**La route vers le SISA, 7 decembre 2021**

Bonjour et bienvenue à ce webinaire sur la route vers le SISA. Article sur la mise en œuvre du SISA présenté par Acre Consulting.

Je m’appelle Ali Ryder et je suis titulaire d’une maîtrise en urbanisme. Je suis également propriétaire et fondatrice d’Acre Consulting et je travaille dans le secteur depuis plus de 10 ans. Je fais également partie du groupe de travail national sur le SISA 4, en plus d’être conseillère auprès de l’Alliance canadienne pour mettre fin à l’itinérance.

J’ai fondé Acre Consulting en 2016 pour venir en aide aux collectivités qui utilisent le SISA 4. J’ai travaillé avec plus de 24 collectivités canadiennes pour les aider à mettre en œuvre le SISA et répondre à d’autres besoins liés au SISA 4. J’imagine que l’on peut me considérer comme une spécialiste de ce logiciel. Aujourd’hui, je vais donc vous faire part de ce que j’ai appris sur la mise en œuvre du SISA et vous expliquer comment je peux vous aider à trouver la façon de le faire efficacement dans votre collectivité.

Nous utiliserons un concept que l’on appelle maintenant le cycle de développement de systèmes. Ce concept découle de celui du développement de logiciels, mais ne vous laissez pas intimider pour autant. Il s’agit d’un excellent cadre de projet qui peut vous aider à déterminer les différentes étapes de la planification à franchir pour mettre en œuvre quelque chose comme un nouveau système. Si vous googlez ce terme, cycle de développement de systèmes, vous obtiendrez beaucoup d’information. Selon la source, vous trouverez de cinq à dix étapes différentes. Mais aujourd’hui, nous allons nous intéresser surtout aux six étapes suivantes : Planification, analyse, conception, développement, mise en œuvre et, enfin, maintenance.

La première étape, la planification, consiste à aligner ses pions. Il s’agit d’une étape très importante et il arrive que des collectivités pensent pouvoir tout simplement passer outre, quelque chose que je ne recommande pas. Essentiellement, à la première étape, nous tentons de réunir tous les ingrédients appropriés avant d’entreprendre notre projet.

L’une des choses que nous devrons faire est de constituer un effectif réunissant les bonnes personnes. Il sera très difficile de faire avancer votre projet si vous ne mobilisez pas les décideurs appropriés. Il vous faudra donc identifier les membres de votre équipe de projet principale. Celle‑ci se composera d’environ trois personnes, quelque part entre deux et cinq personnes, qui pourront se réunir sur une base régulière, prendre des décisions et discuter du SISA. En règle générale, l’équipe pourrait même se réunir une fois par semaine. Je sais que cette fréquence peut sembler un peu intimidante au départ, mais n’oublier pas qu’il ne s’agit ici que de notre projet de mise en œuvre, cette fréquence ne sera donc pas éternelle.

Vous aurez aussi besoin d’un conseiller juridique. En effet, il vous faudra disposer de certains formulaires comme des ententes d’échange de données et des formulaires de consentement, lesquels doivent impérativement être vérifiés par un expert juridique. Un expert juridique qui connaît un peu mieux le projet du SISA est une ressource utile à laquelle on peut continuer de se reporter pour toute autre question. Il ne doit pas nécessairement faire partie de votre équipe de projet principale, mais il doit être tenu informé des progrès.

Vous aurez également besoin de soutien informatique. Vous allez héberger un serveur. Aujourd’hui, vous pouvez acheter un espace serveur externe et demander à un tiers de gérer un service d’hébergement sans devoir vous en occuper à l’interne. Quel que soit l’arrangement choisi, vous devrez faire appel à quelqu’un pour vous aider à configurer le serveur et à maintenir le logiciel. Cette ressource n’a pas non plus besoin de faire partie de l’équipe de projet principale, mais elle doit aussi être tenue informée des progrès.

À certaines périodes, elle aura beaucoup de travail à faire, mais par la suite, votre équipe de projet principale pourra prendre des décisions qui n’affecteront pas vraiment cette ressource. À ce stade‑ci, différentes collectivités auront différents arrangements. J’ai travaillé avec certaines collectivités où le service municipal des TI participait de près au projet. Elles ont même proposé un poste de gestionnaire de projet pour s’assurer que tout se déroule bien. Il s’agit d’une forme d’arrangement qui pourrait se prêter à votre situation. Ça fonctionne bien, mais il n’est pas nécessaire qu’une personne de soutien des TI fasse partie de l’équipe de projet principale.

Vous devrez également identifier les autres intervenants. En effet, il s’agira principalement de vos autres organismes partenaires qui utiliseront le SISA. Pensez ici à tous vos organismes financés par le programme Vers un chez‑soi, à vos organismes financés par la province ou le territoire et à d’autres fournisseurs de services qui offrent des services aux sans‑abri. Vous devrez peut‑être aussi mobiliser votre administration régionale municipale et peut‑être d’autres groupes. Je vous recommande de réunir tous ces intervenants et de mettre sur pied un groupe consultatif. Il se peut que votre groupe consultatif se réunisse moins souvent que votre équipe de projet principale, mais à raison de quelque chose comme une fois par mois, il devra être disponible pour répondre aux questions et consacrer du temps au projet du SISA. Il vous sera très utile de pouvoir faire appel à votre groupe consultatif lorsque vous avez des questions comme « J’aimerais savoir, que pensez‑vous de l’enregistrement des incidents dans le SISA? Discutons‑en. »

