez sur Enregistrer.
11. Pour ajouter des actifs, répétez les étapes 4 à 10.

Comment ajouter une dette

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter une dette en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Profil financier.
4. À la page Client – Profil financier, sélectionnez l'onglet Dettes (Debts), puis cliquez sur Ajouter une dette (Add Debt).
5. À la page Ajouter une dette financière (Add Financial Debt), sélectionnez le type de dette.
6. Entrez le montant.
7. Sélectionnez le pays où se trouve la dette. Si le Canada est choisi, sélectionnez la province où la dette a été contractée.
8. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
9. S'il y a lieu, entrez une description de la dette.
10. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier le profil financier d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client pour lequel vous désirez modifier le profil financier en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Profil financier.
4. À la page Client - Profil financier, sélectionnez l'onglet Revenus, Dépenses, Actifs ou Dettes.
5. Trouvez le dossier que vous désirez modifier dans la liste applicable et cliquez sur Modifier.
6. À la page Modifier, vous pouvez modifier les renseignements existants ou ajouter des renseignements manquants ou supplémentaires.
7. Cliquez sur Enregistrer.

SANTÉ

Le module Santé (Health) sert à consigner les problèmes de santé d'un client. Il est important de noter que le SISA n'est pas une base de données médicale et que toute information sur la santé saisie peut être difficile à confirmer et doit être signalée avec prudence.

Comment consigner un problème de santé

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client pour lequel vous voulez indiquer un problème de santé en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Renseignements sur la santé (Health Information).
4. À la page Client - Santé (Client - Health), cliquez sur Ajouter un dossier médical (Add Health Record).
5. Sélectionnez le problème de santé du client.
6. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
7. S'il y a lieu, ajoutez une date de fin.
8. S'il y a lieu, ajoutez une description du problème de santé du client et indiquez si le problème de santé est autodéclaré, soupçonné, diagnostiqué ou contagieux.
9. S'il y a lieu, entrez les symptômes du client et le nom de tout médicament ou traitement dont le client a besoin pour son problème de santé.

Remarque : Faire le suivi des renseignements détaillés sur les médicaments du client dans le module Médicaments (Medication).

10. Cliquez sur Enregistrer.

HISTORIQUE DE LOGEMENT

Le module Historique de logement (Housing History) sert à suivre la situation de logement passée et présente du client. Une fois qu'un dossier d'historique de logement a été ajouté au profil d'un client, vous pouvez enregistrer les subventions au loyer accordées au client à l'onglet Subventions (Subsidies).

Une fois qu'un placement en logement a été confirmé et que le client a emménagé dans l'unité de logement, un dossier d'historique de logement est créé automatiquement pour aider à faire le suivi de l'historique de logement du client.

Comment enregistrer le logement d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un logement en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Historique de logement (Housing History).
4. À la page Client – Historique de logement (Client – Housing History), cliquez sur Ajouter un logement (Add Housing).
5. Sélectionnez le type de logement.
6. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
7. Le cas échéant, entrez le nom de l'immeuble et l'adresse du logement.
8. Entrez le pays où se trouve le logement.
9. S'il y a lieu, entrez la région géographique, le montant du loyer et les coordonnées de l'emplacement dans les champs Téléphone (Telephones), Téléphone mobile (Mobile Phone) et Adresse de courriel (Email Address).
10. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier le logement d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier de logement du client que vous désirez modifier en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Historique de logement .
4. À la page Client – Historique de logement , trouvez le logement que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
5. À la page Client – Modifier les Historique de logement (Client – Edit Housing History), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Comment enregistrer une subvention locative

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier de logement du client que vous désirez modifier en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Historique de logement.
4. À la page Client – Historique de logement, cliquez sur Ajouter une Prévention de la perte du logement (Add Housing Loss Prevention).
5. À la page Ajouter une Prévention de la perte du logement, sélectionnez la raison pour le service.
6. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
7. Sélectionnez le gestionnaire de cas affecté au cas.
8. Le cas échéant, sélectionnez le programme qui finance la subvention.
9. S'il y a lieu, entrez une date pour le premier suivi.
10. Cliquez sur Enregistrer.

11. À la page Détails sur la prévention de la perte de logement (Housing Loss Prevention Details), allez à l'onglet Subventions (Subsidies) et cliquez sur Nouvelle subvention (New Subsidy).
12. À la page Nouvelle subvention, sélectionnez le programme qui finance la subvention locative.
13. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
14. Sélectionnez la raison pour le service.
15. S'il y a lieu, sélectionnez une date de fin pour la subvention.
16. Entrez le montant de la subvention.
17. S'il y a lieu, entrez la date à laquelle la subvention est versée.
18. S'il y a lieu, sélectionnez la fréquence de la subvention.
19. Le cas échéant, entrez tout renseignement supplémentaire au sujet de la subvention locative dans la case Commentaires.
20. Cliquez sur Enregistrer.

CONSEILS UTILES



L'information qui se trouve dans les champs Revenus et Loyer provient d'autres modules du SISA. Le montant du revenu est généré à partir du profil financier du client et calcule son revenu total. Le montant du loyer est le montant entré au moment de la création du dossier de logement.

IDENTIFICATION

Le module Identification permet aux utilisateurs d'ajouter plusieurs pièces d'identité au profil d'un client, comme sa carte Santé ou son numéro de permis de conduire. Une fois qu'une pièce d'identité a été ajoutée, elle figurera également dans le module Documents.

Comment ajouter une pièce d'identité d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter une pièce d'identité en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Identification.
4. À la page Client - Liste d'identification, cliquez sur Ajouter une pièce d'identité (Add Identification).
5. Sélectionnez le type de pièce d'identité.
6. Entrez le numéro d'identification pertinent.
7. S'il y a lieu, ajouter une description de la pièce d'identité ajoutée.
8. Le cas échéant, cliquez sur Parcourir pour ajouter une pièce jointe au dossier. Trouvez le document que vous voulez ajouter au dossier et cliquez sur Ouvrir pour le sélectionner.
9. Cliquez sur Enregistrer.

STATUT AUTOCHTONE

Le module Statut autochtone sert à consigner d'autres détails sur le statut autochtone du client, comme le nom de la bande et le numéro de traité, ou à modifier le statut entré.

Comment consigner des détails sur le statut autochtone d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client dont vous désirez modifier les détails sur le statut autochtone en cliquant sur le nom de celui-ci.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Information sur le client et sélectionnez Statut autochtone.
4. À la page Statut autochtone, le statut autochtone actuel du client sera indiqué. Si le client n'est pas un Autochtone, cliquez sur Ajouter et sélectionnez un autre statut dans le menu déroulant. Sinon, cliquez sur Modifier pour ajouter des renseignements supplémentaires.
5. S'il y a lieu, sélectionnez la province ou le territoire.
6. Le contenu des menus déroulants Nom de la bande et Réserve d'origine diffère selon la valeur sélectionnée.
7. S'il y a lieu, sélectionnez le nom de la bande.
8. S'il y a lieu, entrez le numéro de traité.
9. S'il y a lieu, sélectionnez le nom de la réserve d'origine.
10. Cliquez sur Enregistrer.

LANGUES

Le module Langues (Languages) sert à enregistrer les langues parlées ou comprises par un client.

Comment enregistrer les langues parlées par un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter une langue en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Langues (Languages).
4. À l'onglet Langues, cliquez sur Ajouter une langue (Add Language).
5. Sélectionnez la langue.
6. Indiquez si la langue est celle dans laquelle le client souhaite être servi.
7. Cliquez sur Enregistrer. La langue s'affichera maintenant à l'onglet Langues.

MÉDICAMENTS

Le module Médicaments (Medication) sert à consigner les médicaments que prend un client. Faire le suivi du moment de la distribution du médicament au client et du médicament distribué ou utiliser le module Distribution de médicaments (Medication Dispensing) pour la distribution de médicaments à plusieurs clients en même temps.

Comment ajouter un dossier de médicaments

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un dossier de médicaments en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Renseignements sur la santé.
4. Sous l'onglet Médicaments, cliquez sur Ajouter un médicament (Add Medication).
5. Entrez le nom du médicament.
6. S'il y a lieu, sélectionnez le problème de santé connexe dans la liste des problèmes de santé entrés dans le module Santé pour le client.
7. Sélectionnez la pharmacie où le médicament a été servi.

Remarque : Si la pharmacie n'est pas déjà dans la base de données du SISA, cliquez sur Ajouter pharmacie (Add Pharmacy) pour l'ajouter. Remplissez les champs obligatoires dans la fenêtre contextuelle Ajouter pharmacie, puis cliquez sur Enregistrer.

8. Dans le champ Prescripteur (Prescriber), entrez les premiers caractères du nom pour chercher une personne existante, puis sélectionnez la personne dans les résultats de la recherche.
9. Sélectionnez le moment où le médicament peut ou doit être servi dans le champ Récurrence (Recurrence).
10. Entrez la dose.
11. S'il y a lieu, entrez le nombre maximal de doses permis par jour.
12. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
13. S'il y a lieu, entrez le nombre initial de comprimés, la date d'exécution de l'ordonnance et la date de renouvellement.
14. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le médicament dans le champ Commentaires.
15. Cliquez sur Enregistrer.

ASPECT PHYSIQUE

Le module Aspect physique (Physical Appearance) sert à consigner l'apparence physique d'un client et ses caractéristiques distinctives.

Comment consigner l'aspect physique d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter des caractéristiques physiques en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, allez à l'onglet Aspect physique.
4. Pour entrer la taille et le poids du client, les cheveux et la couleur des yeux, cliquez sur Modifier.
5. S'il y a lieu, indiquez la taille du client en centimètres ou en pieds et en pouces. Si la taille est indiquée en centimètres, le SISA

convertira automatiquement la taille en pouces, et vice versa.

6. S'il y a lieu, entrez le poids du client en kilogrammes ou en livres. Si le poids est entré en kilogrammes, le SISA convertira automatiquement le poids en livres, et vice versa.
7. Sélectionnez la couleur des cheveux et des yeux du client.
8. Cliquez sur Enregistrer.
9. Pour ajouter des traits distinctifs comme un tatouage ou un perçage, cliquez sur Ajouter un trait distinctif.
10. À partir du contenu élargi, sélectionnez le trait distinctif.
11. S'il y a lieu, ajouter tout renseignement supplémentaire concernant le trait distinctif dans le champ Description.
12. Cliquez sur Enregistrer.

FACTEURS DIVERS

L Le module Facteurs divers (Various Factors) permet aux fournisseurs de services d'indiquer les facteurs qui peuvent avoir mené au besoin de service du client. Il existe quatre types de facteurs :

1. Les facteurs contributifs (Contributing Factors) sont des facteurs qui, d'une certaine façon, ont joué un rôle dans la vie du client et l'ont amené à utiliser les installations du fournisseur de services. Il peut s'agir de facteurs comme la gestion de la colère, la toxicomanie ou le statut de réfugié.
2. Les facteurs de risque comportementaux (Behavioural Risk Factors) sont les comportements des clients que les utilisateurs du SISA doivent connaître pour assurer la sécurité du client, des autres clients et des membres du personnel. Les facteurs comportementaux comprennent la consommation de drogues, le vandalisme, le vol et la dépendance aux services du personnel.
3. Les risques à surveiller (Watch Concerns) servent à documenter le risque d'itinérance perçue chez un client. Si l'État change, une nouvelle entrée peut être faite afin de suivre le risque d'itinérance du client au fil du temps.

4. Les facteurs liés aux événements de la vie (Life Events) ne sont pas nécessairement liés aux raisons pour lesquelles un client utilise les installations d'un fournisseur de services, mais ils sont néanmoins importants pour remplir le profil d'un client. Les événements de la vie comprennent des événements comme le mariage et les traumatismes de l'enfance.

Comment ajouter un facteur contributif

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un facteur contributif en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Facteurs divers.
4. À la page Client - Facteurs divers (Client - Various Factors), sélectionnez l'onglet Facteurs contributifs, puis cliquez sur Ajouter un facteur contributif (Add Contributing Factor).

5. À la page Client – Ajouter un facteur contributif (Client – Add Contributing Factor), sélectionnez un facteur contributif.
6. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
7. S'il y a lieu, ajouter tout renseignement supplémentaire concernant le facteur contributif dans le champ Commentaires.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter un facteur de risque comportemental

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier client auquel vous voulez ajouter un facteur de risque comportemental en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Facteurs divers.
4. À la page Client – Facteurs divers, sélectionnez l'onglet Facteurs de risque comportemental (Behavioural Risk Factors), puis cliquez sur Ajouter un risque comportemental (Add Behavioural Risk).
5. À la page Client – Ajouter un risque comportemental (Client – Add Contributing Factor), sélectionnez un facteur de risque comportemental.
6. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
7. S'il y a lieu, sélectionnez la gravité du facteur comportemental.
8. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le facteur comportemental dans le champ Commentaires.
9. Cliquez sur Enregistrer.

Comment consigner un risque observé

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client pour lequel vous voulez enregistrer un risque observé en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Facteurs divers.
4. À la page Client – Facteurs divers, sélectionnez l'onglet Risque observé (Watch Concerns), puis cliquez sur Ajouter un risque observé (Add Watch Concern).
5. À la page Client – Ajouter un risque observé (Client – Add Watch Concern), sélectionnez le risque à observer.
6. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
7. S'il y a lieu, sélectionnez la gravité du risque à observer.
8. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le risque à observer dans le champ Commentaires.
9. Cliquez sur Enregistrer.

Comment enregistrer un événement de la vie

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un événement de la vie en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Facteurs divers.

4. À la page Client – Facteurs divers, sélectionnez l'onglet Événements de la vie (Life Events), puis cliquez sur Ajouter un événement de la vie (Add Life Event).
5. À la page Client – Ajouter un événement de la vie (Client – Add Life Event), sélectionnez l'événement de la vie. Si une valeur «juridique» (Legal) est sélectionnée, une section contenant plus de champs s'affichera.
6. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
7. Si l'une des valeurs «juridiques» a été choisie, entrez l'information dans le champ Juridique (Legal).
8. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier les Facteurs divers d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier Client dont vous désirez modifier le dossier des Facteurs divers.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Facteurs divers.
4. À la page Client – Facteurs divers, sélectionnez l'onglet approprié.
5. Trouvez le facteur que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
6. Vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter tout renseignement manquant ou supplémentaire.
7. Cliquez sur Enregistrer.

VÉHICULES

Le module Véhicules sert à consigner des renseignements sur le véhicule du client.

Comment enregistrer le véhicule d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un véhicule en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Véhicules (Vehicles).
4. À la page Client – Véhicules (Client – Vehicles), cliquez sur Ajouter un véhicule (Add Vehicle).
5. Entrez la marque du véhicule.
6. S'il y a lieu, entrez le modèle, l'année, la couleur et la plaque d'immatriculation du véhicule.
7. Entrez la date de début et, le cas échéant, la date de fin.
8. Cliquez sur Enregistrer.

ANCIEN COMBATTANT

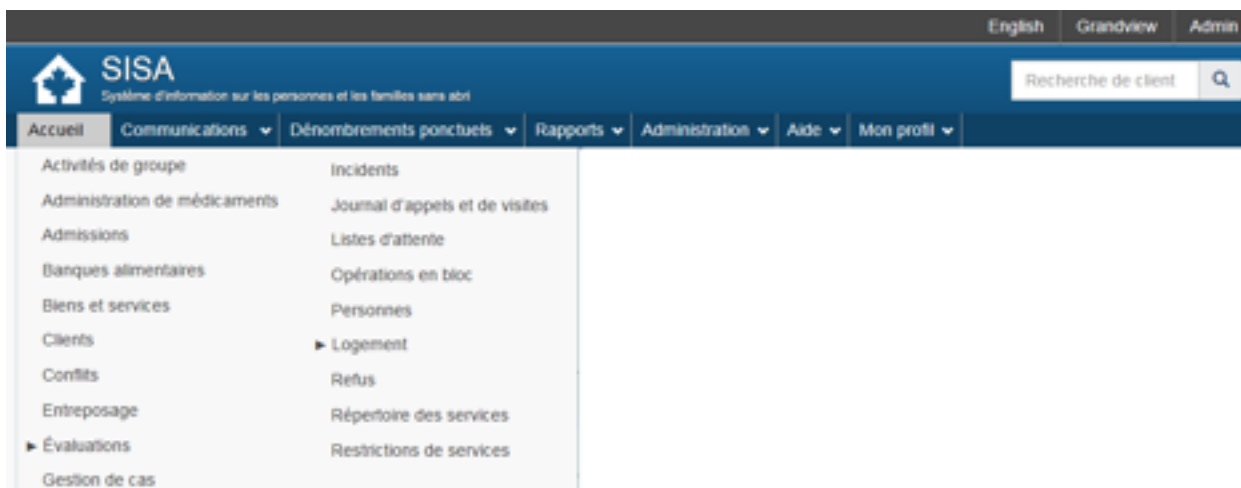
Le statut d'ancien combattant est saisi au moment de la création du dossier du client. Vous pouvez entrer plus de détails sur le service militaire du client dans le module Ancien combattant (Veteran).

Comment documenter le service militaire d'un client ancien combattant

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client approprié en cliquant sur le nom du client.
3. Si le client n'a pas de numéro matricule d'ancien combattant, passez à l'étape 4. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Identification. Cliquez sur Ajouter une pièce d'identité et sélectionnez Numéro matricule d'ancien combattant (Veterans Service Number) comme type de pièce d'identité et entrez le numéro matricule. S'il y a lieu, entrez une description de la pièce d'identité ou une pièce jointe. Cliquez sur Enregistrer.
4. Cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Ancien combattant.
5. Sélectionnez le statut approprié et cliquez sur Enregistrer.
6. À la page Client - Ajouter un service militaire (Client - Add Veteran Service) entrez les dates de début et de fin du service militaire du client.
7. Sélectionnez la branche des forces armées (Élément) dont le client faisait partie.
8. Sélectionnez le rang du client au sein des forces armées.
9. Sélectionnez la raison pour laquelle le client a été libéré des forces armées.
10. Sélectionnez le conflit armé dans le cadre duquel le client a servi.
11. S'il y a lieu, sélectionnez le rôle que le client a joué dans le conflit armé.
12. S'il y a lieu, sélectionnez d'autres détails sur le service d'un client, comme les médailles reçues ou les blessures subies, dans le champ Autres détails à propos du service (Other Service Details).
13. S'il y a lieu, entrez le nom du gestionnaire de cas d'ACC.
14. Si un numéro de matricule d'ancien combattant a été fourni à l'étape 3, il s'affichera dans le champ Numéro matricule d'ancien combattant.
15. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le service militaire de l'ancien combattant dans le champ Commentaires.
16. Cliquez sur Enregistrer.



Les tâches qui se retrouvent dans la section suivante peuvent être exécutées en sélectionnant le module approprié à partir du menu Accueil.



ADMISSIONS

Le module Admissions (Admissions) comprend les fonctions Séjours (Stays), Réservations (Reservations) et Disponibilité des lits (Bed Availability). La fonction Séjours permet aux utilisateurs de voir qui est actuellement inscrit auprès de leur fournisseur de services, et d'inscrire l'arrivée ou le départ des clients ou des familles. Cliquez sur Gérer les chambres et les lits (Manage Rooms and Beds) sous l'onglet Admis (Booked In) pour une représentation visuelle des clients qui ont une réservation. Utilisez cette fonction pour déplacer les clients d'un lit à un autre et pour gérer les détails des chambres et des lits auprès du fournisseur de services.

La fonction Réservation sert à réserver une chambre et un lit pour un séjour futur d'un client auprès du fournisseur de services. Les réservations demeurent valides jusqu'à ce que le client soit admis, que la réservation soit supprimée ou que la date soit passée.

