|  |
| --- |
| COMMENT LES RESPONSABLES DU SISA PROCÈDENT AUX ESSAIS |

Le *guide* *pratique sur le SISA* contient des renseignements sur la façon dont les responsables du SISA peuvent effectuer des examens de routine au fil des diverses phases de la mise en œuvre du SISA.

Le présent document est subdivisé en six sections :

1. [Préparation des essais](#_1._PREPARING_FOR_1)
2. [Cycle de vie des données](#_2._THE_DATA)
3. [Essais avant le lancement](#_2._INITIAL_LAUNCH)
4. [Essais après le lancement](#_3._POST-LAUNCH_TESTING)
5. [Essais d’une nouvelle version](#_4._NEW_RELEASE)
6. [Ressources connexes](#_7._SOURCES_CONNEXES)

|  |
| --- |
| **Étapes des essais**Il y a trois étapes d’essais qu’un responsable du SISA peut accomplir. * Essai avant le lancement – Il s’agit de l’essai effectué avant que vous n’alliez vivre avec le SISA dans votre communauté.
* Essai après le lancement – Il s’agit de l’essai accompli immédiatement après que vous êtes allé vivre avec le SISA dans votre communauté pour vous assurer que tout fonctionne correctement.
* Essai d’une nouvelle version – Il s’agit de l’essai effectué en prévision d’une nouvelle version du SISA.
 |

Il convient de se concentrer sur trois **types** d’essais :

* Essai de configuration – Désigne les essais de « configuration » comme les options de menus déroulants, la gestion des chambres et des lits et les champs obligatoires.
* Essai d’acceptation par l’utilisateur – Souvent appelé EAU, cela consiste pour les utilisateurs du SISA à procéder à l’essai des logiciels pour s’assurer qu’ils peuvent utiliser le système comme on le leur demande.
* Essai de qualité des données – Désigne les essais qui valident l’exactitude, l’uniformité, l’exhaustivité et l’utilité globale des données recueillies.

## 1. PRÉPARATION DES ESSAIS

Le responsable du SISA peut suivre trois étapes pour se préparer aux essais :

* Créer un environnement d’essais
* Établir une équipe d’essais
* Concevoir des scénarios d’essai

Un **environnement d’essais** est un endroit dans lequel les responsables et les utilisateurs du SISA peuvent examiner et mettre à l’essai des modules sans que cela ait une incidence sur les opérations quotidiennes, et s’exercer à saisir des renseignements sans que cela ait des répercussions sur les données réelles. Un environnement d’essais nécessite généralement moins de ressources techniques (c.-à-d., moins de puissance de traitement) et ne contient aucune donnée réelle. Les responsables du SISA peuvent s’adresser au centre de service à la clientèle du SISA (support@sisa.ca) et à leur équipe TI pour les aider à créer un environnement d’essais.

Une **équipe d’essais** désigne un groupe de gens qui participent aux essais d’acceptation par les utilisateurs et qui ont accès à l’environnement d’essais. Ce groupe doit se composer d’effectifs assumant des rôles divers et de fournisseurs de services qui peuvent utiliser le SISA de différentes façons. Cette équipe s’engage à aider les responsables du SISA à tester l’expérience du SISA par les utilisateurs. Si des pressions opérationnelles empêchent une équipe d’essais d’être créée, le responsable du SISA peut procéder à tous les essais à lui seul.

Les **scénarios d’essai** sont des mesures que l’on demande aux utilisateurs du SISA de prendre. Vous devez donc dresser une liste des mesures que vous avez demandé aux utilisateurs de prendre et les séparer en fonction du rôle et/ou du fournisseur de services. Tenez compte des responsabilités quotidiennes des utilisateurs. Consultez les utilisateurs, les superviseurs et les ententes de service applicables pour bien comprendre le débit de travail des utilisateurs et les besoins des fournisseurs de services.