Ensuite, vous devrez affecter des ressources à votre projet de mise en œuvre du SISA. Plus particulièrement, il s’agira surtout d’affecter un employé au projet du SISA et de s’assurer qu’il a du temps à y consacrer. Il peut s’avérer très difficile de démarrer ce projet si toutes les personnes qui sont censées y travailler s’occupent également d’une douzaine d’autres choses et que le projet du SISA est relégué à une priorité de second ordre. Si vous êtes un gestionnaire et voulez vous assurer que ce projet se déroule bien, vous devez vous assurer que l’équipe de projet principale que vous supervisez dispose du temps dont elle a besoin pour travailler à ce projet. Cela peut sous‑entendre de retirer d’autres tâches de l’horaire et de réaffecter des responsabilités. Il vous faudra aussi estimer les coûts du projet et du programme. Le projet concerne la mise en œuvre et le programme intervient après celle‑ci. Il faut ensuite établir le budget de ces activités. Le coût le plus concret ici sera l’acquisition et la maintenance du serveur, quels que soient les coûts associés à l’utilisation d’un serveur. Mais la plupart de vos coûts seront engagés par le temps du personnel. Par exemple, que se passe‑t‑il si le serveur tombe en panne à 2 h un samedi? Est‑ce que des membres de votre personnel seront disponibles? Qui est sur appel? Qui pourra remettre le serveur en service? Vous aurez aussi besoin de personnel de soutien, comme des personnes pour former votre personnel et des personnes qui pourraient devoir extraire ou analyser des données, toutes sortes de fonctions différentes pour appuyer votre base de données.

Et, je le répète, nous n’avons même pas encore touché au logiciel. Parlons maintenant de la portée et du calendrier de mise en œuvre du SISA. La portée est définie en fonction de différents facteurs :

Le premier est l’emplacement géographique. Le mode de mise en œuvre du SISA le plus répandu est celui d’une collectivité qui met en œuvre une seule instance du SISA pour l’ensemble de la municipalité. Toutefois, on a observé certains arrangements au Canada où des collectivités voisines se sont associées et ont partagé une instance du SISA dans le but de réduire les coûts. À d’autres endroits, il existe une base de données provinciale du SISA que tous les intervenants de la province utilisent.

La deuxième question qui se pose ici pour définir la portée est de savoir qui sont les fournisseurs de services de votre collectivité qui utiliseront le SISA. La réponse à cette question peut sembler évidente, mais vous avez en réalité un groupe central de fournisseurs de services qui travaillent directement avec les populations de sans‑abri, comme les refuges.

Si l’on élargit légèrement la bulle, il y a les fournisseurs de services qui travaillent avec des clients sans abri, mais aussi avec des clients logés. Il y a donc une certaine zone grise quant à savoir qui utilisera le SISA et qui ne l’utilisera pas. Il est donc judicieux de déterminer dès le départ qui vous avez l’intention de mobiliser pour participer à la mise en œuvre du projet et qui ne le sera pas.

Maintenant, une fois que vous aurez identifié les fournisseurs de services qui utiliseront votre SISA, demandez‑leur s’ils utilisent actuellement un SGII existant ou un logiciel équivalent et enquerrez‑vous de leurs préoccupations, le cas échéant. Certains fournisseurs de services pourraient vouloir utiliser leur logiciel actuel ou être tenus de le faire. Et cela peut causer des ennuis. Vous devrez peut‑être alors effectuer une certaine migration des données, ou vous devrez peut‑être trouver un arrangement dans le cadre duquel les fournisseurs de services saisissent des données à plusieurs endroits.

Ensuite, vous devrez établir votre calendrier de projet. Je sais que cette étape semble encore loin, mais il est bon d’avoir un objectif final en tête. Déterminons d’abord si vous allez échelonner la mise en œuvre ou si vous comptez procéder à une mise en œuvre complète dès le départ. Une mise en œuvre progressive pourrait ressembler à une intégration des refuges dans les six premiers mois puis, une fois ceux‑ci intégrés, à une intégration des programmes de gestion des cas axée sur le logement dans les six mois suivants. Vous pouvez également procéder à une mise en œuvre complète du SISA dès le départ, où tous les intervenants votre collectivité migrent vers le SISA en même temps.

L’autre question qui se pose ici est de savoir à quelle date précise vous procéderez à la mise en œuvre. Je sais que cette décision semble encore lointaine, mais il peut être utile de considérer certains aspects comme les vacances et les délais de déclaration comme des contraintes qui contribueront à façonner votre projet. Par exemple, une mise en œuvre le 1er janvier pourrait sembler une bonne idée. Cela permettrait de disposer de données claires portant sur une année complète, mais en y réfléchissant, cela signifie aussi que vous devrez donner de la formation en décembre où il faut composer avec le temps des Fêtes. Ce n’est peut‑être pas une si bonne idée après tout. Donc, compte tenu du temps des Fêtes, vous voudrez peut‑être devancer la date de mise en œuvre du SISA au 1er décembre, par exemple, ou la repousser au 1er février. Ici encore, il faudra tenir compte des rapports à produire, des cycles de financement et des périodes sur lesquelles les rapports porteront. Il y a donc de nombreux facteurs à considérer dans l’établissement de votre calendrier de mise en œuvre, même si cette étape est encore assez lointaine. Rien ne sera cristallisé à ce stade‑ci de toute façon. Il est juste utile d’avoir une cible à l’esprit à ce stade‑ci.