En sélectionnant l'onglet Disponibilité des lits, les utilisateurs peuvent consulter les renseignements sur la disponibilité des lits dans tous les refuges de la base de données du SISA. Cela comprend le taux d'occupation, les lits disponibles, le nombre total de lits et le nombre total de réservations du jour. Cliquez sur Détails dans la colonne Action pour afficher les coordonnées du fournisseur de services et la visibilité du client.

Pour effectuer l'admission d'un client, une réservation ou pour consulter de l'information sur la disponibilité des lits, vous pouvez naviguer à travers les onglets respectifs :

Comment effectuer l'admission d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Admissions.
2. Sur la page Admissions, l'onglet Admis (Booked In) s'affiche. Cliquez sur Ajouter une admission (Add Book In).
3. À la page Admis, entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client (Client Name) pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche. Pour inscrire l'admission d'autres clients dans le même dossier de séjour, entrez les premiers caractères du nom suivant dans le champ Nom du client et sélectionnez-le ou cliquez sur Admettre une famille (Book In Family) pour sélectionner tous les membres de la famille.
4. Confirmez la date et l'heure de début. Au besoin, vous pouvez modifier ces renseignements manuellement.
5. S'il y a lieu, entrez une date de départ dans le champ Date prévue du départ (Expected Book Out Date). Cette valeur est utilisée comme référence; elle ne force pas un départ à cette date.
6. Sélectionnez la raison pour le service dans le menu déroulant. La raison pour le service devrait refléter la principale raison pour laquelle le client séjourne chez le fournisseur de services.
7. S'il y a lieu, sélectionnez le programme qui finance le séjour.
8. Le cas échéant, indiquez si une assistance d'évacuation est nécessaire.
9. S'il y a lieu, sélectionnez l'origine de la référence (Referred From) et la personne référence (Referred By).

Admissions

Admis

Réservations

Disponibilité des lits



10. S'il y a lieu, entrez une heure dans les champs Heure du couvre-feu (Late Pass Time) et Heure du réveil (Wake Up Time).
11. Le cas échéant, indiquez si le client est intoxiqué à l'arrivée.
12. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le séjour dans le champ Commentaires.
13. Cliquez sur Suivant (Next) pour aller à la page Admission - Choix du lit (Book In - Bed Selection).
14. La configuration des places du fournisseur de services s'affiche au bas de cette page et le nom du client est affiché en haut. Pour attribuer un lit à un client, cliquez simplement sur le nom du client (l'encadré deviendra orange), puis cliquez sur l'icône de lit appropriée. Lorsqu'un client est placé avec succès dans un lit, l'icône du lit devient verte. Une fenêtre contextuelle bleue s'affiche dans le coin supérieur droit de la page pour indiquer que la sélection a été enregistrée avec succès. Répétez cette étape pour tous les clients.
15. Cliquez sur Enregistrer.

CONSEILS UTILES



Dans la page « Admission - Choix du lit », vous pouvez sélectionner ou désélectionner des filtres dans le menu latéral Panneaux de contrôle (Control Panel) pour modifier l'affichage. Par exemple, si la case Masquer les lits occupés (Hide Occupied Beds) est cochée, seuls les lits inoccupés s'afficheront dans la configuration des places du fournisseur de services.

Comment ajouter une réservation

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Admissions.
2. À la page Admissions, sélectionnez l'onglet Réservations, puis cliquez sur Ajouter une réservation (Add Reservation).
3. À la page Réservation, entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche. Pour faire une réservation pour d'autres clients dans le même dossier de séjour, entrez les premiers caractères du nom suivant dans le champ Nom du client et sélectionnez-le.
4. Confirmez la date et l'heure d'arrivée. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
5. S'il y a lieu, entrez la date de départ prévue.
6. Sélectionnez la raison pour le service dans le menu déroulant. La raison pour le service devrait refléter la principale raison pour laquelle le client séjourne chez le fournisseur de services.
7. S'il y a lieu, entrez l'origine de la référence sur client ou sélectionnez la personne référence.
8. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant la réservation dans le champ Commentaires.
9. Cliquez sur Suivant pour aller à la page Réservation - Choix du lit.
10. La configuration des places du fournisseur de services s'affiche et le nom du client est affiché en haut. Pour attribuer un lit à un client, cliquez simplement sur le nom du client (l'encadré deviendra orange), puis cliquez sur l'icône de lit appropriée. Lorsqu'un client est placé avec succès dans un lit, l'icône du lit devient verte. Une fenêtre contextuelle bleue s'affiche dans le coin supérieur droit de la page pour indiquer que la sélection a été enregistrée avec succès. Répétez cette étape pour tous les clients. Cliquez sur Enregistrer.

Comment inscrire le départ d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Admissions.
2. À la page Admissions, trouvez le client que vous voulez vous inscrire et cliquez sur Départ (Book Out).
3. Vérifier l'exactitude de la date et de l'heure de départ. Au besoin, il est possible de modifier manuellement la date et l'heure.
4. Sélectionnez la raison pour laquelle le client quitte le fournisseur de services.
5. Dans ce cas, sélectionnez l'emplacement où le client est référé.
6. S'il y a lieu, ajoutez vos commentaires sur le départ d'un client dans le champ Commentaires.
7. Cliquez sur Départ.

**CONSEILS UTILES :
ANNULER UN DÉPART**

Si vous devez annuler un départ récent, il n'est pas nécessaire d'inscrire une nouvelle admission du client. Il suffit d'aller à la page Admissions du client dans le menu Gestion du client et de sélectionner le bouton Annuler le dernier départ (Undo Latest Book Out).

Comment effectuer l'admission d'une famille

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Admissions.
2. À la page Admissions, sélectionnez l'onglet Admis puis cliquez sur Ajouter une admission.
3. À la page Admission, entrez les premiers caractères du nom de famille dans le champ Nom du client pour chercher un membre de la famille, puis sélectionnez son nom dans les résultats de recherche.

Remarque : Tous les membres de la famille peuvent être choisis au début, pourvu qu'ils fassent tous partie de la même unité familiale. Il n'est pas nécessaire que ce soit le chef de famille.

4. Cliquez sur Admission d'une famille (Book In Family). Tous les membres de la famille seront ajoutés. S'il y a lieu, désélectionnez les membres qui ne devraient pas être inclus dans l'inscription d'arrivée.
5. Confirmez la date et l'heure de l'arrivée. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
6. S'il y a lieu, entrez une date de départ dans le champ Date prévue de départ.
7. Sélectionnez la raison pour le service dans le menu déroulant. La raison pour le service devrait refléter la principale raison pour laquelle le client séjourne chez le fournisseur de services.
8. S'il y a lieu, sélectionnez le programme qui finance le séjour.
9. Le cas échéant, indiquez si une assistance d'évacuation est nécessaire.
10. S'il y a lieu, sélectionnez l'origine de la référence et la personne référence.
11. S'il y a lieu, entrez une heure dans les champs couvre-feu et Heure du réveil.

12. Le cas échéant, indiquez si un membre de la famille est intoxiqué.
13. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le séjour dans le champ Commentaires.
14. Cliquez sur Suivant pour aller à la page Admission – Choix du lit.
15. La configuration des places du fournisseur de services s'affiche au bas de cette page et le nom du client est affiché en haut. Pour attribuer un lit à un client, cliquez simplement sur le nom du client (l'encadré deviendra orange), puis cliquez sur l'icône de lit appropriée. Lorsqu'un client est placé avec succès dans un lit, l'icône du lit devient verte. Une fenêtre contextuelle bleue s'affiche dans le coin supérieur droit de la page pour indiquer que la sélection a été enregistrée avec succès. Répétez cette étape pour tous les clients.
16. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier les détails du séjour

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, trouvez le dossier du client dont vous désirez modifier les renseignements sur le séjour.
3. Cliquez sur le menu Gestion du client et sélectionnez Admissions.
4. À la page Client – Liste des admissions (Client – Admission List), trouvez le séjour et cliquez sur Modifier.
5. À la page Client – Modifier le séjour (Client – Edit Stay), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
6. Cliquez sur Enregistrer.

CONSEILS UTILES



Pour modifier un séjour en cours, vous pouvez cliquer sur Modifier à partir de l'onglet Admis du module Admissions.

Comment ajouter un programme à un dossier de séjour

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, trouvez le dossier du client dans lequel vous désirez modifier les renseignements sur le programme de séjour.
3. Cliquez sur le menu Gestion du client et sélectionnez Admissions.
4. À la page Client – Admissions, trouvez le séjour que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
5. À la page Client – Modifier le séjour, cliquez sur Programmes (Programs).
6. Dans la section Programmes, cliquez sur Ajouter des programmes (Add Programs).
7. À la page Modifier les programmes (Change programs), sélectionnez le programme qui sera associé au séjour du client.

Remarque : Un programme doit avoir déjà été ajouté à partir du menu Administration (voir le sujet d'aide «Comment ajouter un programme»).

8. Cliquez sur Ajouter un programme..

Comment modifier un programme associé à un dossier de séjour

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, trouvez le dossier du client dans lequel vous désirez modifier les renseignements sur programme de séjour.
3. Cliquez sur le menu Gestion du client et sélectionnez Admissions.
4. À la page Client – Admissions, trouvez le séjour et cliquez sur Modifier.
5. À la page Client – Modifier le séjour, cliquez sur Programmes.
6. Dans la section Programmes, trouvez le programme que vous désirez modifier dans la section Programmes et cliquez sur Modifier.
7. À la page Modifier les programmes, vous pouvez modifier les dates de début et de fin.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Comment supprimer un programme associé à un dossier de séjour

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, trouvez le dossier du client dont vous voulez supprimer les renseignements sur le programme de séjour.
3. Cliquez sur le menu Gestion du client et sélectionnez Admissions.
4. À la page Client – Admissions, trouvez le séjour et cliquez sur Modifier.
5. À la page Client – Modifier le séjour, cliquez sur Programmes.
6. Dans la section Programmes, trouvez le programme que vous voulez supprimer et cliquez sur Supprimer.
7. Confirmez la suppression en cliquant sur Supprimer dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

Comment ajouter des paiements à un programme associé à un dossier de séjour

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, trouvez le dossier du client dans lequel vous désirez modifier les renseignements sur le programme de séjour et cliquez sur Admissions.
3. Cliquez sur le menu Gestion du client et sélectionnez Admissions.
4. À la page Client – Admissions, trouvez le séjour et cliquez sur Modifier.
5. À la page Client – Modifier le séjour, cliquez sur Programmes.

6. Dans la section Programmes, trouvez le programme que vous désirez modifier et cliquez sur Paiements (Payments).
7. Dans la section Paiements applicables à (Payments For), cliquez sur Ajouter un paiement.
8. À la page Ajouter un paiement, sélectionnez le mode de paiement.
9. Confirmez la date de paiement. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
10. Sélectionnez le montant du paiement.
11. S'il y a lieu, entrez le numéro de reçu.
12. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le paiement dans le champ Commentaires.
13. S'il y a lieu, entrez le début et la fin de la période de paiement dans les champs Du (From) et Au (To).
14. Cliquez sur Ajouter.

Comment inscrire un départ en bloc

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Opérations en bloc (Block Operations).
2. Sélectionnez le fournisseur de services pour lequel vous désirez inscrire des départs de clients.
3. Entrez le nom du client dans le champ Liste de recherche (Search List) et appuyez sur la touche de retour pour lancer la recherche, ou cliquez sur Afficher/masquer la liste (Expand/Collapse List) pour voir la liste complète des clients qui sont actuellement inscrits comme arrivés chez le fournisseur de services sélectionné.
4. Cochez la case adjacente au nom du client pour sélectionner les clients pour lesquels vous désirez inscrire un départ.

Remarque : Cochez la case adjacente au nom du fournisseur de services ou de la chambre pour sélectionner tous les clients associés.

5. Cliquez sur Effectuer le départ des clients sélectionnés (Book Out Selected Clients) pour enregistrer la transaction.

Comment ajouter une réservation

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Admissions
2. À la page Admissions, sélectionnez l'onglet Réservations, puis cliquez sur Ajouter une réservation.
3. À la page Réservation, entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche. Pour faire une réservation pour d'autres clients dans le même dossier de séjour, entrez les premiers caractères du nom suivant dans le champ Nom du client et sélectionnez-le.
4. Confirmez la date et l'heure d'arrivée. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
5. S'il y a lieu, entrez la date de départ prévue.
6. Sélectionnez la raison pour le service dans le menu déroulant. La raison pour le service devrait refléter la principale raison pour laquelle le client séjourne chez le fournisseur de services.
7. S'il y a lieu, sélectionnez le programme associé à la réservation.
8. S'il y a lieu, sélectionnez l'origine de la référence et la personne référence.
9. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant la réservation dans le champ Commentaires.

10. Cliquez sur Suivant pour aller à la page Réservation – Sélection du lit.
11. La configuration des places du fournisseur de services s'affiche au bas de cette page et le nom du client est affiché en haut. Pour attribuer un lit à un client, cliquez simplement sur le nom du client (la police deviendra orange), puis cliquez sur l'icône de lit appropriée. Lorsqu'un client est placé avec succès dans un lit, l'icône du lit devient verte. Une fenêtre contextuelle bleue s'affiche dans le coin supérieur droit de la page pour indiquer que la sélection a été enregistrée avec succès. Répétez cette étape pour tous les clients.
- 12 Cliquez sur Enregistrer.

RENDEZ-VOUS

Le module Rendez-vous (Appointment) peut être utilisé pour fixer des rendez-vous pour recevoir les services fournis par le fournisseur de services ou pour prendre des rendez-vous avec des organismes externes.

Comment ajouter un rendez-vous

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un rendez-vous en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Gestion du client et sélectionnez Rendez-vous.
4. À la page Client – Liste de rendez-vous (Client – Appointments List), cliquez sur Ajouter un rendez-vous (Add Appointment).

5. Sélectionnez le type de rendez-vous.
6. Sélectionnez l'emplacement du rendez-vous.
7. S'il y a lieu, ajouter une description du rendez-vous.
8. S'il y a lieu, sélectionnez avec qui le client a pris un rendez-vous.
9. Le cas échéant, indiquez si le client a assisté ou non au rendez-vous dans le champ Suivi (Followed Through).
10. Confirmez la date et l'heure de début et, le cas échéant, la date et l'heure de fin.
11. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le rendez-vous dans le champ Commentaires.
12. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un rendez-vous

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client dans lequel vous désirez modifier un rendez-vous en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client – Renseignements de base, cliquez sur le menu Gestion du client et sélectionnez Rendez-vous.
4. À la page Client – Liste de rendez-vous, trouvez le rendez-vous que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
5. À la page Client – Modifier un rendez-vous (Client – Edit Appointment), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
6. Cliquez sur Enregistrer.

JOURNAL DES APPELS ET DES VISITES

Le module Journal des appels et des visites (Calls and Visits Log) sert à consigner les contacts et les communications qu'un client établit ou reçoit pendant son séjour chez le fournisseur de services. Les correspondances enregistrées peuvent être utilisées pour surveiller le niveau de communication externe d'un client pendant qu'il reçoit les services du fournisseur de services.

Comment ajouter un Journal des appels et des visites

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Journal d'appels et de visites (Calls and Visits Log).
2. À la page Journal d'appels et des visites, cliquez sur Ajouter une entrée (Add Log).
3. À la page Ajouter une entrée de journal d'appels et de visites (Add Calls and Visits Log), entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
4. Sélectionnez le type d'interaction.
5. Indiquez si l'interaction est entrante ou sortante.
6. Sélectionnez la nature de l'interaction.
7. Entrez le sujet, la date et l'heure de l'interaction.

8. Entrez le nom de la personne qui est contactée par le client ou qui contacte le client.
9. S'il s'agit d'une interaction externe, indiquez si la personne contactée est un ancien client.
10. S'il y a lieu, entrez, en heures et en minutes, la durée du contact.
11. S'il y a lieu, sélectionnez la région géographique de l'interaction.
12. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant l'interaction dans le champ Commentaires.
13. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier une entrée d'un journal d'appels et de visites

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Journal d'appels et de visites.
2. À partir de la liste Journal d'appels et de visites, trouvez le journal que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier le journal d'appels et de visites (Edit Calls and Visits Log), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
4. Cliquez sur Enregistrer.

GESTION DES CAS

Le module Gestion de cas permet au fournisseur de services de tenir des dossiers sur les activités réalisées avec un client afin d'atteindre des objectifs prédéterminés. Chaque objectif (résultat souhaité) qu'un gestionnaire de cas et un client visent est un dossier distinct dans le module Gestion des cas. Par exemple, si un client a un problème de santé mentale sur lequel il aimerait travailler et qu'il aimerait aussi trouver un emploi, deux dossiers de gestion de cas seront créés pour le client.

Afin d'exécuter la majorité des tâches dans le module Gestion de cas, sélectionnez un dossier à partir de la Liste de gestion de cas.





















Comment ajouter un dossier de gestion de cas

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Gestion de cas (Case Management).
2. À la page Liste de gestion de cas (Case Management List), cliquez sur Ajouter un cas (Add Case).

Liste de gestion de cas

Options de filtrage

Affiche 1 à 10 de 11 entrées | Afficher 10 entrées

Nom du client	Gestionnaire de cas	Date de début	Objectif	Statut	Actions
Baker, Olivia	Gaus, Rob	2019-02-26	Rétention de logement	Ouvert Date butoir: S. O.	 
Anderson, Aaron	Gaus, Rob	2019-02-08	Placement au logement	Ouvert Date butoir: S. O.	 
Anderson, Aaron	Gaus, Rob	2019-02-05	Obtention d'identification	Ouvert Date butoir: 2019-03-31	 
Connor, James	Gladstone, Gary	2019-01-04	Placement au logement	Ouvert Date butoir: 2019-10-31	 
Castle, Deidre	Bond, Nancy	2018-12-19	Violence contre les femmes	Ouvert Date butoir: S. O.	 
Connor, James	A, Adam	2018-12-06	Santé générale	Ouvert Date butoir: S. O.	 
Costello, George	Bond, Nancy	2018-09-20	Santé générale	Ouvert Date butoir: S. O.	 
Costello, George	A, Adam	2018-08-17	Emploi	Ouvert Date butoir: S. O.	 
Anderson, Aaron	Gladstone, Gary	2018-08-16	Placement au logement	Fermé - objectif(s) non atteint(s) Date butoir: 2018-10-31	 
Baker, Olivia	Gladstone, Gary	2018-08-16	Santé mentale	Ouvert Date butoir: S. O.	 

1 2 Suivant →

Ajouter un cas

3. À la page Ajouter une gestion de cas (Client - Add Case Management), entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
4. S'il y a des membres de la famille associés à ce cas, choisissez les membres de la famille concernés en les sélectionnant dans le champ Membres de la famille ou en cliquant sur Sélectionner tout.

Remarque : Les membres de la famille s'afficheront seulement si le client sélectionné a des membres de la famille qui lui sont associés.

5. Sélectionnez le gestionnaire de cas affecté au cas.
6. Sélectionnez l'objectif.
7. Sélectionnez le statut du cas.
8. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
9. S'il y a lieu, sélectionnez la date cible.
10. Le cas échéant, sélectionnez le programme de financement du cas.
11. S'il y a lieu, dans le champ Facteurs contributifs, sélectionnez les facteurs contributifs qui sont déjà inclus dans le profil du client et qui sont liés au but sélectionné.
12. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un dossier de gestion de cas

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Gestion des cas.

