

SISA

Systeme d'information sur les personnes et les
familles sans abri

Guide de mise en œuvre

Version 2.0



Also available in English under the title: HIFIS Implementation Guide

Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite d'Infrastructure Canada.

Renseignements :

Infrastructure Canada
180, rue Kent, bureau 1100
Ottawa (Ontario) K1P 0B6
info@infc.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre du Logement, de l'Infrastructure et des Collectivités, 2023.

N° de cat. : T94-45/1-2023F-PDF
ISBN/ISSN : 978-0-660-46672-9



Registre des changements

| Version du document | Date de publication du document | Les mises à jour du SISA | Changements |
|---------------------|---------------------------------|--------------------------|---|
| 1.0 | 2018 | - | <ul style="list-style-type: none">• Publication du document |
| 2.0 | 2023 | 4.0.60 | <ul style="list-style-type: none">• Mises à jour des information sur l'Entente sur la transmission des données• Améliorations en matière d'accessibilité• Mise à jour du glossaire• Aucun ajout important du contenu |



Table des matières

| | |
|---|----|
| Registre des changements..... | 3 |
| Table des matières..... | 4 |
| Glossaire..... | 5 |
| Les guides pratiques du SISA..... | 15 |
| À propos du Guide de mise en œuvre du SISA..... | 17 |
| Gouvernance et considérations générales..... | 18 |
| Gouvernance..... | 18 |
| Protection des renseignements personnels et conformité à la loi..... | 24 |
| Stratégies de communication et de gestion du changement..... | 27 |
| Planification de la mise en œuvre..... | 30 |
| Le site d'hébergement du SISA..... | 30 |
| Conversion des données de l'ancien système..... | 31 |
| Exigences opérationnelles..... | 32 |
| Partage de données et configuration..... | 34 |
| Planification de la configuration..... | 35 |
| Administration du système..... | 45 |
| Déploiement du SISA..... | 47 |
| Tâches liées au passage à la production..... | 47 |
| Stratégies de déploiement..... | 48 |
| Formation sur le SISA..... | 49 |
| Services de soutien à la clientèle..... | 53 |
| Planification du service local d'assistance..... | 53 |
| Soutien d'INFC..... | 58 |
| Durabilité..... | 60 |
| Examen postérieur à la mise en œuvre du SISA..... | 60 |
| Examen des participants à la gouvernance..... | 60 |
| Examen du service d'assistance et des procédures et des protocoles..... | 61 |
| Formation continue..... | 62 |
| Annexes..... | 63 |



Glossaire

| Terme | Définition |
|-----------------------|---|
| À risque d'itinérance | <p>Le risque d'itinérance désigne une situation de logement précaire. Par exemple, le logement ne peut pas répondre aux normes de santé et de sécurité publiques ou le locataire peut avoir reçu un avis d'expulsion du locateur.</p> <p>Le risque imminent d'itinérance fait référence à une situation de logement qui prendra fin dans un avenir proche (p. ex. dans les deux semaines) lorsque le ménage n'a pas la perspective immédiate, les moyens ou la capacité d'acquérir une résidence ultérieure.</p> |
| Accès coordonné | <p>Moyen pour les communautés d'uniformiser le processus par lequel les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ont accès à un logement et à des services connexes dans une région géographique.</p> <p>L'accès coordonné simplifie la façon dont les personnes sont aiguillées à un logement et aux services connexes à l'échelle communautaire, créant ainsi une plus grande efficacité et raccourcissant le chemin de l'itinérance au logement. En tant qu'approche intégrée et axée sur les systèmes de prestation de services, l'accès coordonné aide également les organisations locales et les fournisseurs de services à travailler ensemble pour atteindre des objectifs communs.</p> <p>Les systèmes efficaces comprennent une approche Logement d'abord, une prestation de services simplifiée entre différents types de fournisseurs de services et des données de qualité sur l'itinérance. Un flux de travail normalisé pour l'accès coordonné comprend des points d'accès au service, un processus partagé de triage et d'évaluation, et un processus partagé de jumelage et d'aiguillage des logements vacants avec priorisation.</p> |

| | |
|---|---|
| Administrateur du SISA | Entité responsable des fonctions administratives au sein du SISA (p. ex. la configuration, l'intégrité des données, les sauvegardes et la gestion des versions). |
| 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 pouvant être lu par les utilisateurs qui ont 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 | Une personne qui a eu accès ou qui a actuellement accès à des services dans un système. |
| Conseil consultatif communautaire (CCC) | <p>Les entités communautaires sont appuyées par des Conseils consultatifs chargés de recommander des projets à financer. Les Conseils consultatifs comprennent généralement un large éventail d'intervenants (p. ex. le représentant de la municipalité, les gouvernements provinciaux ou territoriaux ainsi que les organismes sans but lucratif et les entreprises à but lucratif).</p> <p>Les CCC des volets Communautés désignées et Itinérance dans les territoires sont responsables d'approuver le Plan communautaire et le Rapport communautaire en matière d'itinérance élaborés par l'Entité communautaire.</p> |
| Continuum du logement | Désigne l'éventail des options de logement offert dans une communauté, des refuges aux logements temporaires ou permanents. |
| Droits de l'utilisateur | Fonction du SISA qui appuie la protection des renseignements sur les clients en veillant à ce que les utilisateurs du SISA ne puissent accéder qu'aux modules et aux renseignements sur les clients nécessaires pour faire leur travail. Les droits spécifient si un utilisateur peut voir, modifier, répertorier |

| | |
|--|--|
| | <p>et supprimer des données dans les modules/champs de données auxquels il peut accéder. Les droits sont accordés en fonction d'un certain nombre de facteurs, notamment le rôle qu'ils jouent dans leur organisation et le rôle que cette organisation joue dans le flux de travail de l'accès coordonné.</p> |
| Entente de partage des données communautaires (EPDC) | <p>Une entente entre les organisations qui utilisent le SISA et le responsable du SISA qui régit l'échange de données au sein d'une communauté. En règle générale, ces ententes décrivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles informations seront partagées et pourquoi; • Les attentes relatives à la saisie et à la qualité des données; • Confidentialité et sécurité; • Pratiques de gestion des données. |
| Entente sur la transmission des données (ETD) | <p>Une entente entre le gouvernement du Canada et le responsable du SISA/SGII qui décrit les modalités d'une licence du SISA, qui comprennent la collecte de données fédérales et l'utilisation de champs de données non directement identifiables.</p> |
| État du client | <p>Façon d'identifier les clients dans le SISA en fonction de leur niveau actuel d'engagement à l'égard du système de services en itinérance. À tout moment, l'état des clients peut être marqué comme étant actif, inactif, archivé ou décédé.</p> |
| État du client actif | <p>Désigne les clients qui ont des interactions de service (documentées dans le SISA) dans le délai fixé par le seuil d'inactivité du SISA.</p> |
| État du client archivé | <p>Désigne les clients qui ont été inactifs pendant une période prolongée, tel que défini par la politique de conservation des données de la communauté.</p> <p>Dans le SISA, les clients archivés ne sont pas inclus dans la Liste d'identificateurs uniques. Ils sont visibles dans la fonction de recherche archivée de la Liste des clients et leurs données seraient incluses dans tous</p> |

| | |
|--|--|
| | les rapports historiques applicables (p. ex. rapports d'occupation des refuges). |
| État du client décédé | Désigne les clients décédés. Dans le SISA, les clients décédés ne sont pas inclus dans la Liste d'identificateurs uniques. Ils sont visibles dans la fonction de recherche des personnes décédées sur la Liste des clients et leurs données seraient incluses dans tous les rapports historiques applicables (p. ex. rapports d'occupation des refuges). |
| État du client inactif | Désigne les clients qui ont des interactions de service (documentées dans le SISA) en dehors de la période fixée par le seuil d'inactivité du SISA. |
| Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée | Processus utilisé pour déterminer comment les processus métier et la configuration du logiciel pourraient affecter la confidentialité d'un client. La réalisation d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée vise à s'assurer que les questions de protection de la vie privée sont cernées, atténuées ou résolues. En règle générale, les évaluations sont effectuées pendant la phase de planification de la mise en œuvre, avant le déploiement. |
| 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. |
| Formulaire de consentement du client | Une entente entre le client et les organisations qui utilisent le SISA qui accordent l'autorisation de recueillir, de conserver et de partager les données du client aux fins décrites dans le formulaire de consentement du client. Les clients signent des formulaires de consentement. |



| | |
|---------------------------------|--|
| Fournisseur de services | Entité dont le personnel interagit directement avec les clients. Il existe différents types de fournisseurs de services, chacun ayant des ressources (ou des programmes) différentes à offrir. Les fournisseurs de services dans un système de services en itinérance comprennent la sensibilisation dans la rue, les refuges, le soutien au logement et le logement avec services de soutien, par exemple. |
| Fournisseur de services du SISA | Configuration d'un « ensemble de services » organisé et logique offert aux personnes dans un système de services en itinérance. Les transactions dans le SISA sont fondées sur le fournisseur de services du SISA dans lequel les utilisateurs sont connectés. Les renseignements sur les clients sont partagés au sein des fournisseurs de services du SISA et entre eux en fonction des droits des utilisateurs. Les droits d'utilisateur sont accordés aux utilisateurs du SISA en fonction du rôle qu'ils jouent au sein de leur organisation (c.-à-d. le fournisseur de services du SISA) et du rôle que cette organisation joue dans le système d'accès coordonné. |
| Fournisseur de service primaire | Fournisseur de services du SISA configuré pour avoir la capacité de modifier les champs obligatoires et les valeurs d'une table de recherche d'un fournisseur de services du SISA qui est sous lui dans la liste des fournisseurs de services. Dans ce contexte, ce dernier est appelé fournisseur de service secondaire du SISA. |
| Modèles de droits | Fonctionnalité qui permet à un administrateur du SISA d'appliquer les mêmes droits d'utilisateur à plusieurs utilisateurs du SISA qui ont besoin d'accéder aux mêmes modules/champs de données pour faire leur travail. |
| Gestion de cas | Forme complète et stratégique de prestation de services, à court ou à long terme, dans le cadre de laquelle un travailleur social évalue les besoins des personnes et des ménages et, le cas échéant, organise, coordonne et |



| | |
|---------------------------------|--|
| | <p>défend une gamme de programmes et de services conçus pour répondre à leurs besoins et à leurs préférences.</p> <p>Les travailleurs peuvent se spécialiser dans diverses formes de gestion de cas, comme la navigation dans les services (p. ex. aider les personnes à demander diverses prestations de services, à s'inscrire sur des listes d'attente et à se préparer à une offre par l'entremise d'un accès coordonné) ou le soutien au logement (parfois appelé « gestion de cas axée sur le logement »).</p> |
| Itinérance chronique | <p>Désigne l'itinérance persistante ou à long terme où les personnes vivent une :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itinérance pendant au moins 180 jours à un moment donné au cours d'une année (pas nécessairement des jours consécutifs); • Épisodes récurrents d'itinérance sur trois ans qui totalisent au moins 18 mois. |
| Liste d'identificateurs uniques | <p>Liste de toutes les personnes dans une communauté qui est actuellement en situation d'itinérance. Une liste d'identificateurs uniques est générée à partir d'une source de données spécifique à la personne, au sein de la base de données en matière d'itinérance. Chaque personne n'est incluse qu'une seule fois, après avoir donné son consentement pour que ses renseignements soient recueillis et partagés avec d'autres. Les personnes ne sont pas incluses, une fois qu'elles sont logées si elles n'ont pas été en contact avec le système de services en itinérance depuis un certain temps (souvent 90 jours) ou si elles décèdent.</p> |
| Logement d'abord | <p>Approche qui permet aux personnes en situation d'itinérance d'avoir un accès immédiat à un logement permanent et à des niveaux de soutien appropriés pour rester logées, plus particulièrement, celles dont les besoins sont plus élevés ou dont les périodes d'instabilité en matière de logement sont plus longues.</p> |

| | |
|--|--|
| | En général, les interventions de l'approche Logement d'abord considèrent le logement stable et abordable comme une condition préalable à la santé et au bien-être. |
| Logement de transition | Logement temporaire d'une durée limitée avec soutien (gestion de cas) qui convient au groupe de population cible (p. ex. les jeunes ou les nouveaux arrivants) et qui est plus intensif que les refuges d'urgence. Par exemple, la programmation pourrait être axée sur le développement des compétences nécessaires pour pouvoir vivre de façon plus autonome. Les séjours sont également généralement plus long que le logement, avec des lignes directrices qui vont de trois mois à trois ans. |
| Modules | Composantes clés du SISA organisées par fonctions ou types similaires de transactions de services (p. ex. gestion de cas, placement de logements, répertoire de services ou banque alimentaire). |
| Outil d'aide à la décision en matière de priorisation des services service (SPDAT) | Un ensemble d'outils d'évaluation développé par OrgCode Consulting. L'outil de triage s'intitule le VI-SPDAT. Les résultats du triage peuvent être confirmés ou mis à jour au moyen d'une évaluation complète SPDAT. Ces outils font partie intégrante du SISA. |
| Outil d'évaluation de la vulnérabilité (OEV) | Outil d'évaluation mis au point par le Centre de services d'urgence du centre-ville de Seattle. L'outil fait partie intégrante du SISA. |
| Personne(s) ayant une expérience ou une expertise vécue | Les personnes qui ont une expérience directe de l'itinérance, que ce soit à l'heure actuelle ou dans le passé |
| Programmes du SISA | Une « étiquette » ou une « balise » appliquée aux transactions clientes dans la base de données, afin qu'elles puissent être regroupées par catégorie spécifique aux fins de la déclaration. |
| Refuge pour violence familiale | Logement temporaire ou logement avec soutien pour les personnes ou les familles fuyant la violence familiale ou conjugale ou la menace de violence |
| Regroupement | Fonctionnalité qui permet d'isoler les données des clients de fournisseurs de |



| | |
|------------------------------------|---|
| | services SISA spécifiques. Les fournisseurs de services du SISA ne peuvent afficher que les données au sein de leur groupe désignée. |
| Responsable du SISA | Le rôle de l'organisation ou du personnel dédié qui est responsable de la maintenance continue du SISA. |
| Sélection de lits | Affichage graphique des chambres et des lits d'un refuge. |
| Hôte du SISA | L'organisation qui gère le ou les serveurs sur lesquels le SISA est installé et où les renseignements sur les clients sont stockés. |
| Service d'assistance local du SISA | Service pour les utilisateurs du SISA établi par une communauté qui aide à résoudre les problèmes techniques, dirige les demandes de service, gère les incidents, prend en charge les nouvelles versions du système et résout les problèmes de qualité des données. |
| Statut de logement | Classifie les personnes selon leur type de logement. À tout moment, les clients peuvent avoir un statut de logement de « en situation d'itinérance », « logement transitoire », « d'institution publique », « logé », ou « inconnu ». |
| « En situation d'itinérance » | Désigne les personnes qui sont actuellement en situation d'itinérance cachée, dans des lieux extérieurs ou dans un refuge. |
| « Logé » | Désigne les personnes qui vivent actuellement dans un logement permanent (subventionné ou non) avec la sécurité d'occupation. |
| « Logement transitoire » | Désigne les personnes qui séjournent actuellement dans un logement de transition ou dans des établissements publics (par exemple, hôpital et prison). Les personnes ayant un statut de logement transitoire peuvent être considérés comme étant en situation d'itinérance ou logés. |
| « Inconnu » | Un statut de logement inconnu indique que le client n'a pas d'historique de logement actif ni de séjour dans un refuge. |
| « Institution publique » | Ce statut de logement indique qu'un client possède un dossier d'historique de logement |



| | |
|--|---|
| | avec un type de logement classé comme institution publique. Ce statut de logement peut être peut être considérés comme étant en situation d'itinérance ou logé. Les jours passés avec ce statut de logement ne comptent pas dans le calcul fédéral de l'itinérance chronique. |
| Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) | Élaboré par le gouvernement du Canada, le SISA est un Système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII) conçu pour appuyer les activités opérationnelles quotidiennes des fournisseurs de services canadiens dans le secteur de services en itinérance. En tant que système complet de collecte de données et de gestion des cas, le SISA permet aux fournisseurs de services participants au sein d'une même communauté d'accéder, de recueillir et de partager des données locales sur l'itinérance, en s'assurant que les personnes et les ménages sont priorisés et aiguillés vers les services appropriés au bon moment. |
| Super-utilisateur du SISA | Le rôle d'utilisateur spécialisé du SISA qui appuie l'administrateur du SISA |
| Système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII) | Logiciel qui recueille des données sur les clients et gère les renseignements sur les fournisseurs de services au fil du temps dans un système de services en itinérance. |
| Système de services en itinérance | Tous les fournisseurs de services situés à l'intérieur d'une limite géographique qui aident les personnes à relever leurs problèmes de logement. Ces fournisseurs de services font partie du même réseau de prestation de services. Avec un flux de travail pour l'accès coordonné en place, le système passe d'un réseau informel de fournisseurs de services à une approche de prestation de services plus structurée. |
| Tableaux personnalisés | Module du SISA qui peut générer des dossiers personnalisés pour les fournisseurs de services du SISA dont les besoins dépassent les valeurs par défaut de l'application. |
| Tables de recherche | Fonctionnalité qui permet aux utilisateurs du SISA d'ajouter, de modifier ou de supprimer |

| | |
|--|---|
| | des valeurs qui apparaissent dans les menus déroulants. |
|--|---|

Les 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 reconnaît le dévouement des fournisseurs de services et des gouvernements municipaux et provinciaux à recueillir et à partager 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 de partager 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 reconnaissant le 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 du savoir-faire 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, et ce, au moyen d'un système communautaire sur l'interface Web accessible par l'entremise d'appareils mobiles comme des ordinateurs (portatifs et fixes), 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.

