|  |
| --- |
| **DÉFINIR LES DROITS DES UTILISATEURS DANS LE SISA** |

La présente ressource de la série *Instructions pratiques sur le SISA : Document d’orientation* fournit des renseignements pratiques sur la façon de définir les droits des utilisateurs dans le SISA. Les responsables du SISA peuvent définir les droits des utilisateurs et d’accès au SISA de nombreuses façons différentes. Le présent document propose certaines étapes de base suggérées par des responsables du SISA qui ont déjà défini ces droits. Chaque étape est décrite et accompagnée de conseils à garder à l’esprit. Les annexes A et B renferment des exemples d’outils qui peuvent vous aider à organiser vos droits d’utilisation et à en faire le suivi.

1. [Étapes de base](#_BASIC_STEPS)
2. [Description et conseils pour chaque étape](#_DESRIPTION_AND_TIPS)
3. [Ressources](#_RESSOURCES_CONNEXES) Connexes
4. [Exemples d’outils](#_3._SAMPLE_TOOLS)
	1. [Liste d’accès aux modules](#_ANNEX_A_–)
	2. [Matrice des droits des utilisateurs](#_APPENDIX_B_-)

Lorsque vous définissez les droits de vos utilisateurs dans le SISA, il est important de connaître le rôle de votre groupe de direction ou de gouvernance en matière d’accès à l’information et de protection des renseignements personnels pour savoir quand les consulter durant ce processus. Si votre groupe de direction a déjà été mis sur pied (p. ex. votre Conseil consultatif communautaire (CCC) surveille la mise en œuvre du SISA), consultez-le pour connaître ses attentes (p. ex. à des fins de décision, d’examen, d’approbation ou d’information seulement). Si la communauté est en train de créer la structure de gouvernance, le moment est bien choisi pour envisager la mise sur pied d’un groupe de travail sur le SISA*,* ainsi que pour déterminer comment chaque groupe participera à la définition des droits des utilisateurs. [*Créer un mandat pour un groupe de travail sur le SISA*](http://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/creer-un-mandat-pour-un-groupe-de-travail-sur-le-sisa/)appuie votre cadre.

1. **ÉTAPES DE BASE**

|  |
| --- |
| **ÉTAPES DE BASE POUR DÉFINIR LES DROITS DES UTILISATEURS****ÉTAPE 1** – Apprendre à connaître le flux de travail des fournisseurs de services et les rôles des personnes qui utiliseront le SISA. **ÉTAPE 2** – Apparier les rôles aux fonctions du SISA. **ÉTAPE 3** – Élaborer les modèles de droits des utilisateurs.**ÉTAPE 4** – Partager les modèles de droits d’utilisateur avec votre groupe de direction afin de les finaliser. |

1. **DESCRIPTION ET CONSEILS**

La présente section décrit plus en détail chacune des quatre étapes. Les conseils à garder à l’esprit sont fondés sur l’expérience des communautés qui ont créé des modèles de droits des utilisateurs pour la mise en œuvre de leur SISA. Chaque communauté peut adopter une approche différente selon les nombreux facteurs qu’elle désire prendre en compte. Ces étapes et conseils se veulent seulement des suggestions.

**ÉTAPE 1** – Apprendre à connaître le flux de travail des fournisseurs de services et les rôles des personnes qui utiliseront le SISA.