2. À la page Liste de gestion de cas, trouvez le dossier que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier le dossier de gestion de cas (Edit Case Management), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter l'information manquante.
4. Cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter les détails de la séance à un dossier de gestion de cas

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Gestion des cas.
2. À la page Liste de gestion de cas, trouvez le dossier auquel vous voulez ajouter des détails de session et cliquez sur Modifier.
3. Sélectionnez l'onglet Séances (Sessions), puis cliquez sur Ajouter une séance (Add Session).
4. Sélectionnez l'activité de la séance.
5. S'il y a lieu, entrez une description.
6. Confirmez la date et l'heure de début. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
7. S'il y a lieu, indiquez, en heures et en minutes, le temps consacré à la séance dans les champs Heures consacrées (Expended Hours) et Minutes consacrées (Expended Minutes).
8. Sélectionnez le gestionnaire de cas affecté à la séance.
9. S'il y a lieu, sélectionnez qui était responsable de la séance, soit le client ou le gestionnaire de cas.
10. S'il y a lieu, sélectionnez l'organisme ou la personne référence pour la séance du cas.
11. Le cas échéant, indiquez si le client ou sa famille étaient présents.
12. Cliquez sur Enregistrer.

Comment créer une séance comportant plusieurs objectifs

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client dont les objectifs de gestion de cas existants ont été consignés.
3. Dans le menu Gestion du client, sélectionnez Gestion des cas.
4. Cliquez sur Client – Séance à objectifs multiples (Client – Multiple Goal Session).
5. Dans le champ Objectifs (Goals), sélectionnez les objectifs pertinents dans le menu déroulant ou cliquez sur Sélectionner tout (Select All) pour sélectionner tous les objectifs établis pour un client.
6. Entrez l'activité de la séance.
7. S'il y a lieu, entrez une description.
8. Confirmez la date et l'heure de début. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
9. Indiquez, en heures et en minutes, le temps consacré à la séance dans les champs Heures consacrées et Minutes consacrées.
10. Sélectionnez le gestionnaire de cas affecté à la séance.
11. S'il y a lieu, sélectionnez qui était responsable de la séance, soit le client ou le gestionnaire de cas.
12. S'il y a lieu, sélectionnez l'organisme ou la personne référence pour la séance du cas.
13. Indiquez si le client ou sa famille étaient présents.
14. Cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter un document à un dossier de gestion de cas

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Gestion des cas.
2. À la page Liste de gestion de cas, trouvez le dossier auquel vous voulez ajouter un document et cliquez sur Modifier.
3. Sélectionnez l'onglet Documents, puis cliquez sur Parcourir.
4. Parcourez le document que vous voulez ajouter au dossier et cliquez sur Ouvrir pour le sélectionner.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Le document s'affichera dans le tableau des pièces jointes existantes sous l'onglet Documents.

Comment ajouter des commentaires à un dossier de gestion de cas

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Gestion des cas.
2. À la page Liste de gestion de cas, trouvez le dossier auquel vous voulez ajouter des commentaires et cliquez sur Modifier.
3. Sélectionnez l'onglet Commentaires sur le cas (Case Comments), puis cliquez sur Ajouter un commentaire.
4. Entrez un sujet pour le commentaire au sujet du cas.
5. Ajoutez des notes au sujet du dossier de gestion de cas dans le champ Commentaires.
6. Cliquez sur Enregistrer.

TÂCHES

Comment ajouter une tâche au séjour d'un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez un client inscrit auquel vous voulez attribuer une tâche en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur le menu Gestion du client et sélectionnez Tâches (chores).
4. À la page Client - Liste de tâches (Client - Chores List), cliquez sur Ajouter une tâche (Add chore).
5. Sélectionnez le séjour pour lequel la tâche est assignée et le type de tâche.
6. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
7. Le cas échéant, entrez une description de la tâche.
8. S'il y a lieu, entrez le nombre d'heures et de minutes que le client a consacré à la tâche dans les champs Heures consacrées et Minutes consacrées.
9. Cliquez sur Enregistrer.

CONFLITS

Le module Conflits (Conflicts) sert à consigner les conflits qui surviennent entre deux personnes. Un conflit doit inclure un client, mais peut aussi inclure un membre du personnel ou d'autres personnes. Un conflit consigné dans le SISA peut comporter deux agresseurs, mais non deux victimes. Consignez un incident particulier découlant d'un conflit dans le module Incidents (Incidents).

Comment enregistrer un conflit

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Conflits.
2. À la page Liste de conflits (Conflict List), cliquez sur Ajouter un conflit (Add Conflict).
3. À la page Ajouter un conflit, entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
4. Sélectionnez le type de conflit.
5. Indiquez si le client est la victime ou l'agresseur.
6. Tapez pour chercher le nom de l'homologue, puis sélectionnez son nom dans les résultats de recherche. Lorsque vous cherchez le nom de l'homologue, le SISA fait une recherche dans les listes de clients, de personnes et d'utilisateurs pour trouver un appariement.
7. Indiquez si l'homologue est la victime ou l'agresseur.
8. Sélectionnez l'intensité du conflit.
9. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
10. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
11. S'il y a lieu, sélectionnez la probabilité que le conflit se reproduise et la relation entre le client et l'antagoniste.
12. S'il y a lieu, sélectionnez le type d'emplacement où le conflit a eu lieu et d'où ou à qui le conflit a été aiguillé.
13. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le conflit dans le champ Commentaires.
14. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un conflit

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Conflits.
2. À la page Liste des conflits, trouvez le conflit que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier le conflit (Edit Conflict), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante.
4. Cliquez sur Enregistrer.

BANQUES ALIMENTAIRES

Le module Banques alimentaires (Food Banks) sert à consigner tout article fourni aux clients. Un client n'a pas besoin d'être inscrit auprès d'un fournisseur de services pour recevoir les services de la banque alimentaire. Il est important de noter que les transactions de la banque alimentaire font l'objet d'un suivi dans le module Banques alimentaires, mais les articles de la banque alimentaire eux-mêmes sont ajoutés à partir du menu Administration.

Comment ajouter une transaction de banque alimentaire

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Banques alimentaires.
2. À la page Liste de banque alimentaire (Food Bank List), cliquez sur Ajouter une transaction de banque alimentaire (Add Food Bank Transaction).
3. À la page Ajouter une transaction de banque alimentaire, entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
4. Confirmez la date et l'heure de début. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.

5. Sélectionnez la raison pour le service dans le menu déroulant. La raison pour le service devrait refléter la raison principale pour laquelle le client est au fournisseur de services.
6. S'il y a lieu, sélectionnez le programme qui finance la transaction de la Banque alimentaire.
7. S'il y a lieu, tapez le nom de la personne qui réfère le client à la banque alimentaire.
8. S'il y a lieu, sélectionnez l'organisme à l'origine de la référence du client.
9. S'il y a lieu, sélectionnez un cas existant auquel cette transaction est liée.
10. S'il y a lieu, entrez le nombre de personnes visées par cette transaction.
11. Cliquez sur Enregistrer.

CONSEILS UTILES



Si le client a déjà visité la banque alimentaire et a un dossier de transaction de la banque alimentaire, les renseignements concernant la dernière visite s'afficheront sur cette page. Cette fonction vous permet de consulter et d'utiliser les détails de la dernière visite du client pour la nouvelle transaction de la banque alimentaire. Cliquez sur Renseignements sur la dernière visite (Last Visit Information) pour étoffer le contenu afin d'examiner l'information. Si vous voulez reproduire les détails de la dernière visite du client, cliquez sur Utiliser les renseignements sur la dernière visite (Use Last Visit Details). La transaction de la banque alimentaire s'enregistrera automatiquement.

Comment ajouter un article de banque alimentaire à une transaction de banque alimentaire

1. Si une transaction de banque alimentaire vient d'être ajoutée, l'onglet Article alimentaire (Food Item) sera visible au bas de la page. Passez à l'étape 4.
2. Pour ajouter un article de banque alimentaire à une transaction existante de banque alimentaire, à partir du menu Accueil, sélectionnez Banques alimentaires.
3. À la page Liste des banques alimentaires, trouvez la transaction de la banque alimentaire à laquelle vous voulez ajouter un article de banque alimentaire et cliquez sur Modifier.
4. Dans l'onglet Article alimentaire, sélectionnez Ajouter un article de la banque alimentaire (Add a Food Bank Item) pour afficher toute la liste.
5. Pour sélectionner un article de la banque alimentaire, entrez le code d'article ou sélectionnez l'article dans le champ Article de la banque alimentaire.
6. Entrez la quantité.

Remarque : Le champ Valeur de l'article (Item Value) sera rempli automatiquement, puisque la quantité est entrée au moment de créer l'article de la banque alimentaire à partir du menu Administration

7. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier une transaction d'une banque alimentaire

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Banques alimentaires.
2. À la page Liste de la banque alimentaire, trouvez la transaction de la banque alimentaire que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier la transaction de banque alimentaire (Edit Food Bank Transaction), vous pouvez modifier les renseignements existants ou ajouter les renseignements manquants.
4. Cliquez sur Enregistrer.

BIENS ET SERVICES

Le module Biens et services (Goods and Services) sert à enregistrer tous les biens et services fournis par votre fournisseur de services. Un client n'a pas besoin d'être inscrit auprès d'un fournisseur de services pour recevoir des biens ou des services.

Comment ajouter une transaction de biens et de services

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Biens et services (Goods and Services).
2. À la page Liste de biens et services (Goods and Services List), cliquez sur Ajouter une transaction de biens et de services (Add Goods and Services Transaction).

3. À la page Client - Ajouter un bien ou un service (Client - Add Goods and Services Transaction), entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
4. Sélectionnez la raison pour le service dans le menu déroulant. La raison pour le service devrait refléter la raison principale pour laquelle le client est au fournisseur de services.
5. Confirmez la date et l'heure de début. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
6. S'il y a lieu, sélectionnez le programme auquel la transaction est associée, par qui et d'où le client est référé.

7. S'il y a lieu, sélectionnez une activité de gestion de cas existante qui est liée à cette transaction.
8. S'il y a lieu, entrez le nombre de personnes visées par cette transaction.
9. S'il y a lieu, entrez d'où les clients ont été référés, vers où et par qui.
10. Cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter un bien

1. Si une transaction de biens et de services vient d'être ajoutée, les onglets Biens et services seront visibles au bas de la page. Passez à l'étape 4.
2. À partir du menu Accueil, sélectionnez Biens et services.
3. À la page Liste de biens et services, trouvez la transaction de biens et services à laquelle vous voulez ajouter un bien et cliquez sur Gérer.
4. À la page Biens et services, sélectionnez l'onglet Biens (Goods) et cliquez sur Ajouter un bien (Add Good).
5. Sélectionnez le type de bien fourni au client.
6. Sélectionnez l'unité de mesure.
7. S'il y a lieu, entrez la quantité, le coût unitaire et le prix unitaire du bien.
8. Cliquez sur Ajouter un bien.

Comment ajouter un service

1. Si une transaction de biens et de services vient d'être ajoutée, les onglets Biens et services seront visibles au bas de la page. Passez à l'étape 4.
2. À partir du menu Accueil, sélectionnez Biens et services.

3. À la page Liste de biens et services, trouvez la transaction de biens et services à laquelle vous voulez ajouter un service et cliquez sur Gérer.
4. À la page Biens et services, sélectionnez l'onglet Services (Services) et cliquez sur Ajouter un service (Add Service).
5. Sélectionnez le type de service fourni au client.
6. Confirmez la date et l'heure de début. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
7. S'il y a lieu, entrez la date et l'heure de fin, les heures et les minutes consacrées au service, le coût unitaire et le prix unitaire du service.
8. Cliquez sur Ajouter un service.

Comment modifier une transaction de biens et de services

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Biens et services.
2. À la page Liste de biens et de services (Goods and Services List), trouvez la transaction de biens et services que vous désirez modifier. Si vous désirez modifier l'information relative à la transaction elle-même, cliquez sur Modifier les détails des biens et des services (Edit Goods and Services Details). Si vous désirez modifier les enregistrements Biens ou services dans la transaction, cliquez sur Gérer et passez à l'étape 5.
3. À la page Client - Modifier des biens et des services (Client - Edit Goods and Services), vous pouvez ajouter ou modifier l'information existante.
4. Cliquez sur Enregistrer.
5. Pour modifier les enregistrements Biens ou services dans la transaction, allez à l'onglet Biens ou Services et cliquez sur Modifier à côté de l'élément que vous désirez modifier.
6. Ajoutez ou modifiez l'information existante et cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter une transaction d'octroi rapide de biens

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Biens et services.
2. À la page Liste de biens et de services, cliquez sur Ajouter l'octroi rapide d'un bien (Add Express Good).
3. À la page Ajouter une transaction de biens rapide (Add Express Goods Transaction), entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
4. Sélectionnez le bien octroyé au client.
5. S'il y a lieu, sélectionnez le programme auquel la transaction est associée.
6. Sélectionnez l'unité de mesure.
7. Le cas échéant, entrez le prix unitaire.
8. Sélectionnez la raison pour le service dans le menu déroulant. La raison pour le service devrait refléter la raison principale pour laquelle le client est au fournisseur de services.
9. Cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter une transaction d'octroi rapide de services

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Biens et services.
 2. À la page Liste de biens et de services, cliquez sur Ajouter un octroi rapide de service (Add Express Service).
- À la page Ajouter une transaction de services rapide, entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
3. Sélectionnez le service offert au client.
 4. S'il y a lieu, sélectionnez le programme auquel la transaction est associée.
 5. Sélectionnez la raison pour le service dans le menu déroulant. La raison pour le service devrait refléter la raison principale pour laquelle le client est au fournisseur de services.
 6. S'il y a lieu, entrez le temps en minutes qui a été consacré à la prestation du service au client, à qui le client a été référé et tout autre commentaire sur le service offert.
 7. Cliquez sur Enregistrer.

ACTIVITÉS DE GROUPE

Le module Activités de groupe (Group Activity) permet aux utilisateurs d'enregistrer les activités de groupe menées par le fournisseur de services, comme un repas chaud ou un groupe de soutien. Il n'est pas nécessaire qu'un client soit inscrit dans un refuge pour participer à une activité de groupe.

Comment ajouter une activité de groupe

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Activités de groupe.
2. À la page Liste d'activités de groupe (Group Activity List), cliquez sur Ajouter une activité (Add Activity).
3. À la page Ajouter une activité de groupe, sélectionnez l'activité de groupe.
4. S'il y a lieu, sélectionnez le programme associé à l'activité de groupe.
5. S'il y a lieu, sélectionnez l'emplacement où l'activité de groupe aura lieu.
6. Confirmez la date et l'heure de début. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
7. S'il y a lieu, entre le nombre d'heures et de minutes consacrées.
8. S'il y a lieu, entrez une description de l'activité de groupe.
9. Sélectionnez la raison pour le service.
10. S'il y a lieu, indiquez d'où et vers où les clients ont été référés.
11. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier une activité de groupe

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Activités de groupe.
2. À la page Liste d'activités de groupe, trouvez l'activité de groupe que vous désirez modifier et cliquez sur Gérer.
3. À la page Gérer l'activité de groupe (Manage Group Activity), cliquez sur Modifier.
4. Vous pouvez maintenant modifier l'information existante ou ajouter tout renseignement manquant ou supplémentaire.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Comment gérer une activité de groupe

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Activités de groupe.
2. À la page Liste d'activités de groupe, trouvez l'activité de groupe que vous voulez gérer et cliquez sur Gérer.
3. À la page Gérer l'activité de groupe, sélectionnez l'onglet Participants (Attendees).
4. Entrez les premiers caractères du nom du client dans le champ Nom du client ou entrez le nombre de participants anonymes dans le champ Participants anonymes (Anonymous Attendees).
5. Cliquez sur Ajouter pour ajouter des participants à l'activité de groupe.
6. Sélectionnez l'onglet Organiseurs (Organizers).
7. Entrez les premiers caractères du nom d'un membre du personnel dans le champ Employé (Staff) ou des contacts externes dans le champ Personnes ressources externes (External Contacts).
8. Cliquez sur Ajouter pour ajouter des organisateurs à l'activité de groupe.

9. S'il y a lieu, sélectionnez l'onglet Données démographiques (Demographics) pour distribuer démographiquement les participants anonymes ajoutés plus tôt, puis cliquez sur Enregistrer.
10. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant l'activité du groupe à l'onglet Commentaires.
11. Si vous voulez configurer une activité de groupe récurrente, sélectionnez l'onglet Reproduire (Replicate).
12. Indiquez si vous voulez garder les mêmes participants et organisateurs dans les champs Conserver les participants (Keep Attendees) et Conserver les organisateurs (Keep Organizers).
13. Sélectionnez les dates auxquelles l'activité du groupe se répliquera dans le calendrier.
14. Une fois que toutes les dates ont été choisies, cliquez sur Reproduire.

PRÉVENTION DE LA PERTE DU LOGEMENT

Les dossiers Prévention de la perte de logement (Housing Loss Prevention) sont créés pour consigner les activités qui aident les clients qui ont actuellement un logement à entretenir ce logement. Pour créer un dossier Prévention de la perte du logement, le client doit déjà avoir un logement, comme en témoigne un dossier Historique de logement (Housing History) actif qui n'a pas de date de fin.

Comme dans le cas des placements en logement, une fois qu'un dossier Prévention de la perte de logement est créé, les utilisateurs peuvent enregistrer les suivis et les subventions associés au dossier.

Comment ajouter un dossier Prévention de la perte de logement

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client auquel vous voulez ajouter un dossier Prévention de la perte de logement en cliquant sur le nom du client.
3. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur le client et sélectionnez Historique de logement.
4. À la page Client - Historique de logement (Client - Housing History), cliquez sur Ajouter une prévention de la perte de logement (Add Housing Loss Prevention).

Remarque : Si le bouton Ajouter une Prévention de la perte du logement ne s'affiche pas sur la page, cela signifie qu'il n'y a pas de dossier Historique de logement courant pour le client ou qu'un dossier Prévention de la perte de logement a déjà été créé pour le dossier Historique de logement courant.

5. Sélectionnez la raison pour le service dans le menu déroulant. La raison pour le service devrait refléter la raison principale pour laquelle le client est au fournisseur de services.
6. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
7. Sélectionnez le gestionnaire de cas responsable de la prévention de la perte de logement.
8. S'il y a lieu, sélectionnez le programme qui finance la mesure de Prévention de la perte du logement.
9. S'il y a lieu, entrez la date du prochain rendez-vous de suivi prévu.
10. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un dossier Prévention de la perte de logement

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement (Housing), puis sélectionnez Prévention de la perte de logement.
2. À la page Liste de prévention de la perte du logement (Housing Loss Prevention List), trouvez le dossier Prévention de la perte de logement que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier la prévention de la perte du logement (Edit Housing Loss Prevention), vous pouvez modifier les renseignements existants ou ajouter les renseignements manquants.
4. Cliquez sur Enregistrer.

Comment faire un suivi d'un dossier Prévention de la perte de logement

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement, puis sélectionnez Prévention de la perte de logement.
2. À la page Liste de prévention de la perte du logement, trouvez le dossier Prévention de la perte du logement sur lequel vous voulez faire un suivi et cliquez sur Gérer.
3. À la page Détails de la Prévention de la perte du logement (Housing Loss Prevention Details), cliquez sur Ajouter un suivi (Add Follow-up) à l'onglet Suivis.
4. Confirmez la date de suivi. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
5. Indiquez le nombre de mois écoulés depuis le dernier suivi ou depuis la création du dossier Prévention de la perte du logement.
6. Indiquez s'il s'agit du suivi final.
7. Indiquez si vous voulez entrer une date exacte pour le prochain suivi.
8. S'il y a lieu, entrez la date du prochain suivi ou le nombre de mois avant celui-ci.