En vue de répondre aux exigences de Vers un chez-soi et mettre en œuvre l'accès coordonné, les communautés doivent adapter leur modèle organisationnel, en élaborant et adoptant de nouveaux cadres de gouvernance et de nouvelles stratégies de gestion des données. Pour ce faire, il faut dresser un plan, mobiliser des ressources et offrir de la formation en vue de promouvoir les connaissances entourant les données et d'instaurer une culture axée sur les données.

Pour appuyer les communautés dans cette transition, INFC a élaboré une série de guides pratiques du SISA composée de quatre guides. Dès lors, ces guides traitent des sujets suivants :

1. **La mise en œuvre** – fournis des conseils sur la planification, le déploiement et la gestion du SISA.
2. **L'installation** – décrit les exigences techniques, l'architecture et les procédures d'installation.
3. **La configuration** – indique les procédures de configuration à suivre pour les harmoniser avec les besoins opérationnels de la communauté.
4. **L'utilisateur** – fournis une 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 mise en œuvre du SISA

Le fait de mobiliser les fournisseurs de services, à l'égard de la mise en œuvre du système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII), en plus de gérer des données, est une tâche de grande envergure. Dès lors, l'adoption de stratégies et la planification de projets sont des aspects essentiels dans le processus d'une mise en œuvre réussie. Ces stratégies exigent également la collaboration des fournisseurs de services, des utilisateurs de première ligne et des clients pour tirer parti d'une équipe multidisciplinaire et créer des changements. Le Guide de mise en œuvre du SISA vise donc les personnes qui devront transformer des stratégies et des plans en mesures concrètes pour assurer le lancement et le maintien du SISA.

Ce guide fournit des renseignements généraux pour amorcer : 1) l'établissement de la structure de gouvernance et de ses considérations; 2) la planification de la mise en œuvre; 3) l'élaboration de la stratégie de déploiement; 4) la prestation des services de soutien à la clientèle; 5) l'adoption de l'approche concernant la gestion du système. Il comprend également des modèles venant à l'appui de certaines activités de mise en œuvre.

La section Planification de la mise en œuvre, qui fournit des renseignements sur la configuration du SISA, peut être utilisée avec le Guide de configuration. Y sont expliqués les avantages et les défis courants en matière de configuration, et comment certaines approches peuvent être simplifiées et rationalisées pour appuyer les activités de la communauté et la production de rapports.

La mise en œuvre d'un SGII n'est pas un processus linéaire : sa portée et sa complexité varieront en fonction de l'approche d'accès coordonné, ainsi que de la taille et de la structure de la communauté. Par conséquent, le Guide de mise en œuvre du SISA devrait, conséquemment, être utilisé comme document de référence en fonction des caractéristiques de la communauté.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la mise en œuvre et 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.

Gouvernance et considérations générales

La présente section traite des questions suivantes :

- La gouvernance;
- La protection des renseignements personnels et conformité à la Loi;
- Les communications et la gestion du changement.

Gouvernance

Le terme « gouvernance » désigne la ou les structures établies pour assurer une meilleure coordination des intervenants et une meilleure répartition des rôles et responsabilités afin de prendre des décisions et des mesures coordonnées.

Dans le contexte de la mise en œuvre du SISA, la structure de gouvernance aidera à la prise des décisions et à la coordination des stratégies de déploiement et d'opérationnalisation du SISA pour veiller, d'une part, à ce qu'elle s'harmonise avec les objectifs opérationnels de chaque fournisseur de services et le système de logement et de lutte contre l'itinérance dans son ensemble et, d'autre part, qu'elle favorise les efforts entrepris à l'échelle locale pour atteindre les résultats communautaires.

La structure de gouvernance assurera également la responsabilisation et la transparence en ce qui concerne la planification et l'établissement des priorités des efforts; et fournira un cadre de référence pour régir chaque étape de la mise en œuvre du SISA, ainsi que son opérationnalisation et son amélioration continue. Globalement, la structure de gouvernance aide à maximiser la durabilité à long terme du système de gestion de l'information et des activités connexes.

Il n'existe pas d'approche « universelle » aux fins de l'établissement d'une structure de gouvernance, car une telle approche doit tenir compte du contexte, du nombre et du type de fournisseurs de services, et des structures de gouvernance existantes.

Définir les intervenants à la gouvernance

Les pratiques exemplaires montrent que la représentation de tous les partenaires dans la structure de gouvernance du SISA contribuera à inspirer la confiance pour la mise en œuvre du SISA.

Les organisations ou les représentants communautaires compétents pouvant fournir des perspectives et une expertise pour la mise en œuvre du SISA doivent prendre part à la gouvernance. Plus précisément, les communautés peuvent envisager d'inclure les représentants stratégiques et opérationnels de chacun des types de fournisseurs de services (p. ex. refuge, services d'approche, logement avec services de soutien,

services de prévention et d'aiguillage) afin de s'assurer à ce que la prise des décisions, y compris la configuration du SISA, s'harmonise avec les rôles et responsabilités de chacun. La participation à la gouvernance évoluera au fil du temps, car certains rôles peuvent être essentiels à la mise en œuvre, et d'autres, à la gestion du système.

Il est possible que le choix des partenaires ne soit pas clair dès le début; il est toutefois recommandé de commencer par un groupe principal, puis de l'élargir à mesure que d'autres besoins sont cernés. Les participants à la structure de gouvernance pourraient comprendre ce qui suit :

1. **Fournisseurs de services** : Peuvent confirmer si les objectifs, le modèle opérationnel et les exigences pour le SISA correspondent aux besoins de leur organisation. Les représentants pourraient être des gestionnaires ou des travailleurs de première ligne qui connaissent les opérations, les politiques et les protocoles de leur organisation et qui comprennent le rôle de leur organisation dans le système d'intervention en matière de logement et d'itinérance.
2. **Fournisseurs de services autochtones** : Peuvent aider à s'assurer que la configuration du SISA répond aux besoins des communautés autochtones.
3. **Personnes ayant une expérience vécue de l'itinérance** : Peuvent fournir des connaissances précises à l'appui de la prise de décisions, notamment en ce qui concerne les technologies de l'information, le SISA, les questions juridiques et les questions de droits à la vie privée et de protection des renseignements personnels, la gestion du changement, l'accès coordonné ou le système d'intervention en matière de logement et d'itinérance.
4. **Experts en la matière** : Peuvent fournir des connaissances précises à l'appui de la prise de décisions, notamment les technologies de l'information, le SISA, les questions de droits à la vie privée et de protection des renseignements personnels, la gestion du changement, l'accès coordonné ou le système d'intervention en matière de logement et d'itinérance.
5. **Représentants municipaux ou autres représentants gouvernementaux** : Peuvent fournir des renseignements sur les exigences et les priorités en matière de rapports afin de guider la configuration du système.

Établissement de la structure de gouvernance

Comme mentionné dans le [Guide sur l'accès coordonné de Vers un chez-soi](#), la structure de gouvernance établie pour l'accès coordonné et le SISA devra aborder les éléments suivants:

- Soutenir la gestion du changement et bâtir une volonté politique;
- Établir et mettre en œuvre un accès coordonné et le SISA;
- Assurer une gestion et une responsabilisation continues (p. ex. respect des exigences fédérales minimales);

- Veiller à la surveillance et à l’acquittement des responsabilités opérationnelles dans les activités quotidiennes;
- Favoriser l’apport d’améliorations continues.

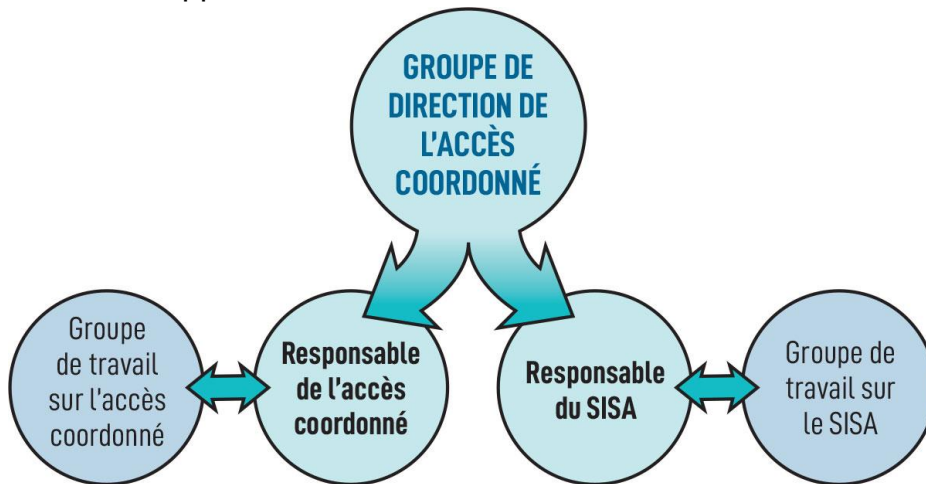


Figure 1 - Exemple de la structure de gouvernance de l'accès coordonné

Les [directives](#) de Vers un chez-soi exigent que les communautés établissent une structure de gouvernance qui sert à superviser les décisions liées à la mise en œuvre, à l’entretien et à la gestion des données du SISA.

Des renseignements pratiques sur la façon dont les responsables du SISA peuvent appuyer la gouvernance se trouvent dans la ressource [Comment les responsables du SISA appuient la gouvernance](#).

A. Groupe de direction de l'accès coordonné

Les responsabilités du groupe de direction de l'accès coordonné en lien avec le SISA comprennent :

- Superviser la planification (p. ex. confirmer la portée de SISA, appuyer la stratégie de communication et de gestion du changement, et déterminer le site d’hébergement du SISA), la mise en œuvre (p. ex. appuyer la configuration et la stratégie de déploiement, s’assurer de la disponibilité de la formation et du soutien technique) et l’amélioration continue du SISA (p. ex. s’assurer que les contrôles de qualité sont en place);
- Approuver les politiques et les protocoles

Bien que certaines communautés préfèrent avoir un groupe de direction spécifique pour la mise en œuvre du SISA, d’autres peuvent choisir de tirer parti de celui du Groupe de direction de l'accès coordonné pour appuyer les processus de planification communautaire déjà en place (comme illustré ci-dessus).

Cadre de référence

En ce qui concerne le groupe de direction de l'accès coordonné, l'établissement d'un mandat clair pour permettra d'officialiser les rôles, les responsabilités et les obligations redditionnelles. Le mandat renferme, par exemple, des renseignements sur la structure, les rôles et les responsabilités, les objectifs, la composition, la fréquence des réunions et le mode de prise de décisions. (voir [l'annexe A – Modèle de mandat](#)).

Cycle de vie des données

Dans le cadre du SISA, le Groupe de direction peut également superviser le cycle de vie de la gestion des données et appuyer la collecte, l'analyse et le partage des données de grande qualité.

Pour ce faire, le groupe de direction doit porter une attention particulière:

- Aux besoins en matière de rapports opérationnels et stratégiques, et définir les données qui devraient être recueillies;
- Aux politiques et aux protocoles pour la normalisation de la saisie des données;
- Aux problèmes et aux solutions entourant la qualité des données;
- À la formation destinée aux utilisateurs du SISA sur la collecte des données.

B. Responsable ou gestionnaire de projet du SISA

Le responsable du SISA, souvent l'Entité communautaire, affecte du personnel pour appuyer la mise en œuvre du SISA. Le présent guide énonce plusieurs responsabilités, notamment :

- Aider à définir la portée et la vision de la mise en œuvre du SISA (voir [l'annexe B – Planification de la vision du SISA](#)) qui seront confirmées par le Groupe de direction;
- Établir les exigences opérationnelles et la configuration du SISA;
- Élaborer les politiques et les protocoles (p. ex. protection des renseignements personnels et consentement, saisie des données, partage des données et droits des utilisateurs, sécurité et vérification du journal);
- Préciser le cadre de travail sur la protection des renseignements personnels, conclure une Entente sur le partage des données et élaborer les formulaires de consentement;
- Instaurer et mettre en œuvre une stratégie de communication sur le SISA;
- Déterminer le site d'hébergement du SISA (p. ex. l'endroit où le SISA sera installé ainsi que l'endroit où les renseignements du client seront stockés), et l'infrastructure technique;
- Préparer la formation à l'intention des utilisateurs;
- Déployer le SISA et mettre sur pied un centre de soutien local;
- Mener régulièrement des activités d'entretien (p. ex. rapports d'assurance de la qualité, et évaluations);

Guide de mise en œuvre du SISA | Gouvernance et considérations générales

- Analyser les données aux fins d'une amélioration continue, et ce, en partenariat avec les groupes de travail sur l'accès coordonné et du SISA.

Un responsable ou un gestionnaire de projet du SISA peut être nommé pour mettre en œuvre le SISA afin d'atteindre les objectifs du projet dans les délais et le budget établis. Les responsabilités en matière de gestion de projet comprennent la gestion du calendrier, des ressources et des produits livrables, ainsi que la liaison avec le groupe de direction pour produire des rapports d'étape sur les progrès, les enjeux, les risques et les mises à jour du calendrier (voir l'[annexe C – Exemple de rapport sur l'état du projet](#)).

Portée et exigences opérationnelles

Entre autres, le responsable ou le gestionnaire de projet du SISA est chargé de définir la portée du SISA (tandis que le Groupe de direction le confirme). Il doit aussi réunir des experts du fournisseur de services et cerner leurs besoins afin d'élaborer les exigences organisationnelles nécessaires pour diriger la configuration du SISA.

Les questions suivantes peuvent aider à définir la portée de la mise en œuvre du SISA :

- Quelles sont les limites géographiques du « système »?
- Quelle est la portée du « système » de services qui a accepté de partager la même base de données du SISA?

Voici quelques exemples:

- Lequel de ces services aide les personnes à rester logées (prévention de l'itinérance) ou à éviter un séjour dans un refuge (services d'aiguillage)?
- Lequel de ces services suit la prévention et le détournement des refuges (comme des séjours dans les refuges)?
- Lequel de ces services sont offerts uniquement par l'accès coordonné (où des services d'aiguillages vers des ressources au logement sont gérés de façon centralisée) comme le relogement rapide, les logements avec services de soutien ou les mesures de soutien à la gestion de cas qui aident les personnes à demeurer logées?
- Quels autres services seront offerts aux clients dans le cadre de la planification des services partagés documentée dans le SISA, comme les services d'approche ou autres services d'aide au logement?
- Y a-t-il du personnel spécialisé pour appuyer l'accès coordonné?

Les exigences organisationnelles devraient inclure les besoins précis des fournisseurs de services, les besoins en matière d'accès coordonné, ainsi que d'autres besoins, notamment les orientations stratégiques établies par le Conseil consultatif communautaire (CCC) et d'autres intervenants. Les exigences fonctionnelles utilisées pour configurer le SISA visent les éléments suivants :

Guide de mise en œuvre du SISA | Gouvernance et considérations générales

- Les exigences en matière de processus opérationnels de chaque fournisseur de services, selon les services et les programmes offerts;
- Les fournisseurs de services et leurs rôles liés à l'accès coordonné, y compris le rôle du responsable de l'accès coordonné, et leurs besoins en matière de rapports. Par exemple, cela aidera à déterminer à quel module et à quelle donnée chaque fournisseur de services doit avoir accès pour exécuter ses opérations. De la même façon, le rôle et les fonctions du responsable de l'accès coordonné (p. ex. surveiller les ressources en logement vacant, identifier les clients en situation d'itinérance qui sont en attente depuis longtemps afin d'obtenir un logement ou des offres de soutien);
- Les populations desservies (p. ex. les données démographiques) et les renseignements personnels recueillis;
- Les exigences en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité;
- Les besoins en matière de données et de rapports.

La section sur les [Exigences opérationnelles](#) fournit de plus amples renseignements sur les exigences opérationnelles.