Consultez vos fournisseurs de services pour connaître leurs flux de travail, les tâches de leurs employés et leurs attentes à l’égard du SISA. Cette étape peut exiger la tenue de plusieurs réunions pendant des mois. Vous avez peut-être déjà effectué une grande partie de ce travail si vous avez effectué la cartographie du système. Consultez la ressource [*Cartographie de votre système de services*](https://homelessnesslearninghub.ca/library/resources/system-mapping-guide-and-tool/) *(en anglais)* pour voir comment ces deux processus sont liés.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSEILS** | * Utilisez la conversation initiale avec les fournisseurs de services pour vous enquérir de leur mode de fonctionnement et ne présentez les fonctions du SISA que plus tard dans le processus.
 |
|  | * Prenez garde de les accabler en leur présentant tout ce que le SISA peut accomplir, surtout si certaines fonctions du système ne sont pas directement liées à leurs flux de travail ou aux résultats escomptés.
 |
|  | * Commencez modestement, peut-être en vous réunissant d’abord uniquement avec les responsables de refuges. Vous pourriez aussi décomposer davantage ce groupe pour vous réunir uniquement avec les personnes jouant les mêmes rôles parmi les fournisseurs de services de votre communauté (p. ex. tous les travailleurs des refuges se réunissent pour définir leurs besoins en matière d’accès selon leurs tâches, pour ensuite se réunir avec les chargés de cas, etc.).
 |
|  | * De nombreuses données devront faire l’objet d’un suivi et d’une vérification de la qualité. En commençant modestement, tous les utilisateurs auront le temps de mettre à l’essai, d’apprendre, d’intégrer et d’adapter ces processus avant de les élargir à d’autres fournisseurs de services.
 |
|  | * Réduisez au minimum le nombre de modèles de droits d’utilisateur dont vous disposez, surtout au début. Il sera ainsi plus facile de gérer et de surveiller la qualité. L’utilisation de moins de cinq modèles est idéale. Les droits des utilisateurs pourront être modifiés ultérieurement, de sorte que la simplicité au départ facilitera l’expérience de tous.
 |
|  | * Tout d’abord, déterminez quels fournisseurs de services doivent avoir accès aux modules du SISA pour exécuter leurs flux de travail. Vous pouvez utiliser un outil comme la [*Liste d’accès aux modules*](http://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/liste-dacces-aux-modules-du-sisa/) pour vous aider. Après avoir déterminé de quels modules les fournisseurs de services ont besoin, passez à l’étape 2 pour déterminer les niveaux d’accès.
 |
|  |

**ÉTAPE 2** – Apparier les rôles aux fonctions du SISA.

Cartographiez le flux de travail de base de chacun des rôles que vous aurez et appariez la tâche aux fonctions du SISA auxquelles les utilisateurs devront avoir accès ou non. N’oubliez pas de limiter le nombre de modèles au minimum.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSEILS** | * Il faut parfois consacrer un certain temps pour s’assurer que tous les utilisateurs ont pu exprimer leurs besoins et se sentent à l’aise avec l’accès proposé. Envisagez de fixer des échéances que tous les intervenants connaissent et sont en mesure de respecter pour éviter que le processus piétine et retarde les progrès.
 |
|  | * Configurez les droits de vos utilisateurs de manière à limiter leur accès uniquement à ce dont ils ont besoin. Il s’agira du modèle pour les fonctions de base. Il est facile de modifier les droits par la suite lorsque votre projet prend de l’expansion. Les besoins évolueront et les droits des utilisateurs seront ajustés progressivement à mesure que la mise en œuvre est élargie.
 |
|  | * Consultez vos spécialistes des questions juridiques et de protection des renseignements personnels.
 |