Nous allons maintenant parler des documents juridiques et de la protection des renseignements personnels. La première étape consistera à désigner notre organisme responsable du SISA, car il est très difficile d’aller de l’avant avec un tel projet si aucun responsable n’est clairement identifié. Habituellement, l’organisme responsable du SISA est votre administration municipale ou régionale, mais ce n’est pas toujours le cas. Dans certaines collectivités, l’initiative a tout simplement été prise en charge par l’un des fournisseurs de services. Dans tous les cas, il vous faudra déterminer qui est l’organisme responsable. Par la suite, toutes les ententes de partage des données seront conclues entre cet organisme responsable et les autres fournisseurs de services. Il n’est donc pas nécessaire que tous vos documents juridiques soient prêts avant de passer aux étapes suivantes. La raison pour laquelle je mentionne l’étape liée aux affaires juridiques et relatives à la protection des renseignements personnels à ce moment‑ci est parce qu’elle exige habituellement beaucoup de temps. Vous devrez élaborer des ententes de partage de données, des formulaires de consentement, des ententes de confidentialité et des ententes d’utilisation, et tous ces éléments doivent être approuvés par votre conseiller juridique puis par vos autres organismes partenaires.

Cela exige souvent de convoquer des réunions du conseil d’administration. Ce processus peut prendre beaucoup de temps. Il est donc de mise de commencer à discuter vos documents légaux à les élaborer afin d’éviter que ces impératifs ne retardent inutilement votre projet.

C’est dit, passons maintenant à la deuxième étape : L’évaluation des besoins Il s’agit ici de l’étape que nous franchissons avant d’entreprendre la conception de notre logiciel. À cette étape, nous discutons de ce que nos fournisseurs de services attendent du SISA. Il faut donc poser beaucoup de questions à tous vos fournisseurs de services sur des sujets comme les services et les programmes qu’ils offrent, le nombre de chambres, de lits, d’unités ou de logements dont ils disposent et leurs besoins en matière de données. Le logiciel doit‑il leur permettre de soumettre une facture chaque mois? Le logiciel doit‑il leur permettre de produire certains rapports chaque année pour répondre à des exigences relatives au financement du gouvernement fédéral? Quelles sont les données qu’ils doivent recueillir et sur lesquelles ils doivent établir des rapports? Vous devrez également connaître les différents types d’employés dont ils disposent. Par exemple, dans un refuge, il y a le personnel de première ligne, mais il peut aussi y avoir un spécialiste du logement; ce sont deux types de fonctions différents. Il peut aussi y avoir des superviseurs. Vous voudrez également en savoir plus sur les tâches quotidiennes des employés. Par exemple, s’occupent‑ils des refus de service? Consignent‑ils des notes de cas? Documentent‑ils qui s’est prévalu d’un programme de repas et quand ils distribuent de la nourriture?

Toutes ces questions sont posées dans l’outil de cartographie du système d’EDSC, qui est essentiellement un gros document Excel, qui contient un grand nombre de colonnes où ces questions sont posées. L’outil est accompagné d’un guide. Il s’agit d’un excellent endroit pour consigner tous vos renseignements sur vos différents fournisseurs de services.

Au niveau du système, vous devrez également déterminer ce dont votre système a besoin d’obtenir du logiciel. Vous devrez donc identifier les différents bailleurs de fonds et déterminer vos besoins financiers. Il pourrait s’agir de financement au titre de Vers un chez‑soi, de financement fourni par la province, et ainsi de suite. Il vous faudra également déterminer les indicateurs de rendement de votre système à surveiller. Vous voudrez probablement disposer différents renseignements comme l’occupation des lits de votre refuge, votre succès à loger des gens, le nombre de mouvements chaque mois, le nombre de nouveaux sans‑abri chaque mois, et ainsi de suite. Vous devrez également déterminer quels sont vos besoins au niveau du système. À titre d’exemple, la tenue d’une liste par nom serait un besoin au niveau du système. Essentiellement, vous devrez dresser une liste de tous ces besoins afin de vous assurer que la solution tient compte de ces besoins et permet d’y répondre avant de passer à la phase de conception.

Abordons maintenant la troisième étape : La conception. Voilà qui devient très intéressant. C’est ici que nous commençons à réfléchir au logiciel et à comment l’utiliser. La phase de conception consiste essentiellement à définir une vue d’ensemble. Le SISA exige de prendre un très grand nombre de décisions et une grande partie de ces décisions sont très pointues. Par exemple, quelles devraient être les options à afficher dans un menu déroulant particulier qui n’apparaît que sur une page. Pour éviter de tenir des discussions très détaillées sur les menus déroulants d’une page que vous n’intégrerez peut‑être même pas en fin de compte, il est préférable à cette étape d’axer vos discussions et votre conception sur une vue d’ensemble.

Le concept le plus général que l’on retrouve dans le SISA est ce que l’on appelle un « regroupement ». Le regroupement représente donc un bassin de fournisseurs de services qui partagent le même groupe de clients. Maintenant, selon le mode de mise en œuvre dans votre collectivité, vous pourriez établir une base de données entièrement intégrée du SISA qui compte un seul regroupement et dans laquelle tous vos fournisseurs de services partagent des données. À l’opposé du spectre, vous pourriez opter pour une instance du SISA complètement isolée, où par exemple, si vous avez dix fournisseurs de services différents, vous auriez 10 regroupements différents représentant chacun des fournisseurs de services. Maintenant, afin d’assurer un accès coordonné conformément à vos lignes directrices de Vers un chez‑soi, tous les fournisseurs de services d’une même collectivité devraient faire partie du même regroupement, mais cette exigence ne s’applique qu’aux organismes financés par Vers un chez‑soi. La norme d’excellence veut que tous vos fournisseurs de services soient dans le même regroupement et c’est ce que vous devriez viser. Cependant, dans certains cas, où par exemple vous disposez d’un refuge pour victimes de violence familiale qui pourrait être incapable de partager des renseignements de nature délicate sur des clients avec d’autres fournisseurs de services, ou réticent à le faire, il pourrait être plus logique de les associer à un regroupement distinct.