9. Indiquez si le client habite toujours dans le logement.
10. S'il y a lieu, entrez tout autre renseignement sur le suivi dans le champ Commentaires.
11. Cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter un document à un dossier Prévention de la perte du logement

6. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement, puis sélectionnez Prévention de la perte du logement.
7. À la page Liste de Prévention de la perte du logement, trouvez le dossier Prévention de la perte du logement auquel vous voulez ajouter un document et cliquez sur Gérer.
8. À la page Détails de la Prévention de la perte du logement, sélectionnez l'onglet Documents et cliquez sur Ajouter un document.
9. Cliquez sur Parcourir pour sélectionner le document que vous voulez téléverser.
10. Trouvez le document que vous voulez ajouter au dossier et cliquez sur Ouvrir pour le sélectionner.
11. S'il y a lieu, entrez le nom du document.
12. Indiquez si le document est confidentiel ou non.

Remarque : Les documents rendus confidentiels ne seront visibles que par les utilisateurs qui ont l'autorisation de consulter des documents confidentiels.

13. S'il y a lieu, ajouter une description de document.
14. Cliquez sur Enregistrer.

PLACEMENTS EN LOGEMENT

Les tâches qui se retrouvent dans la section suivante peuvent être exécutées en sélectionnant Placements en logement sous le module Logement à partir du menu Accueil.

Le module Placement en logement (Housing Placement) sert à suivre les efforts déployés par un gestionnaire de cas ou d'autres membres du personnel pour placer un client en logement. Une fois que le placement est achevé et qu'un client emménage dans l'unité de logement, un dossier Historique de logement est automatiquement créé dans le profil du client.

Lorsque vous accédez au module Placement en logement, deux listes supplémentaires aident les utilisateurs à accéder aux dossiers en temps opportun : Suivis à effectuer dans le mois en cours (Follow-Ups Due this Month) et Dates cibles antérieures pour le placement en logement (Past Target Date for Housing Placement). Cliquez sur le nom de la liste pour la développer et consulter les dossiers.

À la page Détails de placement en logement (Housing Placement Details), l'état au haut de la page indique où en est le client dans les efforts de placement : de logement non trouvé à déménagement dans son logement. Cette page vous permet également de voir et d'enregistrer des détails sur les recherches de logements et les suivis effectués après le déménagement d'un client.

Comment ajouter un dossier Placement en logement

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement, puis sélectionnez Placements en logement.
2. À la page Liste de placements en logement (Housing Placement List), cliquez sur Ajouter un placement en logement (Add Housing Placement).
3. À la page Ajouter un placement en logement, entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.



Remarque : Si un membre de la famille est sélectionné, d'autres champs s'afficheront. S'il y a lieu, sélectionnez les membres de la famille ou entrez le nombre d'adultes et d'enfants inclus dans le placement.

4. Sélectionnez le gestionnaire de cas responsable du placement en logement.

Remarque: Le SISA entrera automatiquement le nom de l'utilisateur qui saisit le dossier s'il a un rôle de gestionnaire de cas. Sélectionnez un utilisateur différent si vous ajoutez le dossier au nom de quelqu'un d'autre.

5. Sélectionnez un ou plusieurs types de logements dans le champ Types de logements recherchés (Housing Type(s) Sought).
6. Confirmez la date de début de la recherche. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
7. S'il y a lieu, entrez la date cible à laquelle le logement devrait être trouvé.
8. S'il y a lieu, sélectionnez le programme lié au placement en logement.
9. Cliquez sur Commencer un placement en logement (Start Housing Placement).

Comment modifier un dossier Placement en logement

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement, puis sélectionnez Placements en logement.
2. À la page Liste de placements en logement, trouvez le dossier Placement en logement que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.

3. À la page Client – Modifier le placement en logement (Client – Edit Housing Placement), vous pouvez modifier les renseignements existants ou ajouter les renseignements manquants.
4. Cliquez sur Enregistrer.

Comment déplacer un client dans une unité de logement

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement puis sélectionnez Placements en logement.
2. À la page Liste de placements en logement, trouvez le dossier Placement en logement approprié pour le client et cliquez sur Gérer.
3. Cliquez sur Déménagement (Move).
4. S'il y a lieu, entrez le montant du loyer de l'unité de logement.

Remarque: If a rent amount is entered, it will replace the rent amount entered when the housing unit was created.

5. Confirmez la date à laquelle le client a emménagé dans le logement.
6. S'il y a lieu, entrez les coordonnées de l'unité de logement dans les champs Téléphone 1 et Téléphone 2 (Telephone 1 / Telephone 2), Téléphone mobile et Adresse de courriel.
7. Indiquez si vous voulez une date exacte pour le suivi du placement en logement. Selon la valeur sélectionnée, différents champs s'afficheront.
8. Si Oui a été sélectionné dans le champ Utiliser la date exacte de suivi (Use Exact Follow-up Date), entrez la date du prochain rendez-vous de suivi prévu. Si Non a été sélectionné dans le champ Utiliser la date exacte de suivi, entrez le nombre de mois avant le prochain rendez-vous de suivi.
9. Cliquez sur Déménagement.

Remarque: L'état sera remplacé par Emménagé dans le logement (Moved Into Housing).

Comment enregistrer les tentatives de placement dans un logement

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement, puis sélectionnez Placements en logement.
2. À la page Liste de placements en logement, trouvez le dossier Placement en logement où une tentative de logement a été faite et cliquez sur Gérer.
3. À la page Détails du placement en logement, sélectionnez l'onglet Tentatives (Attempts) et cliquez sur Ajouter une tentative de placement en logement (Add Housing Placement Attempt).
4. Confirmez la date de la tentative. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
5. Sélectionnez la raison pour laquelle le logement n'a pas été obtenu.
6. Sélectionnez le gestionnaire de cas.
7. Le cas échéant, indiquez s'il s'agit de la dernière tentative de placement.
8. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant la tentative de placement dans le champ Commentaires.
9. Cliquez sur Enregistrer.

Comment chercher et trouver un logement

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement, puis sélectionnez Placements en logement.
2. À la page Liste de placements en logement, trouvez le dossier Placement en logement pour lequel vous cherchez une unité de logement et cliquez sur Gérer.

3. À la page Détails du placement en logement, cliquez sur Ajouter une recherche de logement (New Housing Search) pour effectuer une recherche de logement.
4. À la page Recherche de logement (Housing Unit Search), cliquez sur Options de filtrage (Filter Options) pour afficher les paramètres de recherche.
5. Modifiez les paramètres existants en fonction des besoins du client ou ajoutez-en de nouveau.
6. Cliquez sur Appliquer les filtres (Apply Filters).
7. Le SISA affichera les unités de logement correspondant à vos paramètres. Repérez l'unité de logement que vous voulez obtenir et cliquez sur Confirmer le logement (Secure Unit).
8. À la page Confirmer le logement, confirmez la date à laquelle le logement a été obtenu et la date prévue de déménagement et cliquez sur Confirmer le logement. La page Détails du logement s'affichera et l'état sera modifié pour Logement confirmé (Housing Secured).

CONSEILS UTILES



Lorsque vous accédez à la page Recherche de logement, toutes les unités de logement existantes sont énumérées au bas de la page. Parcourez la liste pour sélectionner un logement, effectuez une recherche de logement ou sélectionner le bouton Voir la carte (Map View) pour voir l'emplacement des unités de logement sur une carte. En consultant la carte, cliquez sur une icône de maison pour voir les détails du logement et consultez la légende pour voir quelles unités sont disponibles pour l'occupation.

Comment ajouter un document à un dossier de placement en logement

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement, puis sélectionnez Placements en logement.
2. À la page Liste de placements en logement, trouvez le dossier Placement en logement auquel vous voulez ajouter un document et cliquez sur Gérer.
3. À la page Détails du logement, sélectionnez l'onglet Documents et cliquez sur Ajouter un document.
4. Cliquez sur Parcourir pour sélectionner le document que vous voulez téléverser. Parcourez le document que vous voulez ajouter au dossier et cliquez sur Ouvrir pour le sélectionner.
5. S'il y a lieu, entrez le nom du document.
6. Indiquez si le document est confidentiel ou non.

Remarque : Les documents rendus confidentiels ne seront visibles que par les utilisateurs qui ont l'autorisation de consulter des documents confidentiels.

7. If applicable, add a description of the document.
8. Click the Save button.

Comment faire un suivi d'un dossier placement en logement

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement, puis sélectionnez Placements en logement.
2. À la page Liste de placements en logement, trouvez le dossier Placement en logement sur lequel vous voulez faire un suivi et cliquez sur Gérer.

3. À la page Détails du logement, cliquez sur Ajouter un suivi à l'onglet Suivis.

Remarque : L'onglet Suivis s'affiche seulement si le client a emménagé dans le logement.

4. Confirmez la date du suivi. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
5. Indiquez le nombre de mois écoulés depuis le dernier suivi ou depuis le déménagement du client.
6. Indiquez s'il s'agit du suivi final.
7. Indiquez si vous voulez entrer une date précise pour le prochain suivi.
8. Entrez la date du prochain suivi ou le nombre de mois avant celui-ci.
9. Indiquez si le client habite toujours dans le logement.
10. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire sur le suivi dans le champ Commentaires.
11. Cliquez sur Enregistrer.

Comment mettre fin à un placement en logement

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement, puis sélectionnez Placements en logement.
2. À la page Liste de placements en logement, trouvez le dossier Placement en logement auquel vous voulez mettre fin et cliquez sur Gérer.
3. À la page Détails du placement du logement, cliquez sur Mettre fin au placement en logement (End Housing Placement).
4. Confirmez la date de la tentative. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.

5. Sélectionnez la raison pour laquelle le logement n'a pas été obtenu.
6. Sélectionnez le gestionnaire de cas.
7. La valeur par défaut dans le champ Dernière tentative (Final Attempt) est Oui.
8. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant la tentative de placement dans le champ Commentaires.
9. Cliquez sur Enregistrer.

INCIDENTS

Le module Incidents sert à consigner les incidents mettant en cause des clients, d'autres personnes ou des employés. Les incidents se rapportent à un événement ponctuel alors qu'un dossier de conflit peut être créé si le problème est en cours.

Comment enregistrer un incident

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Incidents.
2. À la page Liste d'incidents (Incident List), cliquez sur Ajouter un incident (Add Incident).
3. Dans le champ Impliqué (Involved), entrez les premiers caractères du nom pour trouver des clients ou des personnes en cause dans l'incident. Pour associer d'autres clients ou personnes au même incident, entrez les premiers caractères de leur nom.
4. S'il y a lieu, dans le champ Témoins (Witnesses), entrez les premiers caractères du nom des clients ou des personnes qui ont été témoins de l'incident. Pour associer d'autres clients ou personnes au même incident, entrez les premiers caractères de leur nom.
5. Au besoin, sélectionnez les répondants des services d'urgence qui sont intervenus chez le fournisseur de services en cliquant sur le champ pertinent et en sélectionnant toutes les options applicables.

Remarque : If Police is selected, more fields will appear. Indicate whether or not charges were laid, and enter the police badge and police report number.

6. Sélectionnez la nature de l'incident.
7. Confirmez la date et l'heure de début. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
8. Entrez l'emplacement de l'incident.
9. S'il y a lieu, sélectionnez comment l'incident a été résolu dans le menu déroulant Résolution (Disposition) et ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant l'incident dans le champ Commentaires.
10. S'il y a lieu, ajoutez un document en cliquant sur Ajouter pièce jointe et en sélectionnant Parcourir. Sélectionnez le document que vous voulez joindre au dossier et cliquez sur Ouvrir pour le sélectionner.
11. S'il y a lieu, ajoutez des renseignements supplémentaires sur l'incident dans le champ Commentaires.
12. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un incident

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Incidents.
2. Dans la Liste d'incidents, trouvez l'incident que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier l'incident (Edit Incident), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
4. Cliquez sur Enregistrer.

DISTRIBUTION DE MÉDICAMENTS

Le module Distribution de médicaments (Medication Dispensing) permet de distribuer des médicaments à plusieurs clients en même temps. Il affiche une liste de tous les clients inscrits qui ont besoin de médicaments à une heure précise, soit le matin, le midi, le soir, au coucher ou au besoin, et vous permet de cocher les noms des clients qui ont reçu leurs médicaments.

Comment distribuer des médicaments

- À partir du menu Accueil, sélectionnez Distribution de médicaments.
- À la page Distribution de médicaments, confirmez la date.
- La valeur inscrite par défaut dans le champ Distribué par (Dispensed by) est l'utilisateur actuel. Si une autre personne a distribué le médicament, entrez les premiers caractères du nom du membre du personnel pour le trouver.
- Sélectionnez le moment de la journée auquel le médicament a été distribué.
- Utilisez les onglets Par client (By Client) ou Par chambre (By Room) pour consulter la liste de clients qui ont besoin de médicaments, y compris leur date de naissance, la chambre et le lit dans lesquels ils sont actuellement inscrits.
- Une fois que le client est localisé, cliquez sur le nom du client pour développer le contenu, puis cochez la case correspondant au bon médicament et à la bonne heure de distribution. Cette action enregistrera automatiquement la distribution du médicament.

RESTRICTIONS DE SERVICE

Le module Restrictions de service (Service Restrictions) enregistre les services auxquels un client n'a plus accès, les fournisseurs de services qui ont restreint l'accès du client à leurs services et pendant combien de temps la restriction s'applique. Il indique également la raison pour laquelle l'accès aux services a été restreint. Les clients peuvent être exclus des modules suivants : Séjours, Banques alimentaires et Biens et services. Lorsqu'un client fait l'objet d'une restriction de service, une Alerte du client (Client Alert) s'affiche sous son profil.

Comment ajouter un dossier de restriction de service

- À partir du menu Accueil, sélectionnez Restrictions de service.
- À la page Liste de restrictions de service (Service Restriction List), cliquez sur Ajouter une restriction de service (Add Service Restriction).
- À la page Ajouter une restriction de service, entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
- Sélectionnez qui a demandé la restriction de service.
- Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
- La date de fin correspondra par défaut à la date du jour. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
- Sélectionnez les fournisseurs de services visés par la restriction de service.
- Sélectionnez les services auxquels l'accès du client est restreint dans le champ Modules (Modules).
- Sélectionnez la raison de la restriction de service.
- Ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le dossier de restriction de service dans le champ Commentaires.
- Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un dossier de restriction de service

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Restrictions de service.
2. À la page Liste de restrictions de service, trouvez la restriction de service que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Client - Modifier la restriction relative au service (Client - Edit Service Restriction), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
4. Cliquez sur Enregistrer.

SPDAT

Les tâches qui se retrouvent dans la section suivante peuvent être exécutées en sélectionnant SPDAT sous le module Évaluations à partir du menu Accueil.

L'outil d'aide à la décision sur l'établissement des priorités en matière de services (SPDAT) a été élaboré par un tiers, OrgCode. Cet outil aide les fournisseurs de services à prioriser la prestation de leurs services en fonction des évaluations normalisées données aux personnes et aux familles sans abri ou à risque. Les différentes versions de cet outil ont été mises en œuvre dans l'application SISA pour donner aux utilisateurs du SISA un moyen facile et efficace de consigner les évaluations du SPDAT et de prendre des décisions en fonction des résultats.

À la page Liste de prises en charge (Intake List), les onglets représentent les différentes évaluations disponibles dans le SPDAT; l'indice de vulnérabilité (Vulnerability Index) (VI), la principale évaluation du SPDAT et les versions pour les familles des deux évaluations. Dans chaque onglet d'évaluation, les différentes versions prises en charge par OrgCode sont disponibles. Pour l'évaluation principale du SPDAT, il s'agit de la version 3 et de la version 4 mise à jour. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le SPDAT, consultez le site <http://www.orgcode.com/products/>.



Comment effectuer une évaluation à l'aide du SPDAT

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Évaluations (Assessments), puis SPDAT.
2. À la page Liste de prises en charge du SPDAT (SPDAT Intake List), sélectionnez l'onglet correspondant au type d'évaluation que vous désirez utiliser (VI-SPDAT ou SPDAT).
3. Faites une sélection en fonction du type de client et de la version d'évaluation que vous désirez utiliser.
4. À la page Nouvelle évaluation (New Intake), entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
5. Sélectionnez le gestionnaire de cas qui effectue l'évaluation.
6. Confirmez la date et l'heure de début.
7. Sélectionnez la période de présélection ou la période d'évaluation préalable, selon qu'il s'agit d'une évaluation VI-SPDAT ou SPDAT.
8. Indiquez si le client a donné son consentement.
9. S'il y a lieu, sélectionnez le programme.
10. S'il y a lieu, ajouter tout renseignement supplémentaire concernant l'évaluation du SPDAT dans le champ Détails additionnels.
11. Commencez l'évaluation.
12. Pour voir la description complète de la question, cliquez sur la flèche à côté du titre pour l'agrandir.

13. Placez le curseur sur les chiffres dans la colonne des réponses pour voir la description de ce que ce chiffre indique. De cette façon, vous pouvez vous assurer que les réponses à l'évaluation sont normalisées.
14. S'il y a lieu, vous pouvez ajouter des commentaires supplémentaires sur la réponse dans le champ sous la description des questions.
15. Une fois l'évaluation achevée, cliquez sur Enregistrer.

CONSEILS UTILES



Le panneau de progression du côté gauche de la page vous permet de suivre le déroulement de l'évaluation du SPDAT. En plaçant le pointeur de la souris sur le panneau, vous l'élargirez de manière à révéler plus de détails sur vos progrès.

Comment modifier une évaluation du SPDAT

- À partir du menu Accueil, sélectionnez Évaluations, puis SPDAT.
1. À la page Liste de prises en charge du SPDAT, sélectionnez l'évaluation SPDAT que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
 2. À la page Modifier l'évaluation (Edit Intake), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
 3. Cliquez sur Enregistrer.

ENTREPOSAGE

Le module Entreposage (Storage) peut être utilisé pour enregistrer les articles qui sont entreposés chez le fournisseur de services pour un client.

Comment ajouter un article en entreposage

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Entreposage.
2. À la page Entreposage (Storage List), cliquez sur Ajouter un article entreposé (Add Storage Item).
3. À la page Ajouter un article entreposé, entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
4. Entrez le nom de l'article et, s'il y a lieu, l'emplacement où il est entreposé.

5. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
6. S'il y a lieu, entrez la date de fin.
7. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant l'article entreposé dans le champ Commentaires.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un article en entreposage

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Entreposage.
2. À la page Entreposage, trouvez le bien entreposé que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier l'article entreposé (Edit Storage Item), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
4. Cliquez sur Enregistrer.

SONDAGES/QUESTIONNAIRES

Le module Questionnaires peut être utilisé par les fournisseurs de services qui désirent élaborer leurs propres sondages et questionnaires personnalisés. Ils peuvent servir à recueillir des renseignements supplémentaires sur les clients ou à obtenir la rétroaction des clients sur les services qu'ils ont reçus.

Comment remplir un sondage

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Clients.
2. À la page Liste de clients, sélectionnez le dossier du client pour lequel vous voulez remplir un sondage.

3. À la page Client - Renseignements de base, cliquez sur le menu Gestion du client et sélectionnez Sondages (Surveys).
4. Sélectionnez Remplir un nouveau sondage (Complete New Survey) pour développer le contenu, puis sélectionnez le sondage que vous désirez remplir et cliquez sur Commencer le sondage (Begin Survey).
5. À la page Répondre au sondage (Take Survey), entrez la date à laquelle le sondage a été effectué et répondez aux questions.
6. Après avoir répondu à toutes les questions, cliquez sur Enregistrer.

REFUS DE SERVICE

Le module Refus (Turn Aways) sert à consigner le refus de service à un client et les raisons de ce refus.

Comment enregistrer un refus de service à un client

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Refus.
2. À la page Liste de refus (Turn Away List), cliquez sur Ajouter un refus (Add Turn Away).
3. À la page Ajouter un refus, entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
4. S'il y a lieu, sélectionnez les membres de la famille qui sont visés par le refus.
5. Confirmez la date et l'heure d'entrée en vigueur. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
6. Entrez le nombre d'adultes et d'enfants visés par le refus s'il est différent du nombre par défaut.
7. Sélectionnez la raison du refus. Cela devrait refléter la principale raison pour laquelle le client se voit refuser le service du fournisseur de services.
8. Sélectionnez le membre du personnel qui a refusé le service au client dans le champ Demandé par (Requested by).
9. S'il y a lieu, indiquez la personne qui a référé le client ou sélectionnez l'endroit vers lequel le client a été référé.
10. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le refus dans le champ Commentaires.
11. Cliquez sur Enregistrer.

