Journal d’audit – Activité du client

Guide du rapport

Version 1.0 – février 2024

SISA

Système d’information sur les personnes et les familles sans abri

Infrastructure Canada

Canada

Aussi disponible en anglais sous le titre : Audit Log – Client Activity Report 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.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

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, 2024.

Table des matières

Historique des révisions 4
Glossaire 5
Vue d’ensemble 7
Contenu du rapport et modalités de calcul 7
Gestion de l’accès du rapport 8
Création du rapport 8
Comment tirer profit du rapport 8
Service de soutien et ressources 9

Historique des révisions

Version du document	Date de publication du document	Les mises à jour du SISA	Changements
1.0	2024	4.0.60.2	Publication du document.

Glossaire

Terme	Définition
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).
Client	Une personne qui a eu accès ou qui a actuellement accès à des services dans un système.
Droits de l'utilisateur	Fonction du SISA qui met en place la protection des renseignements sur les clients en veillant à ce que les utilisateurs du SISA puissent seulement accéder aux modules et aux renseignements sur les clients nécessaires pour faire leur travail. La façon dont les utilisateurs peuvent accéder aux modules du SISA et consulter les renseignements qui s'y retrouvent. Les droits de l'utilisateur indiquent si un utilisateur peut voir, modifier, répertorier et supprimer des données dans les modules ou les champs de données auxquels il peut accéder. Les droits sont accordés en fonction d'un certain nombre de facteurs, y compris le rôle des utilisateurs au sein de leur organisation et le rôle de cette dernière dans le flux de travail de l'accès coordonné.
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 le système d'intervention en matière de logement et de lutte contre l'itinérance offrent des mesures de sensibilisation, de l'aiguillage vers des refuges, du soutien au logement et du logement avec services de soutien, par exemple.
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.
Modules	Composantes clés du SISA organisées par fonctions ou types similaires de transactions de services (p. ex. Gestion de cas, Placement en logements, Répertoire de services ou Banque alimentaire).

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 désigné.
Responsable du SISA	Le rôle de l'organisation ou du personnel désigné responsable de la configuration initiale, de la mise en œuvre et de la gestion continue du SISA.
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 dans le SISA.

Vue d'ensemble

Le SISA contient des renseignements personnels de nature délicate ; d'où l'importance de s'assurer que les utilisateurs n'accèdent qu'aux renseignements nécessaires pour effectuer leur travail, et qu'ils respectent les politiques et les procédures locales en matière de protection de la vie privée pour l'utilisation du SISA. Afin d'appuyer les responsables du SISA dans leurs processus de vérification de la conformité, le guide de présentation du **Journal d'audit — Activité du client** (le rapport) fournit une liste des activités des utilisateurs associées aux fournisseurs de services du SISA choisis — à l'intérieur d'un certain délai sélectionné — par l'utilisateur qui génère le rapport.

Par ailleurs, les communautés peuvent se servir du rapport afin de :

- Réaliser régulièrement des activités de vérification de dossiers de clients particuliers ;
- Analyser l'activité des utilisateurs afin d'évaluer la conformité avec les politiques locales de protection de la vie privée et les processus d'utilisation;
- Repérer les irrégularités et les problèmes potentiels liés aux Modèles de droits des utilisateurs.

Contenu du rapport et modalités de calcul

Ce rapport comprend une liste des activités individuelles de l'utilisateur (dossiers de vérification) associées à un client particulier au cours d'une période sélectionnée par l'utilisateur qui génère le rapport. Ce rapport comprend les points de données suivants :

- Date ;
- Client ;
- Fournisseur de services ;
- Module ;
- Activité.

Les points de données inclus dans ce rapport sont décrits dans le Tableau 1 ci-dessous.

Point de données	Affichage des données	Modalités de calcul
Date	AAA-MM-JJ HH:MM	Aucune
Utilisateur	Nom et prénom	Aucune
Fournisseur de services	Nom du fournisseur de services du SISA	Aucune
Module	Affiche le module du SISA dans lequel l'activité a eu lieu.	Aucune
Activité	Affiche l'activité en question.	Aucune

Tableau 1 : les points de données inclus dans le Journal de vérification – activité du client

Gestion de l'accès du rapport

Le fait de déterminer les utilisateurs pouvant accéder et diriger les rapports s'avère une composante importante en vue de protéger les renseignements personnels d'un client. Afin qu'un utilisateur du SISA puisse diriger un rapport particulier du SISA, il doit répondre aux critères suivants :

- Être capable de voir et générer des rapports dans le « Gestionnaire de rapports » ;
- Être assigné un « Modèle de droits » avec l'une des « Catégories de Rapport » qui correspond au moins à l'une des « Catégories de rapport » assignées au rapport qu'il souhaite générer, ou être assigné dans une catégorie de rapport correspondante — à partir de leur profil d'utilisateur — si leurs droits d'utilisateur ne sont pas établis pas un Modèle de droits ;
- Être connecté dans un fournisseur de services qui a été assigné le rapport en question qu'il souhaite générer.

Les catégories de rapport sont créées et modifiées à partir de la table de recherche « Catégories de rapport » et peuvent être assignées à la fois dans les rapports prédéfinis et dans les rapports personnalisés du SISA. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le Guide de configuration du SISA.

Création du rapport

Il est possible de générer le présent rapport en suivant les étapes présentées ci-dessous :

1. Cliquez sur l'onglet « Gestionnaire de rapports » du menu « Rapports ».
2. Cliquez ensuite sur l'onglet « Rapports du SISA ».
3. Parcourez la liste jusqu'à ce que vous trouvez le rapport (tous les rapports seront affichés en ordre alphabétique).
   - L'option « Filtrer les articles » peut être utilisée en vue de rechercher un rapport pas son nom.
4. Le rapport peut être mis à jour en cliquant sur le bouton « Mettre à jour la version du rapport ».
5. Cliquez sur le bouton « Générer le rapport ».
6. Sélectionnez les dates de début et de fin de la vérification, ainsi que le client à inclure dans le rapport.
7. Basculez sur les boutons pour indiquer si vous voulez générer le rapport en français ou en anglais.
8. Cliquez enfin sur le bouton « Générer le rapport ».

Comment tirer profit du rapport

Les meilleures pratiques recommandées ci-dessous aideront les responsables SISA à tirer profit de ce rapport :

- **Élaborer des politiques et des protocoles en matière de protection de la vie privée** : avant de mettre en œuvre le SISA, les communautés devraient élaborer des politiques en matière de la protection de la vie privée, y compris des protocoles pour veiller à ce que les utilisateurs soient conscients de leurs obligations en matière de respect de la vie privée des clients.
- **Effectuer des vérifications régulièrement** : les responsables du SISA devraient mener une vérification des activités de façon régulière dans le système, afin de vérifier le respect des politiques et protocoles locaux en matière de protection de la vie privée.
- **Offrir de la formation aux utilisateurs** : les utilisateurs doivent être informés de leurs obligations avant de se voir accorder l'accès au SISA. Les séances de formation continue et de coaching sont l'occasion de renseigner à nouveau les utilisateurs de leurs obligations en matière de protection de la vie privée des clients et de renforcer les procédures de saisie et de gestion des données.

Service de soutien et ressources

- Pour obtenir de plus amples renseignements sur le SISA, veuillez consulter la Plateforme d'apprentissage sur l'itinérance.
- Veuillez joindre le Centre de service à la clientèle du SISA par courriel à soutien@sisa.ca ou par téléphone au 1-866-324-2375.
- Abonnez-vous à l'infolettre du SISA en envoyant une demande à info@sisa.ca.