Le prochain élément d’information à obtenir est de comprendre ce que font les employés au quotidien. Quelles sont leurs tâches quotidiennes et quels sont vos besoins en données. Vous devrez ensuite examiner les modules du SISA. Les modules comprennent par exemple le module de gestion des cas, le module des admissions dans les refuges, le module des restrictions relatives au service, le module des activités de groupe, etc. Vous suivrez un processus dans le cadre duquel vous associerez chaque tâche particulière à un module et à des champs précis du SISA. Une grande partie de cette démarche est très intuitive. Par exemple, si votre personnel a pour tâche quotidienne de placer des clients dans des lits des refuges, il utilisera le module des admissions dans les refuges et l’écran des réservations. Une grande partie de ce processus est très intuitive, mais dans certains cas, vous vous direz : « nous voilà confrontés à une situation vraiment unique et je ne sais pas trop sous quel angle il faut l’aborder. » Vous devrez donc y réfléchir avec votre équipe de projet et peut‑être votre comité consultatif, dégager les différentes options, puis trouver une réponse.

Une fois cet exercice effectué, il faut regrouper ces tâches précises dans des modules précis et créer des modèles de droits d’utilisateur. Un modèle de droits d’utilisateur est un produit que vous attribuez à un membre du personnel. Ce produit indique essentiellement, par exemple, que cet utilisateur particulier a la permission d’utiliser le module des admissions dans les refuges et le module de gestion des cas, mais qu’il n’a pas la permission d’accéder au module des dénombrements ponctuels. Il s’agirait donc d’un ensemble de modèles de droits d’utilisateur. La tâche la plus importante à accomplir ici, à l’étape trois, la conception, est de définir ces modèles de droits d’utilisateur. Quoi qu’il en soit, les modèles de droits peuvent évoluer au fil du temps, mais il est recommandé ici de produire au moins une ébauche de document.

Maintenant que vous avez vos modèles de droits, vous pouvez maintenant affirmer avec assez de certitude, par exemple « Je sais que j’ai huit différents types d’employés et qu’ils ont chacun leur propre modèle de droits. Je sais donc quels modules ils utiliseront et à quels écrans ils accéderont ». Nous allons maintenant peaufiner les choses. Et nous nous retrouvons à l’étape de l’élaboration. Nous avons maintenant une vue d’ensemble de haut niveau et nous allons maintenant nous pencher sur les détails.

Il s’agit maintenant d’élaborer des politiques et des procédures qui accompagneront le SISA. Celles‑ci donneront des précisions sur différents éléments de vos procédures de saisie des données, qui saisira les données, quelles données seront entrées dans quels champs et quand. Voulez‑vous que les données soient tenues à jour à la minute ou pouvez‑vous attendre une ou deux journées avant qu’elles soient entrées? Vous voudrez également disposer de procédures indiquant comment utiliser un module donné. Vous aurez peut‑être besoin de définir les cas où un refus de service ou un incident doit être enregistré. Vous devrez élaborer des politiques couvrant différents scénarios, par exemple, lorsqu’un client refuse de donner son consentement. Un client refuse que ses données soient entrées dans le SISA. Serez‑vous quand même en mesure de le servir? Quelle est votre procédure ou votre politique dans ces cas? Critères de qualité des données; par exemple, à quelle fréquence les données sont mises à jour, comment vous pourriez gérer les restrictions relatives au service et la marche à suivre si un seul fournisseur de services devait saisir des renseignements dans plusieurs bases de données. Plusieurs situations différentes où ces questions se posent peuvent se présenter.

Dans ce diagramme, le cercle vert à gauche montre le SISA de notre collectivité et indique les différents organismes qui utiliseront le SISA. Mais nous avons aussi un organisme dans notre collectivité qui est financé par la santé publique. Imaginons qu’il s’agit d’un organisme de soutien en santé mentale qui offre des mesures de soutien fondées sur le logement, mais qui est financé à la fois par vos programmes communautaires de lutte contre l’itinérance et par la santé publique. Et comme condition pour recevoir du financement de la santé publique, il doit utiliser une base de données sur la santé, mais comme condition pour recevoir du financement pour la lutte contre l’itinérance, il doit utiliser le SISA. Vous êtes donc en présence d’une situation où un même organisme doit utiliser plusieurs bases de données. Nous avons aussi un autre exemple en bas à droite. Là où je vis en Ontario, tous les refuges pour victimes de violence familiale utilisent leur propre logiciel qui communique avec tous les autres refuges pour victimes de violence familiale. Cela leur permet de faire des aiguillages vers un refuge voisin d’une autre collectivité si le refuge immédiat est à plein rendement. Il se peut donc qu’un refuge pour victimes de violence familiale de votre collectivité souhaite bénéficier de l’accès coordonné pour participer au système de lutte contre l’itinérance, mais il doit utiliser cette autre base de données, parce que c’est ainsi que fonctionnent les choses ici dans les refuges pour victimes de violence familiale. Voici quelques exemples où un fournisseur de services en particulier pourrait devoir utiliser deux bases de données différentes en même temps.