C. Groupe de travail du SISA

La structure de gouvernance peut également comporter un ou plusieurs groupes de travaux pour :

- Fournir des conseils au Groupe de direction de l'accès coordonné;
- Appuyer le responsable ou le gestionnaire de projet du SISA dans l'exercice de ses fonctions;
- Élaborer des politiques et des protocoles qui aideront à planifier, à mettre en œuvre et à tenir à jour le SISA et des données de haute qualité. Ces protocoles doivent tenir compte du cycle de vie des données.

Structure de gouvernance continue

Après la mise en œuvre du SISA, la structure de gouvernance devrait demeurer active et continuer de fournir des directives sur les améliorations (p. ex. examiner les politiques et les protocoles, faire le suivi des problèmes liés à la qualité des données). Il faut alors passer en revue la composition du Groupe de direction et du ou des groupes de travail régulièrement, car de nouvelles compétences peuvent devenir pertinentes à mesure que le SISA atteint sa maturité (voir la section sur la [Durabilité](#)).

Planification des ressources

Les ressources suivantes devraient être retenues pour la mise en œuvre du SISA:

- Conseils juridiques (p. ex. Ententes de partage de données, formulaires de consentement, compréhension des exigences législatives);

Guide de mise en œuvre du SISA | Gouvernance et considérations générales

- Gestion de projet, y compris un gestionnaire de projet ou un analyste opérationnel chargé de mettre en œuvre le SISA, d'établir des échéanciers, de mobiliser les fournisseurs de services et d'élaborer des politiques et des protocoles (voir la section sur l'[Établissement de la structure de gouvernance](#));
- Spécialiste en Communications ou gestion du changement (voir la section sur les [Stratégies de communication et gestion du changement](#));
- Ressources de TI (voir la section sur la [Planification de la mise en œuvre](#));
- Spécialiste de développement de rapports (Crystal Reports);
- Ressources pour les services de formation (voir la section sur la [Formation sur le SISA](#));
- Ressources pour les locaux d'assistance (voir la section sur la [Planification du service local d'assistance](#))

Protection des renseignements personnels et conformité à la loi

Le fait de déterminer et de traiter les enjeux qui peuvent avoir une incidence sur la mise en œuvre du SISA influera sur les stratégies de planification. Bien que les communautés puissent cerner d'autres enjeux, la présente section porte sur la protection des renseignements personnels et la conformité à la loi, qui sont au cœur de la mise en œuvre du SISA.

Étant donné que les systèmes d'accès coordonnés dépendent de l'information partagée entre les fournisseurs de services, les communautés doivent établir des procédures juridiques et de protection des renseignements personnels, des protocoles de saisie de données et des processus d'audits et d'arbitrage.

Dans un système d'accès coordonné, les fournisseurs de services doivent recueillir des renseignements personnels auprès des personnes et des familles afin de les aider à accéder au niveau de service qui correspond à leurs besoins. Bien que ces personnes demeurent propriétaires de leurs renseignements personnels, les fournisseurs de services et le responsable du SISA sont chargés de protéger ces renseignements. Dans ce contexte, les clients doivent être informés de la façon dont ces renseignements seront collectés, consultés, utilisés, modifiés, communiqués, divulgués, conservés et détruits, par qui et à quelle fin.

Le SISA a été conçu pour assurer la sécurité des renseignements personnels en utilisant un contrôle d'accès ou un modèle de sécurité basé sur les rôles. Ce modèle de sécurité permet de personnaliser les droits d'accès des utilisateurs pour que ces derniers ne puissent utiliser et consulter que les fonctions et l'information nécessaires pour accomplir leur travail.

Conseil : Le paramètre d'accès des fournisseurs de services au SISA devrait être limité à leurs fonctions dans le système d'accès coordonné. Les droits d'accès des utilisateurs du SISA doivent se limiter à l'information dont ils ont besoin pour exercer leurs fonctions.

Les communautés devraient également planifier la façon de traiter et de protéger les renseignements personnels des clients. Dès lors, un expert en protection des renseignements personnels devrait superviser le travail effectué dans ce domaine pour veiller à ce que la prise de décisions, les processus et les procédures soient conformes aux lois pertinentes. Cinq types de documents juridiques et de protection des renseignements personnels appuient la mise en œuvre du SISA, soit :

1. Entente de transmission des données entre le responsable du SISA et INFC

Le responsable du SISA doit signer une Entente de transmission des données (ETD) avant d'installer le SISA. L'ETD permettra de partager des données d'exportation prédéterminées et non identifiables sur les clients avec le gouvernement du Canada. L'ETD est une entente qui énonce les modalités relatives suivantes :

- Les rôles et responsabilités du responsable du SISA et d'INFC;
- La licence qu'INFC accordera au responsable du SISA, qui s'appliquera également aux fournisseurs de services et à leurs tierces parties, en échange de l'exportation de renseignements par l'organisation responsable du SISA assujetti à l'entente.

2. Entente de transmission de données communautaires

Le responsable du SISA doit conclure une entente de transmission de données (ou une entente similaire) entre ses fournisseurs de services respectifs concernant l'utilisation prolongée du SISA et pour obtenir l'autorisation de partager les renseignements des clients. Une Entente de transmission de données communautaires décrit les objectifs en matière de partage de données, y compris une description de ces données, les rôles et responsabilités des deux entités et les protocoles de protection des renseignements personnels et de sécurité qui devraient être en place. Le responsable du SISA est tenu d'élaborer une Entente de transmission de données conformément aux lois et aux ententes qui s'appliquent.

3. Formulaire de consentement du client

Pour utiliser et divulguer les renseignements d'un client, les fournisseurs de services doivent obtenir le consentement du client, généralement au moyen d'un formulaire établi à cet effet. Les clients peuvent également donner leur consentement verbal. Le consentement du client est consigné dans le SISA sous « Renseignements sur le client » > « Consentement ».

Le formulaire de consentement doit fournir de l'information sur le type de renseignements personnels collectés et les fins auxquelles ils sont recueillis et utilisés. Il doit aussi informer les clients que leurs renseignements personnels pourraient être communiqués aux fournisseurs de services locaux et, que quelques données non identifiables seront partagées avec le gouvernement du Canada à des fins d'analyse et de recherche, y compris pour appuyer l'élaboration de politiques et de programmes.

L'organisme de gouvernance devrait déterminer quels renseignements sur les clients devraient être partagés entre les fournisseurs de services. Cette décision devrait être guidée par ce que le SISA peut et ne peut pas faire, et mise en œuvre au moyen de politiques et de protocoles, et de la configuration du SISA.

Les formulaires de consentement doivent être passés en revue régulièrement pour appuyer le système d'accès coordonné et satisfaire aux lois applicables.

Conseil : Les outils de travail ou les scénarios peuvent aider les intervenants à expliquer le formulaire de consentement aux clients de façon uniforme et exhaustive. Élaborés en collaboration avec des personnes ayant un vécu expérientiel, ces scénarios répondront aux besoins du client.

4. Entente de confidentialité et d'utilisation signée par les utilisateurs du SISA

Une entente de confidentialité et d'utilisation (ECU) est un contrat conclu avec un utilisateur du SISA, qui accepte les modalités d'utilisation du SISA et les protocoles de protection de la vie privée des clients associés, indiqués dans l'entente. Pour avoir accès au SISA, l'utilisateur pourrait devoir signer une telle entente décrivant ses responsabilités à l'égard des renseignements sur les clients.

Conseil : L'organisme de gouvernance doit déterminer où se situe la responsabilité à l'égard de l'ECU. Certaines communautés estiment qu'il est plus pratique que la responsabilité de faire appliquer ces ententes soit imputable aux fournisseurs de services (employeur).

5. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

En plus des ententes susmentionnées, le groupe responsable du SISA pourrait souhaiter effectuer une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée qui tient compte des risques et des répercussions possibles liés à la collecte, à la gestion et à la mise en commun des données sur les clients.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est une pratique courante d'une organisation qui détermine comment un programme ou un service pourrait avoir une incidence sur la vie privée d'une personne. Dans le cadre d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, les risques et les mesures d'intervention appropriées sont cernés

conformément aux lois locales, provinciales et fédérales de manière transparente, ce qui accroît la responsabilisation et l'état de préparation.

Les étapes suivantes sont importantes lorsqu'on envisage une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée :

- Identifier tous les renseignements personnels liés à un programme ou à un service, puis examiner la façon dont ils seront utilisés;
- Identifier le lieu où les données personnelles sont recueillies, gérées et partagées;
- Schématiser les personnes qui recueillent, gèrent et partagent les données;
- Définir clairement les rôles et les responsabilités du personnel qui participe à la gestion des données;
- Identifier les risques d'atteinte à la vie privée et le niveau de ces risques;
- Trouver des moyens d'éliminer ou de réduire les risques d'atteinte à la vie privée à un niveau acceptable.

Stratégies de communication et de gestion du changement

La mise en œuvre du SISA a une incidence sur la façon dont les services sont fournis aux clients en raison des nouveaux processus, protocoles et outils. Dès lors, une communication efficace facilite cette transition du fait qu'elles expliquent pourquoi ce changement est nécessaire, comment il améliore la prestation des services et des activités, l'état d'avancement du projet et les possibilités de formation.

Conseil : Les communautés devraient mettre en œuvre une stratégie de gestion du changement.

Une stratégie de gestion du changement peut aider les fournisseurs de services à atténuer les risques associés aux changements, à favoriser l'adoption des nouvelles pratiques et à assurer la prestation d'un soutien aux personnes ou aux équipes qui en ont le plus besoin.

Une telle stratégie nécessiterait des méthodes de communication et une formation appropriées, ainsi que la création de boucles de rétroaction et d'activités permettant aux employés des fournisseurs de services de poser des questions et de faire part de leurs préoccupations. De plus, une stratégie de gestion du changement adaptée au contexte de chaque fournisseur de services devra être élaborée avec les champions désignés et les ressources appropriées de chaque organisation.

Pour appuyer cette stratégie, le Groupe de direction de l'accès coordonné peut également nommer un promoteur de projet qui agira à titre de champion du SISA et le

défendra auprès des principaux intervenants. À ce titre, le promoteur pourrait être quelqu'un qui est considéré comme un leader au sein du système d'intervention en matière de logement et d'itinérance de la communauté.

Une stratégie de communication aide à assurer l'efficacité de la communication en déterminant qui doit être joint, comment et quand, ainsi que son objectif. Elle peut également s'agir d'occasions de rencontre pour permettre aux fournisseurs de services, y compris à leurs employés, de faire part de leurs préoccupations et de leurs commentaires et de répondre à leurs questions. La stratégie de communication du SISA pourrait faire partie de la stratégie élargie de mise en œuvre des systèmes d'accès coordonné. Par conséquent, une stratégie de communication prévoit notamment ce qui suit :

Déterminer l'objet : la stratégie de communication dépend de ce qu'une organisation tente de réaliser avec le message. Les sujets à communiquer pourraient traiter des messages suivants :

- L'état de la mise en œuvre : les nouvelles, le calendrier, la rétroaction ou les séances de questions et réponses;
- Les communications : les décisions, les sondages, les événements, la nouvelle fonctionnalité et les rapports du SISA, les nouvelles sur les programmes;
- Les notifications du système : le déploiement prévu de nouvelles versions, les pannes, les bogues, les correctifs, les conseils.

Identifier les groupes cibles : les messages ciblés, qui nécessitent d'abord l'identification de votre groupe cible, permettent de maximiser l'impact du message. Les groupes cibles peuvent être répartis de différentes façons, notamment en fonction des rôles et des responsabilités et du type de services offerts. Les groupes cibles du SISA, au sein de votre système d'intervention en matière de logement et d'itinérance, pourraient comprendre : les utilisateurs du SISA, les entités de la structure de gouvernance et tout autre intervenant visé directement ou indirectement par la mise en œuvre du SISA .

Choix des voies de communication : les voies de communication doivent être déterminées en fonction du groupe cible. Les voies de communication peuvent comprendre :

- Réunions/conférences/assemblées publiques : Utiliser les événements existants dans votre communauté avec du matériel de communication adapté.
- Courriel : Diffuser de l'information et lancer des appels (p. ex. formation). La séquence et le calendrier d'une campagne par courriel doivent être planifiés.
- Site Web : Utiliser une page Web pour fournir de l'information sur l'état d'avancement du projet du SISA et sur les ressources, y compris des guides de

Guide de mise en œuvre du SISA | Gouvernance et considérations générales

l'utilisateur, les guides de référence, le matériel de formation et la foire aux questions (FAQ).

- Infolettre : Publication régulière d'une infolettre électronique ou papier tout au long de la mise en œuvre et au-delà.
- Bulletins du SISA : Envoi de rappels invitant les personnes à lire la dernière version du bulletin ou à visiter le site Web du SISA. Les bulletins du SISA sont également utiles pour signaler les pannes de système, les nouvelles versions et les nouveaux rapports.

Planification de la mise en œuvre

Cette section fournit des renseignements sur les points de discussion et sur les décisions qui doivent être prises avant le déploiement du SISA, notamment :

- Le site d'hébergement du SISA;
- La conversion des données de l'ancien système;
- Les exigences opérationnelles;
- Le partage des données et la configuration;
- L'administration du système;
- La production de rapports.

Le site d'hébergement du SISA

Le site d'hébergement du SISA est l'endroit où le SISA est installé et où l'information sur les clients est stockée. L'organisme de gouvernance doit déterminer l'entité qui hébergera le SISA.

Le SISA peut être hébergé dans une organisation ou par l'entremise d'un tiers. Des consultations sont menées auprès d'experts qui orientent les décisions de l'organisme de gouvernance - à savoir si une organisation a les compétences techniques nécessaires pour héberger le SISA ou encore si un serveur externe est nécessaire ou moins coûteux.

Mesures d'adaptation

Il est nécessaire d'évaluer la portée du SISA (voir la section sur [l'établissement de la structure de gouvernance](#)) pour déterminer un site d'hébergement et déterminer la capacité d'un serveur. Les paramètres de base définissent l'échelle de déploiement du SISA pour répondre aux besoins actuels et permanents du système d'intervention en matière de logement et d'itinérance, notamment :

- Le nombre total de fournisseurs de services, d'utilisateurs et d'utilisateurs simultanés, ces derniers étant parmi les facteurs de rendement les plus critiques;
- Les heures de pointe;
- Le nombre de transactions par heure, par jour, par semaine et par mois;
- Le nombre de fichiers de clients à transférer à partir de l'ancien système;
- Le nombre de nouveaux dossiers de clients créés par année;
- Le nombre de nouveaux fournisseurs de services et utilisateurs à ajouter au cours des années subséquentes.

Pour mettre en place un système adéquat, les communautés doivent tenir compte des données accumulées au fil du temps, en particulier le stockage de photos, d'images et

d'autres documents dans le SISA. La présence de grandes quantités de données sur le serveur de la base de données peut avoir une incidence sur le rendement du SISA.

Exigences techniques

Les exigences techniques minimales du SISA pour l'application, le serveur et la base de données sont détaillées dans le [guide d'installation du SISA](#) et comprennent les renseignements suivants :

- Les exigences du logiciel;
- Les exigences matérielles;
- Les exigences en matière d'espace sur le disque dur;
- Les rôles de serveur requis;
- Les fonctionnalités de serveur requises.

Tout en planifiant des exigences techniques minimales, les renseignements suivants doivent également être obtenus :

- La vitesse de la connexion Internet;
- L'adresse IP unique;
- Le domaine Web;
- Le certificat SSL (Secure Socket Layer);
- L'élaboration d'une procédure prévue dans le plan de secours;
- La mise en œuvre d'une solution de sauvegarde du système.

Conversion des données de l'ancien système

Le Groupe de direction déterminera si les dossiers d'un client provenant des anciens systèmes de la communauté seront transférés vers le SISA. Bien que cette décision devrait être fondée sur la valeur opérationnelle de la conversion des données, la complexité, le coût, et les exigences en matière de protection des renseignements personnels pourraient être pris en compte, notamment :

- Le nombre et les types d'anciens systèmes dans la communauté;
- Le nombre de dossiers de clients et de champs à transférer pour chaque ancien système dans chaque cas;
- Les protocoles de partage des renseignements personnels, conformément au cadre juridique en vigueur. Par exemple, si les consentements de partage de données ont une durée de vie, est-il légal de partager les données recueillies avant que le consentement du client ait été rétabli?

La conversion des données d'un ancien système nécessite une consultation auprès des spécialistes techniques et légaux ainsi que des spécialistes des données pour assurer son uniformité et exactitude (pour obtenir des conseils en ce qui concerne les champs, voir l'[annexe D – Planifier les étapes pour convertir les données dans le SISA](#)).

Approches de conversion

Il existe différentes approches pour traiter les données historiques provenant des anciens systèmes :

Aucune conversion (repartir à neuf)

- Les dossiers des clients sont créés dans le SISA seulement pour les nouveaux clients.
- Les problèmes existants ou les dossiers en double des clients ne sont pas transférés vers le nouveau système.
- Les dossiers historiques des clients demeurent dans les anciens systèmes et restent inaccessibles aux autres fournisseurs de services ou peuvent être consultés en mode lecture seule.