Comment enregistrer refus de service à un client anonyme

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Refus.
2. À la page Liste de refus, cliquez sur Ajouter un refus anonyme.
3. À la page Ajouter un refus anonyme, indiquez si le client est présumé être un Autochtone.
4. Indiquez si le client a une incapacité observée.
5. Sélectionnez le groupe d'âge auquel appartient le client.
6. Sélectionnez le sexe du client.
7. Confirmez la date et l'heure d'entrée en vigueur du refus. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
8. Inscrivez le nombre d'adultes et d'enfants qui sont visés par le refus.
9. Sélectionnez la raison du refus. Cela devrait refléter la principale raison pour laquelle le client se voit refuser le service du fournisseur de services.
10. Sélectionnez le membre du personnel qui a refusé le service au client dans le champ Demandé par.
11. S'il y a lieu, indiquez la personne qui a référé le client ou sélectionnez l'endroit vers lequel le client a été référé.
12. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le refus dans le champ Commentaires.
13. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un refus de service

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Refus.
2. À la page Liste de refus, repérez le refus que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier le refus (Edit Turn Away), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
4. Cliquez sur Enregistrer.

OEV (VAT)

Les tâches qui se retrouvent dans la section suivante peuvent être exécutées en sélectionnant VAT sous le module Évaluations à partir du menu Accueil.

L'Outil d'évaluation de la vulnérabilité (OEV) (Vulnerability Assessment Tool [VAT]) a été élaboré par un tiers. Cet outil aide les fournisseurs de services à prioriser la prestation de leurs services en fonction des évaluations normalisées données aux personnes et aux familles en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.



Comment effectuer une évaluation à l'aide de l'OEV

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Évaluations, puis VAT.
2. À la page Liste de l'outil d'évaluation de la vulnérabilité (Vulnerability Assessment Tool List [VAT]), cliquez sur VAT.
3. À la page Nouvelle évaluation VAT prise en charge (New VAT Intake), entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
4. Sélectionnez le gestionnaire de cas qui effectue l'évaluation.
5. Confirmez la date et l'heure de début.
6. Indiquez si le client a donné son consentement pour remplir le questionnaire d'évaluation initiale.
7. S'il y a lieu, sélectionnez le programme.
8. S'il y a lieu, ajouter tout renseignement supplémentaire concernant l'évaluation de l'OEV dans le champ Description.
9. Commencez l'évaluation.

10. Pour voir la description complète de la question, cliquez sur la flèche à côté du titre pour l'agrandir.
11. Placez le curseur sur les chiffres dans la colonne des réponses pour voir la description de ce que ce chiffre indique. De cette façon, vous pouvez vous assurer que les réponses à l'évaluation sont normalisées.
12. S'il y a lieu, vous pouvez ajouter des commentaires supplémentaires sur la réponse dans le champ qui suit la description des questions.
13. Une fois l'évaluation achevée, cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier une évaluation de l'OEV

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Évaluations, puis VAT.
2. À la page Liste de l'outil d'évaluation de vulnérabilité, sélectionnez l'évaluation VAT que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier la demande d'évaluation à l'aide de VAT (Edit VAT Intake), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
4. Cliquez sur Enregistrer.

LISTE D'ATTENTE

Le module Liste d'attente (Waiting List) sert à faire le suivi des clients qui attendent actuellement un service du fournisseur de services.

Comment ajouter un client à une liste d'attente

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Listes d'attente (Waiting Lists).
2. À la page Listes d'attente, trouvez la liste d'attente à laquelle vous voulez ajouter un client et cliquez sur Gérer les clients (Manage Clients).
3. À la page Gérer les clients, cliquez sur Ajouter un client à la liste d'attente (Add Client to Waiting List).
4. À la page Client - Ajouter un client à la liste d'attente (Client - Add Client to Waiting List), entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
5. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier ces données manuellement.
6. S'il y a lieu, entrez la date à laquelle le client sera retiré de la liste d'attente dans le champ Date de fin.
7. Sélectionnez le niveau de priorité, la raison pour laquelle le client est inscrit sur la liste d'attente et l'état du client sur la liste d'attente.
8. Confirmez la date à laquelle l'état a été attribué au client ou modifiez-le manuellement.
9. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le client ajouté à la liste d'attente dans le champ Commentaires.
10. Cliquez sur Enregistrer.

AUTRES FONCTIONS DU SISA



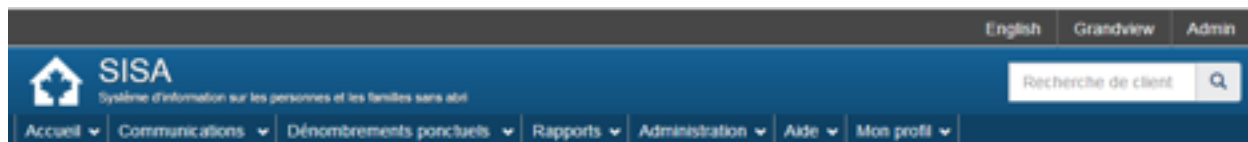
RECHERCHE

Il est possible de chercher le dossier d'un client en tout temps à l'aide du champ Recherche de client (Client Search) dans le coin supérieur droit de l'écran.

1. Entrez une partie ou la totalité du nom, des pseudonymes ou du numéro d'identification du client dans le champ Recherche de client dans le coin supérieur droit de l'écran.
2. Cliquez sur le bouton de recherche (icône de loupe).

BULLETINS

Le module Bulletins (Bulletins) est un système de babillard électronique qui sert à communiquer au personnel des renseignements importants comme les réunions d'équipe, les exercices d'incendie ou les incidents concernant un client en particulier. Utilisez le module Bulletins lorsque vous voulez que votre message soit relayé à tous les utilisateurs du SISA chez les fournisseurs de services sélectionnés. Lorsque vous ouvrez une session dans le SISA, les bulletins courants s'affichent automatiquement sur la page principale et y demeurent jusqu'à ce que l'utilisateur ait vu le bulletin et en ait accusé réception.



Comment consulter un bulletin et en accuser réception

1. Dans le menu principal, cliquez sur Communications (Communications), puis sélectionnez Bulletins.
2. À la page Liste de bulletins (Bulletin List), cliquez sur Afficher (Display) pour afficher le bulletin.
3. Lorsque vous avez fini de lire le bulletin, cliquez sur Fermer en bas à droite du message.
4. À la page Liste de bulletins, vous pouvez maintenant cliquer sur Supprimer pour le supprimer de votre liste de bulletins.

RÉPERTOIRE DES SERVICES

Le module Répertoire des services (Directory of Services) sert à consigner l'emplacement et les coordonnées de divers endroits utilisés dans plusieurs modules du SISA, comme une pharmacie, lorsque vous ajoutez des dossiers Médicaments ou des dossiers Études.

Pour ceux qui connaissent le SISA 3.8, le module Redirecteurs (Referrers) qui se trouve dans le menu Tableaux localisés (Localised Tables) a été mis en œuvre dans le module Répertoire des services.

Comment ajouter un endroit

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Répertoire des services (Directory of Services).
2. À la page Répertoire des services, cliquez sur Ajouter un endroit (Add Place).

3. Entrez le nom de l'endroit.
4. Sélectionnez le type d'endroit.
5. S'il y a lieu, sélectionnez les services offerts à cet endroit.
6. Indiquez si l'endroit est actif ou non.
7. S'il y a lieu, entrez les premiers caractères du nom de l'endroit pour le trouver.
8. S'il y a lieu, sélectionnez le type de catégorie de référence.
9. Le cas échéant, indiquez si les clients peuvent être référés depuis ou vers cet endroit.
10. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant l'endroit dans le champ Commentaires.
11. S'il y a lieu, ajoutez l'adresse.
12. Sélectionnez le pays et la région géographique où se trouve l'endroit.
13. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un dossier d'endroit

4. À partir du menu Accueil, sélectionnez Répertoire des services.
5. À la page Répertoire des services, trouvez l'endroit que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
6. À la page Détails de l'endroit, vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante.
7. Cliquez sur Enregistrer.

UNITÉS DE LOGEMENT

Les tâches qui se retrouvent dans la section suivante peuvent être exécutées en sélectionnant Logements sous le module Logement à partir du menu Accueil

Les modules Logements (Housing Units), Propriétaires (Landlords) et Entretien de logement (Housing Maintenance) servent tous à stocker de l'information sur les logements qui sont utilisés pour les placements en logement. Le module Logements vous permet d'ajouter des détails précis sur un logement dans lequel habite un client ou dans lequel il peut être placé. Vous pouvez consulter une liste des travaux d'entretien effectués sur les logements à partir du module Entretien de logement, et voir quel propriétaire a été associé à quel logement à partir du module Propriétaires.

Comment ajouter un logement

1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement, puis logements.
2. À la page Liste de logements (Housing Unit List), cliquez sur Ajouter un logement (Add Housing Unit).
3. À la page Ajouter un logement, sous l'onglet Adresse (Address), entrez le nom de l'immeuble, s'il y a lieu, et l'adresse du logement.
4. S'il y a lieu, entrez le numéro d'unité de logement ou d'appartement.
5. Sélectionnez le pays, la province/le territoire/l'État et la ville et entrez le code postal.
6. Sélectionnez la région géographique.
7. Allez à l'onglet Détails et sélectionnez le type de logement et l'état du logement.



8. Confirmez la date à laquelle l'état a été observé. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
 9. S'il y a lieu, sélectionnez l'état d'occupation, entrez la date à laquelle l'état d'occupation a été attribué à l'unité de logement et ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant l'état d'occupation dans le champ Commentaires.
 10. S'il y a lieu, sélectionnez le propriétaire et le fournisseur de services.
 11. S'il y a lieu, sélectionnez les caractéristiques du logement.
 12. Indiquez si le logement peut être partagé avec plus d'un client.
 13. S'il y a lieu, sélectionnez ou entrez les attributs du logement dans les champs Secteur (Area), Année de construction (Year Built), Chambres à coucher (Bedrooms), Nombre d'étages (Floors), Numéro de l'étage (Floor Number) et Montant du loyer (Rent).
 14. Indiquez si le logement est actif ou non.
 15. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le logement dans le champ Commentaires.
 16. Cliquez sur Enregistrer.
- Comment enregistrer les travaux d'entretien**
1. À partir du menu Accueil, cliquez sur Logement puis sélectionnez Logements.
 2. À la page Liste de logements, trouvez le logement auquel vous voulez ajouter des travaux d'entretien et cliquez sur Modifier.
 3. À la page Modifier le logement (Edit Housing Unit), sélectionnez l'onglet Entretien (Maintenance).
 4. Cliquez sur Ajouter des travaux d'entretien (Add Maintenance Work).
 5. À la page Ajouter des travaux d'entretien, sélectionnez les travaux d'entretien en cours.
 6. S'il y a lieu, ajoutez une description des travaux effectués.
 7. Le cas échéant, sélectionnez l'entrepreneur. L'entrepreneur doit déjà avoir été saisi dans le module Personnes pour s'afficher dans ce champ.
 8. Indiquez si les travaux sont terminés ou non.
 9. Le cas échéant, entrez le nom de l'entreprise qui effectue les travaux.
 10. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant les travaux d'entretien dans le champ Commentaires.
 11. Sélectionnez la date à laquelle les travaux doivent commencer et, le cas échéant, la date à laquelle ils doivent prendre fin.
 12. S'il y a lieu, entrez le coût estimatif des travaux.
 13. Sélectionnez la date réelle de début des travaux et, le cas échéant, la date réelle de la fin des travaux.
 14. S'il y a lieu, entrez le coût réel des travaux.
 15. Cliquez sur Enregistrer.

MESSAGES

Le module Messagerie (Messaging) sert à envoyer des messages confidentiels entre des utilisateurs précis. Les messages sont semblables aux courriels puisqu'ils ne peuvent être consultés que par les personnes qui les reçoivent. Le nombre de messages non lus s'affichera à côté de l'option Messagerie dans le menu Communications.

Comment rédiger un message

1. Dans le menu Communications, sélectionnez Messagerie.
2. À la page Liste de messages, cliquez sur Nouveau message (Add Message).
3. À la page Envoyer le message, sélectionnez le destinataire du message.
4. Le cas échéant, indiquez s'il faut utiliser une liste de diffusion et trouvez-la en entrant les trois premières lettres du nom de la liste.
5. Sélectionnez le niveau de priorité.
6. Si le message concerne un client, entrez les premiers caractères de son nom dans le champ Concernant (Regarding) pour chercher un client existant, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
7. Confirmez la date de livraison du message. Si le message doit être livré un jour autre que la date du jour, indiquez la date de livraison manuellement dans le champ Livrer le (Deliver On).

8. Entrez l'objet du message.
9. Entrez le texte du message dans le champ Contenu du message (Message Content).
10. Cliquez sur Send.

Comment répondre à un message

1. À partir du menu Communications, sélectionnez Messagerie.
2. À l'onglet Boîte de réception (Inbox) de la page Liste de messages, trouvez le message auquel vous voulez répondre et cliquez sur la ligne objet pour l'ouvrir.
3. À la page Afficher le message (Display Message), cliquez sur Répondre (Reply) pour répondre à l'expéditeur du message, cliquez sur Répondre à tous (Reply All) pour répondre à l'expéditeur et à tous les autres destinataires, ou cliquez sur Transférer (Forward) pour acheminer le message à un autre utilisateur.
4. Confirmez que les renseignements dans les champs À (Send To), Priorité (Priority), Concernant, Livré le et Objet sont exacts.
5. Entrez le message de votre réponse dans le champ Contenu.
6. Cliquez sur Répondre.

RAPPORTS

Les tâches qui se retrouvent dans la section suivante peuvent être exécutées en sélectionnant Gestionnaire de rapports à partir du menu Rapports.

Le module Rapports sert à générer ou à modifier des rapports existants ou à en créer de nouveaux. Vous pouvez également sélectionner n'importe quel rapport et en lire la description. La production de rapports à partir du SISA aide l'administrateur de votre refuge ou le fournisseur de services à prendre des décisions au sujet des activités quotidiennes.

La page Gestionnaire de rapports affiche la liste des rapports disponibles dans le SISA.

Comment produire un rapport

1. Dans le menu Rapports (Reports), sélectionnez Gestionnaire de rapports (Report Manager).
2. À la page Gestionnaire de rapports, trouvez le rapport que vous voulez produire et cliquez sur Générer le rapport (Run Report).

English Grandview Admin

SISA
Système d'information sur les personnes et les familles sans abri

Recherche de client

Accueil Communications Dénombrements ponctuels Rapports Administration Aide Mon profil

Gestionnaire de rapports

Gestionnaire de rapport

Rapport SISA Rapports personnalisés Ajouter un rapport

Afficher 10 entrées

Filter les articles

Nom du rapport	Type	Date de création	Dernière modification	Détails additionnels	Action
Bed List.rpt	Crystal Report	11-06-2017	02-25-2019	2019/02/19 13:39Version 1.01	[View] [Edit] [Download]
Bed Nights Monthly.rpt	Crystal Report	02-15-2019	02-15-2019	2019/02/12 09:32	[View] [Edit] [Download]
Booked-in Client List.rpt	Crystal Report	11-05-2017	11-05-2017		[View] [Edit] [Download]
Case Management Clients.rpt	Crystal Report	02-15-2019	02-15-2019	2019/02/14 10:07	[View] [Edit] [Download]
Case Management Goals Activities Summary.rpt	Crystal Report	11-06-2017	02-15-2019	2019/02/11 15:39	[View] [Edit] [Download]
Caseworker List	Crystal Report	11-06-2017	02-07-2019	Report identifies the case-workers	[View] [Edit] [Download]

Remarque : Le rapport peut être trié sous l'onglet Rapports du SISA (HIFIS Reports), l'onglet Rapports personnalisés (Custom Reports) ou l'onglet Rapports archivés (Archived Reports), selon le rapport.

- À la page Générateur de rapports (Report Generator), différents paramètres devront être réglés selon le rapport à produire.
- Le cas échéant, entrez les dates du rapport.

Remarque : Si les dates sont déjà entrées, confirmez leur exactitude.

- S'il y a lieu, entrez les fournisseurs de services qui seront inclus dans le rapport.
- Cliquez sur Générer le rapport.
- À la page Affichage du rapport (Report Display), vous pouvez exporter les résultats du rapport en utilisant le bouton Exporter ce rapport (Export this report) ou les imprimer en utilisant le bouton Imprimer ce rapport (Print this report).

MON DOSSIER

Comment modifier votre mot de passe de compte d'utilisateur

- Dans le menu Mon profil (My Account), sélectionnez Changer le mot de passe (Change Password).
- Entrez votre ancien mot de passe.
- Entrez votre nouveau mot de passe, puis entrez-le de nouveau pour vérifier qu'il est exact.
- Cliquez sur Enregistrer.

Comment se connecter au SISA

- Naviguez jusqu'à la page d'ouverture de session du SISA. Selon votre organisation, vous pouvez le faire en sélectionnant un raccourci sur votre bureau, en entrant l'adresse URL du SISA 4 dans la barre d'adresse de votre navigateur Internet ou en sélectionnant un signet déjà créé.
- À la page d'ouverture de session, entrez le nom de l'utilisateur.

Remarque : Cela générera le menu déroulant Fournisseurs de services (Service Provider).

- Entrez le mot de passe de l'utilisateur.
- Sélectionnez le fournisseur de services auquel vous devez avoir accès.
- Cliquez sur Connexion (Log In).

CONSEILS UTILES



Le lien vers l'application SISA sera différent pour chaque fournisseur de services. Si vous ne connaissez pas l'adresse URL de votre organisation, veuillez communiquer avec votre administrateur du SISA ou le soutien technique.

Comment se déconnecter du SISA

- Dans le menu Mon profil, sélectionnez Déconnexion (Log Off).

PERSONNES

Le module Personnes (People) permet aux utilisateurs d'enregistrer et de mettre à jour les coordonnées de toutes les personnes figurant dans la base de données du SISA. Le terme « personnes » désigne les personnes qui n'ont pas de rôle direct chez votre fournisseur de services, comme les utilisateurs, mais qui sont liées indirectement. Cela permet, par exemple, de faire le suivi des coordonnées du propriétaire ou du médecin d'un client. Lorsque vous sélectionnez le module Personnes à partir du menu Accueil, vous accédez à la page Liste de personne (People List), où vous pouvez rechercher ou ajouter une personne ou encore, modifier de l'information existante.

Comment ajouter un dossier Personnes

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Personnes.
2. À la page Liste de personnes (People List), cliquez sur Ajouter une personne (Add Person).
3. Entrez le nom et le prénom de la personne et, s'il y a lieu, son deuxième prénom.
4. Sélectionnez le sexe de la personne.
5. S'il y a lieu, entrez les alias de la personne.
6. Indiquez si la date de naissance de la personne a été vérifiée ou non. Selon l'option choisie, différents champs seront disponibles.
7. Si la date de naissance de la personne a été vérifiée, entrez-la dans le champ Date de naissance (Date of Birth). Dans le cas contraire, entrez l'âge approximatif de la personne.
8. S'il y a lieu, sélectionnez le rôle de la personne. Si la personne a plus d'un rôle, entrez les premiers caractères des rôles supplémentaires dans le même champ et sélectionnez-les dans la liste.
9. Indiquez si le dossier Personne est actif ou non.
10. Cliquez sur Enregistrer.