## 2. LE CYCLE DE VIE DES DONNÉES

Chaque phase du cycle de vie joue un rôle essentiel dans la capacité d’une communauté à comprendre l’itinérance et à servir la communauté en question. Le fait de comprendre le cycle de vie des données peut aider les responsables du SISA à créer leurs propres scénarios d’essai ou à élaborer des plans de travail pour élargir et améliorer leur mise en œuvre du SISA.

|  |
| --- |
| **Le cycle de vie des données*** Planification – La planification garantit que les activités de collecte de données visent un objectif et présentent de l’utilité pour les besoins de la communauté. Cela consiste à déterminer de quelles données la communauté a besoin pour les saisir et à apprendre comment les saisir.
* Acquisition – L’acquisition porte sur qui est responsable de la collecte des données et sur la manière dont elles seront recueillies. Cela peut consister à examiner les processus de réception dans la communauté, à dispenser une formation et à clarifier les rôles des employés dans la collecte des données.
* Traitement – Le traitement des données consiste à déceler les erreurs et à les corriger (que l’on appelle également le nettoyage des données). Cela peut consister à examiner les données régulièrement pour s’assurer qu’elles sont logiques.
* Analyse et rapports – L’analyse des données désigne le processus qui consiste à élaborer des réponses aux questions par l’examen et l’interprétation des données. Cela peut consister à préparer des rapports, à diffuser leurs résultats et à analyser les données avec les décideurs.
* Préservation et stockage – La préservation des données consiste à protéger et à sauvegarder les données pendant longtemps. Cela peut consister à s’assurer qu’il existe des politiques pour satisfaire à la protection des renseignements personnels et des exigences législatives en ce qui concerne les données.
* Documentation – Tous les processus de gestion des données doivent être illustrés pour toutes les étapes du cycle de vie. Cela peut consister à enregistrer les leçons acquises et les changements apportés pour améliorer la qualité des données et les essais futurs.
 |

Pour de plus amples renseignements sur le cycle de vie et la gestion des données dans le SISA, veuillez consulter le cours de formation en ligne [Gestion des données dans le SISA](https://learning.hifis.ca/story.html). Ce cours interactif a pour objectif d’aider les responsables du SISA et les responsables de l’accès coordonné à bien comprendre le rôle des données en tant qu’outil favorisant la prestation efficace des services et la prise de décisions dans leur système de lutte contre l’itinérance et les sans-abri.

## 3. ESSAIS AVANT LE LANCEMENT

Les essais avant le lancement ont lieu avant que vous n’alliez vivre avec le SISA dans votre communauté et constituent l’étape qui dure le plus longtemps. Les essais effectués à cette étape consistent essentiellement à configurer les essais et à tester l’acceptation par les utilisateurs. Les essais relatifs à la qualité des données se dérouleront après que vous serez allé vivre avec le SISA et que des données réelles auront été saisies.

Les principales questions auxquelles vous voudrez répondre à cette étape sont :

* Avons-nous configuré le SISA comme nous le voulions?
* Les utilisateurs du SISA peuvent-ils accomplir les tâches qu’on leur demande d’accomplir?

|  |
| --- |
| **Mesures à prendre au moment des essais avant le lancement**1. Examinez chaque chapitre du [guide de configuration du SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-de-configuration-du-sisa/) et prenez des décisions sur la façon dont vous souhaitez configurer le système. Consignez ces décisions dans un document à titre de référence ultérieure. Cette étape peut être effectuée avec d’autres décideurs de votre communauté, car elle met en cause des modèles des droits des utilisateurs et le comportement des logiciels.
2. Effectuez vos choix de configuration à la fois dans l’environnement d’essais et dans votre environnement de production (votre environnement de production est celui dont se serviront les employés pour saisir des données réelles).
3. Remettez votre liste des scénarios d’essai (voir section 1 sur la [Préparation des essais](#_1._PREPARING_FOR_2)) à votre équipe d’essais parallèlement au [guide utilisateur du SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-de-lutilisateur-du-sisa/)\* et les renseignements de connexion pour l’environnement d’essais. Demandez à votre équipe d’essais de parcourir la liste des scénarios et de consigner leur expérience et les obstacles qui se dressent sur leur chemin.
4. Remédiez aux obstacles que l’équipe d’essais a décelés et demandez-lui de parcourir la liste des scénarios d’essai à nouveau, si cela est nécessaire.
 |

\*Si votre communauté a déjà créé une documentation de formation sur mesure, celle-ci peut être remise à la place du [guide utilisateur du SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-de-lutilisateur-du-sisa/). Le fait de remettre la documentation sur la formation durant les essais garantit que les utilisateurs disposent des ressources dont ils ont besoin pour remplir leurs fonctions et peut également signaler lorsque la documentation nécessite une mise à jour.