Conversion partielle

- Seuls les dossiers des clients qui ont eu recours aux services dans les derniers mois sont convertis dans le SISA.
- Une partie du dossier du client sera convertie, tel qu'il est prévu par le cadre juridique. Il est possible d'envisager. Par exemple, la conversion des données démographiques, afin de favoriser un meilleur déroulement des processus opérationnels au déploiement du SISA.
- Un plus petit nombre de dossiers clients seront convertis par rapport à la conversion de tous les dossiers clients, ce qui minimise le nombre d'erreurs et de doublons.
- Les dossiers clients inactifs demeurent dans les anciens systèmes et deviennent inaccessibles, puis un soutien à l'égard de ces derniers n'est plus offert.

Une autre possibilité consiste à convertir tous les dossiers des clients. Toutefois, il s'agit d'une approche qui comporte toutefois des défis, notamment le temps considérable qu'elle peut nécessiter.

Les communautés qui entament la conversion des données doivent établir des procédures opérationnelles pour fusionner les profils en double et pour épurer les données. Par exemple, le fournisseur de services qui a travaillé en étroite collaboration avec un client ayant un dossier en double pourrait se voir confier la responsabilité de vérifier les données et de fusionner les profils de ce client.

Exigences opérationnelles

Le SISA est hautement configurable. Les décisions relatives au système que prennent les communautés au sujet de l'accès coordonné – les services précis qui sont coordonnés, les outils utilisés pour le triage et l'évaluation, les populations prioritaires et la façon dont les fournisseurs de services échangent de l'information sur les clients communs – dictent la configuration du SISA. Les décisions relatives à la configuration

doivent être bien fondées, puisqu'elles ont une incidence directe sur la convivialité et l'utilité du SISA.

Cette section décrit le type d'information qui sera nécessaire pour soutenir la prise des décisions sur la configuration ainsi que le processus de configuration et ses considérations.

Définition des exigences organisationnelles

Les exigences organisationnelles, pour les fournisseurs de services individuels et pour le système d'accès coordonné dans son ensemble, orienteront la configuration du SISA. Avant d'amorcer la configuration, l'organisme de gouvernance devrait recueillir de l'information, notamment sur ce qui suit :

- La portée du SISA (voir la section sur [l'établissement de la structure de gouvernance](#)).
- Est-ce que ces différents types de services pourraient ou devraient être regroupés en tant que fournisseurs de services distincts dans le SISA? (Voir la section sur la [planification de la configuration](#).)
- Quels sont les rôles précis du personnel pour chaque fournisseur de services? De quelle information chaque rôle a-t-il besoin pour accomplir son travail? Quels sont les autres rôles du personnel dans le système (p. ex. responsable de l'accès coordonné)?
- Quels renseignements sur les clients sont utiles pour la planification des services partagés lorsque les travailleurs appuient le même client?
- Y a-t-il une incidence sur le fait de ne pas avoir accès à l'information d'une base de données partagée? De quelle façon cela pourrait-il éclairer les attentes en matière de saisie des données?
- Qui bénéficiera des renseignements sur les clients recueillis dans le SISA? Sous quel format ces renseignements seront-ils sauvegardés (p. ex. rapports) pour les différents groupes cibles (p. ex. clients, travailleurs de première ligne, superviseurs ou gestionnaires, fournisseurs de services, bailleurs de fonds, etc.)?

Cette information appuiera les décisions de configuration, notamment :

- Les fournisseurs de services doivent déterminer qui fournit des services aux clients (c.-à-d. l'établissement des rôles).
- Gérer et traduire le « flux de travail de l'utilisateur final » dans le SISA, l'analyse des écarts, le développement de solutions de contournement et le remaniement des pratiques administratives.
- Consulter les modules, les champs et les menus déroulants du SISA pour classer les opérations de service.

Guide de mise en œuvre du SISA | Planification de la mise en œuvre

- Déterminer, selon les rôles de chaque fournisseur de services, des modèles de droits d'accès qui sont appliqués à un employé (ce qui limite son accès aux modules, aux champs et aux menus déroulants du SISA, au besoin);
- Mesurer les écarts entre les pratiques opérationnelles et les modules normalisés du SISA (p. ex. personnaliser les champs et les menus déroulants ou ajouter de nouveaux tableaux ou de nouvelles enquêtes);
- Élaborer des protocoles nécessaires aux fins de l'opérationnalisation des flux de travail liés au SISA (p. ex. lignes directrices sur le moment de la saisie des données).

Processus de revue générale

Le responsable SISA ou le gestionnaire de projet, ainsi qu'avec des représentants des fournisseurs de services, pourraient effectuer une revue générale du système pour explorer les fonctionnalités du SISA. Dans le cadre de ce processus, les participants utilisent le SISA comme utilisateurs finaux, explorent les modules, les fonctionnalités et documentent leur expérience par rapport au modèle organisationnel.

Une approche possible consisterait à faire en sorte que les représentants des fournisseurs de services examinent le SISA du point de vue de chaque type de service (p. ex. refuge, services d'approche, logement avec services de soutien) et d'autres représentants du point de vue du système d'intervention en matière de logement et d'itinérance. Les participants documenteraient - pour chaque type de service - les modules pertinents, les champs qui devraient être obligatoires, les menus déroulants, etc.

Par la suite, l'équipe pourrait examiner les menus déroulants, les champs, les modules pertinents et confirmer si l'information recueillie répondra aux besoins opérationnels et stratégiques (p. ex. pour exécuter le travail et produire les rapports nécessaires) des clients, des utilisateurs du SISA, des gestionnaires et du responsable de l'accès coordonné.

Les sections qui suivent fournissent de plus amples renseignements sur la façon de prendre ces décisions.

Conseil: Bon nombre des modules sont configurables. Pour en apprendre davantage, consultez le [Guide de configuration du SISA](#).

Partage de données et configuration

Partage des données dans le SISA

La configuration des « paramètres Fournisseurs de services », « Droits de l'utilisateur » et « Regroupements » permet au SISA d'autoriser ou de restreindre l'accès à des

données pour s'assurer que les utilisateurs du SISA ont accès à l'information dont ils ont besoin pour servir adéquatement les clients.

Paramètres du fournisseur de services – établit les privilèges d'accès aux données que détient un fournisseur de services (p. ex. l'affichage de certains groupes de population – le sexe et l'âge) et si cette information est partagée avec d'autres fournisseurs de services du même type ou d'un type différent.

Droits de l'utilisateur et gabarits de droits – détermine les droits et privilèges d'accès de l'utilisateur. Les droits de l'utilisateur peuvent être restrictifs ou ouverts, selon le rôle du fournisseur. Un utilisateur du SISA peut avoir un accès restreint qui lui permet seulement de consulter, de modifier, d'afficher ou de supprimer des opérations qui sont liées directement à ses responsabilités, ou il peut avoir un accès plus ouvert qui lui permet de voir les modules et de modifier les opérations de plusieurs fournisseurs de services.

Paramètres de regroupement – restreint l'échange de renseignements à un groupe de fournisseurs de services locaux, tout en utilisant la même licence du SISA que les autres fournisseurs de services qui n'ont pas accès à l'information stockée dans la grappe (ou cluster).

Quelles données sont échangées entre les fournisseurs de services?

Lors de l'accès au dossier d'un client, il y a deux principales sections dans le SISA – Informations sur le client et Gestion du client.

Renseignements sur le client – faits relatifs un client, y compris les données démographiques, l'historique de logement, les coordonnées, etc. Le SISA partage **toutes les données** dans « Renseignements sur le client » (pour les utilisateurs ayant le droit de les voir), à moins que les données ne soient marquées comme non partageables (p. ex. pour les renseignements sur la santé, lorsqu'un utilisateur ajoute un dossier de santé, il peut indiquer qu'un élément est « partageable » et « modifiable »).

Gestion des clients – Renseignements sur les services qui ont été fournis au client. Ces données ne peuvent être consulté que si l'utilisateur obtient le droit de voir ces renseignements. Sans les droits appropriés, les utilisateurs pourront voir les transactions existantes, mais ne pourront pas accéder aux détails de ces dernières (autre ce qui est affiché dans la Liste). De plus, les renseignements relatifs à la gestion des clients peuvent être masqués aux autres fournisseurs de services par le fournisseur de services qui les a saisis (voir la section sur les paramètres des fournisseurs de services dans le [Guide de configuration du SISA](#)).

Planification de la configuration

La configuration du SISA dépend des besoins et des objectifs du système d'intervention en matière de logement et d'itinérance.

Distinction entre les fournisseurs de services et les programmes dans le SISA

Qu'est-ce qu'un fournisseur de services dans le SISA?

Dans le SISA, le terme « fournisseur de services » a un sens large et peut être considéré comme une organisation, un emplacement physique ou un programme intégré à un système de services liés au logement et à l'itinérance d'une communauté.

La configuration des fournisseurs de services est essentielle à la collaboration fructueuse du SISA et a une incidence considérable sur les opérations quotidiennes des utilisateurs et des administrateurs du SISA. Il est alors primordial de mener une réflexion sur la structure des organisations dans le SISA et sur celle des différents programmes et services offerts aux clients.

Un fournisseur de services du SISA peut, selon les droits d'accès des utilisateurs qui lui ont été accordés, notamment :

- Consigner les opérations ayant trait aux clients :
 - les services (p. ex. la gestion des cas, les évaluations, la réception des biens ou des services, la participation à des activités de groupe, etc.);
 - les services d'aiguillage vers les refuges;
 - la participation au processus d'accès coordonné;
 - les services de placement et de prévention de la perte du logement;
 - autres types de services.
- Établir des gabarits de droits des utilisateurs en fonction des rôles précis du personnel;
- Créer des chambres et des lits dans le système (p. ex. des lits de refuge ou de transition);
- Partager des données avec d'autres fournisseurs de services;
- Personnaliser l'utilisation du SISA de façon à:
 - restreindre les types de clients visibles (p. ex. seulement les hommes, les femmes, les jeunes ou les enfants) ou établir des champs de données obligatoires;
 - personnaliser les valeurs de recherches.
- Produire des rapports en fonction d'un ou de plusieurs fournisseurs de services, ou d'un client;
- Agir à titre d'administrateur du SISA pour gérer et configurer le système.

Si la visibilité des renseignements suscite des inquiétudes, les fournisseurs de services peuvent être créés dans des regroupements distincts afin de séparer leurs données et de restreindre l'accès aux utilisateurs. Pour plus de renseignements sur les regroupements, voir le [Guide de configuration du SISA](#).

Hiérarchisation des fournisseurs de services du SISA

Dans le SISA, il est possible de créer des fournisseurs de services primaires, secondaires et tertiaires. Lors de la création d'un fournisseur de services du SISA qui est secondaire vis-à-vis d'un autre, les champs obligatoires configurés pour le fournisseur de services primaire peuvent être copiés dans le tableau du fournisseur de services secondaire. Cette option peut réduire la charge de travail lors de la création de fournisseurs de services.

Conseil: Il est recommandé de configurer les valeurs du tableau de recherche pour le fournisseur de services primaire avant de créer le fournisseur de services secondaire. Une fois ce dernier créé, les valeurs ne peuvent plus être copiées à partir du tableau du fournisseur de services primaire. Il faudra donc configurer tous les tableaux du fournisseur de services secondaire, ce qui peut demander un travail considérable.

Bien que le fournisseur de services secondaire hérite des champs obligatoires, il est possible de les modifier après sa création. De plus, il est possible pour le fournisseur de services primaire de forcer les champs obligatoires pour un ou plusieurs fournisseurs de services secondaires (mais pas tertiaires). Le fournisseur de services secondaire ne peut donc pas annuler ou outrepasser ce paramètre.

Assurer la gestion des chambres et des lits

Les chambres et les lits sont gérés au sein de chaque fournisseur de services du SISA.

Ils ne peuvent pas être supprimés une fois qu'ils ont été créés, il faut donc faire attention au moment de décider du nombre de chambres et de lits nécessaires. Ils peuvent être rendus inactifs et donc masqués lorsqu'ils ne sont pas nécessaires. Les lits ne peuvent pas être déplacés d'une chambre à l'autre.

Les communautés devraient recueillir des renseignements précis sur chaque fournisseur de services dans le système de logement et d'itinérance avant de configurer leurs fournisseurs de services, leurs chambres et leurs lits. Voir [l'annexe E – Sondage type auprès des fournisseurs de services](#) pour des exemples de questions permettant de recueillir des renseignements généraux et pour un modèle de sondage concernant l'évaluation des chambres et des lits.

Qu'est-ce qu'un programme dans le SISA

Un programme est une étiquette ou une balise créée par la communauté pour regrouper les transactions des clients par catégorie. Chaque service offert par l'organisation à un client, tel que l'admission, la gestion de cas, les démarches de placement en logement, la prestation des biens et des services, etc., peut être lié à un ou à plusieurs programmes du SISA. Dès lors, les programmes du SISA ne peuvent être utilisés pour déterminer l'accès des utilisateurs à l'information.

Un programme du SISA permet d'assurer:

- le suivi des activités des programmes financés (p. ex. séjour dans un refuge, programme de logement avec services de soutien, programme pour les jeunes);
- le suivi des paiements effectués auprès des clients pour les activités des programmes (p. ex. biens et services);
- le suivi des indicateurs de rendement (p. ex. rapport sur la prestation de services destinés à divers groupes de population).

Un programme du SISA peut être :

- exclusif à un fournisseur de services;
- partagé par un certain nombre de fournisseurs de services, comme les programmes régionaux ou les programmes offerts dans plusieurs points de service;
- attribué à un ou plusieurs modules.

Conseil : Pour obtenir un rapport de qualité fondé sur les programmes du SISA, les utilisateurs doivent lier les opérations au bon programme du SISA.

Comme il s'agit d'un processus manuel, il est essentiel que les communautés suivent une formation et tiennent compte des procédures et des protocoles adéquats pour que les utilisateurs du SISA puissent choisir le ou les programmes appropriés associés à la bonne opération.

Dans différents modules du SISA, le champ Programme est optionnel par défaut. Il est possible de le rendre obligatoire (voir la section [Déterminer les champs obligatoires](#)) selon le module. Par exemple, à l'admission d'un client au refuge, un programme est associé à l'admission du client puis un lit est assigné au client. Ce qui permet une gestion flexible des lits du fournisseur de service, puisque les lits ne sont pas exclusifs à un programme.

Comparaison des fournisseurs de services et des programmes dans le SISA

L'établissement de fournisseurs de services et de programmes dans le SISA déterminera comment le système est organisé, comment les utilisateurs accèdent à l'information et comment les transactions sont enregistrées. Les décisions prises à cet égard ont une incidence sur les fonctions administratives (p. ex. à quel niveau les champs obligatoires et les tableaux de recherche seront définis), sur la convivialité (p. ex. les ouvertures de session) et sur les fonctionnalités (p. ex. les droits d'accès à l'information des utilisateurs du SISA et la saisie des données).

Une fois qu'un fournisseur de services est créé, il ne peut pas être supprimé ou fusionné avec un autre. Toutefois, il est possible de le désactiver et de masquer ses

Guide de mise en œuvre du SISA | Planification de la mise en œuvre

données s'il n'est plus utilisé. Cela étant dit, il est essentiel – avant d'entamer la création des fournisseurs de services – que les communautés réfléchissent à tous les avantages et les risques qui en découlent.

Lors du processus de création et de configuration des fournisseurs de services, il importe de tenir compte des éléments suivants :

- Quel degré de collaboration est nécessaire entre les fournisseurs de services?
- Y a-t-il des éléments d'information à masquer?
- Quel type de configuration répond le mieux aux besoins opérationnels des organisations de votre communauté?
- Quelle est la configuration la mieux adaptée aux fonctions de l'accès coordonné (p. ex. prises en charge, évaluation, priorisation, orientation, etc.)?

Les communautés peuvent créer des fournisseurs de services dans le SISA, lesquels peuvent prendre différentes formes:

- une organisation communautaire précise;
- un emplacement physique, quelle que soit l'organisation qui le gère;
- un programme, quel que soit l'organisation qui le dirige ou le lieu où il opère.