Il existe plusieurs options pour gérer ce genre de situation. À l’extrême gauche, vous pourriez exiger que chaque intervenant entre manuellement les données à deux reprises. Ce n’est pas une situation idéale. À l’extrême droite, de l’autre côté du spectre, sur le cercle vert, les données ne sont entrées que dans une seule base de données. Donc, s’ils doivent utiliser l’autre base de données, qu’il s’agisse d’une base de données sur la santé ou d’une base de données sur la violence familiale, ils n’ont rien entré dans le SISA. Ce n’est pas idéal non plus. Il y a donc un peu de place au milieu. Vous pourriez demander à un employé d’entrer plusieurs données deux fois, mais pas toutes. Par exemple, vous pourriez demander à un organisme financé par la santé publique d’ouvrir un dossier de cas dans le SISA indiquant qu’un chargé de cas particulier travaille avec un client particulier, mais ne pas exiger qu’il entre ses notes sur le cas parce que ces notes se trouvent dans une base de données différente. Dans le milieu, il y a l’option d’utiliser principalement une base de données, puis de réduire au minimum la saisie double des données. Vous pourriez aussi chercher une solution technologique de sorte que les clients, ou les utilisateurs, n’entrent des données que dans une seule base de données et que la solution copie ensuite les données d’une base de données à l’autre. Avant de vous emballer, prenez note que ce genre de solution n’existe pas encore, mais vous pourriez l’élaborer à l’interne si vous possédez les compétences technologiques nécessaires.

C’est ici que se présente la question de la gouvernance; qui sera responsable de l’administration dans le SISA? On parle ici de question comme l’ajout de nouveaux utilisateurs ou qui aidera un utilisateur à déverrouiller son compte s’il est verrouillé? Qui va modifier les menus déroulants ou configurer de nouvelles unités de logement, ou élaborer et ajouter de nouveaux rapports ou envoyer des bulletins ou des diffusions à l’échelle du système? Il existe plusieurs approches différentes pour ce faire. D’une part, nous pouvons adopter une approche centralisée ou décentralisée selon laquelle vous accordez à tous vos fournisseurs de services plus d’autonomie et plus d’autorisations pour apporter des changements administratifs, mais cela peut mener à une base de données un peu désordonnée et à une situation un peu chaotique.

Vous pourriez adopter une approche centralisée où l’organisme responsable du SISA exerce tous les pouvoirs, mais cela peut causer des goulots d’étranglement et ralentir le traitement si une seule personne est responsable d’apporter tous ces changements; que se passe‑t‑il si elle part en vacances? Le plus souvent, les collectivités se retrouvent quelque part au milieu du spectre où elles délèguent certains pouvoirs aux fournisseurs de services et aux organismes partenaires et réservent certains pouvoirs permettant d’apporter des changements à l’usage exclusif de l’organisme responsable du SISA.

Une autre chose à prendre en considération est la suivante : qui a le pouvoir de décider des changements et quel est le lien avec la capacité de mettre en œuvre ces changements? Supposons que vous accordez à une personne des droits d’utilisateur du SISA qui lui permettent de mettre sur pied un nouveau programme et que cette personne décide un jour de commencer à offrir un nouveau programme, mais ce n’est pas un programme pour lequel l’organisme est financé. Voilà un exemple de situation où vous devrez peut‑être élaborer des politiques sur les circonstances dans lesquelles une personne est autorisée à utiliser des droits d’utilisateur particuliers.

Maintenant, il nous faut aussi nous assurer de pouvoir satisfaire à l’ensemble de nos besoins en matière de données. Cela exige l’examen de deux questions. La première, recueillez‑vous les données dont vous avez besoin? Il est ici question d’éléments d’information sur le client, des renseignements que vous recueillez sur le client. Par exemple, vous pourriez devoir déclarer le nombre d’anciens combattants qui ont vécu l’itinérance chronique. Pour ce faire, vous devez vous renseigner sur le statut d’ancien combattant de chaque client à l’admission et vous devez donc vous assurer que le personnel a le droit d’accéder à la partie du logiciel permettant de répondre à cette question. La deuxième question a trait à l’extraction des données. Quels rapports peuvent être produits? Avez‑vous besoin de rapports personnalisés et avez‑vous la capacité de les élaborer? Aujourd’hui, la capacité d’élaborer ces rapports personnalisés pourrait varier d’une collectivité à l’autre. Dans certaines collectivités, il peut s’agir de former un employé à l’interne pour qu’il élaborer ses propres rapports et dans d’autres cas, il peut s’agir d’embaucher un expert‑conseil pour qu’il élaborer des rapports pour vous. Dans certains cas, il peut s’agir simplement de s’alimenter généreusement en données auprès de toutes les collectivités possibles.

Nous allons maintenant devoir peaufiner beaucoup d’éléments dans le SISA, comme la modification des menus déroulants, la définition des programmes et leur configuration. Certains champs peuvent être obligatoires, facultatifs ou désactivés. Vous devrez configurer plusieurs parties différentes du logiciel, notamment votre répertoire de services, les chambres et lits qui existent, les biens et services qui sont offerts, etc. Vous devrez prendre de nombreuses décisions. Par exemple, quelles sont les règles relatives aux mots de passe? Quand le consentement expire‑t‑il? Les utilisateurs devront‑ils attester qu’ils ont besoin d’avoir accès au dossier d’un client et qu’ils ont la permission de le faire? Allez‑vous activer les paramètres relatifs aux régions géographiques? Et ainsi de suite… Vous devrez également déterminer si vous utilisez des tableaux et des questionnaires personnalisés.