**ÉTAPE 3** – Élaborer les modèles de droits des utilisateurs.

Si vous avez créé un groupe de travail sur le SISA, envisagez d’élaborer les modèles de droits des utilisateurs par l’entremise de ce groupe, puis présentez-les aux fournisseurs de services pour obtenir leur rétroaction finale. Si vous travaillez directement avec vos fournisseurs de services pour élaborer les modèles, vous devrez peut-être les rencontrer à plusieurs reprises avant d’atteindre l’étape finale de l’élaboration de vos modèles de droits d’utilisateur.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSEILS** | * Partagez des scénarios de leçons apprises par d’autres communautés qui appuient votre approche. Il peut être de mise de le faire à une étape précoce pour faciliter la suite des choses.
 |
|  | * Envisagez d’utiliser votre environnement d’essai du SISA lors d’une réunion avec les fournisseurs de services pour leur présenter des exemples du fonctionnement des différents modèles. Cette stratégie est aussi utile lorsque vous intégrez de nouveaux fournisseurs; par exemple, vous pouvez leur présenter ce qui existe dans le module de gestion des cas et montrer comment les modèles de droits des utilisateurs influent sur les notes et les commentaires dans le SISA.
 |
|  | * Envisagez de préparer une démonstration de l’utilisation des modèles dans le SISA illustrant l’effet des différents droits d’accès. Cette démonstration pourrait être effectuée à une étape précoce pour régler les questions relatives à la protection des renseignements personnels et à la sécurité ou plus tard une fois que les modèles sont prêts pour être proposés.
* En cas de désaccord, voici quelques conseils qui pourraient aider à faire avancer les choses :
	+ insistez sur le fait qu’on en fait plus avec moins, et donnez des exemples.
	+ faites preuve de patience;
	+ démontrez comment certains droits peuvent faire obstacle à l’intégration d’une personne dans un programme.
 |
|  | * La protection des renseignements personnels sera une préoccupation partagée par la plupart des fournisseurs de services. Envisagez d’utiliser la fonction d’attestation dans le SISA, qui exige qu’un utilisateur d’un fournisseur de services clique d’abord sur la fonction d’attestation avant d’avoir accès au dossier d’un client. La procédure peut paraître un peu fastidieuse lorsqu’il y a un grand nombre de clients, mais cela aide les utilisateurs à se rendre compte qu’ils ont une responsabilité envers le client lorsqu’ils accèdent aux renseignements les concernant. L’attestation peut aider les fournisseurs de services à se sentir plus en contrôle de l’accès et apaiser les inquiétudes d’une communauté.
 |
|  |

**ÉTAPE 4** – Partager les modèles de droits d’utilisateur avec votre groupe de direction afin de les finaliser.

Selon les rôles et responsabilités ou votre groupe de direction ou votre groupe de travail sur le SISA, vous pouvez présenter les modèles à des fins de rétroaction ou simplement à titre d’information. Si une décision ou un consensus est nécessaire, vous devrez peut-être démontrer comment les modèles provisoires des droits des utilisateurs fonctionneront pour chaque rôle.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSEILS** | * Pour favoriser la compréhension et l’acceptation des modèles, présentez une démonstration du fonctionnement des différents niveaux d’accès en utilisant votre environnement d’essai/de formation du SISA, un peu comme vous l’avez peut-être fait à l’étape 3 avec vos fournisseurs de services.
 |
|  | * Utilisez un outil comme la [*Matrice des droits des utilisateurs*](#_APPENDIX_B_-)(Annexé A) qui aide à expliquer vos droits d’utilisateur à votre groupe de direction en un clin d’œil. Elle peut vous aider à faire le suivi de ce que vous avez configuré lorsque des modifications doivent être apportées, en plus de constituer un excellent outil de formation.
 |

1. **RESSOURCES CONNEXES**
* [Exemple de gabarits de modèles de droits](http://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/exemple-de-gabarits-de-modeles-de-droits/) – Ce document comprend des exemples de gabarits de modèles de droits pour quatre types de rôles différents.
* [Webinaire sur les droits et l’accès des utilisateurs](https://homelessnesslearninghub.ca/library/resources/user-rights-and-access-webinar/) – En anglais seulement
1. **EXEMPLES D’OUTILS**

Les deux annexes comprises dans ce document sont des exemples. Aussi, consultez la Plateforme d’apprentissage sur l’itinérance :

1. [Liste d’accès aux modules](http://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/liste-dacces-aux-modules-du-sisa/)
2. [Matrice des droits des utilisateurs](http://plateformeapprentissageitinerance.ca/bibliotheque/ressources/matrice-des-droits-des-utilisateurs/) (en anglais seulement)
3. **Liste d’accès aux modules**