Au moment d'entamer la configuration des fournisseurs de services, il convient de prendre en compte les avantages et les risques de chacune des options suivantes.

| Méthode | Avantages | Risques |
|--|---|---|
| Les fournisseurs de services en tant qu'organisation | <ul style="list-style-type: none"> • Les données de l'organisation sont stockées sous un seul fournisseur de services. | <ul style="list-style-type: none"> • Une utilisation appropriée de la fonction du programme du SISA serait nécessaire pour catégoriser les services. • Les utilisateurs ayant droit à certains services auront accès à toutes les données relatives au niveau de service, quel que soit le lieu de prestation du service ou du programme. |
| Les prestataires de services en tant qu'emplacements physiques | <ul style="list-style-type: none"> • Les données relatives au niveau de service sont séparées en fonction du lieu qui a fourni le service. • Les données relatives au niveau de service de certains | <ul style="list-style-type: none"> • Le personnel qui travaille à plusieurs emplacements devra ouvrir une session pour plusieurs fournisseurs de services. • Les données des organisations peuvent être stockées sous plusieurs fournisseurs de |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>emplacements peuvent être masquées aux autres si nécessaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les utilisateurs peuvent se voir refuser l'accès aux données de certains lieux si nécessaire. | <p>services s'ils mènent leurs activités depuis plusieurs emplacements, ce qui rendra la production de rapports plus complexe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre de fournisseurs de services dans le système augmente, ce qui peut compliquer les droits des utilisateurs. |
| <p>Les fournisseurs de services en tant que programmes</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les données relatives au niveau de service sont séparées en fonction des programmes. • Les données relatives au niveau de service de certains programmes peuvent être masquées aux autres si nécessaire. | <ul style="list-style-type: none"> • Le personnel qui travaille dans plusieurs programmes ou fournit plusieurs services devra ouvrir une session pour plusieurs fournisseurs de services. • Les données des organisations seront stockées sous plusieurs fournisseurs de services, ce qui rendra la production de rapports plus complexe. • Le nombre de fournisseurs de services dans le système augmente, ce qui peut compliquer les droits des utilisateurs. |

Cas d'utilisation

Scénario 1 – Une communauté fragmente son modèle en un grand nombre de fournisseurs de services du SISA. Entre autres, la communauté choisit d'établir, en tant que fournisseurs de services du SISA, ses programmes de financement X et Y (c.-à-d. que X et Y sont configurés comme fournisseurs de services du SISA). Ainsi, les transactions sous X et Y sont automatiquement compilées au bon endroit; il n'est pas nécessaire pour les utilisateurs de faire une sélection manuelle au moment de la saisie des données (ce qui serait le cas si X et Y avaient été configurés comme programmes du SISA).

Incidence : Chaque fois qu'ils doivent saisir des transactions ou voir de l'information dans X et Y pour un client, les utilisateurs doivent ouvrir une session dans X, puis la fermer, puis ouvrir une session dans Y, puis fermer celle-ci. Cela peut demander du

temps de la part des utilisateurs qui doivent ouvrir et fermer des sessions plusieurs fois par jour, par exemple, dans le cas d'un seul client.

Scénario 2 – Une communauté a recours à un nombre minimal de fournisseurs de services du SISA et à un grand nombre de programmes du SISA. Ainsi, les utilisateurs du SISA peuvent travailler avec le même client en étiquetant les transactions pour un programme ou un projet particulier, sans avoir à ouvrir et fermer des sessions plusieurs fois. Par contre, en raison de cette approche, la communauté perd la capacité de limiter l'information entre les utilisateurs du SISA.

Par exemple, si une organisation offre des services à de nombreux types de clients (hommes, femmes et jeunes) et que tous les lits dans les refuges relèvent du même fournisseur de services, tout utilisateur ayant le droit de voir les lits dans les refuges et d'y réserver une place pour des clients pourra voir tous les clients qui utilisent les lits dans les refuges. Si l'organisation offre ainsi des services à de nombreux types de clients (hommes, femmes et jeunes), elle pourrait vouloir créer des fournisseurs de services du SISA pour chaque population afin que les utilisateurs ne puissent pas accéder à l'information pour les clients dont ils ne s'occupent pas.

Incidence : Des politiques et procédures de partage des données sont nécessaires pour s'assurer que les utilisateurs n'ont accès qu'à l'information dont ils ont besoin pour effectuer leur travail.

Comment les données sont-elles déclarées

Les décisions prises par les communautés et les fournisseurs de services sur la façon de mieux soutenir les personnes et les familles en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance doivent s'appuyer sur des données. Le SISA, en tant que source importante de données, peut faciliter l'établissement de l'ordre de priorité des clients, la prise de décisions stratégiques, la détermination des tendances et la planification communautaire.

Afin d'optimiser l'utilisation du SISA comme outil d'aide à la prise des décisions et de soutien à sa configuration, les communautés devraient évaluer et prioriser les besoins opérationnels et stratégiques, en plus de déterminer les données qui devraient être recueillies.

Dans le SISA, la déclaration des données peut se faire à de nombreux niveaux, notamment au niveau de la communauté (regroupement des renseignements des fournisseurs de services du SISA), des fournisseurs de services du SISA (ou d'un regroupement de fournisseurs de services), des transactions, des programmes du SISA et des clients. Les rapports du SISA peuvent être conçus de manière à offrir la possibilité de sélectionner les fournisseurs de services à inclure dans un rapport du SISA.

Le SISA utilise l'outil de production de rapports Crystal. Un certain nombre de rapports normalisés sont installés au préalable dans le SISA. Toutefois, les communautés qui

ont des exigences supplémentaires en matière de rapports devraient élaborer leurs propres rapports Crystal personnalisés. D'autres logiciels de déclaration peuvent également être utilisés aux frais de la communauté.

Déterminer les champs obligatoires

Rendre les champs obligatoires contribue à améliorer l'intégralité des données et, par extension, la qualité des rapports.

Le fait de rendre obligatoire un trop grand nombre de champs peut toutefois avoir un effet préjudiciable sur les clients s'ils ne sont pas convaincus que les services seront améliorés et peut exercer une pression supplémentaire sur les utilisateurs qui recueillent cette information. Pour éviter cela, la communauté pourrait établir des critères pour rendre obligatoire un champ et documenter la valeur opérationnelle ou la justification des champs obligatoires.

Les champs de données obligatoires sont marqués d'une étoile rouge. Les données saisies par les utilisateurs du SISA ne peuvent être sauvegardées tant que les champs obligatoires ne sont pas remplis.

Conseil : L'entente sur la transmission des données (ETD) conclue entre l'organisation responsable du SISA et INFC précise les champs qui doivent obligatoirement être déclarés au gouvernement du Canada. Les champs ne sont obligatoires que si vous utilisez les modules dans lesquels ces champs existent.

Menus déroulants et valeurs du tableau de recherche

Les menus déroulants montrent les entrées prédéterminées qui s'affichent pour les utilisateurs qui saisissent des renseignements dans des champs particuliers. Ils augmentent l'efficacité de la navigation et l'exactitude des rapports en permettant aux utilisateurs du SISA de sélectionner l'information à partir d'un ensemble limité d'options, plutôt que de taper dans un champ de texte libre, ce qui présente un risque d'erreurs et est difficile à analyser.

Les entrées de la plupart des menus déroulants peuvent être modifiées (ajoutées, supprimées, renommées) dans le menu du Tableau de recherche. Il faut passer en revue les valeurs par défaut de chaque liste déroulante pour s'assurer qu'elles sont pertinentes pour la communauté et le ou les fournisseurs de services. Dans la plupart des cas, il y aura des valeurs manquantes qui doivent être ajoutées, ou encore des valeurs qui ne s'appliquent pas à l'organisation et qui doivent être désactivées. Une sélection minutieuse des valeurs permettra aux utilisateurs du SISA d'avoir accès aux options les plus exactes et les plus pertinentes lorsqu'ils aident les clients.

Inclusion de lieux de services dans le répertoire des services

Le module Répertoire des services est utilisé pour saisir l'emplacement et les coordonnées de lieux où sont obtenus des services dans la communauté. Une fois

configurés, ces lieux deviennent disponibles dans divers modules du SISA et peuvent être utilisés pour enregistrer les endroits qu'un client a visités ou visitera ou l'endroit où un service a été reçu (p. ex. la pharmacie lorsque les utilisateurs du SISA ajoutent les dossiers de médicaments d'un client, une école pour les dossiers d'éducation ou un autre fournisseur de services d'où ou vers lequel le client a été aiguillé).

Lorsqu'ils sont agrégés, les renseignements peuvent être utilisés pour suivre le volume d'interactions avec les partenaires dans l'ensemble de la communauté, y compris les différents établissements d'où et vers lesquels les clients sont aiguillés et les différents partenaires desquels les clients reçoivent des services. Cela peut servir à appuyer la prise de décisions pour les partenariats stratégiques, le système d'accès coordonné ou la planification communautaire.

À mesure que les communautés mettront en œuvre des systèmes d'accès coordonné, on s'attend à ce que le nombre des lieux dans le répertoire des services augmente, ce qui témoignera de la participation d'un nombre croissant de partenaires communautaires.

Continuum du logement

L'établissement d'un continuum du logement consiste à déterminer les catégories faisant partie de ce continuum (p. ex. refuge d'urgence, logement avec services de soutien) et à les lier aux types de logements. Les catégories du continuum de logement sont utilisées dans le menu déroulant Type de logement qui se trouve sous plusieurs modules (p. ex. historique du logement).

La configuration du continuum du logement permet aux communautés de faire le suivi des parcours des clients en situation d'itinérance et d'en faire rapport, et d'assurer le suivi des résultats des interventions. Le continuum du logement peut également être utilisé pour calculer les entrées, les sorties et l'itinérance chronique.

Toutes les versions du SISA, à partir de la version 4.0.59.1, comprennent un continuum du logement appelé « Vers un chez-soi ». Ce continuum inclut les définitions du logement du programme Vers un chez-soi. La Liste d'identificateurs uniques et les fonctions de l'accès coordonné du SISA font référence au continuum Vers un chez-soi.

Pour plus de renseignements, voir le [Guide de configuration du SISA](#).

Champs et tableaux personnalisés

Après la configuration des champs obligatoires, des tableaux de recherche, des lieux et du continuum du logement, il est possible qu'une communauté ou qu'un fournisseur de services constate que le SISA ne saisit pas tous les renseignements requis conformément aux exigences opérationnelles.

Le SISA permet de créer des champs et des tableaux personnalisés qui ne font pas partie de la configuration par défaut.

Configuration et gabarits des droits de l'utilisateur

Droits de l'utilisateur

Le SISA permet de créer des modèles de droits d'utilisateur personnalisables. Les droits d'utilisation sont configurés individuellement par utilisateur du SISA ou au moyen de gabarits de droits d'utilisation.

Les gabarits de droits d'utilisation peuvent refléter les divers types d'utilisateurs du SISA en fonction du rôle qu'ils jouent dans le système. Ces gabarits protègent l'information sur les clients en déterminant quel module et quelle information un utilisateur du SISA peut voir/consulter, ainsi que les mesures que l'utilisateur peut prendre (personnaliser, modifier, supprimer, etc.). Ils simplifient également l'interaction avec le SISA, car les utilisateurs ne verront que les modules et les champs dont ils ont besoin pour faire leur travail, ce qui réduira la quantité d'information à l'écran. Une fois créé, ce modèle des droits d'utilisateur peut être appliqué à un ou à plusieurs utilisateurs du SISA.

Pour déterminer combien de gabarits différents sont nécessaires et comment les personnaliser, les communautés doivent déterminer et regrouper les types d'utilisateurs que l'on trouve chez elles (p. ex. travailleur du refuge, superviseur du refuge, travailleur des services mobiles, administrateur de site). Un sondage peut servir à définir les tâches et les fonctions des employés, et les communautés peuvent ensuite se baser sur cette information pour créer les modules et les champs du SISA dont elles ont besoin.

Cas : Un important fournisseur de services offrant un refuge, un logement de transition, un logement permanent, des services d'aiguillage, un centre d'accueil, des programmes de prévention de l'itinérance, des services de sensibilisation et des programmes dans le cadre de l'approche Logement d'abord nécessite un grand nombre de modules de réception du SISA, notamment : admissions, placements en logement, activités de groupe, prévention de la perte de logement et autres.

Les utilisateurs du SISA n'ont besoin d'accéder qu'aux modules qui les concernent. Le gabarit des droits devrait être configuré de manière à ce que, par exemple, le personnel chargé de la prévention de l'itinérance ait accès aux données sur la prévention de la perte de logement, mais non pas le personnel des refuges.

Ajout de profil d'utilisateur

Les profils d'utilisateur du SISA doivent être créés avant que le SISA puisse être utilisé par les personnes concernées. Au cours de ce processus, les utilisateurs sont liés aux catégories suivantes :

- **Fournisseur(s) de services du SISA :** comme ce qu'indiqué précédemment dans cette section, un utilisateur du SISA qui effectue des transactions touchant plusieurs fournisseurs de services du SISA devra ouvrir une session distincte pour chacun d'eux.

- **Gabarits de droits du SISA** : Les utilisateurs du SISA qui ont accès à plusieurs fournisseurs de services du SISA peuvent avoir des droits différents pour chacun d'entre eux. Ce serait le cas si un employé travaille pour plus d'un fournisseur de services dans le système ou est responsable de fournir plus d'un type de service (p. ex. service de prévention et d'aiguillage, refuge, etc.).
- **Rôle** : Les rôles du SISA (p. ex. personnel, chargé de cas, avocat, propriétaire, etc.) dictent dans quelles parties du SISA le nom de l'utilisateur s'affiche dans les menus déroulants. Par exemple, pour les modules Gestion de cas, Placement en logement et Évaluation, le nom du profil d'un gestionnaire de cas (rôle) serait disponible dans le champ gestionnaire de cas.

Administration du système

L'organisme de gouvernance doit désigner le ou les administrateurs du SISA qui seraient responsables de sa gestion quotidienne, notamment pour :

- gérer et créer des comptes d'utilisateur;
- réinitialiser des mots de passe;
- gérer et créer des fournisseurs de services du SISA;
- ajouter/modifier :
 - des gabarits de droits;
 - des champs et tableaux;
 - le continuum du logement;
 - des champs obligatoires;
 - les valeurs du tableau de recherche;
 - les regroupements;
 - les changements aux programmes du SISA.

Il existe plusieurs approches pour la délégation des responsabilités administratives :

Centralisation – responsable du SISA en tant qu'administrateur unique

Un groupe accomplit des tâches administratives pour tous les fournisseurs de services et son personnel.

- **Avantage** : Tous les utilisateurs, fournisseurs de services et configurations sont gérés de façon uniforme.
- **Impact** : Nécessite des ressources dédiées, en particulier pour soutenir un grand nombre d'utilisateurs du SISA et de fournisseurs de services. Peut créer une approche « universelle », ce qui rend la configuration du SISA moins adapté aux besoins particuliers des fournisseurs de services.

Délégation isolée – chaque fournisseur de services du SISA à titre d’administrateur

Chaque fournisseur de services gère ses propres utilisateurs et son propre environnement, y compris les champs obligatoires, les tableaux de recherche, les gabarits de droits, etc.

- **Avantage** : Le fournisseur de services exerce un contrôle sur sa propre configuration et peut l’adapter à ses besoins particuliers.
- **Impact** : Les configurations entre les fournisseurs de services peuvent devenir fragmentées. Cela pourrait avoir des répercussions sur la maintenance, la production de rapports et l’utilisation générale qui s’écartent de la configuration initiale et ont un impact sur l’intégrité des données.

Délégation hybride – Administration partagée

Maintenir en poste un administrateur central des fonctions administratives de base (p. ex. configuration et installation) et déléguer certaines fonctions administratives aux fournisseurs de services, comme la création de profils d’utilisateur et de gabarits de droits.

Les décisions prises pendant la configuration et leur justification doivent être documentées. Ces outils pourraient être utiles pour la formation sur le SISA, mais aussi pour appuyer de futurs changements de configuration.

Voir le [Guide de configuration du SISA](#), qui renferme de l’information sur les tâches administratives.

Déploiement du SISA

Cette section porte sur les activités de déploiement du SISA :

- Tâches liées au passage à la production
- Stratégies de déploiement
- Formation sur le SISA

Remarque : Les sections sur les [tâches liées au passage à la production](#) et les [stratégies de déploiement](#) renferment des renseignements généraux sur les activités et les considérations menant au déploiement du SISA. Votre communauté peut suivre ses propres protocoles opérationnels, le cas échéant.

Tâches liées au passage à la production

Les activités suivantes doivent être terminées avant le déploiement du SISA :

- des environnements de tests et de production sont disponibles;
- le SISA est hébergé, installé, configuré et testé, incluant les gabarits de droits d'utilisateur;
- le service d'assistance local est prêt;
- s'il y a lieu, la conversion des données des anciens systèmes est effectuée pour les fournisseurs de services concernés;
- la mise en place d'un plan de contingence (procédures) en cas d'enjeux empêchant le déploiement du SISA dans les délais prévus.

Test et validation du SISA

Le SISA doit être testé en fonction des exigences réglementaires, techniques, opérationnelles et des utilisateurs. Les incidents et les cas de non-conformité doivent être documentés dans un journal géré par le chargé de projet.

Les résultats des tests doivent être examinés par le responsable du SISA et les intervenants responsables de la mise en œuvre afin de cerner les problèmes qui devraient être corrigés avant le déploiement. Une fois que le SISA a été testé et approuvé, le responsable du SISA (ou l'expert technique compétent) crée la « version à lancer » du SISA.