Comment enregistrer l'adresse d'une personne

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Personnes.
2. À la page Liste de personnes, sélectionnez le dossier de la personne auquel vous voulez ajouter un logement en cliquant sur le nom de la personne.
3. À la page Personnes – Renseignements de base (People – Vitals), cliquez sur le menu Renseignements sur la personne (People Information) et sélectionnez Historique d'adresses (Address History).
4. À la page Personnes – Historique de logement (People – Housing History), cliquez sur Ajouter une adresse (Add Address).
5. À la page Personnes – Ajouter un logement (People – Add Housing), le cas échéant, confirmez les dates de début et de fin. Au besoin, vous pouvez les modifier manuellement.
6. S'il y a lieu, entrez le nom de l'immeuble.
7. Entrez l'adresse du logement, y compris le pays, la province, le territoire ou l'État, la ville et le code postal.
8. Sélectionnez la région géographique.
9. Cliquez sur Enregistrer.

Comment attribuer une photo de profil au profil d'une personne

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Personnes.
2. À la page Liste de personnes, sélectionnez le dossier de la personne auquel vous voulez ajouter une photo de profil en cliquant sur le nom de la personne.
3. À la page Personnes – Renseignements de base, cliquez sur Ajouter photo de profil (Add Profile Picture).
4. Cliquez sur Parcourir.

5. Trouvez la photo que vous voulez attribuer au profil de la personne et cliquez sur Ouvrir pour la sélectionner.
6. Cliquez sur Enregistrer.

CONSEILS UTILES



Lorsque le bouton Parcourir est sélectionné, le SISA reconnaîtra automatiquement si une caméra est disponible et vous demandera d'utiliser votre caméra ou de sélectionner une photo dans une liste. Cela signifie que si vous accédez au SISA à partir d'un appareil mobile, vous pouvez prendre une photo du client avec l'appareil photo intégré. Si vous accédez au SISA à partir de votre ordinateur, vous pouvez utiliser une caméra Web pour prendre une photo du client.

Comment enregistrer le véhicule d'une personne

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Personnes.
2. À la page Liste de personnes, sélectionnez le dossier de la personne pour qui vous voulez ajouter un véhicule en cliquant sur le nom de la personne.
3. À la page Personnes – Renseignements de base, cliquez sur le menu Renseignements sur la personne et sélectionnez Véhicules.
4. À la page Personnes – Véhicules, cliquez sur Ajouter un véhicule.
5. Entrez la marque du véhicule.
6. S'il y a lieu, entrez le modèle, l'année, la couleur et la plaque d'immatriculation du véhicule.
7. S'il y a lieu, entrez les dates de début et de fin.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Comment consigner les coordonnées d'une personne

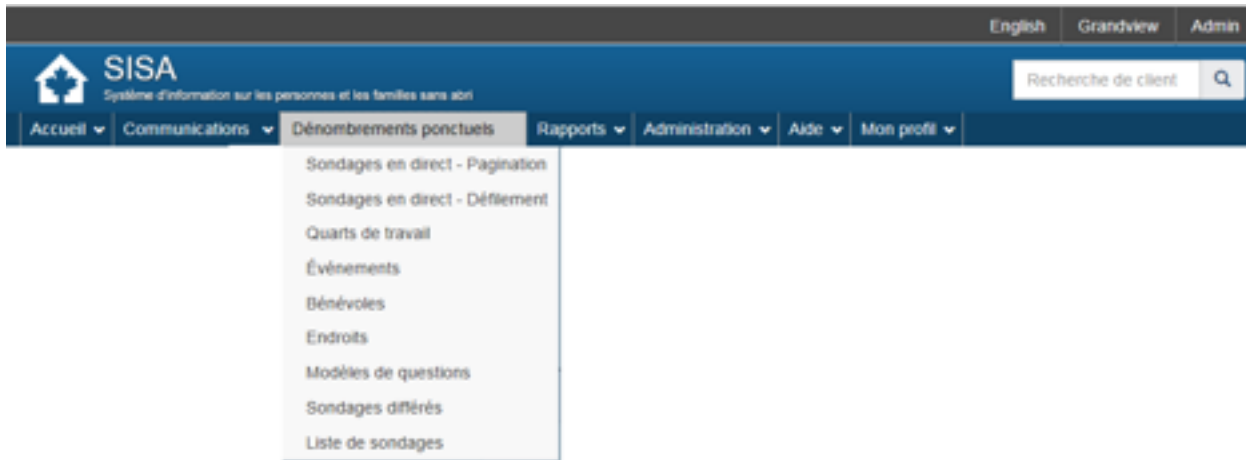
1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Personnes.
2. À la page Liste de personnes, sélectionnez le dossier de la personne approprié en cliquant sur le nom de la personne.
3. Cliquez sur l'onglet Coordonnées et entrez le moyen de communication. Selon la valeur sélectionnée, différents champs s'afficheront.
4. Entrez les renseignements, comme le numéro de téléphone ou l'adresse électronique, dans le champ Valeur et les renseignements supplémentaires dans tout autre champ qui s'affiche.
5. Cliquez sur Ajouter.

Comment ajouter un rôle à un dossier Personnes

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Personnes.
2. À la page Liste de personnes, sélectionnez le dossier de la personne auquel vous voulez ajouter un rôle en cliquant sur le nom de la personne.
3. À l'onglet Renseignements de base, cliquez sur Modifier.
4. À la page Personnes – Modifier les Renseignements de base, cliquez sur le champ Rôles (Roles) pour sélectionner un nouveau rôle.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier les Renseignements de base d'une personne

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Personnes.
2. À la page Liste de personnes, sélectionnez le dossier de la personne approprié en cliquant sur le nom de la personne.
3. À l'onglet Renseignements de base, cliquez sur Modifier.
4. Vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter tout renseignement manquant ou supplémentaire.
5. Cliquez sur Enregistrer.



DÉNOMBREMENTS PONCTUELS

Les tâches qui se retrouvent dans la section suivante peuvent être exécutées en sélectionnant le module approprié à partir du menu Dénombrements ponctuels

Un dénombrement ponctuel est une méthode servant à mesurer l'itinérance à un moment précis en dénombrant et en interrogeant les personnes qui dorment dans les refuges et celles qui vivent dans la rue.

Les dénombrements ponctuels comprennent un sondage qui peut fournir aux collectivités des renseignements sur les caractéristiques de leur population itinérante (p. ex. âge, sexe, statut d'ancien combattant, identité autochtone). Les collectivités peuvent utiliser ces renseignements pour affecter des ressources aux secteurs où les besoins sont les plus grands et pour offrir une aide ciblée aux personnes qui en ont besoin afin qu'elles puissent obtenir un logement stable. Le dénombrement peut aussi servir subséquemment à faire le suivi des changements au sein de la population itinérante et à mesurer les progrès réalisés en vue de la réduction de cette population.

Le module Dénombrements ponctuels a été mis au point pour aider les collectivités à téléverser les données de leurs dénombrements ponctuels dans le SISA facilement et de façon sécuritaire, ainsi qu'à exporter des données pour en faire une analyse plus approfondie. Ce module peut aussi vous aider à gérer les bénévoles, par

exemple, en créant des quarts de travail et des listes de distribution.

Comment définir un événement de dénombrement ponctuel

Remarque : Un seul dénombrement ponctuel est permis par collectivité

1. À partir du menu Dénombrements ponctuels, sélectionnez Événements (Events).
2. Sélectionnez Ajouter un dénombrement ponctuel (Add PiT Event).
3. Entrez votre collectivité (province/territoire; ville) et la date de votre événement (les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque rouge). Vous pouvez décider de l'âge minimum pour sonder les participants ou conserver l'âge minimum par défaut établi à 16 ans.
4. Sous Décalage du sondage en direct (Live Survey Offset No.), inscrivez le nombre de sondages sur papier que vous prévoyez utiliser pendant votre dénombrement ponctuel. Les questionnaires de sondage remplis sur appareil mobile auront des numéros différents de ceux sur papier. Si vous ne prévoyez pas utiliser de questionnaires imprimés, entrez 0.

5. Cliquez sur Enregistrer.
6. S'il y a lieu, utilisez les menus déroulants pour modifier les détails de votre événement et les questions du sondage.
7. Pour activer ou désactiver les questions facultatives de L'Observatoire canadien sur l'itinérance (OCI) de votre sondage, cliquez sur Sélectionner les questions OCI (Select COH Questions).
8. Cliquez sur Ajouter des questions locales (Add Local Questions) à l'écran Paramètres de l'événement (Event Setting).

Comment créer des profils de bénévoles à l'aide de la fonction d'ajout rapide

La fonction d'ajout rapide de bénévoles vous permet de créer facilement plusieurs profils de bénévoles avec simplement quelques renseignements de base. Les bénévoles ajoutés au moyen de cette fonction auront automatiquement le statut d'enquêteur (Surveyor) afin de pouvoir saisir les données lors du dénombrement ponctuel.

1. Sélectionnez Bénévoles (Volunteers) dans le menu Dénombrements ponctuels. Votre liste de comptes d'utilisateur s'ouvrira.
2. Sélectionnez Ajouter un bénévole pour le dénombrement ponctuel en direct (Add PiT Live Volunteers).
3. Remplissez la feuille de calcul. Ajoutez un nom d'utilisateur si vous souhaitez créer un profil d'utilisateur; si vous n'ajoutez pas de nom d'utilisateur, l'information sera entrée dans le système à l'égard d'une « personne », qui existera dès lors dans le système mais ne disposera pas de données lui permettant d'ouvrir une séance pour accéder au système. Vos bénévoles devraient avoir des profils d'utilisateur complets.
4. Sauvegardez votre document.
5. Cliquez sur Fichier à téléverser (File to Upload) pour l'importer dans le SISA.
6. Sélectionnez le modèle Droits (Rights) que vous désirez utiliser.

Remarque : Le SISA propose trois modèles : Bénévole avec droits d'administrateur de dénombrement ponctuel (PiT Admin Volunteer), Bénévole avec droits d'entrée de données de dénombrement ponctuel (PiT Data Entry Volunteer) et Bénévole avec droits de dénombrement ponctuel en direct (PiT Live Volunteer). Vous pouvez modifier ces modèles, ou créer vos propres modèles, sous la rubrique Modèles de droits (Rights Models) sous l'onglet Administration.

Comment créer des profils de bénévoles en ajoutant un nouvel utilisateur

En utilisant « Ajouter un nouvel utilisateur » pour ajouter des bénévoles, vous pouvez créer des profils de bénévoles détaillés.

1. Cliquez sur Nouvel utilisateur à la page principale Bénévoles (Volunteers).
2. Pour créer un profil, indiquez le rôle (ou la fonction) du bénévole. Cela vous permettra de les sélectionner comme enquêteur, afin qu'ils puissent entrer des données de dénombrement ponctuel.

Remarque : Le profil de base du bénévole s'appelle Bénévole de dénombrement ponctuel (PiT Volunteer).

3. Si l'authentification à deux facteurs pour le SISA est préconfigurée, entrez une clé de sécurité.
4. Après avoir entré les renseignements du bénévole, cliquez sur Enregistrer.
5. Pour ajouter d'autres bénévoles, répétez les étapes 1 à 4.

Comment créer des emplacements de dénombrement ponctuel

1. Dans le menu Dénombrements ponctuels (PiT Count), sélectionnez Emplacements (Locations).
2. Cliquez sur Ajouter un endroit (Add Place).
3. Remplissez le formulaire.

Remarque : À la page Emplacements, vous pouvez :

- modifier ou ajouter de l'information sur un refuge (p. ex., clientèle cible ou adresse), en choisissant le dossier que vous désirez modifier et en sélectionnant Modifier le dossier courant (Edit the Current Record).
- supprimer un refuge en mettant en surbrillance le refuge dans l'onglet Liste et en sélectionnant Supprimer le dossier courant (Delete the Current Record).

Comment créer des quarts de travail

1. Dans le menu Dénombrements ponctuels, sélectionnez Quarts de travail (Shifts).
2. Cliquez sur Ajouter un quart de travail (Add PiT Shift).
3. Pour affecter un bénévole à un quart de travail, sélectionnez-le dans le champ Sondeur (Surveyor). La liste contiendra les bénévoles que vous avez entrés plus tôt.
4. Cliquez sur Lieu pour afficher la liste des emplacements de sondage déjà entrés dans le module.
5. Après avoir entré tous les renseignements pour un quart de travail, cliquez sur Enregistrer.

Comment saisir des données à partir d'un appareil mobile

Une fois que vos bénévoles auront des profils d'utilisateur, ils pourront se connecter au logiciel à partir de n'importe quel appareil connecté à Internet.

1. À partir du menu Dénombrements ponctuels, il y a deux options de sondage direct : par pagination et défilement.
2. Le format par pagination affiche une question par page. Naviguez avec les boutons Précédent et Suivant.
3. Le format par défilement permet d'accéder à la question du sondage à partir d'une page par menu déroulant.

Remarque : Le sondage demeure le même, mais le bénévole peut choisir le format qu'il préfère. Au fur et à mesure que vos bénévoles entreront des sondages pendant le dénombrement ponctuel, les sondages s'afficheront en temps réel sur la page d'accueil des sondages de dénombrement ponctuel.

Comment entrer les données des sondages sur papier

1. Dans le menu Dénombrements ponctuels, sélectionnez Liste de sondages (Survey List).
2. Cliquez sur Ajouter un sondage de collecte de données au dénombrement ponctuel (Add PiT Data Entry Survey).
3. Sous Détails du sondage (Survey Details), entrez le numéro du sondage sur papier.
4. À la question Quarts de travail du dénombrement ponctuel (PiT Shifts), sélectionnez les quarts de travail du dénombrement ponctuel parmi ceux déjà entrés.
5. Entrez chaque réponse du sondage sur papier dans la case correspondante.
6. Passez en revue les questions à l'aide des onglets Questions (Questions).
7. Une fois tous les renseignements entrés,

cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez modifier ou supprimer un sondage en tout temps en sélectionnant le sondage à la page d'accueil principale Sondages de dénombrement ponctuel (PiT Surveys).

CONSEILS UTILES



Si vous ne pouvez pas enregistrer, examinez chaque onglet pour vérifier que tous les champs obligatoires sont remplis.

Comment exporter les données de dénombrement ponctuel

1. À partir du menu Dénombrements ponctuels, sélectionnez Événements.
2. Passez votre curseur sur les icônes situées à côté de l'événement du dénombrement ponctuel et sélectionnez le bouton Exportation de données.

3. À la page Exportations du dénombrement ponctuel, le bouton Voir et envoyer les exportations à la SPLI au bas de la page vous permet de visualiser et d'exporter les données à Vers un chez soi. D'autres ensembles de données peuvent être créés à partir de vos données dans le SISA. Sélectionnez ceux applicables.

CONSEIL UTILE :

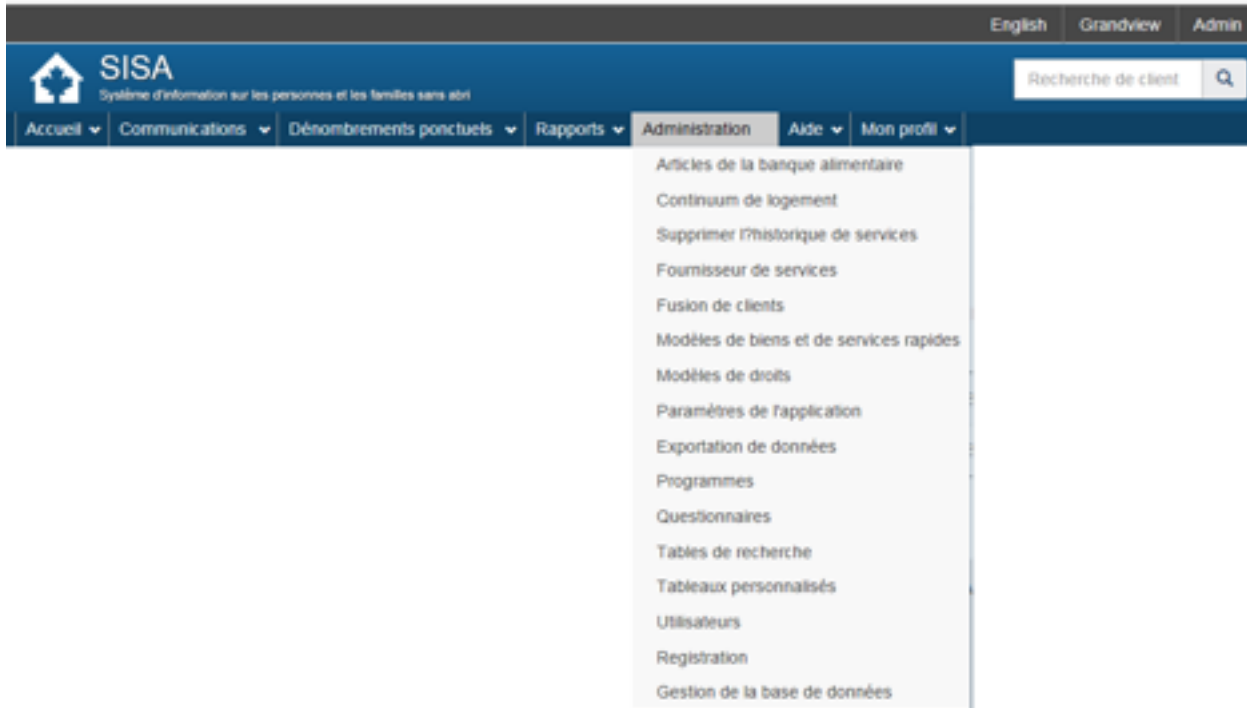


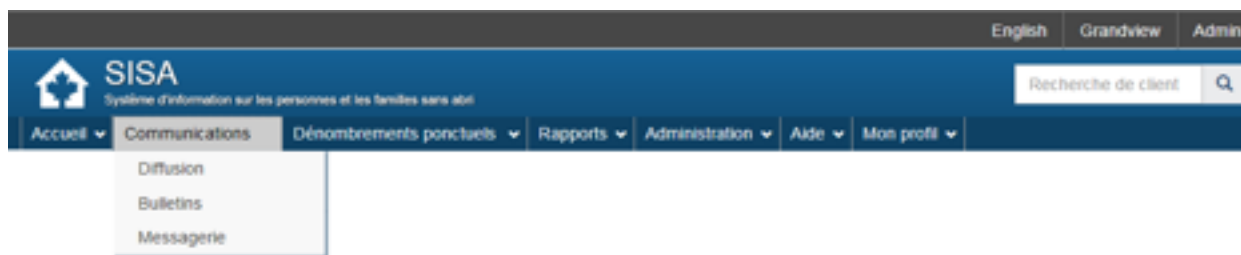
Le bouton Générer un ensemble de données complet vous permet d'extraire toutes vos données du SISA en fichiers que vous pourrez par la suite exporter. Le bouton Générer les données de la semaine d'enregistrement vous permet de créer des fichiers de données afin d'analyser vos données de la semaine d'enregistrement.

Pour les communautés situées en Ontario, le bouton Générer l'exportation de l'Ontario permet la création de fichiers afin de fournir les données requises dans le cadre du Processus de recensement des personnes sans abri en Ontario.

ADMINISTRATION

Tasks in the following section can be performed by selecting the appropriate module from the Administration or Communications menu.





MESSAGE À DIFFUSION GÉNÉRALE

Le module Diffusion (Broadcast) permet aux utilisateurs du SISA d'envoyer un message immédiat à tous les autres utilisateurs qui sont connectés au système à ce moment.

Le module Diffusion est utilisé lorsqu'un message doit être vu par chaque utilisateur qui est alors connecté au SISA. Une diffusion générale affiche un message urgent en publiant un avis de couleur orange dans le coin supérieur droit de la page. L'avis reste affiché tant que l'utilisateur ne passe pas le curseur de la souris sur celui-ci. L'avis peut également être vu jusqu'à deux heures après l'envoi de la diffusion par les utilisateurs qui n'ont pas ouvert de session au moment de l'envoi du message.