Avant le point de non‑retour, il vous faudra mettre à l’essai votre nouveau système. Cette mise à l’essai peut prendre plusieurs formes. Tout d’abord, vous pouvez faire une simulation. Faites l’essai avec des employés, et aucun client réel. Demandez‑leur de se présenter dans un laboratoire de formation et d’utiliser un site de formation, et demandez‑leur de faire une fausse réservation pour nos clients pour ensuite solliciter leurs commentaires. Vous pouvez aussi faire un projet pilote. Faites un petit essai avec des employés et des clients sur le terrain. Vous pourriez effectuer une admission réelle pour voir combien il faut de temps pour entrer les données dans le SISA. Encore une fois, chaque fois que vous effectuerez des tests, il vous faudra recueillir des commentaires afin de savoir ce qui a bien fonctionné et ce qui devrait être corrigé. Il faudra aussi mettre à l’essai la technologie. Votre technologie fonctionne‑t‑elle comme prévu? Les employés peuvent‑ils l’utiliser pour accomplir leurs tâches? Est‑ce qu’il y a des obstacles? Les obstacles peuvent prendre diverses formes : « J’ai besoin que le logiciel soit accessible parce que j’ai un lecteur d’écran » ou « J’avais besoin de travailler sur mon téléphone mobile et, vous savez, le texte est trop petit ou je ne pouvais pas cliquer sur le bouton », ce genre de chose. Vous pourriez aussi vérifier le serveur s’il semblait plutôt lent, si le chargement d’une page en particulier semblait fastidieux. Il s’agit d’obstacles liés à la technologie et, bien sûr, vous pourriez détecter des bogues dans le logiciel.

Il faudrait aussi contrôler le flux de travail. Par exemple, le flux de travail est‑il logique pour le personnel? Leur rendra‑t‑il la vie plus facile ou plus difficile? En règle générale, l’un de vos principaux objectifs lorsque vous mettez en œuvre votre instance du SISA est de faciliter le plus possible la tâche de votre personnel de première ligne, car ce sont eux qui utiliseront le SISA. S’ils ne l’aiment pas, s’ils estiment qu’il s’agit d’une énorme perte de temps, la mise en œuvre du SISA ne sera pas vraiment réussie. Ils n’en verront pas la valeur. Ils ne mettront que de petits bouts de données et la mise en œuvre complète du SISA n’aura pas une grande valeur.

Cela dit, nous en sommes enfin à la cinquième étape, soit la mise en œuvre, mais il ne s’agit pas encore de la mise en œuvre dans les faits. Nous devons d’abord nous pencher sur la formation. En effet, il faut planifier la formation initiale et la formation continue. Je recommande habituellement que votre formation initiale soit ce que l’on appelle une formation « juste à temps ». Elle sera donc donnée le plus près possible de la date de mise en œuvre. La journée précédente serait un excellent choix. Ainsi, le personnel risque moins d’oublier les apprentissages avant de commencer à utiliser la solution. La formation continue pourrait être donnée, disons, six mois après la mise en œuvre, lorsque nous adoptons une nouvelle politique ou que nous modifions la façon dont nous utilisons un module particulier. Ou bien, un an plus tard, si nous constatons des lacunes dans la saisie de nos données. Nous offrirons alors une formation de recyclage au personnel pour nous assurer qu’il comprend bien l’importance de l’historique de logement. Il convient donc de répondre à des questions comme quand et comment la formation sera donnée, d’élaborer des documents et des normes de formation et de déterminer qui est responsable de la formation. Tous ces éléments seront documentés dans un plan de formation. Vous réfléchirez peut‑être à des règles permettant de déterminer l’intensité de la formation dont chaque utilisateur a besoin et la fréquence à laquelle il a besoin d’une formation d’appoint. Il faudra peut‑être vous interroger sur la façon de déterminer si un membre du personnel a besoin d’une formation d’appoint. Disposez‑vous de mesures qui vous permettraient de dire : « Je constate que la qualité de vos données n’est pas à la hauteur. Nous y avons travaillé et il vous suffirait de suivre une nouvelle formation. »

De nombreux éléments devront être configurés avant la mise en œuvre. Cela s’ajoute à la configuration du serveur, ce dont s’occupera votre service des TI.

Quelqu’un, habituellement un membre de l’équipe de projet principale, sera responsable de la configuration initiale du SISA. Il s’agira par exemple de configurer vos modèles de droits d’utilisateur, vos fournisseurs de services, vos menus déroulants et vos utilisateurs. Il faudra déterminer qui accomplira ces tâches et s’assurer que la personne dispose du temps nécessaire pour le faire. Je suggère habituellement de réserver deux bonnes semaines à la configuration du SISA. Si vous bouclez le tout plus tôt, tant mieux. Vous pouvez reprendre ce que vous aviez reporté pour deux semaines. Je vous recommande donc de réserver environ une centaine d’heures ou plus pour configurer le logiciel avant la journée du lancement. Ce nombre d’heures variera selon la taille de votre collectivité. Si vous n’avez qu’un fournisseur de services, ou trois, cela prendra probablement moins de temps. Mais si vous planifiez un lancement qui touche 40 fournisseurs de services, cela pourrait prendre encore plus de temps.