## 4. ESSAIS APRÈS LE LANCEMENT

Les essais après le lancement ont lieu immédiatement après que vous êtes retourné vivre avec le SISA dans votre communauté pour confirmer que tout fonctionne correctement. Cette étape des essais comporte essentiellement des essais sur la qualité des données et son but est d’assurer que les méthodes de saisie des données se font « sans erreur pendant longtemps ».

Les principales questions auxquelles vous voudrez trouver une réponse à cette étape sont :

* Avons-nous oublié quoi que ce soit dans notre formation?
* Les utilisateurs du SISA font-ils ce qu’on leur demande?
* Les utilisateurs du SISA ont-ils besoin d’une formation plus poussée que celle qui leur a été dispensée pour commencer?
* Les données saisies ressemblent-elles à ce à quoi nous nous attendions?

|  |
| --- |
| **Mesures à prendre au moment des essais postérieurs au lancement**1. Trouvez ou dressez une liste des rapports qui vous aideront à examiner les données qui ont été saisies dans le SISA. Vous pouvez créer vos propres rapports sur mesure en utilisant le [Guide de rédaction de rapports dans le SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/guide-sur-la-redaction-de-rapports-et-la-cartographie-des-donnees-du-sisa/), utiliser les rapports qui existent déjà dans le Gestionnaire des rapports ou recruter un conseiller pour qu’il crée des rapports à votre intention. Lorsque vous choisissez un rapport, n’oubliez pas de mentionner votre liste des scénarios réalisés par les utilisateurs du SISA et dont le but est d’avoir un rapport qui présente les données relatives à chaque mesure indiquée (c.-à-d. si les utilisateurs commencent un séjour dans un refuge, trouvez un rapport qui révèle les renseignements sur les séjours dans les refuges).
2. Examinez les rapports que vous avez choisis et déterminez les secteurs où les données sont plus nombreuses que ce à quoi vous vous attendiez, moins nombreuses que ce à quoi vous vous attendiez ou carrément manquantes. Consultez les décideurs et les dirigeants de votre communauté pour tenter d’en déterminer la cause et d’y remédier.
3. Consultez les utilisateurs du SISA pour juger de leur expérience à l’égard du nouveau système. Cela peut consister en un sondage rapide ou en une demande de rétroaction. Trouvez des moyens amusants d’encourager la rétroaction, notamment en organisant un tirage au sort pour gagner un prix!
4. Organisez des séances de formation ouvertes ou préparez des documents de formation supplémentaires en guise de réaction à l’examen de votre rapport et à la rétroaction des utilisateurs.
 |

Les étapes mentionnées ci-dessus ne sont pas seulement nécessaires après votre mise en service initiale du SISA, mais peuvent être des mesures précieuses à prendre régulièrement. Songez à créer un programme « d’examen des rapports et de rétroaction des utilisateurs » et à l’exécuter régulièrement (c.‑à-d. chaque trimestre ou tous les six mois).

Parmi les avantages d’essais soutenus, mentionnons :

* La détection des problèmes le plus vite possible afin d’empêcher les répercussions négatives.
* La prévention de l’utilisation incorrecte du SISA avant qu’elle ne devienne une pratique courante.
* Une meilleure compréhension de la façon dont les utilisateurs utilisent le SISA.
* Le soulignement des points forts de la saisie des données et des secteurs passibles d’amélioration.

## 5. ESSAIS D’UNE NOUVELLE VERSION

Avant d’adopter une nouvelle version du SISA, il est indispensable de mettre à l’essai les changements apportés au logiciel. Cette étape consiste avant tout à mettre à l’essai la configuration et à évaluer son acceptation par les utilisateurs (selon les caractéristiques des changements). Avec chaque version du SISA, les communautés reçoivent des notes de publication qui expliquent en détail les changements et la correction des anomalies. Grâce à la mise à jour des installations du SISA, on a la garantie que les communautés utilisent la version la plus récente et la meilleure de ce système. Cela signifie que les communautés auront accès aux nouvelles caractéristiques et aux améliorations et qu’il y aura moins d’anomalies.