Déterminez à quels modules vos services de services auront accès (en quelque qualité). Une fois remplie, la liste servira de base à votre modèle des droits des utilisateurs 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Module** | **Fournisseur de services A** | **Fournisseur de services B** | **Fournisseur de services C** |
| Administration – Modèles de biens et de services rapides | ✓ |  |  |
| Administration - Articles de la banque alimentaire |  | ✓ |  |
| Administration - Table de recherche | ✓ |  |  |
| Administration – Gérer les valeurs de tableaux personnalisés |  |  |  |
| Administration – Accéder Programmes |  |  |  |
| Administration - Questionnaires |  |  |  |
| Administration – Modèles de droits |  |  |  |
| Administration – Accéder Fournisseur de services |  |  |  |
| Administration – Droits des utilisateurs |  |  |  |
| Admissions - Réservations |  |  |  |
| Admissions – Chambres et lits |  |  |  |
| Admissions – Accéder Chambres et lits |  |  |  |
| Évaluation - F-SPDAT |  |  |  |
| Évaluation - TAY-VI-SPDAT |  |  |  |
| Évaluation - VAT Module |  |  |  |
| Évaluation - VI-F-SPDAT |  |  |  |
| Évaluation - VI-SPDAT |  |  |  |
| Évaluation - Y-SPDAT |  |  |  |
| Clients - Photo du profil du client |  |  |  |
| Clients - Rendez-vous |  |  |  |
| Clients - Journal appels et visites |  |  |  |
| Clients - Gestion de cas |  |  |  |
| Clients - Tâches du client |  |  |  |
| Clients - Informations sur le client |  |  |  |
| Clients - Commentaires |  |  |  |
| Clients - Accéder aux conflits |  |  |  |
| Clients - Consentement |  |  |  |
| Clients - Information de contact |  |  |  |
| Clients - Contacts |  |  |  |
| Clients - Régimes alimentaires |  |  |  |
| Clients - Documents |  |  |  |
| Clients - Éducation |  |  |  |
| Clients - Famille |  |  |  |
| Clients - Suivis |  |  |  |
| Clients - Accéder Biens et services |  |  |  |
| Clients - Information de santé |  |  |  |
| Clients - Historique de logement |  |  |  |
| Clients - Prévention perte de logement |  |  |  |
| Clients - Accéder Placement en logement |  |  |  |
| Clients - Identification |  |  |  |
| Clients - Accéder Incidents |  |  |  |
| Clients - Langues |  |  |  |
| Clients - Médicaments |  |  |  |
| Clients - Administration de médicaments |  |  |  |
| Clients - People Profile Picture |  |  |  |
| Clients - Attributs physiques |  |  |  |
| Clients - Risques d’itinérances |  |  |  |
| Clients – Restrictions de services |  |  |  |
| Clients – Accéder dossiers d’entreposage |  |  |  |
| Clients - Subvention |  |  |  |
| Clients - Accéder au sondage |  |  |  |
| Clients - Refus |  |  |  |
| Clients - Véhicule |  |  |  |
| Communications - Bulletins |  |  |  |
| Communications - Messagerie |  |  |  |
| Dossiers de tableaux personnalisés |  |  |  |
| Gestionnaire des tableaux personnalisés |  |  |  |
| Finance – Accéder aux Profiles financiers |  |  |  |
| Finance - Revenus |  |  |  |
| Finance - Actifs et Dettes |  |  |  |
| Accueil - Opérations en bloc |  |  |  |
| Accueil - Répertoire des services |  |  |  |
| Accueil - banque alimentaire |  |  |  |
| Accueil - Activités de groupes |  |  |  |
| Accueil - Accéder aux Unités de logement |  |  |  |
| Accueil - propriétaires |  |  |  |
| Accueil - Accéder aux personnes |  |  |  |
| Accueil – Accéder aux Listes d’attentes |  |  |  |
| Dénombrement ponctuel |  |  |  |
| Accéder le Gestionnaire des rapports |  |  |  |
| Facteurs divers - Facteurs contributifs |  |  |  |
| Facteurs divers - Facteur de risques comportementaux |  |  |  |
| Facteurs divers - Événement de la vie |  |  |  |
| Facteurs divers – Risques observés |  |  |  |

1. **Matrice des droits des utilisateurs**

Une fois que vous avez défini les droits de vos utilisateurs pour chaque rôle, vous pouvez utiliser un tableau comme celui-ci (en anglais seulement) pour faire le suivi de vos modèles actuels et du niveau d’accès de chaque rôle. La matrice offre une aide précieuse pour la formation, le partage avec le groupe de direction et les consultations lorsque des changements de niveau sont requis.