Des essais sous contrainte pourraient également être effectués pour veiller à ce que l'environnement du SISA puisse traiter le nombre prévu de transactions en tout temps.

Pour plus de renseignements sur les essais, les responsables du SISA peuvent se référer au document « [Guide pratique sur le SISA : Comment les responsables du SISA](#) »

[procèdent aux essais](#) », disponible sur la Plateforme d'apprentissage sur l'itinérance. Il présente les pratiques exemplaires en matière d'essais et des exemples de scénarios

Préparation au SISA

Il faut s'assurer que le site d'hébergement, les fournisseurs de services et les comptes d'utilisateur soient prêts avant de déployer le SISA (voir l'[annexe G – Listes de vérification relatives à la préparation au déploiement](#)).

Stratégies de déploiement

L'organisme de gouvernance devrait choisir une stratégie de déploiement adaptée aux caractéristiques de la communauté, comme la capacité, les exigences de formation et les besoins organisationnels. Les trois principales stratégies de déploiement suivantes doivent être prises en compte :

1. la mise à l'essai du SISA;
2. le déploiement en une seule phase;
3. le déploiement en plusieurs phases.

La mise à l'essai du SISA

La mise à l'essai du SISA auprès d'un ou de plusieurs fournisseurs de services sélectionnés donne l'occasion de cerner les enjeux qui devraient être corrigés avant le déploiement du SISA à la grandeur de la communauté. Bien que la mise en œuvre à grande échelle soit souvent envisagée, la mise à l'essai du SISA permet :

- de tester le SISA et de recevoir des commentaires des utilisateurs de première ligne;
- de valider que les utilisateurs de première ligne ont reçu une formation adéquate;
- de valider les étapes du déploiement;
- d'adapter les processus du service de dépannage et la documentation connexe;
- de cerner les lacunes dans la stratégie de communication;
- d'évaluer l'état de préparation des utilisateurs.

Les problèmes qui se posent pendant la mise à l'essai doivent être réglés avant que soit déployé le SISA à plus grande échelle dans la communauté.

Le déploiement du SISA en une seule étape (« Big Bang »)

Le SISA est déployé en une seule étape, et les anciens systèmes sont retirés au moment du déploiement du SISA.

Avantages :

- Le déploiement du SISA se fait plus rapidement (habituellement en quelques jours plutôt qu'en quelques mois).
- Les utilisateurs adoptent le SISA simultanément;

Guide de mise en œuvre du SISA | Déploiement du SISA

- Plusieurs programmes et services sont considérés dans le déploiement, ce qui permet de mettre en place un modèle inclusif et adapté à un grand nombre de contextes.

Défis :

- Beaucoup de ressources pourraient devoir être déployées simultanément.
- Les problèmes cernés touchent l'ensemble de la communauté.

Le déploiement du SISA par phases

Le SISA est déployé par phases, réparties sur une certaine période donnée et les utilisateurs sont intégrés par vagues. L'approche progressive peut être appliquée de plusieurs façons, soit par organisation ou par type de fournisseur de services.

Avantages :

- La capacité d'offrir de la formation et du soutien par phases.
- Les enjeux cernés au cours d'une phase peuvent être abordés et les leçons apprises peuvent être appliquées aux phases suivantes.
- La charge de travail de l'équipe de projet est répartie sur une plus longue période.

Défis :

- Le SISA est mis en œuvre sur une plus longue période.

Formation sur le SISA

La formation des utilisateurs sur le SISA les aidera à utiliser le système dans le cadre de leurs activités quotidiennes.

La présente section traite des éléments clés d'un plan de formation et fournit des exemples de méthodes à prendre en compte pour offrir la formation.

Le responsable du SISA joue un rôle important à l'égard de la formation sur le SISA. Il est chargé d'élaborer le plan et le matériel de formation et peut offrir des séances de formation. Dans les grandes communautés, les responsabilités en matière de prestation et les autres responsabilités connexes pourraient également être déléguées à un coordonnateur de la formation ou à un formateur.

Sont énoncés dans un plan de formation :

- les objectifs de formation;
- les publics cibles;
- les approches de formation, la durée, et les méthodes d'exécution; et,
- Le mécanisme de rétroaction et d'évaluation de la formation et du formateur

Objectifs de formation

L'établissement d'objectifs permettra de veiller à ce que la formation réponde aux besoins des utilisateurs : personnel de première ligne, service de dépannage, gestionnaires et superutilisateurs. Les objectifs devraient cibler la formation sur les politiques et les procédures sur des sujets comme les normes en matière de données, les rôles et les responsabilités, les exigences opérationnelles et l'utilisation des modules.

La formation représente une occasion de renforcer la littératie des utilisateurs en ce qui concerne les données du fait qu'elle permet de fournir, d'une part, de l'information sur la valeur de la collecte des renseignements et, d'autre part, des instructions sur les protocoles et les procédures de saisie des données. Elle aidera à prévenir les erreurs de saisie des données qui peuvent avoir une incidence importante sur la qualité des données, sur la production des rapports et la prise des décisions.

Publics cibles

La détermination des divers publics aide à élaborer une formation adaptée aux rôles et aux besoins des participants. L'une des façons de déterminer qui sont les publics consiste à dresser la Liste des utilisateurs du SISA du point de vue de leur rôle et utilisation du SISA.

Le tableau ci-dessous fournit des exemples de types de public, ainsi que des détails sur leur utilisation prévue du SISA et les besoins en formation :

| Public cible | Rôle/utilisation du SISA | Besoins et résultats en matière de formation |
|----------------------------------|--|---|
| Travailleur de refuge | <ul style="list-style-type: none"> Utiliser le système pour accueillir et évaluer les clients. Utiliser les fonctions suivantes dans le SISA : gestion des clients, admissions, biens et services. | <ul style="list-style-type: none"> Avoir une connaissance pratique des modules, des fonctions et des caractéristiques du SISA pour s'acquitter de son rôle. Comprendre les processus et les procédures liés à l'utilisation du SISA. Comprendre les politiques et les protocoles de protection des renseignements personnels et de sécurité et savoir comment ils s'appliquent dans le cadre de l'accès au SISA et de l'utilisation de celui-ci. |
| Travailleur des services mobiles | <ul style="list-style-type: none"> Utiliser le système pour servir les clients externes : gestion des clients, gestion des cas, logement, aiguillage, subventions. | <ul style="list-style-type: none"> Avoir une connaissance pratique de tous les modules, fonctions et caractéristiques du SISA et pouvoir offrir du soutien aux utilisateurs à cet égard. Comprendre les processus et les procédures liés à l'utilisation du SISA. Comprendre les politiques et les protocoles de protection des renseignements personnels et de |

Guide de mise en œuvre du SISA | Déploiement du SISA

| | | |
|---|---|---|
| | | sécurité et savoir comment ils s'appliquent dans le cadre de l'accès au SISA et de l'utilisation de celui-ci. |
| Administrateur/service d'assistance de l'organisation | <ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux questions des utilisateurs finaux, notamment sur la façon d'utiliser des modules, des fonctionnalités et des fonctions précises. • Gérer la configuration et l'installation, l'accès des utilisateurs, la production de rapports et d'autres fonctions administratives du SISA. | <ul style="list-style-type: none"> • Avoir une connaissance pratique de tous les modules, fonctions et caractéristiques du SISA et être en mesure d'offrir du soutien aux utilisateurs. • Comprendre les fonctions d'administration et de configuration du SISA. • Comprendre les processus et les procédures des fournisseurs de service liés à l'utilisation du SISA. • Comprendre les politiques et les protocoles de protection des renseignements personnels et de sécurité et savoir comment ils s'appliquent dans le cadre de l'accès au SISA et de l'utilisation de celui-ci. • Avoir une connaissance du système pour savoir comment se fait le triage et gérer les incidents, les demandes de service et les demandes de renseignements de la communauté des utilisateurs. |
| Autres : cadres, gestionnaires, intervenants - Éducation | <ul style="list-style-type: none"> • Le personnel autre que celui utilisant directement le système qui a besoin de connaître le système pour prendre des décisions, élaborer des politiques et exercer un leadership. | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre comment le SISA a été mis en œuvre et comment il est utilisé dans la communauté. • Comprendre comment accéder aux rapports sur les programmes. • Comprendre la valeur opérationnelle du SISA. |

Les approches de formation et les méthodes d'exécution

Les communautés peuvent adopter différentes approches en matière de formation selon la taille et la portée de leur mise en œuvre ainsi que les ressources à leur disposition.

Les approches en matière de formation peuvent inclure l'une ou la combinaison d'approches ci-dessous :

- Former des formateurs qui offriront ensuite une formation individuelle (ou à de petits groupes) aux nouveaux utilisateurs;

Guide de mise en œuvre du SISA | Déploiement du SISA

- Recourir à une formation dirigée par un instructeur qui est donnée en personne ou par Webinaire;
- Utiliser l'apprentissage autonome par ordinateur auquel les utilisateurs peuvent accéder quand et aussi souvent qu'ils en ont besoin. On peut aussi combiner ces approches.

Pour aider les communautés à former les utilisateurs du SISA et élaborer le matériel de formation, les outils et documents suivants seront mis à leur disposition :

Pour les utilisateurs du SISA :

- [Site de démonstration](#) : aide à acquérir de l'expérience pratique et à prendre connaissance des capacités du SISA.
- La [Plateforme d'apprentissage sur l'itinérance](#) comportant des ressources sur le SISA et sur Vers un chez-soi telles que des outils, des Webinaires, et des gabarits.

Les communautés peuvent élaborer leurs propres formations et outils qui correspondent à leurs besoins et à leur contenu précis. De nombreuses communautés sont prêtes à mettre en commun leurs outils de formation avec d'autres communautés qui mettent en œuvre le SISA 4. Consultez la [Plateforme d'apprentissage sur l'itinérance](#) pour en savoir davantage sur les ressources mises en commun.

Au moment de décider des méthodes de prestation, tenez compte de la taille et de la complexité de la mise en œuvre, des ressources disponibles et des types d'utilisateurs à former.

- Formation en ligne :
 - Est facilement adaptable, souple et accessible en tout temps aux utilisateurs.
 - Sa création et sa mise à jour peuvent être coûteuses et longues; ne permet pas de poser des questions directes.
- Formation en classe :
 - Permet une interaction en personne avec les participants, est conforme à l'approche de formation du formateur et est donnée en salle de classe.
 - Nécessite des ressources de formation disponibles pour créer un programme de formation et coordonner des séances de formation, et nécessite un environnement de formation et des terminaux d'ordinateur pour chaque participant.

La formation en ligne et en classe peut être complétée par des exercices de formation visant à renforcer l'apprentissage. Les sondages d'évaluation visant à cerner les lacunes en matière d'apprentissage ou les possibilités d'amélioration devraient faire partie de tout plan de formation.

Services de soutien à la clientèle

La présente section décrit les étapes de la mise en place d'un service de soutien à la clientèle et les rôles d'INFC :

- Planification du service local d'assistance
- Soutien d'INFC

Les fournisseurs de services et les utilisateurs ont besoin de soutien pour l'utilisation quotidienne du SISA. Le responsable du SISA (ou le gestionnaire de projet) doit veiller à ce que soient en place les processus, les personnes et les outils de soutien des utilisateurs nécessaires pour régler les incidents et répondre aux demandes de service des utilisateurs ou aux demandes de changements de configuration. Il s'agit d'un soutien en matière de service qui vise à fournir un point de contact unique pour répondre aux demandes des utilisateurs.

Le responsable du SISA pourrait intégrer les services du service d'assistance local du SISA au modèle de soutien opérationnel.

Planification du service local d'assistance

La présente section porte sur les éléments à prendre en compte pour établir et maintenir un service de soutien, y compris les rôles et responsabilités, les normes de service et les procédures.

Secteurs de soutien

Gestion des incidents

Un incident peut être défini comme un événement imprévu qui entraîne une interruption ou une dégradation du service. La gestion des incidents est le processus de limitation des perturbations causées par un événement, suivi d'un retour aux activités habituelles. Ce processus comprend l'acheminement au niveau supérieur des incidents avec les fournisseurs de logiciels pour certaines des composantes dont le SISA a besoin (p. ex. Windows Server de Microsoft et SQL Server de même que les rapports Crystal de SAP) et avec INFC pour le SISA en soi. Les principaux types d'incidents sont les suivants :

- Incident mineur : défaut qui entraîne un résultat incorrect ou inattendu ou un comportement involontaire dans le système;
- Incident majeur : le système est en panne ou les utilisateurs ne sont pas en mesure d'ouvrir une session dans le système pendant les heures de travail des organisations.

Demandes de services

Les demandes de service visent habituellement à obtenir des renseignements, des conseils, un changement de norme ou un accès. Les principaux types de demandes de service sont les suivants :

- correction des données : demande de modification ou de révision des données (p. ex. fusion de dossier de client);
- amélioration : recueillir les demandes d'ajout d'une fonctionnalité ou de modification d'une fonctionnalité existante;
- configuration : recueillir les demandes d'un changement à la configuration du système (p. ex. ajouter une valeur à un menu déroulant);
- demandes relatives au compte : création ou modification d'un compte d'utilisateur, réinitialisation de mot de passe;
- demandes de renseignements : renseignements demandés sur le fonctionnement du système ou sur la procédure à suivre pour faire quelque chose dans le système.

Soutien préalable

Le service de dépannage pourrait être chargé de centraliser et de gérer les configurations particulières du SISA qui appuient les utilisateurs finaux : renseignements sur les fournisseurs de services (p. ex. lieux, chambres et lits), paramètres d'application; configuration des utilisateurs, places et logements.

Gestion des demandes d'amélioration

Le service de dépannage sert de point de contact unique entre l'organisation et INFC pour acheminer les demandes de changement pour le SISA, en veillant à ce que des méthodes et procédures normalisées soient utilisées pour traiter, communiquer et coordonner efficacement l'approbation des changements que l'organisation aimerait voir dans le SISA.

Gestion des versions

Lors du lancement de nouvelles versions, de mises à jour et de correctifs, le service de dépannage peut jouer un rôle, notamment en coordonnant les versions, en traitant les communications avec les utilisateurs finaux et en mettant à l'essai les versions.

Rôles et responsabilités

Pour les responsables du SISA qui n'ont pas de capacités officielles de gestion des services de TI, la portée des activités d'un service de dépannage peut être vaste. Les rôles et les responsabilités doivent être officialisés afin de s'assurer de tout couvrir, que les responsabilités sont claires et que les attentes sont établies avec les clients. Un service de dépannage doit assumer les rôles suivants :

Guide de mise en œuvre du SISA | Services de soutien à la clientèle

- **Responsable opérationnel du SISA** : responsable du fonctionnement général du service de dépannage et de la mise en place des bons outils, processus et documents.
- **Gestionnaire de soutien** : chargé de gérer les opérations quotidiennes en priorisant les activités, en gérant les ententes sur les niveaux de service et en recueillant et en gérant les statistiques du bureau de soutien et en produisant les rapports connexes.
- **Analyste de soutien de niveau 1** : employé du service de dépannage de première ligne qui interagit directement avec les utilisateurs qui demandent du soutien et qui est chargé, dans le cadre de ses fonctions, de résoudre les incidents/fermer les billets (p. ex. gestion des comptes, réinitialisation des mots de passe, corrections mineures des données et de répondre aux questions procédurales). L'analyste de soutien de niveau 1 peut également être responsable de la formation des utilisateurs finaux, de la création de documents de formation, de la réalisation d'audits, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité et de la maintenance de la configuration du SISA.
- **Analyste de soutien de niveau 2** : Échelon auquel l'analyste de soutien de niveau 1 achemine les demandes nécessitant une intervention plus poussée. Un analyste de soutien de niveau 2 règle des incidents plus complexes qui nécessitent une enquête plus approfondie, y compris la collaboration avec le fournisseur de réseau, les fournisseurs de logiciels, INFC et le fournisseur de service d'hébergement d'applications. Il peut également participer aux processus de gestion des problèmes et du changement.

Parmi les autres responsabilités du personnel du service de dépannage, mentionnons la formation des utilisateurs et la création et la tenue à jour de procédures et de documents de formation.

Niveaux de service

Les normes de service sont des engagements envers un niveau de rendement mesurable auquel les utilisateurs peuvent s'attendre dans des circonstances normales. Les normes de service font partie intégrante du service à la clientèle, car elles aident à gérer les attentes des utilisateurs, tout en contribuant à l'amélioration des services et en établissant des objectifs de rendement. Au moment d'élaborer les niveaux de service, il faut tenir compte de la disponibilité des ressources, de la disponibilité des services et du SISA et du niveau attendu de demandes.