Les nouvelles versions du SISA sont classées soit comme versions mineures, soit comme versions majeures :

* Les versions mineures comportent des corrections d’anomalies et de petits ajouts ou changements à l’application du SISA.
* Les versions majeures comportent des changements à la base de données ou l’ajout de nouvelles caractéristiques.

Parmi les principales questions auxquelles vous voudrez répondre à cette étape, mentionnons :

* Quelle est la valeur d’une nouvelle version?
	+ Corrigera-t-elle un bogue qui a des conséquences pour les utilisateurs du SISA?
	+ Les nouvelles caractéristiques amélioreront-elles le fonctionnement du système?
	+ Les nouvelles caractéristiques ou les corrections nécessiteront-elles la formation des employés ou la création de nouveaux documents?
* Disposons-nous des ressources nécessaires pour mettre en service la nouvelle version?
	+ Notre équipe TI est-elle disponible?
	+ L’équipe d’essais est-elle disponible?
	+ Le responsable du SISA est-il disponible pour coordonner et assurer la formation s’il y a lieu?

Les nouvelles versions du SISA sont cumulatives; ils comprennent donc les corrections d’anomalies et ajouts de toutes les versions antérieures. Nous recommandons de toujours adopter les nouvelles versions, dans la mesure du possible. Le tableau décisionnel ci-dessous peut être un outil qui les aidera à déterminer si vous devez amorcer le lancement de la nouvelle version.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RESSOURCES DISPONIBLES** | **ÉLEVÉE** | Discuter avec les décideurs | ✓ Mettre en œuvre  | ✓ Mettre en œuvre |
| **MOYENNE** | Discuter avec les décideurs | ✓ Mettre en œuvre | ✓ Mettre en œuvre |
| **FAIBLE** | Discuter avec les décideurs | Discuter avec les décideurs | Discuter avec les décideurs |
|  | **FAIBLE** | **MOYENNE** | **ÉLEVÉE** |
|  | **VALEUR DE LA NOUVELLE VERSION** |

|  |
| --- |
| **Mesures à prendre au moment de la mise à l’essai d’une nouvelle version**1. Examinez les notes de mise à jour et soulignez les changements dont vous pensez qu’ils auront des conséquences sur les utilisateurs ou les rapports.
2. Contactez votre équipe TI et demandez-lui d’appliquer la version la plus récente à votre environnement d’essais.
3. Regroupez votre équipe d’essais et demandez-lui d’analyser les scénarios d’essai dans l’environnement d’essais. Demandez-lui de vous signaler tout comportement imprévu ou fonctionnalité anormale.
4. Si l’essai se déroule bien, prévoyez une journée pour appliquer la nouvelle version à l’environnement de production.
	* Transmettez le plan aux utilisateurs du SISA et soulignez les paramètres de la nouvelle version dont vous pensez qu’ils auront une incidence sur eux.
	* Créez ou actualisez les documents de formation, s’il y a lieu.
5. Si l’essai se déroule mal, vous pouvez faire part de vos préoccupations au Centre de service à la clientèle du SISA ( support@sisa.ca).
	* Si vous n’êtes pas en mesure de mettre en œuvre la nouvelle version, les prochaines versions comporteront les changements apportés aux versions précédentes.
6. Après avoir appliqué la nouvelle version à votre environnement de production, testez tous vos rapports pour vous assurer qu’ils fonctionnent comme prévu.
7. Illustrez les changements que vous apportez à vos environnements de production et d’essais à titre de référence ultérieure.
 |

## 6. EXEMPLES DE SCÉNARIOS D’ESSAI

Le tableau suivant souligne certains scénarios d’essai destinés à différents types d’utilisateurs. Il ne s’agit pas d’une liste exhaustive et vous pouvez envisager d’y inclure d’autres modules que vous utilisez à l’échelle locale. Vous pouvez utiliser ces scénarios pour être sûr que les utilisateurs remplissent les tâches essentielles dans le SISA après l’installation d’une mise à niveau.