Il faudra également se pencher sur une stratégie de gestion de la transition. Il existe quatre façons distinctes de procéder à la véritable transition. Celle qui revient à dire que l’on active l’interrupteur en disant « C’est fait, on peut comment à l’utiliser ». La première est la transition tête première, que l’on appelle parfois le Big Bang ou que l’on désigne par l’expression « tirer sur le sparadrap ». Donc, essentiellement à 11 h 59, tout le monde utilise l’ancien système et à 12 h, tout le monde commence à utiliser le nouveau système. Un Big Bang. En procédant ainsi, les choses peuvent vraiment aller de travers, mais cela permet aussi de prendre le dessus rapidement. Pour autant que vous sachiez que les choses seront un peu désordonnées les premiers jours, vous savez également qu’elles rentreront dans l’ordre.

La transition progressive consiste plutôt à procéder, par exemple, en mettant en place le refuge A un lundi, le refuge B le lundi suivant et le refuge C le lundi suivant ce dernier. Les intervenants ne sont pas tous intégrés en même temps et il est plus facile d’éteindre un plus petit nombre d’incendies chaque fois que vous ajoutez de nouveaux fournisseurs de services et de nouveaux utilisateurs.

Vous pouvez aussi procéder à une transition en parallèle, c’est‑à‑dire que les employés continuent d’utiliser l’ancien système et d’entrer les données dans le nouveau système en même temps. Oui, ils entrent les données en double. Ils continuent donc ainsi jusqu’à ce que vous déterminiez que les données du nouveau système sont suffisantes et que vous pouvez vous débarrasser de l’ancien système. Ce type de transition peut être très laborieuse pour les utilisateurs, mais il s’agit d’une bonne façon d’avoir une certaine redondance et de s’assurer de ne pas perdre une grande quantité de données importantes.

Enfin, il y a aussi la transition pilote où, bien sûr, vous procédez avec l’une de ces options à l’avance, peut‑être avec un seul fournisseur de services, juste pour voir comment les choses se déroulent. Il reste d’autres questions à se poser, par exemple, déterminer si vous convertirez les données et comment vos données initiales seront traitées. Ce que je sous‑entends ici est que vous allez habituellement commencer par une base de données complètement vierge, même si vous disposez déjà de plusieurs clients. Vous disposez peut‑être même d’une liste par nom fonctionnelle assortie de priorités et de nombreuses évaluations antérieures effectuées pour tous vos clients. Vous connaissez leur historique et savez qui est en situation d’itinérance chronique et qui ne l’est pas. Il faudra un certain temps pour que votre nouvelle base de données contienne tous ces renseignements, ou au moins une quantité suffisante de ces renseignements.

Si vous pouvez le faire, je vous recommande d’embaucher un stagiaire ou un étudiant pour saisir quelques données juste avant la mise en œuvre initiale et de copier les dossiers des clients, pour autant qu’ils aient consenti au partage de leurs renseignements. Ils peuvent vous aider à saisir les données, ce qui atténuera la pression exercée sur votre personnel de première ligne. Que vous puissiez le faire ou non, il vous faudra probablement tout de même définir certaines attentes. Au départ, vous vous contenterez peut‑être que chacun entre des noms de client dans la base de données, mais après 30 jours, par exemple, vous voudrez être en mesure d’identifier les clients qui sont en situation d’itinérance chronique et ceux qui ne le sont pas. Soixante jours après le lancement, vous voudrez que votre base de données contienne une évaluation pour chaque client en situation d’itinérance chronique, et ainsi de suite. Il peut donc être de mise de préciser les attentes quant à la façon dont la saisie initiale des données sera effectuée. Il sera important de pouvoir bien communiquer toutes vos attentes. Cette période sera déroutante pour les employés. Ils ne sauront peut‑être pas où ils sont censés entrer certaines données. Ils auront peut‑être oublié certains apprentissages. Ils auront peut‑être oublié leur nom d’utilisateur et leur mot de passe. Ils auront peut‑être oublié ce qu’ils sont censés faire exactement dans un cas particulier. Il est donc très judicieux de prévoir des services de soutien, surtout les premières semaines. Peut‑être serait‑il même pertinent d’y affecter une ressource à temps plein durant les premières semaines.

Le lancement a maintenant eu lieu. Félicitations! Mais tout n’est pas encore terminé. La sixième étape, la toute dernière étape du cycle de développement de systèmes, concerne la maintenance. On ne peut pas simplement se dire « Youpi, c’est parti! nous avons terminé. Plus besoin de penser au SISA. » Certains aspects du projet devront être maintenus, comme offrir du soutien et la formation continue. Vous devrez former les nouveaux employés parce qu’il y aura du roulement et donner des formations de recyclage au personnel existant. Vous devrez peut‑être résoudre des problèmes pour les employés qui éprouvent des difficultés. Il peut s’agir de problèmes simples comme « Je n’arrive pas à me connecter à mon compte » à des problèmes plus complexes comme « Je n’arrive pas à retrouver mes notes de cas ». Vous devrez installer de nouvelles mises à jour logicielles et maintenir le serveur, repérer et signaler les bogues. Si vous repérez un bogue, il vous faudra probablement le signaler au Centre de soutien à la clientèle du SISA, mais aussi au personnel pour que les autres employés ne se butent pas au même bogue et disent « zut, je ne sais pas quoi faire avec ça ». Il est bon de se doter d’un plan de secours ou d’une solution de contournement. Nous connaissons l’existence de ce bogue, et voici ce que vous devriez plutôt faire. Vous devrez continuer de mettre à jour les politiques existantes et d’en créer de nouvelles, au besoin, et d’intégrer d’autres fournisseurs de services lorsque cela est nécessaire.