Le temps qu'il faudra pour résoudre un incident ou répondre à une demande est une norme de service clé à établir et à communiquer aux utilisateurs. Le délai de résolution peut être fondé sur la complexité de la demande.

Voici quelques exemples d'ententes sur les niveaux de service (ENS) pour certains types de problèmes :

Type de problème : Demande relative au compte

- À régler dans les 24 heures
- 95 % de la cible de l'ENS

Type de problème : informationnel/procédural

- À régler dans les 24 heures
- 95 % de la cible de l'ENS

Type de problème : Correction des données (fusions)

- À régler dans les 5 jours
- 95 % de la cible de l'ENS

Type de problème : Bogue, amélioration, configuration

- À régler dans les meilleurs délais

Établissement de l'ordre de priorité des demandes

Pour aider à satisfaire aux normes de service et mieux soutenir les utilisateurs, les demandes de service et les incidents doivent être triés, consignés et classés par ordre de priorité.

La priorité d'une demande peut être déterminée en fonction de son impact sur les utilisateurs, l'entreprise et son urgence. L'impact est la mesure de l'ampleur des dommages potentiels que l'incident peut causer, tandis que l'urgence est la vitesse à laquelle une résolution est requise.

- **Faible priorité** : N'interromps pas les utilisateurs ou l'entreprise et le système continue de fonctionner normalement (contournement). Le service aux utilisateurs peut être maintenu.
- **Priorité moyenne** : Touche quelques employés et interromps le travail dans une certaine mesure. Le service aux utilisateurs peut être légèrement touché ou dérangé.
- **Priorité élevée ou critique** : Touche un grand nombre d'utilisateurs, interromps les activités et influe sur la prestation des services.

Matrice d'impact et d'urgence type pour déterminer la priorité des incidents et des demandes de service :

| | | Priorité | | |
|---------|---------|--------------------------------|---------------------|----------------------|
| | | Élevé – à l'échelle du système | Moyenne - localisée | Faible - utilisateur |
| Urgence | Élevée | Critique | Élevée | Moyenne |
| | Moyenne | Élevée | Moyenne | Faible |

| | | | | |
|--|--------|---------|--------|---------------|
| | Faible | Moyenne | Faible | Planification |
|--|--------|---------|--------|---------------|

Processus du service de dépannage

Afin de maximiser la qualité du service, des processus et des procédures doivent être élaborés relativement à la façon dont le service d'assistance recevra les demandes, enquêtera sur celles-ci et les réglera. Les processus et les procédures contribuent à rationaliser le traitement des demandes et des incidents, à assurer l'uniformité des réponses aux demandes similaires et à offrir une formation plus efficace lors de l'intégration du nouveau personnel du service de dépannage.

Bien que des procédures et processus distincts puissent être élaborés pour différents types de demandes (p. ex. incidents et défauts dans le cas des applications, demandes touchant les procédures ou la façon de procéder, changements de configuration et demandes de service), les étapes générales concernant la réception ou la détermination du problème jusqu'à sa résolution comprendraient les étapes suivantes :

1. Réception / identification;
2. Enregistrement, classification, et priorisation;
3. Enquête et diagnostic;
4. Résolution / reprise;
5. Communication et clôture de l'incident.

Échelle et heures de service

Les heures de service aideront à déterminer les ressources requises pour le service de dépannage. Pour prendre cette décision, l'organisation responsable du SISA pourrait consulter les fournisseurs de services au sujet de leurs besoins opérationnels.

Par exemple, un service de dépannage local pourrait fournir un soutien pendant les heures normales de bureau du lundi au vendredi et instaurer un service sur appel ou établir une planification d'urgence pour tout incident signalé en dehors des heures normales de travail, les fins de semaine ou les jours fériés.

Méthodes de communication

Pour s'assurer que les utilisateurs ont rapidement accès à du soutien, le service de dépannage peut utiliser plusieurs méthodes de communication, notamment :

- Courriel spécial – un lien « Envoyer à » peut être placé dans le pied de page de l'application SISA ainsi que dans les produits de communications du SISA.
- Numéro de téléphone spécial avec possibilité d'acheminer le numéro aux services de soutien après les heures normales.
- Site Web – fournir un soutien libre-service pour les questions de type « Comment faire ».

Trousse d'outils du service de soutien

Les outils de suivi, de gestion et de surveillance des incidents et des demandes de service aident à améliorer les processus, à réduire les coûts et à prévenir les incidents à l'avenir. Ces outils comprennent ce qui suit :

- Système de billetterie : collecte et organisation des demandes des usagers et gestion en un seul endroit.
 - Pour les petites communautés, cela peut être aussi simple que de créer un tableur pour faire le suivi des incidents reçus :
 - ID d'incident unique
 - Type de problème
 - État
 - Date de réception
 - Description du problème
 - Attribué à
 - Étapes à suivre
 - Déclaré par
 - Moyen de déclaration (courriel, téléphone)
 - Solution
 - Date de clôture
 - Pour les grandes communautés, un système de suivi professionnel peut être nécessaire. Il existe alors de nombreuses options sur le plan commercial.
- Base de connaissances : bibliothèque d'information libre-service qui aide les utilisateurs à trouver eux-mêmes des solutions. Bien que les bases de connaissances puissent prendre de nombreuses formes, allant de documents structurés dans des dossiers sur un réseau partagé à un logiciel autonome complexe, la solution doit faciliter la recherche de l'information et la normalisation des réponses et fournir de l'information générale pratique.

Les procédures et processus élaborés au cours du processus de mise en œuvre peuvent constituer le début d'une base de connaissances.

Soutien d'INFC

À titre de fournisseur du SISA, INFC dispose de ressources pour appuyer les organisations qui mettent en œuvre et exploitent le SISA. Le soutien offert aux organisations est de la nature du troisième niveau (niveau 3) et complémentaire à la fonction du service de dépannage. Les incidents et les demandes de service signalés à INFC nécessitent normalement une intervention d'un spécialiste en ingénierie ou en applications.

Centre de soutien à la clientèle du SISA d'INFC

INFC offre des services de soutien par l'entremise de son Centre de soutien à la clientèle. Les organismes clients responsables qui appuient la mise en œuvre du SISA dans leur communauté (habituellement le service de dépannage) collaborent avec le Centre de soutien à la clientèle du SISA d'INFC pour les questions suivantes :

- la configuration ou la mise à jour technique du SISA, ainsi que son hébergement et son infrastructure technique de TI;
- les configurations et personnalisations des applications du SISA;
- les améliorations et les changements apportés aux applications;
- la correction des bogues et des défauts.

Vous pouvez communiquer avec le Centre de soutien à la clientèle du SISA à l'adresse suivante :

- Téléphone : 1-866-324-2375
- Courriel : soutien@sisa.ca

Ressources supplémentaires

INFC met au point des ressources pour appuyer la mise en œuvre du SISA à toutes les étapes.

[Site de démonstration du SISA](#) – peut être utilisé par les communautés pour la formation.

[Plateforme d'apprentissage sur l'itinérance](#) – Ressource publique en ligne où les ressources du SISA (documents, liens, vidéos, etc.) élaborées par les communautés peuvent être partagées. Des questions peuvent être posées et on peut y répondre.

[Infolettre du SISA](#) – publiée par INFC tous les trimestres, l'infolettre du SISA renseigne les abonnés sur les mises à jour et les nouvelles relatives au SISA

[Bulletin de Vers un chez-soi](#) – publié chaque mois par INFC, le bulletin fournit aux abonnés de l'information sur les événements liés à Vers un chez-soi dans le secteur.

[Guides pratiques du SISA](#) – ensemble de guides qui fournit aux communautés un soutien à la mise en œuvre et au fonctionnement du SISA.

Durabilité

Cette section porte sur les activités qui contribueront à assurer la viabilité du SISA, soit:

- Examen postérieur à la mise en œuvre du SISA;
- Examen de la structure de gouvernance;
- Examen du service d'assistance et des procédures et des protocoles;
- Formation continue.

Examen postérieur à la mise en œuvre du SISA

Une fois le SISA déployé, le responsable du SISA devrait effectuer un examen. Cet examen pourrait être mené après une période d'ajustement, au cours de laquelle auront été réglées certaines questions et difficultés techniques qui n'avaient pas été soulevées pendant la mise à l'essai ont été réglées.

L'objectif de l'examen est de déterminer si le SISA répond entièrement aux objectifs opérationnels de la communauté, si les exigences opérationnelles nouvellement identifiées doivent être prises en compte, et de déterminer les leçons tirées de la mise en œuvre.

[L'annexe H – Examen postérieur à la mise en œuvre](#) propose des activités qui peuvent faire partie de l'examen.

Examen des participants à la gouvernance

La mise en œuvre du SISA est un engagement à long terme, car le système deviendra le système de gestion des données de la communauté pour les services de lutte contre l'itinérance. Une fois mis en œuvre et utilisé dans l'ensemble de la communauté, le groupe de direction de l'accès coordonné ou le Groupe de travail SISA devrait continuer de se réunir régulièrement pour régler les problèmes, améliorer les politiques et les procédures, fournir des orientations sur les plans et veiller à ce qu'un niveau adéquat de ressources demeure affecté au SISA.

Comme il est indiqué dans la section sur la gouvernance (voir la section sur la [gouvernance et considérations générales](#)), certains rôles au sein du groupe de direction de l'accès coordonné ou du Groupe de travail SISA qui ont été essentiels pendant la mise en œuvre pourraient ne pas être aussi pertinents. C'est pourquoi leurs mandats et compositions pourraient être revus.

Le groupe de direction de l'accès coordonné devra déterminer qui prendra en charge certaines responsabilités permanentes (p. ex. examiner le matériel de formation et suggérer des améliorations au SISA) ou assurera la résolution des problèmes (p. ex. qualité des données).

Examen du service d'assistance et des procédures et des protocoles

Centre de soutien

Les incidents et les demandes de service reçues par le service d'assistance local doivent être examinés et analysés de façon continue afin de cerner les problèmes communs. Ces renseignements pourraient servir à prioriser les améliorations ou les changements de configuration du SISA, à élaborer des produits de communication, à mettre à jour le matériel de formation, les guides de l'utilisateur et les guides de référence.

Examen des protocoles et des procédures

Protocoles de données

Compte tenu de l'importance des données dans l'orientation de la prise de décisions, des procédures systématiques d'évaluation de la qualité des données devraient être élaborées, notamment pour :

- surveiller la conformité des utilisateurs aux protocoles et procédures de saisie des données (p. ex. au moyen de rapports soulignant la survenance d'erreurs de saisie des données);
- examiner et corriger les dossiers;
- mettre en œuvre des stratégies correctives (p. ex. investir dans la formation des utilisateurs pour renforcer leur littératie à l'égard des données).

Conseil: organismes ayant des services mobiles. Après le déploiement du SISA, une communauté a remarqué que beaucoup des dossiers des clients étaient incomplets, même si les utilisateurs avaient reçu une formation sur les champs obligatoires. Cela a donné lieu à des situations dans lesquelles le dossier du client ne contenait pas suffisamment de renseignements pour qu'une gestion efficace du client soit possible. Le fournisseur de services a constaté que les employés travaillant dans la rue prenaient des notes manuscrites qui ne se reflétaient pas bien dans le SISA.

Le fournisseur de services a décidé de créer un modèle de formulaire papier comportant des champs obligatoires pour chaque module du SISA, ce qui a facilité la collecte des bons renseignements dans le bon format par les employés.

Protection des renseignements personnels et procédures et documents juridiques

Les documents et procédures de protection des renseignements personnels doivent être examinés régulièrement pour s'assurer qu'ils reflètent les changements les plus récents apportés aux systèmes d'accès coordonné de la communauté ou qu'ils répondent aux préoccupations des intervenants ou des clients.

Formation continue

Compte tenu du taux élevé de roulement du personnel chez certains fournisseurs de services, le matériel de formation doit être tenu à jour pour que les nouveaux employés aient accès à une formation actuelle. De plus, les mises en œuvre périodiques des améliorations apportées au SISA nécessiteront que soit élaborée une nouvelle formation.



Annexes

Le contenu des annexes n'est fourni qu'à titre indicatif et à titre d'exemple.

Annexe A – Modèle de mandat

(à titre indicatif seulement)

Mandat

Objectif

Le Groupe de travail du SISA orientera le projet du SISA vers sa conclusion au moyen de délibérations et de prises de décisions liées à la gouvernance.

Responsabilités

Par la collaboration, le comité :

- servira d'autorité décisionnelle sur les questions relatives au projet, l'atténuation des risques et la portée du projet;
- agira à titre d'organisme d'approbation des produits livrables du projet;
- conseillera et assurera la surveillance et l'orientation stratégiques des projets et des programmes;
- fournira des services de communication efficaces, cohérents et en temps opportun à l'équipe de projet et aux intervenants ;
- assurera l'harmonisation avec le gouvernement, la collectivité et les organismes et initiatives de financement;
- servira de porte-parole principal pour le projet.

Présidence

- Les réunions du Groupe de travail du SISA avec les intervenants seront présidées par le responsable du SISA.

Participants à la gouvernance du SISA

- Responsable du SISA ou gestionnaire de projet
- Responsable de l'accès coordonné
- Directeur, fournisseur de services « A »
- Directeur, fournisseur de services « B »
- Représentants de la communauté/du gouvernement
- Représentants des utilisateurs (gestionnaires des refuges et des services mobiles)
- Représentants du financement
- Coordonnateur du SISA

Structure hiérarchique

Les renvois et les communications aux cadres supérieurs s'appuieront sur la structure hiérarchique existante :

- Représentants de l'Entité communautaire,
- vice-président, services aux personnes en situation d'itinérance;
- directeur général, fournisseur de services « A »;
- directeur général, fournisseur de services « B ».

La production de rapports du Groupe de travail sur la gouvernance du projet se fera par l'entremise des sous-groupes de travail pour chacun des volets de travail du projet.

Aux fins de la production de rapports destinés à la communauté des intervenants, on suivra les protocoles établis dans le plan de communication.

Processus décisionnel

- Les décisions seront prises par consensus et seront consignées dans le procès-verbal des réunions du Groupe de travail du SISA. Le procès-verbal devra faire état de l'approbation des décisions en question par chacun des membres.
- Pour parvenir à un consensus, un quorum est nécessaire. Aux fins de la gouvernance du Groupe de travail du SISA, le quorum est fixé à quatre membres représentant le fournisseur de services, les bailleurs de fonds et les membres de la communauté.
- Si le Groupe de travail du SISA ne parvient pas à un consensus quant à une décision, le point en question sera transmis aux cadres supérieurs désignés dans la section « structure hiérarchique » ci-dessus.
- Si une décision doit être prise avant la prochaine réunion de gouvernance prévue, une réunion extraordinaire sera organisée. S'il est impossible d'organiser une réunion, un courriel demandant une aide pour la décision sera envoyé aux membres du comité.
- Les membres du Groupe de travail du SISA ne peuvent voter par procuration.

Autorisation des produits livrables

Les produits livrables du projet seront envoyés par courriel aux membres du comité lorsqu'ils seront prêts à être soumis au processus d'examen et d'approbation. À titre indicatif, les membres du comité disposeront de cinq jours ouvrables pour examiner les produits livrables du projet, fournir des commentaires ou les approuver.

Confidentialité

Tous les renseignements confidentiels qui parviennent aux membres du comité ont pour seul but de permettre au comité de trouver des solutions à des questions nécessitant des conseils stratégiques. Les membres du comité ne divulgueront aucun renseignement confidentiel; ils n'utiliseront les renseignements confidentiels que dans

la mesure nécessaire pour leur permettre d'exercer leurs fonctions au sein du comité et n'utiliseront les renseignements confidentiels à aucune autre fin.

Fréquence des réunions

- Le Groupe de travail du SISA se réunira le premier mardi de chaque mois. Au besoin, d'autres réunions peuvent être tenues sur convocation du président. Une téléconférence sera organisée pour les membres qui ne peuvent y assister en personne.
- Le procès-verbal de la réunion sera distribué aux membres dans les deux semaines suivant la réunion.
- L'ordre du jour et la présentation seront envoyés au moins trois jours ouvrables avant une réunion planifiée.

Évaluation

Le mandat sera revu chaque année.



Annexe B – Planification de la vision du SISA

Tâche

Rédiger un énoncé de projet pour le SISA qui répondrait aux besoins de votre communauté. L'énoncé de projet doit répondre aux questions suivantes :

1. Quelle est la raison de l'énoncé de projet?
2. Quels sont les résultats attendus du SISA?
3. Quels sont les objectifs du SISA?
4. Quels sont les avantages prévus de la mise en œuvre du SISA pour :
 - les personnes en situation d'itinérance;
 - les utilisateurs et le personnel du SISA;
 - les fournisseurs de services et le secteur?
5. Quel est l'objectif escompté afin de répondre aux besoins au niveau local?
6. Y a-t-il d'autres objectifs? Si oui, à quels niveaux se situent-ils (p. ex. régional et provincial)?