La fonction de diffusion peut être utilisée pour aviser les utilisateurs d'un arrêt imminent du système aux fins d'entretien ou d'une urgence dans un refuge. Les messages transmis ne sont pas enregistrés dans l'application SISA.

Comment envoyer un message à diffusion générale

1. Dans le menu Communications, sélectionnez Diffusion.
2. À la page Message à diffuser, entrez un sujet, s'il y a lieu.
3. Entrez le contenu du message diffusé dans le champ Message.
4. Cliquez sur Envoyer. Tous les utilisateurs connectés recevront immédiatement une fenêtre contextuelle orange affichant le message.

BULLETINS

Le module Bulletins est un système de babillard électronique qui sert à informer le personnel des renseignements importants, comme les réunions d'équipe, les exercices d'incendie ou les incidents concernant un client en particulier. Utilisez le module Bulletins lorsque vous voulez que votre message soit relayé à tous les utilisateurs du SISA chez les fournisseurs de services sélectionnés. Lorsque vous ouvrez une session dans le SISA, les bulletins courants s'affichent automatiquement sur la page principale et y demeurent jusqu'à ce que l'utilisateur ait vu le bulletin et en ait accusé réception.

Comment créer un bulletin

1. Dans le menu Communications, sélectionnez Bulletins.
2. À la page Liste de bulletins, sélectionnez Ajouter un bulletin (Add Bulletin).
3. À la page Ajouter un bulletin, entrez l'objet du bulletin.
4. Sélectionnez la priorité.
5. S'il y a lieu, entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche si ce bulletin concerne ce client. On peut ajouter d'autres clients en répétant cette étape.
6. S'il y a lieu, sélectionnez l'utilisateur au nom duquel le bulletin a été créé dans le champ Demandé par (Requested By).

7. Sélectionnez les fournisseurs de services qui pourront consulter le bulletin.
8. Confirmez les dates de début et de fin du bulletin. Au besoin, ces dates peuvent être modifiées manuellement.
9. Entrez le message du bulletin dans le champ Contenu du bulletin.
10. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un bulletin

1. Dans le menu Communications, sélectionnez Bulletins.
2. À partir de la Liste de bulletins, trouvez le bulletin que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier le bulletin (Edit Bulletin), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante ou supplémentaire.
4. Cliquez sur Enregistrer.

FUSION DE CLIENTS

Le module Fusion de clients (Client Merge) sert à fusionner deux dossiers de clients dans les cas où des dossiers de clients ont été saisis en double dans le SISA.

Comment fusionner deux clients

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Fusionner des clients (Client Merge).
2. À la page Fusion de clients, sélectionnez le client dans lequel vous souhaitez fusionner des données et les supprimer.
3. Sélectionnez le client auquel vous souhaitez fusionner les données.
4. Assurez-vous de corriger tous les conflits de fusion, sinon le bouton Fusionner (Merge) ne s'affichera pas.
5. Cliquez sur Fusionner (Merge). Les changements seront automatiquement enregistrés.

Fusion de clients

The screenshot shows the 'Fusion de clients' interface. At the top right, there are two small circular icons. Below them are two buttons: '→ Fusionner' and '✕ Annuler'. The main area contains two dropdown menus. The first dropdown is labeled 'Sélectionnez le client que vous voulez supprimer et à partir duquel vous voulez fusionner les données'. The second dropdown is labeled 'Sélectionnez le client vers lequel vous voulez fusionner les données'. Below each dropdown is a button: 'Fusionner et supprimer à partir de Sélectionnez le client' and 'Fusionner vers Sélectionnez le client'.

TABLEAUX PERSONNALISÉS

Le module Tableaux personnalisés (Custom Tables) sert à créer des pages personnalisées dans le SISA pour les fournisseurs de services dont les besoins dépassent les valeurs par défaut de l'application. Les tableaux personnalisés servent à recueillir de l'information sur les clients à l'aide de champs créés par l'utilisateur. Les modules suivants, qui se trouvent dans le menu Renseignements sur le client, peuvent être assortis de tableaux personnalisés : Statut autochtone, Profil financier, Information sur la santé, Identification et Renseignements de base. Les modules suivants, qui se trouvent dans le menu Gestion du client, peuvent être accompagnés de tableaux personnalisés : Rendez-vous, Journal d'appels et de visites, Gestion de cas, Tâches, Conflits, Banques alimentaires, Biens et services, Placement en logements, Incidents, Restrictions de service et Listes d'attente.

Avant de créer un tableau personnalisé, il est recommandé que le fournisseur de services communique avec le bureau de soutien du SISA pour s'assurer que les champs souhaités ne sont pas en cours d'élaboration. Les données des tableaux personnalisés ne seront pas incluses dans les rapports du SISA et la capacité de fournir un soutien pour les problèmes avec les tableaux personnalisés est limitée, car la situation est différente pour chaque site.

Pour qu'un utilisateur puisse entrer des renseignements dans un tableau personnalisé, il doit sélectionner l'onglet Tableaux personnalisés, ou le nom de l'onglet Tableaux personnalisés déterminé par le fournisseur de services, dans le module pertinent.

Comment créer un tableau personnalisé

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Tableaux personnalisés.
2. À la page Liste de tableaux personnalisés (Custom Table List), cliquez sur Ajouter un tableau personnalisé (Add Custom Table).

3

3. À la page Ajouter un tableau personnalisé, sélectionnez le module dans lequel vous voulez créer le tableau personnalisé.
4. Sélectionnez les fournisseurs de services qui auront accès au tableau personnalisé.
5. Entrez le nom en français et en anglais du tableau personnalisé.
6. Le cas échéant, indiquez si le tableau peut permettre plus d'un dossier et si le tableau est actif.
7. Cliquez sur Enregistrer.
8. À la page Ajouter un champ de tableau personnalisé (Add Custom Table Field), entrez le nom en français et en anglais du champ.
9. Sélectionnez le type de champ.

Remarque : Selon la valeur sélectionnée, différents champs s'afficheront.

10. Indicate whether or not the field is mandatory.
11. If applicable, enter information in the fields that may have appeared after selecting the type of field.
12. Indicate whether or not the field is active.
13. Click the Save button to continue adding fields to the new custom table or select the Save and Go To Layout button to stop adding new fields and go see the layout of the new custom table.

Remarque : Cliquez sur Refuser et aller au plan (Discard and go to Layout) pour supprimer le champ qui a été créé et passer à l'affichage de la mise en page du tableau personnalisé.

Comment ajouter un champ à un tableau personnalisé existant

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Tableaux personnalisés.
2. À la page Liste des tableaux personnalisés, trouvez le tableau personnalisé auquel vous voulez ajouter un champ, puis cliquez sur Champs (Fields).
3. Dans la liste de champs du tableau personnalisé, cliquez sur Ajouter un champ de tableau personnalisé.
4. Entrez le nom en français et en anglais du champ.
5. Sélectionnez le type de champ.

Remarque : Selon la valeur sélectionnée, différents champs s'afficheront.

6. Indiquez si le champ est obligatoire ou non.
7. Entrez les renseignements dans les champs qui pourraient être affichés.
8. Indiquez si le champ est actif ou non.
9. Cliquez sur Enregistrer pour continuer d'ajouter des champs au nouveau tableau personnalisé ou sélectionnez Enregistrer et passer au plan pour cesser d'ajouter de nouveaux champs et consulter le plan du nouveau tableau personnalisé.

Remarque : Cliquez sur Refuser et passer au plan pour supprimer le champ qui a été créé et passer à l'affichage du plan du tableau personnalisé.

Comment modifier un tableau personnalisé

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Tableaux personnalisés.
2. À la page Liste des tableaux personnalisés, trouvez le tableau que vous désirez modifier et cliquez sur Tableau (Table).
3. À la page Modifier le tableau personnalisé, vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante.
4. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un champ d'un tableau personnalisé

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Tableaux personnalisés.
2. À la page Liste des tableaux personnalisés, trouvez le tableau que vous désirez modifier et cliquez sur Champs.
3. À la page Liste de champs du tableau personnalisé (Custom Table Field List), trouvez le champ que vous désirez modifier et cliquez sur Champ.
4. À la page Modifier le champ du tableau personnalisé, vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante.
5. Cliquez sur Enregistrer pour continuer d'ajouter des champs au nouveau tableau personnalisé ou sélectionnez cliquez sur Enregistrer et passer au plan pour cesser d'ajouter de nouveaux champs et consulter le plan du nouveau tableau personnalisé.

Remarque : Cliquez sur Refuser et passer au plan pour supprimer le champ qui a été créé et consulter le plan du tableau personnalisé.

Comment modifier le plan d'un tableau personnalisé

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Tableaux personnalisés.
2. À la page Liste des tableaux personnalisés, trouvez le tableau que vous désirez modifier et cliquez sur Plan (Layout).
3. À la page Disposition du tableau personnalisé, modifiez l'ordre des champs en sélectionnant et en faisant glisser les champs vers le haut et vers le bas de la liste.
4. Cliquez sur Enregistrer une fois que les modifications au plan ont été apportées.

EXPORTATION DE DONNÉES

Vers un chez-soi a notamment pour objectif de recueillir de l'information sur l'utilisation des refuges à partir du SISA et d'autres sources pour dresser un portrait de l'itinérance à l'échelle nationale. La collecte de données contribuera à l'élaboration de politiques et de mesures visant à réduire et à prévenir l'itinérance au Canada. Grâce au SISA, Vers un chez-soi recueille jusqu'à 38 champs qui ne permettent pas une identification directe des renseignements personnels.

Comment exporter des données à Emploi et Développement Social Canada

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Exportation des données (Data Export).
2. Cliquez sur Prévisualiser et envoyer les données (Preview and Send Export).
3. S'il y a lieu, examinez les données à envoyer.
4. Indiquez si vous voulez une confirmation par courriel que les données ont été envoyées.
5. Indiquez si vous voulez que les avertissements soient ignorés.
6. Cliquez sur Envoyer (Send).

SUPPRIMER DES DOSSIERS CLIENT

L'administrateur du SISA peut supprimer certains dossiers de transactions des clients qui ne peuvent être supprimés par un autre utilisateur. Cela se fait à partir d'un module dans le menu Administration appelé Supprimer l'historique de services (Client Service Delete).

Comment supprimer les dossiers de transactions des clients à l'aide du module Supprimer l'historique de services

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Supprimer l'historique de services.
2. Entrez les premiers caractères du nom d'un client existant dans le champ Nom du client pour le trouver, puis sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
3. Sélectionnez le service ou les services qui comprennent la transaction que vous voulez supprimer.
4. Trouvez la transaction que vous voulez supprimer et cliquez sur Supprimer.
5. Confirmez en sélectionnant le bouton Supprimer dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

MODÈLES D'OCTROI RAPIDE DE BIENS ET SERVICES

Le module Modèles de biens et de services rapides (Express Goods and Services Templates) sert à créer des modèles de biens ou de services pré-réglés qui peuvent être utilisés pour créer des dossiers de biens et de services de façon rapide et efficace. Votre fournisseur de services pourrait vouloir configurer l'octroi rapide de biens et de services pour gagner du temps s'il offre souvent les mêmes biens ou services aux clients. Si vous voulez être en mesure de personnaliser davantage les dossiers de biens et services tout en les créant, vous pouvez utiliser l'octroi non rapide de biens et de services.

Comment ajouter un modèle d'octroi rapide de biens

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Modèles de biens et de services rapides.
2. À la page Liste des modèles de biens et de services, cliquez sur Nouveau modèle d'octroi de biens (New Good Template).
3. À la page Nouveau modèle d'octroi de biens, sélectionnez le bien visé par l'octroi rapide.
4. Entrez le nom du bien dans le champ Nom de l'article (Item Name).
5. Sélectionnez quel fournisseur aura accès à l'octroi rapide du bien.
6. S'il y a lieu, sélectionnez le propriétaire du bien visé par l'octroi rapide.

Remarque : Seul le propriétaire pourra modifier le bien visé par l'octroi rapide une fois l'opération sauvegardée.

7. Sélectionnez l'unité de mesure.
8. Le cas échéant, entrez la quantité.
9. S'il y a lieu, entrez le coût et le prix.
10. Le cas échéant, indiquez si le bien visé par l'octroi rapide est actif.
11. Cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter un modèle d'octroi rapide de services

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Modèles de biens et de services rapides.
2. À la page Liste des modèles de biens et de services, cliquez sur Nouveau modèle d'octroi de services (New Service Template).

3. À la page Nouveau modèle d'octroi de services, sélectionnez le service visé par l'octroi rapide.
4. Entrez le nom du service dans le champ Nom de l'article.
5. Sélectionnez quel fournisseur aura accès à l'octroi rapide du service.
6. S'il y a lieu, sélectionnez le propriétaire du service visé par l'octroi rapide.

Remarque : Seul le propriétaire pourra modifier le service visé par l'octroi rapide une fois l'opération sauvegardée.

7. S'il y a lieu, entrez les heures et les minutes consacrées.
8. S'il y a lieu, entrez le coût et le prix.
9. Le cas échéant, indiquez si le service visé par l'octroi rapide est actif.
10. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un modèle d'octroi rapide de biens ou services

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Modèles de biens et de services rapides.
2. À la page Liste des modèles de biens et de services, trouvez le modèle que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier, vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante.
4. Cliquez sur Enregistrer.

ARTICLES DE LA BANQUE ALIMENTAIRE

Le module Articles de la banque alimentaire (Food Bank Items) permet de créer les articles utilisés dans le module Banques alimentaires.

Comment ajouter un article de banque alimentaire

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Articles de la banque alimentaire.
2. Au bas de la page Liste d'articles de la banque alimentaire (Food Bank Item List), cliquez sur Ajouter un article de la banque alimentaire (Add Food Bank Item).
3. Sélectionnez le type de comportement à l'égard de l'article.
4. Entrez le nom en français et en anglais de l'article.
5. Sélectionnez le nombre de jours pendant lesquels l'article est couvert.
6. S'il y a lieu, entrez le coût de l'article pour le fournisseur de services.
7. Entrez le nombre d'adultes et d'enfants que l'article peut nourrir.
8. Indiquez si l'article de la banque alimentaire est actif ou non.
9. S'il y a lieu, entrez un code de produit pour l'article de la banque alimentaire.
10. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un article de banque alimentaire

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Articles de la banque alimentaire.
2. À la page Liste des articles de la banque alimentaire, trouvez l'article de banque alimentaire que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.

3. À la page Modifier un article de la banque alimentaire (Edit Food Bank Item), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante.
4. Cliquez sur Enregistrer.

TABLEAUX DE VALEURS

Le module Tables de recherche (Look-up Tables) sert à ajouter, modifier ou supprimer les valeurs préétablies qui figurent dans les menus déroulants du SISA. Seules les valeurs peuvent être modifiées par les utilisateurs, et non les tables elles-mêmes.

Comment ajouter une valeur préétablie

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Tables de recherche.
2. À la page Liste de tables de recherche (Look-up Table List), trouvez le tableau auquel vous voulez ajouter une valeur et cliquez sur Personnaliser les valeurs de la table (Customize Look-up Table Values).
3. À la page Personnaliser les valeurs de la table de recherche, cliquez sur Ajouter une valeur de recherche (Add Look-up Value).
4. Entrez le nom en français et en anglais de la valeur de recherche.
5. Sélectionnez la position de la valeur de recherche dans le menu déroulant et le résultat souhaité de la valeur de recherche.
6. Indiquez si la valeur de recherche est active ou non.
7. S'il y a lieu, sélectionnez d'autres fournisseurs de services à qui s'applique la valeur de recherche.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : La valeur de recherche s'affichera dans la table de recherche existante.

Comment désactiver une valeur prérégulée

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Tables de recherche.
2. À la page Liste de tables de recherche, trouvez la table que vous désirez modifier et cliquez sur Personnaliser les valeurs du tableau.
3. À la page Personnaliser les valeurs du tableau, trouvez la valeur prérégulée que vous voulez désactiver et cliquez sur Désactiver (Unsubscribe).

Remarque : Une fois qu'une sélection est effectuée, les changements sont automatiquement enregistrés.

Comment modifier une valeur prérégulée d'un tableau de valeurs

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Tableaux de valeurs.
2. À la page Liste des tableaux de valeurs, trouvez le tableau dans laquelle se trouve le champ que vous désirez modifier et cliquez sur Personnaliser les valeurs de la table.
3. À la page Personnaliser les valeurs de la table, trouvez la valeur de recherche que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.

Remarque : Les utilisateurs ne peuvent modifier que les valeurs de recherche qui ont été ajoutées au niveau du fournisseur de services.

4. À la page Modifier une valeur de recherche, vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier l'ordre d'affichage des valeurs de recherche

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Tables de recherche.
2. À la page Liste des tableaux de valeurs, trouvez la table que vous désirez modifier et cliquez sur Personnaliser les valeurs de la table.
3. À la page Personnaliser les valeurs de la table, cliquez sur Trier les valeurs de la table de recherche.
4. À la page Trier les valeurs de la table de recherche, modifiez l'ordre des champs en sélectionnant et en faisant glisser les champs vers le haut ou vers le bas de la liste ou cliquez sur Ordre alphabétique pour les trier en ordre alphabétique.
5. Cliquez sur Enregistrer une fois la modification apportée à l'ordre d'affichage des valeurs de la table de recherche.

PROGRAMMES

Le module Programmes (Programs) sert à définir les programmes utilisés par le fournisseur de services pour financer les services reçus par un client. Les programmes peuvent être liés à des activités de séjour ou non, comme les dossiers Biens et services ou Banque alimentaire. De plus, des coûts fixes peuvent être associés aux programmes.

Comment ajouter un programme

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Programmes.
2. À la page Liste des programmes (Programs List), cliquez sur Ajouter un programme (Add Program).
3. À la page Ajouter un programme, entrez le nom du programme.
4. Sélectionnez le type de programme.
5. Sélectionnez les services auxquels le programme peut être associé.

6. Confirmez l'exactitude de la date de début et, s'il y a lieu, entrez la date de fin.
7. S'il y a lieu, entrez le montant maximal du financement par période.

Remarque : Si vous avez sélectionné Séjour dans le champ Services, entrez le nombre maximal de lits par période, s'il y a lieu.

8. S'il y a lieu, entrez l'unité de temps.
9. S'il y a lieu, entrez le tarif du programme.
10. Le cas échéant, indiquez si le programme est actif.
11. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant le programme dans le champ Commentaires.
12. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier un programme

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Programmes.
2. À la page Liste des programmes, trouvez le programme que vous désirez modifier et cliquez sur Gérer.
3. À la page Afficher le programme (Display Program), sélectionnez l'onglet Détails et cliquez sur Modifier.
4. À la page Modifier les détails du programme (Edit Program Details), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter un coût fixe à un programme

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Programmes.
2. À la page Liste des programmes, trouvez le programme auquel vous voulez ajouter un coût fixe et cliquez sur Gérer.
3. À la page Afficher le programme, sélectionnez l'onglet coûts fixes (Fixed Costs), puis cliquez sur Ajouter un coût fixe (Add Fixed Cost).
4. S'il y a lieu, dans la fenêtre Ajouter un coût fixe, entrez le montant du coût fixe.
5. Entrez une description du coût fixe.
6. S'il y a lieu, entrez les dates de début et de fin.

Remarque : Si la date de début est déjà entrée, confirmez son exactitude.