Enfin, en ce qui concerne la qualité des données, votre objectif final est d’avoir une base de données qui contient des données de grande qualité. Il existe six dimensions relatives à la qualité des données. Elles devraient être exactes et correspondre à la réalité. Si la personne est un ancien combattant dans la réalité, elle devrait aussi figurer comme un ancien combattant dans le SISA. Les données devraient être à jour, les employés devraient donc entrer les données très rapidement. De plus, elles devraient être complètes. Il ne devrait pas y en manque beaucoup. Chaque donnée devrait être unique. Il faut donc éviter, par exemple, des dossiers de clients en double. Elles devraient être valides, donc ne pas contenir d’erreurs et devraient être cohérentes, ce qui est une question de formation. Il faut pour ce faire veiller à ce que les données soient toujours entrées dans la base de données de la même façon. Les différents utilisateurs entrent les données de la même façon. C’est une excellente idée d’avoir un plan de qualité des données et d’effectuer périodiquement des vérifications pour s’assurer que vos données sont de qualité.

Cela dit, et en le gardant à l’esprit, comment allons‑nous de l’avant? Eh bien, commençons par votre calendrier de mise en œuvre. D’après mon expérience, les collectivités peuvent consacrer de six mois à deux ans pour cheminer de l’étape initiale jusqu’à la mise en œuvre du SISA.

La moyenne est d’environ un an, mais cela dépend de nombreux facteurs. Certaines de vos contraintes de temps importantes pourraient être liées aux aspects juridiques et relatifs à la protection des renseignements personnels. Comme je l’ai mentionné précédemment, il peut falloir un certain temps pour élaborer vos ententes et les faire signer par tous vos intervenants.

Les TI – Parfois, si votre service de TI est débordé, il peut s’écouler beaucoup de temps entre le moment où vous lui demandez d’acquérir un nouveau serveur et celui où il a réussi à tout le configurer. Parfois, ils veulent faire beaucoup de tests et répondent qu’ils ne sont pas encore prêts. Nous n’avons pas encore effectué tous les tests que nous voulons.

Votre étape d’évaluation des besoins – il peut parfois être très difficile d’obtenir les renseignements dont vous avez besoin auprès des fournisseurs de services. J’ai bien sûr connu des situations où nous avons déployé la solution avec plusieurs fournisseurs de services pour ensuite les entendre dire : « J’ai besoin d’aide, je n’arrive pas à obtenir ces données ». Je souligne alors qu’ils ne m’avaient jamais dit qu’ils en avaient besoin. La réponse classique des fournisseurs de services ressemble à : « Eh bien, c’était évident. Nous ne vous l’avons pas dit parce que nous pensions que vous le saviez. » Il peut donc être très difficile d’obtenir toute l’information dont vous avez besoin des fournisseurs de services. C’est très facile d’obtenir, disons, 80 % de l’information, mais il faut continuer de creuser jusqu’à avoir la certitude d’avoir tout obtenu, et cela peut s’avérer être un défi. Enfin, à l’étape de la conception, il y a une courbe d’apprentissage pour utiliser le SISA, de sorte qu’il peut falloir consacrer beaucoup de temps pour la conception de vos modèles de droits d’utilisateur.

Quelles sont les prochaines étapes? Déterminez d’abord qui est votre organisme responsable du SISA et la portée de votre projet. Y a‑t‑il des collectivités avoisinantes avec lesquelles vous pourriez collaborer? Qui hébergera le serveur et deviendra l’organisme responsable? Vous devrez aussi en décider du partage des données. Les données seront‑elles centralisées ou décentralisées? Pouvez‑vous amener tous vos organismes partenaires à accepter le partage des données? Vous devrez élaborer des ententes juridiques. Vous n’avez pas nécessairement besoin de les créer à partir de zéro. De nombreuses collectivités ont mis en œuvre le SISA. Vous pouvez commencer par emprunter des ententes de partage de données et des formulaires de consentement d’autres collectivités, et vous pouvez ensuite les modifier légèrement en fonction des besoins de votre collectivité.

Vous devrez également identifier tous vos fournisseurs de services et bien comprendre quels services et programmes ils offrent.

Encore une fois, vous devriez remplir l’outil de cartographie du système d’EDSC. Vous devrez également élaborer un plan pour tous les organismes de votre collectivité qui reçoivent du financement de deux sources et qui doivent utiliser une autre base de données. Il faut donc répondre à des questions comme : devront‑ils entrer deux fois leurs données? Si oui, lesquelles? Et comment ajouteront‑ils et mettront‑ils à jour la liste par nom de votre collectivité? Vous pouvez également explorer le site demo.hifis.ca pour en apprendre davantage sur les capacités du SISA et explorer les différents modules.

Avant de conclure cette présentation, je voulais simplement mentionner qu’il existe des ressources pour vous venir en aide. En voici quelques‑unes. L’une d’elles est la Plateforme d’apprentissage sur l’itinérance? Une section distincte renferme une mine de ressources différentes sur le SISA, y compris des cours, mais aussi des documents. Beaucoup d’information. Vous devriez la consulter. Elle est très bien faite. Vous pouvez communiquer avec le Centre de soutien à la clientèle du SISA. Vous pouvez également consulter la page de ressources sur les produits conçus pour le Canada zéro. Il y a une section sur cette page comportant des liens qui présente simplement un ensemble de ressources sur le SISA. Et finalement, mon propre site Web, acreconsulting.ca propose un blogue où l’on trouve plusieurs conseils, astuces et rapports gratuits que vous pouvez également télécharger.

Je vous remercie d’avoir regardé ma présentation et je vous souhaite bonne chance dans la mise en œuvre de votre SISA.