|  |  |
| --- | --- |
| **Travailleurs des refuges*** Ajoutez un client
* Ajoutez le formulaire de consentement d’un client
* Admettez un client
* Consignez le départ d’un client
* Ajoutez une réservation
* Faites une réservation
* Ajoutez une restriction de service
* Modifiez une restriction de service
* Mettez fin à une restriction de service
* Ajoutez le refus d’un client
* Ajoutez le refus d’un client anonyme
* Ajoutez un incident et un conflit
 | **Travailleurs communautaires*** Créez une famille composée d’au moins deux membres
* Actualisez l’historique de logement d’un client
* Actualisez le profil financier d’un client
* Ajoutez une évaluation
* Ajoutez un registre des appels et des visites
* Ouvrez un cas de gestion communautaire
* Ajoutez une séance de gestion communautaire, formulez des commentaires et justifiez-les
* Fermez un cas de gestion communautaire
* Créez un placement dans un logement
* Créez une unité
* Admettez un client
* Fermez un placement dans un logement
 |
| **Super utilisateurs*** Créez un utilisateur
* Modifiez les droits d’un utilisateur
* Réinitialisez le mot de passe d’un utilisateur
* Désactivez un utilisateur
* Rendez une chambre inactive
* Mettez un lit hors service
* Remettez en service un lit hors service
* Ajoutez un bulletin
* Fermez un bulletin
* Créez un modèle exprès de produits et de services
* Produisez un rapport sur mesure
* Archivez un client
 | **Administrateur*** Annulez le service d’un client
* Fusionnez deux dossiers de clients
* Modifiez le statut d’une demande
* Rendez un champ obligatoire
* Rendez un champ inactif
* Modifiez un tableau détaillé
* Modifiez un modèle de droits
* Téléchargez un rapport sur mesure
 |

Demandez à votre équipe d’essais d’examiner ces scénarios et de vous signaler s’il y a des problèmes dans l’accomplissement des tâches.

## 7. SOURCES CONNEXES

* Centre de service à la clientèle du SISA
* [Guide de configuration du SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-de-configuration-du-sisa/)
* [Guide de mise en service du SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-de-mise-en-oeuvre-du-sisa/)
* [Guide utilisateur du SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-de-lutilisateur-du-sisa/)
* [Guide sur la rédaction de rapports du SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/guide-sur-la-redaction-de-rapports-et-la-cartographie-des-donnees-du-sisa/)
* [Notes de mises à jour du SISA](https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/hifis-sisa/release-notes-mises-a-jour-fra.html)
* [Cours d'apprentissage en ligne sur la gestion des données du SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/cours-dapprentissage-en-ligne-sur-la-gestion-des-donnees-du-sisa/)

## 8. SOUTIEN DU SISA ET RESTEZ BRANCHÉ

* Avez-vous une rétroaction ou un conseil « sur la manière d’utiliser le SISA » à partager avec vos collègues? Contactez le Centre de service à la clientèle du SISA par **courriel** à l’adresse support@HIFIS.ca ou par **téléphone** au1-866-324-2375.
* Pour consulter des guides sur le SISA, visitez la [Plateforme d'Apprentissage sur l'Itinérance (plateformeapprentissageitinerance.ca)](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/)  :

1. [Le guide de mise en œuvre du SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-de-mise-en-oeuvre-du-sisa/)

2. L[e guide d’installation du SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-dinstallation-du-sisa/)

3. [Le guide de configuration du SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-de-configuration-du-sisa/)

* 4. [Le guide de l’utilisateur du SISA](https://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/le-guide-de-lutilisateur-du-sisa/)
* Pour toute question sur le SISA, communiquez avec le Centre de service à la clientèle du SISA par courriel à l’adresse support@HIFIS.ca ou par téléphone au 1‑866-324-2375.
* Pour recevoir le bulletin de nouvelles du SISA, envoyez une demande d’abonnement par courriel à l’adresse info@HIFIS.ca.