7. Le cas échéant, indiquez si le coût fixe doit figurer ou non dans les rapports.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter un fournisseur de services à un programme

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Programmes.
2. À la page Liste des programmes, trouvez le programme auquel vous voulez ajouter un fournisseur de services et cliquez sur Gérer.
3. Sélectionnez l'onglet Fournisseurs de services, puis cliquez sur Ajouter un nouveau fournisseur de services (Add Service Provider).
4. Dans la fenêtre Ajouter un fournisseur de services, sélectionnez le fournisseur de services.
5. Entrez la date de début et, le cas échéant, la date de fin.

Remarque : Si la date de début est déjà entrée, confirmez son exactitude.

6. S'il y a lieu, indiquez le financement et les lits alloués par période, l'unité de temps et le taux payé.
7. S'il y a lieu, entrez tout autre renseignement supplémentaire au sujet du fournisseur de services dans le champ Commentaires.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier le coût fixe d'un programme

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Programmes.
2. À la page Liste des programmes, trouvez le programme avec le coût fixe que vous désirez modifier et cliquez sur Gérer.
3. Sélectionnez l'onglet Coûts fixes, puis trouvez le coût fixe que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
4. À la page Modifier le coût fixe, vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante.
5. Cliquez sur Enregistrer.

QUESTIONNAIRES

Le module Questionnaires (Questionnaires) peut être utilisé par les fournisseurs de services qui veulent être en mesure de concevoir leurs propres sondages et questionnaires personnalisés. Ils peuvent servir à recueillir des renseignements supplémentaires sur les clients ou à obtenir la rétroaction des clients sur les services qu'ils ont reçus.

Comment créer un questionnaire

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Questionnaires.
2. À la page Liste de questionnaires (Questionnaires List), cliquez sur Ajouter un questionnaire (Add Questionnaire).
3. Entrez le nom du questionnaire.
4. Sélectionnez les fournisseurs de services qui auront accès au questionnaire.
5. Indiquez si le questionnaire est actif ou non.
6. S'il y a lieu, sélectionnez le propriétaire du questionnaire.

7. Cliquez sur Suivant.
8. À la page Ajouter une question (Add Question), entrez la première question du questionnaire.
9. Indiquez si la question est active ou non.
10. Sélectionnez le type de question.

Remarque : Après avoir cliqué sur Ajouter une question, si l'option Sélection simple (Single Selection) ou Sélections multiples - Menu déroulant (Multiple Selection Drop-down) a été sélectionné dans le champ Type de question (Question Type), vous serez redirigé vers la page Ajouter une valeur à le menu déroulant (Add Drop-down Value) pour régler les valeurs de ces menus déroulants. Dans le tableau Ajouter une valeur au menu déroulant, entrez la valeur à ajouter au menu déroulant, puis indiquez si la valeur est active ou non. Vous pouvez ensuite cliquer sur Ajouter une valeur au menu déroulant pour ajouter une autre valeur au menu déroulant ou passer à la question suivante en cliquant sur Enregistrer la valeur et Terminer le questionnaire (Finish Questionnaire).

11. Cliquez sur Ajouter une question pour entrer une autre question.

Remarque : Répétez les étapes 7 à 9 jusqu'à ce que toutes les questions aient été entrées.

12. Lorsque toutes les questions ont été entrées, cliquez sur Enregistrer la question et finir le questionnaire (Save Question and Finish Questionnaire).

Comment modifier ou ajouter une question dans un questionnaire existant

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Questionnaires.
2. À la page Liste de questionnaires, trouvez le questionnaire que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier le questionnaire (Modifier le questionnaire), trouvez la question que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier la question (Edit Question) ou Modifier les valeurs du menu déroulant (Edit Drop-down Values), ou cliquez sur Ajouter une question (Add Question) pour ajouter une nouvelle question.
4. Cliquez sur Enregistrer la question et terminer le questionnaire.

RAPPORTS

Le module Rapports (Reports) sert à générer ou à modifier des rapports existants ou à en créer de nouveaux. Vous pouvez également sélectionner n'importe quel rapport et en lire la description. La production de rapports à partir du SISA aide l'administrateur de votre refuge ou fournisseur de services à prendre des décisions au sujet des activités quotidiennes.

Comment ajouter un rapport

1. Dans le menu Rapports, sélectionnez Gestionnaire de rapports (Reports Manager).
2. À la page Gestionnaire de rapports, sélectionnez l'onglet Ajouter un rapport (Add Report).
3. Entrez le nom du rapport.
4. Entrez une description du rapport, une catégorie de rapport et le fournisseur de services auquel le rapport s'applique.
5. Pour téléverser votre rapport, cliquez sur Parcourir, sélectionnez le fichier à téléverser et cliquez sur Ouvrir.
6. Cliquez sur Téléverser.

Comment modifier un rapport

1. Dans le menu Rapports, sélectionnez Gestionnaire de rapports.
2. À la page Gestionnaire de rapports, trouvez le rapport que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.

Remarque : Le rapport peut être trié sous l'onglet Rapports du SISA (HIFIS Reports), l'onglet Rapports personnalisés (Custom Reports) ou l'onglet Rapports archivés (Archived Reports), selon le rapport.

3. À la page Générateur de rapport, vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante.
4. Cliquez sur Enregistrer.

MODÈLES DE DROITS

Le module Modèles de droits sert à créer des modèles de droits préétablis qui peuvent être appliqués aux utilisateurs de façon rapide et efficace lors de la création d'un nouveau profil d'utilisateur.

Comment ajouter un modèle de droits

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Modèles de droits (Rights Templates).
2. À la page Liste de modèles des droits (Rights Template List), cliquez sur Ajouter un modèle (Add Template).
3. À la page Ajouter un modèle, entrez le nom du modèle.
4. Sélectionnez le propriétaire du modèle. Seul le propriétaire du modèle peut le modifier une fois qu'il est enregistré.
5. S'il y a lieu, sélectionnez d'autres fournisseurs de services auxquels le modèle sera accessible. Par défaut, le propriétaire apparaît dans ce champ, mais peut être retiré.
6. S'il y a lieu, sélectionnez des catégories de rapport.
7. S'il y a lieu, sélectionnez le modèle que vous souhaitez copier comme base pour le nouveau modèle.
8. Indiquez si le modèle est actif ou non.
9. S'il y a lieu, ajouter tout renseignement supplémentaire concernant le modèle dans le champ Détails additionnels.
10. Cliquez sur Enregistrer.

11. À la page Modifier le modèle d'utilisateur (Edit User Template), cliquez sur l'onglet Droits du modèle (Template Rights).
12. Trouvez les droits que vous souhaitez ajouter au modèle ou supprimer dans la liste des droits en cliquant sur Afficher/Masquer l'arbre (Expand/Collapse Tree).
13. Cochez la case à cocher pour ajouter ou supprimer un droit.

Remarque : Une fois qu'une sélection est effectuée, les changements sont automatiquement enregistrés.

Comment modifier un modèle de droits

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Modèles de droits.
2. À la page Liste de modèles (Template List), trouvez le modèle que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier le modèle de l'utilisateur, sélectionnez l'onglet Détails du modèle (Template Details) ou l'onglet Droits du modèle pour modifier l'information existante ou ajouter toute information manquante.
4. Cliquez sur Enregistrer si vous apportez des modifications à l'onglet Détails du modèle. Une fois qu'une sélection est effectuée à l'onglet Droits du modèle, les changements sont automatiquement sauvegardés.

CHAMBRES ET LITS

Comment ajouter des chambres

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Fournisseur de services.

Remarque : Si vous ajoutez des chambres pour le fournisseur de services sous le nom duquel vous avez ouvert une session, cliquez sur Fournisseur de services à partir du menu Administration pour accéder directement à la page des détails du fournisseur de services. Si vous essayez d'ajouter des chambres pour un autre fournisseur de services, développez le menu Gestion du fournisseur de service (Service Provider Management) et sélectionnez Liste de fournisseurs de services. À la page Liste de fournisseurs de services, entrez les premiers caractères du nom du fournisseur de services ou cliquez sur Afficher/masquer l'arbre pour consulter la hiérarchie des fournisseurs de services. Trouvez le fournisseur de services dont vous désirez modifier les détails et cliquez sur son nom. Ouvrez le menu Fournisseur de services et sélectionnez Chambres et lits (Rooms and Beds).

2. À la page Détails du fournisseur de services, cliquez sur le menu Gestion du fournisseur de services et sélectionnez Chambres et lits.
3. À la page Chambres et lits, cliquez sur Ajouter des chambres.
4. À la page Ajouter plusieurs chambres (Add Multiple Rooms), entrez le nom de la chambre.
5. Entrez le numéro d'index de départ qui s'affichera à côté du nom de la chambre.
6. Entrez le nombre total de chambres à ajouter dans cette transaction.

Remarque : Si vous ajoutez plusieurs chambres dans une transaction, lorsque le nom de la chambre est « A », que le numéro d'indexation de départ est « 101 » et que trois autres chambres doivent être ajoutées, ces chambres se verront assigner les numéros A101, A102 et A103..

7. Indiquez si la chambre est active ou non.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter des lits à une chambre

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Fournisseur de services.

Remarque : Si vous ajoutez des lits pour le fournisseur de services sous le nom duquel vous avez ouvert une session, cliquez sur Fournisseur de services à partir du menu Administration pour accéder directement à la page des détails du fournisseur de services. Si vous essayez d'ajouter des lits pour un autre fournisseur de services, développez le menu Gestion du fournisseur de services et sélectionnez Liste de fournisseurs de services. À la page Liste de fournisseurs de services, entrez les premiers caractères du nom du fournisseur de services ou cliquez sur Afficher/masquer l'arbre pour voir la hiérarchie des fournisseurs de services. Trouvez le fournisseur de services dont vous désirez modifier les détails et cliquez sur son nom. Ouvrez le menu Fournisseur de services et sélectionnez Chambres et lits.

2. À la page Chambres et lits, trouvez la chambre à laquelle vous voulez ajouter un lit et cliquez sur Gérer les lits (Manage Beds).
3. À la page Gérer les lits, cliquez sur Ajouter des lits (Add Beds).

4. À la page Ajouter plusieurs lits (Add Multiple Beds), entrez le nom du lit.
5. Entrez le numéro d'index de départ qui s'affichera à côté du nom du lit.
6. Entrez le nombre total de lits à ajouter dans cette transaction.

Remarque : Si vous ajoutez plusieurs lits dans une transaction, lorsque le nom du lit est «A», le numéro d'indexation de départ est «1», et que trois lits doivent être ajoutés, ces lits se verront assigner les numéros A1, A2 et A3.

7. Sélectionnez le type et le statut du lit.
8. Le cas échéant, indiquez s'il s'agit d'un lit de débordement ou d'un lit mobile.
9. Indiquez si le lit est actif ou non.
10. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Cliquez sur Précédent pour revenir à la page Chambres et lits.

CONSEILS UTILES



Notez que plusieurs lits peuvent porter le même numéro de lit si les lits sont situés dans des chambres différentes. Par exemple, la chambre numéro 101 peut avoir un lit numéro 001, et la chambre numéro 202 peut avoir un lit portant le même numéro de lit, bien qu'il s'agisse de deux lits distincts.

Comment indiquer qu'un lit n'est pas disponible et modifier l'état d'un lit

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Fournisseurs de services.

Remarque : Si vous indiquez qu'un lit n'est pas disponible pour le fournisseur de services sous le nom duquel vous avez ouvert une session, cliquez sur Fournisseurs de services à partir du menu Administration pour accéder directement à la page des détails du fournisseur de services. Si vous essayez de désigner un lit comme étant non disponible pour le compte d'un autre fournisseur de services, développez le menu de gestion du fournisseur de services et sélectionnez Liste de fournisseurs de services. À la page Liste de fournisseurs de services, entrez les premiers caractères du nom du fournisseur de services ou cliquez sur Afficher/masquer l'arbre pour voir la hiérarchie des fournisseurs de services. Trouvez le fournisseur de services pour lequel vous souhaitez désigner un lit comme étant non disponible et cliquez sur son nom. Ouvrez le menu Fournisseur de services et sélectionnez Chambres et lits.

2. À la page Détails du fournisseur de services, cliquez sur le menu Gestion du fournisseur de services et sélectionnez Chambres et lits.
3. À la page Chambres et lits, trouvez la chambre dont vous désirez modifier le lit et cliquez sur Gérer les lits.
4. Trouvez le lit et cliquez sur Modifier.
5. Dans la section Modifier le lit (Edit Bed), sélectionnez la raison pour laquelle le lit est indiqué comme non disponible dans le menu déroulant Statut du lit (Bed Status).
6. Indiquez que le lit n'est plus actif.
7. Cliquez sur Enregistrer.

UTILISATEURS

Le module Utilisateurs (Users) sert à consulter, modifier et créer des comptes d'utilisateur chez votre fournisseur de services. Les utilisateurs sont les personnes qui effectuent les tâches quotidiennes chez votre fournisseur de services. Les utilisateurs ont besoin d'un compte pour entrer des données.

Comment ajouter un utilisateur

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Utilisateurs.
2. À la page Liste d'utilisateurs (User List), cliquez sur Nouvel utilisateur.
3. À la page Ajouter un profil d'utilisateur (Add User Profile), entrez le nom d'utilisateur qui sera utilisé pour ouvrir une session dans le SISA.
4. Entrez le prénom et le nom de l'utilisateur.
5. S'il y a lieu, entrez l'adresse courriel de l'utilisateur.
6. Sélectionnez le sexe de l'utilisateur.
7. Sélectionnez la langue dans laquelle le SISA sera lancé.
8. Indiquez si des connexions concomitantes sont permises pour cet utilisateur.
9. Sélectionnez le fournisseur de services auquel l'utilisateur a accès.
10. S'il y a lieu, sélectionnez une catégorie de rapport pour cet utilisateur.
11. Sélectionnez le rôle de l'utilisateur.

Remarque : Si l'utilisateur est un gestionnaire de cas, le fait de sélectionner Gestionnaire de cas (Case Worker) fera afficher son nom dans le champ Gestionnaire de cas tout au long de la session dans le SISA.

12. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant l'utilisateur dans le champ Commentaires.

13. S'il y a lieu, entrez une clé de sécurité pour l'utilisateur.
14. Cliquez sur Enregistrer.

CONSEILS UTILES



Lorsqu'un compte d'utilisateur est créé, un mot de passe unique sera généré automatiquement et envoyé par courriel. L'utilisateur sera invité à terminer la configuration de son compte et à changer son mot de passe en suivant un lien envoyé à leur adresse courriel. Si l'utilisateur ne possède pas d'adresse courriel, l'administrateur sera en mesure de générer un mot de passe au nom de l'utilisateur par l'entremise de l'Administration des utilisateurs.

Comment modifier un profil d'utilisateur

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Utilisateurs.
2. À la page Liste des utilisateurs, trouvez le profil d'utilisateur que vous désirez modifier et cliquez sur Compte d'utilisateur.
3. À la page Compte d'utilisateur, vous pouvez modifier les renseignements de l'utilisateur sous l'onglet Profil d'utilisateur (User Profile).
4. Cliquez sur Enregistrer.

Comment ajouter des coordonnées à un profil d'utilisateur

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Utilisateurs.
2. À la page Liste des utilisateurs, trouvez l'utilisateur auquel vous souhaitez ajouter des coordonnées et cliquez sur Compte d'utilisateur.

- À la page Compte d'utilisateur, cliquez sur l'onglet Coordonnées.
- Sélectionnez le moyen de communication.

Remarque : Selon la valeur sélectionnée, différents champs s'afficheront.

- Enter information in the Value field and any other field that may have appeared.
- Click the Save button.

Remarque : Les coordonnées s'afficheront maintenant dans le tableau des coordonnées existantes.

Comment attribuer des droits à un utilisateur

- À partir du menu Administration, sélectionnez Utilisateurs.
- À la page Liste des utilisateurs, trouvez l'utilisateur à qui vous voulez attribuer des droits et cliquez sur Compte d'utilisateur.
- À la page Compte d'utilisateur, cliquez sur l'onglet Droits, puis sélectionnez le fournisseur de services qui sera touché par ces droits.
- Sélectionnez le modèle de droits attribué à l'utilisateur.

Remarque : Vous pouvez également attribuer des droits individuels en cherchant un module particulier du SISA ou en élargissant manuellement l'arborescence des droits, puis en cliquant sur la case à cocher pour donner ou enlever des droits. Le fait de donner des droits de cette façon ne vous oblige pas à utiliser le bouton de sauvegarde, car les changements seront enregistrés immédiatement.

- Click the Save button.

Comment modifier les droits d'un utilisateur

- À partir du menu Administration, sélectionnez Utilisateurs.
- À la page Liste des utilisateurs, trouvez l'utilisateur dont vous désirez modifier les droits et cliquez sur Compte d'utilisateur.
- À la page Compte d'utilisateur, cliquez sur l'onglet Droits.
- Sélectionnez le fournisseur de services qui sera touché par la modification des droits.
- Trouvez les droits que vous désirez modifier dans la liste des droits.

Remarque : Si le client est associé à un modèle de droits, vous devez sélectionner l'organisation de l'utilisateur à partir du bouton Supprimer le lien entre l'organisme de l'utilisateur et le modèle pour pouvoir modifier les droits de l'utilisateur..

- Cochez la case à cocher pour activer ou désactiver un droit, ou sélectionnez un nouveau modèle de droits.

Remarque : Une fois qu'une sélection est effectuée en cliquant sur une case à cocher, les changements sont automatiquement enregistrés. Si une sélection est faite en sélectionnant un modèle de droits, cliquez sur Sélectionner un modèle de droits.

Comment activer ou désactiver un compte d'utilisateur

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Utilisateurs.
2. À la page Liste des utilisateurs, trouvez le profil d'utilisateur que vous voulez activer ou désactiver et cliquez sur Compte d'utilisateur.
3. À la page Compte d'utilisateur, cliquez sur l'onglet Boutons d'accès rapide (Quick Access Buttons), puis sélectionnez Activer/désactiver le compte.
4. Le statut du profil d'utilisateur s'affichera sous Activer/désactiver le compte (Activate/Deactivate Account); cliquez sur Désactiver le compte (Deactivate Account) si le compte est actif, ou sur Activer le compte (Activate Account) si le profil d'utilisateur n'est pas actif.

Comment réinitialiser un mot de passe de compte d'utilisateur

1. À partir du menu Administration, sélectionnez Utilisateurs.
2. À la page Liste d'utilisateurs, trouvez le profil d'utilisateur pour lequel vous voulez réinitialiser le mot de passe et cliquez sur Compte d'utilisateur.
3. À la page Compte d'utilisateur, cliquez sur l'onglet Boutons d'accès rapide, puis sélectionnez Réinitialiser vos justificatifs d'identité d'utilisateur (Reset User Credentials).
4. Cliquez sur Réinitialiser vos justificatifs d'identité d'utilisateur.

LISTE D'ATTENTE

Le module Liste d'attente sert à suivre les clients qui attendent actuellement un service d'un fournisseur de services.

Comment créer une liste d'attente

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Listes d'attente.
2. À la page Listes d'attente, cliquez sur Ajouter une liste d'attente (Add Waiting List).
3. Entrez le nom de la liste d'attente.
4. Sélectionnez le type de liste d'attente.
5. Sélectionnez le fournisseur de service auquel s'applique la liste d'attente, le cas échéant.
6. Confirmez la date de début. Au besoin, vous pouvez modifier cette date manuellement.
7. S'il y a lieu, ajoutez tout renseignement supplémentaire concernant la liste d'attente dans le champ Commentaires.
8. Cliquez sur Enregistrer.

Comment modifier une liste d'attente

1. À partir du menu Accueil, sélectionnez Listes d'attente.
2. À la page Listes d'attente, trouvez la liste d'attente que vous désirez modifier et cliquez sur Modifier.
3. À la page Modifier la liste d'attente (Edit Waiting List), vous pouvez modifier l'information existante ou ajouter tout renseignement manquant ou supplémentaire.
4. Cliquez sur Enregistrer.