Annexe C – Exemple de rapport sur l'état du projet

Sommaire de l'état

Fournit un tableau de bord qui résume les activités et les tâches principales du projet.

| | | | | | | | |
|---|----------|--------|----------|------------------------|---------|-----------------------------|----------------------|
| Nom du projet | | | | Gestionnaire de projet | | Fin de la période | |
| Mise en œuvre du SISA | | | | | | | |
| Statut | | | | | | | |
| Statut général | Finances | Portée | Schedule | Enjeux | Risques | Ressources professionnelles | Ressources du projet |
| Green | Green | Green | Green | Yellow | Green | Red | Green |
| Sommaire exécutif | | | | | | | |
| Points saillants des activités principales | | | | | | | |
| Sommaire du statut | | | | | | | |
| Atteint au cours de cette période | | | | | | | |
| Activités et tâches qui ont été complétées au cours de la période de production de rapports | | | | | | | |
| Planifié pour la prochaine période | | | | | | | |
| Activités et tâches qui sont planifiées pour la prochaine période de production de rapports | | | | | | | |
| Notes | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Étapes

Une étape de projet correspond à une réalisation dans un projet. Les étapes devraient représenter une séquence claire d'événements qui s'accumulent progressivement jusqu'à ce que le projet soit terminé.

| Étapes | | | | | |
|-----------|---|---|-------------------------|-------------|----------|
| % terminé | Produit livrable | Responsable | Date cible | Date réelle | État |
| 100% | Exigences opérationnelles du SISA | Gestionnaire de projet | 1 ^{er} mai | 20 mai | Terminé |
| 75% | Sondage auprès des utilisateurs et des fournisseurs de services du SISA | Gestionnaire des activités | 15 juin | | En cours |
| 50% | Configuration du SISA | Responsable des TI | 1 ^{er} juillet | | En cours |
| 50% | Évaluation des facteurs liés à la vie privée – SISA | Agent de la protection de la vie privée | 15 juin | | En cours |
| 50% | Plan et stratégie de formation du SISA | Gestionnaire de projet | 30 mai | | En cours |



Guide de mise en œuvre du SISA | Annexes

| | | | | | |
|-----|---|-----------------------------|-------------------------|--|--------------|
| 50% | Programme de formation du SISA et présentation connexe | Responsable de la formation | 30 août | | En cours |
| 50% | Élaboration du plan de communication du SISA | Gestionnaire de projet | 1 ^{er} juillet | | En cours |
| 25% | Essais et établissement de l'environnement de formation du SISA | Responsable des TI | 1 ^{er} juillet | | En cours |
| 0% | Stratégie de déploiement du SISA | Gestionnaire de projet | 1 ^{er} août | | Pas commencé |
| 0% | Formation des utilisateurs – SISA | Responsable de la formation | 25 sept. | | Pas commencé |
| 0% | Mise en ligne – SISA | Gestionnaire de projet | 1 ^{er} octobre | | Pas commencé |

Registre des risques

Les conditions ou les événements imprévus, qui peuvent avoir une incidence sur au moins un objectif du projet s'ils se concrétisent, sont consignés dans le registre des risques. La détermination, l'évaluation et l'atténuation des risques aideront à minimiser les répercussions sur le projet.

| Registre des risques | | | | | | | |
|----------------------|-----------------------|-------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------|-----------------|
| # | Description du risque | Réponse au risque | Date de consignation | Priorité | Incidence | Responsable | État |
| 1 | | | | Élevée Moyenne Faible | Élevée Moyenne Faible | | Ouvert Fermé |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |

Journal des problèmes connus

Les problèmes sont des risques qui se sont concrétisés. Le journal des problèmes connus comporte les étapes à suivre pour résoudre les problèmes.

| Journal des problèmes | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------|-----------------|
| # | Description du problème | Réponse au problème | Date de consignation | Priorité | Incidence | Responsable | État |
| 1 | | | | Élevée Moyenne Faible | Élevée Moyenne Faible | | Ouvert Fermé |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |

Mesures de suivi

Une mesure de suivi est une tâche précise qui doit être accomplie, habituellement par une seule personne ou par une petite équipe ou un petit groupe. Les mesures de suivi

découlent habituellement des réunions et devraient toujours être clairement documentées.

| Mesures de suivi | | | | | | | |
|------------------|--------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------|-----------------|
| # | Description de la mesure | Étapes de la mesure | Date de consignation | Priorité | Incidence | Responsable | État |
| 1 | | | | Élevée Moyenne Faible | Élevée Moyenne Faible | | Ouvert Fermé |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |

Absences planifiées

Le fait de déterminer à quel moment les ressources du projet seront absentes et aideront à la planification du projet.

| Absences planifiées | | |
|-----------------------------|---|-------|
| Ressource | Dates des absences planifiées | Notes |
| Gestionnaire de projet | Vacances : du 1 ^{er} au 15 août | |
| Responsable de la formation | Conférence : du 1 ^{er} au 3 juin | |
| Rédacteur de rapports | Vacances : du 3 au 9 octobre | |

Liste de diffusion

Indique à qui le rapport sur l'état du projet doit être envoyé.

| Liste de diffusion du rapport sur l'état du projet | | |
|--|--------------|----------|
| Nom | Organisation | Courriel |
| | | |
| | | |
| | | |

Annexe D – Planifier les étapes pour convertir les données dans le SISA

La valeur opérationnelle des efforts pour convertir les données et la faisabilité légale (consentements) doit être prise en compte dans la décision de prendre cette voie. La justification et les avantages devraient être documentés.

1. Champs des dossiers des clients à convertir : Identifiez tous les champs de données qui doivent être convertis dans le SISA. Une justification pour chaque champ pourrait être également élaborée afin d’assurer une valeur opérationnelle à effectuer une conversion.
2. Champs correspondants dans le SISA : Pour chaque champ de l’ancien système qui sera converti, identifiez les champs qui conviennent le mieux dans le SISA. Créer un tableau semblable à celui illustré ci-dessous peut aider à accomplir cette tâche.

Cartographier les champs aide à la planification des aspects techniques liés à la conversion. Certains problèmes peuvent être découverts au cours de ce processus. Par exemple, dans l’ancien système, il pourrait y avoir un champ non compatible avec un champ dans le SISA ou encore, deux champs devront peut-être être convertis en un seul champ dans le SISA.

| Entités legs | Entités du SISA | Notes |
|--------------------------|---------------------------------|---|
| Séjours dans les refuges | Séjour du client | Veillez noter les caractéristiques uniques, les instructions ou les règles opérationnelles entre les deux systèmes. |
| Profil démographique | Client – Renseignements de base | |
| Site | Fournisseur de services | |
| Logement | Historique du logement | |
| Antécédents du client | Plan d’intervention - Sessions | |
| Travailleur | Travailleur social | |

3. Activités de nettoyage de la conversion des champs de données après la migration? Une fois la conversion est complétée, le nettoyage des données sera peut-être nécessaire. Il est conseillé de documenter les activités de nettoyage que devront effectuer les fournisseurs de services. Nous vous invitons à communiquer avec le Centre de soutien à la clientèle du SISA d’INFC afin de discuter des bonnes pratiques et des options en matière de conversion de données.

Annexe E – Sondage type auprès des fournisseurs de services

Les renseignements recueillis ci-dessous seront utilisés lors de la configuration des fournisseurs de services dans le SISA.

Renseignements généraux

À remplir pour chaque emplacement de fournisseur de services dans le cadre de la mise en œuvre

| Renseignements sur les fournisseurs de services | |
|---|--|
| Nom du fournisseur de services | |
| Type de fournisseur de services | Pouvons-nous retirer le genre, s'il s'agit d'une information nécessaire pour chaque type de fournisseur de services? |
| Sexe | |
| Programme(s) de financement | |
| Clientèle cible | |
| Téléphone | |
| Numéro télécopieur | |
| Adresse de courriel | |
| Site Web | |
| Adresse | |
| Ville | |
| Province/Territoire | |
| Code postal | |

Questionnaire pour les fournisseurs de services

Les questions ci-dessous visent à obtenir une meilleure compréhension de l'ensemble des capacités techniques et structurelles actuellement disponibles au sein de l'organisation. L'objectif est de comprendre ce qui doit être fait pour aider l'organisation à s'engager dans la mise en œuvre du SISA.

| Questionnaire d'évaluation technique | |
|---|---|
| Combien de fournisseurs de services utiliseront le SISA? | |
| Type d'organisation ou de service | p. ex. refuge d'urgence, maison de transition, services mobiles |
| Environ combien de clients votre organisation sert-elle par mois? | |
| Énumérez les programmes de financement que votre organisation gère | |
| Nombre total d'ordinateurs chez chaque fournisseur de services | |
| Type d'accès Internet | |
| Quel est l'âge de l'équipement informatique de votre organisation? | |
| Votre organisation a-t-elle accès à Internet pour le courrier électronique? | |
| Votre organisation a-t-elle accès à Internet pour le transfert des données? | |



| | |
|---|---|
| Votre organisation a-t-elle accès à un réseau pour connecter des ordinateurs se trouvant dans votre immeuble? | |
| Votre organisation a-t-elle accès à un réseau pour connecter des ordinateurs à plusieurs fournisseurs de services au sein de votre organisation? | |
| À quelle fréquence les données des clients sont-elles saisies dans le système? | |
| Combien de personnes dans votre organisation utiliseront le SISA? | |
| Les membres de votre organisation ont-ils une adresse électronique unique (non partagée)? | |
| Dressez la liste des types de postes (rôles) au sein de votre organisation. | p. ex. travailleur social, travailleur de refuge, administrateur, travailleur de la santé, conseiller, préposé à l'accueil, autre (veuillez préciser) |
| Votre organisation prévoit-elle de passer d'un ancien système vers le SISA? Dans l'affirmative, quel système et quelle base de données sont actuellement installés? | |

Sondage sur les chambres et les lits (pour les refuges seulement)

Indiquez le nombre de lits financés dans le refuge par bailleur de fonds.

| Bailleur de fonds | Nombre de lits |
|-------------------------|----------------|
| Bailleur de fonds « A » | 20 |
| Bailleur de fonds « B » | 10 |
| Bailleur de fonds « C » | 5 |

Indiquez le nombre de chambres et de lits par type.

| Numéro/nom de chambre | Numéro/nom de lit | Type de lit | Des lits sont-ils ajoutés lorsque la capacité maximale est atteinte? |
|-----------------------|-------------------|---|--|
| Chambre A | Lit n° 1 | p. ex. Couchette, lit d'enfant, matelas, lit simple, etc. | Non |
| Chambre A | Lit n° 2 | | Non |
| Chambre A | Lit n° 3 | | Non |
| Chambre B | Lit n° 1 | | Non |
| Chambre B | Lit n° 2 | | Non |
| Chambre B | Lit n° 3 | | Non |
| Chambre C | Lit n° 1 | | Oui |
| Chambre C | Lit n° 2 | | Oui |
| Chambre C | Lit n° 3 | | Oui |



Annexe F – Sondage type auprès des utilisateurs

Dressez la liste de tous les utilisateurs de l'organisation qui utiliseront le SISA. La collecte de ces renseignements aidera à la configuration des utilisateurs (rôles et création de comptes) et à la planification de la formation (nombre de personnes à former par rôle et niveau de compétence).

| Prénom | Nom de famille | Poste/Rôle | Courriel | Nom du fournisseur de services | Autres lieux de travail | Compétences en informatique |
|--------|----------------|-----------------------|-------------------|--------------------------------|---|--|
| John | Doe | Travailleur de refuge | jdoe@shelter.ca | Refuge principal | | Par exemple, expert, intermédiaire, débutant |
| Jane | Smith | Travailleuse sociale | jsmith@shelter.c | Refuge principal | Services mobiles transurbains | |
| Dave | Smith | Administrateur | dsmith@shelter.ca | Refuge principal | Services mobiles transurbains, Refuge haute ville | |



Annexe G – Listes de vérification relatives à la préparation au déploiement

État de préparation des comptes d'utilisateur

Les comptes d'utilisateurs du SISA doivent être établis avant le déploiement afin que les utilisateurs puissent commencer à utiliser le système dès qu'il sera disponible. Normalement, les utilisateurs suivront une formation et signeront les documents nécessaires pour recevoir leurs titres d'accès au SISA. Une fois cela fait, les administrateurs du SISA peuvent créer leurs comptes et attribuer des rôles et des droits au fournisseur de services approprié.

Liste de vérification:

- Recueillir et documenter les renseignements de l'utilisateur nécessaires à la création d'un compte.
- Créer des comptes utilisateurs dans la version de production.
- Vérifier les courriels des utilisateurs.
- Préparer les communications pour distribuer les noms d'utilisateurs et les mots de passe.
- Préparer les communications avec les utilisateurs pour le déploiement et les instructions de mise en service.
- Déterminer si le personnel travaille pour le compte de plusieurs fournisseurs de services au moyen du SISA.

État de préparation des fournisseurs de services

S'assurer que les fournisseurs de services et leurs employés sont prêts pour le déploiement.

Liste de vérification:

- Confirmer que la connexion au réseau est suffisante pour traiter les transactions du SISA.
- Confirmer que le fournisseur de services a les exigences techniques appropriées.
- Confirmer que le fournisseur de services dispose des postes de travail appropriés pour prendre en charge le bon nombre d'utilisateurs.
- Confirmer que la version appropriée/mise à jour du navigateur est installée sur tous les postes de travail utilisant le SISA.
- Confirmer que l'adresse URL de production du SISA est installée sur tous les postes de travail.
- Confirmer que les utilisateurs ont été formés.

Les responsables du SISA qui effectuent un sondage auprès des fournisseurs de services disposeront de renseignements sur l'infrastructure de TI de leur communauté.

État de préparation de l'organisation responsable du SISA

Le site d'hébergement du SISA doit suivre les étapes requises pour se préparer au déploiement du SISA dans l'environnement de production.

Liste de vérification:

- Tester l'exécution dans un environnement de test.
 - Déployer la version d'évaluation, mettre à l'essai la version, évaluer les résultats et décider s'il faut passer à la production.
- Confirmer les ressources du projet pour appuyer et exécuter le déploiement du SISA dans l'environnement de production.
- Préparer les communications relatives à la mise en service et les instructions aux fournisseurs de services.
- Créer un programme d'intervalle court qui détaille toutes les étapes et les ressources nécessaires au déploiement :
 - calendrier exact de chaque étape;
 - responsabilité en matière de ressources;
 - coordonnées des personnes-ressources;
 - communications à transmettre pendant le déploiement;
 - procédure de retour en arrière;
 - vérification et test après déploiement;
 - communication – déploiement terminé.

Annexe H – Examen postérieur à la mise en œuvre

Analyse des lacunes

- Examiner les exigences opérationnelles pour évaluer dans quelle mesure les résultats du projet correspondent aux objectifs initiaux.
- Examiner les produits livrables du projet pour s'assurer qu'ils peuvent fournir une orientation à l'appui du programme ou déterminer s'il y a lieu d'effectuer des travaux supplémentaires.

Évaluer les objectifs du projet

- Le SISA fonctionne-t-il comme prévu?
- Les utilisateurs bénéficient-ils d'une formation et d'un soutien adéquats?
- Les contrôles et les systèmes nécessaires sont-ils en place et fonctionnent-ils correctement?
 - Examen de la qualité des données
 - Vérification en matière de protection de la vie privée
 - Examen des billets du service d'assistance pour déterminer les besoins de formation et les améliorations au SISA.
- Quelles activités quotidiennes sont nécessaires pour soutenir le succès continu de la mise en œuvre?
- Dans le cadre du projet, les délais et le budget ont-ils été respectés? Dans la négative, quelles étaient les causes?

Satisfaction des fournisseurs de services

- Les besoins des utilisateurs ont-ils été comblés?
- Le promoteur du projet est-il satisfait?
- Quels sont les effets de la mise en œuvre du SISA sur les clients et les utilisateurs?
- Si les personnes clés ne sont pas satisfaites, comment peut-on régler ce problème?

Amélioration continue

- Les objectifs prévus ont-ils été atteints? Dans la négative, que faut-il faire pour les atteindre?
- Existe-t-il des possibilités de formation et d'encadrement supplémentaires qui amélioreront l'utilisation et les données du SISA?
- Y a-t-il d'autres utilisations du SISA qui pourraient profiter aux clients, aux utilisateurs et aux fournisseurs de services?

Leçons apprises

- Qu'est-ce qui s'est bien passé? Quelles sont les réussites et les leçons apprises?

Guide de mise en œuvre du SISA | Annexes

- Qu'est-ce qui s'est mal passé? Pourquoi ces choses ont-elles mal tourné et comment ces problèmes pourraient-ils être évités dans le futur?

L'examen du projet permettra de déterminer les secteurs à améliorer, les réussites et une feuille de route pour l'avenir su SISA dans une communauté donnée.