

La mise en œuvre d'une plateforme communautaire nécessite une planification méticuleuse, une gestion de projet, une gouvernance ainsi qu'une collaboration de fournisseurs de services dévoués au sein d'une collectivité. La présente liste de contrôle décrit les exigences à l'appui de la mise en œuvre du SISA 4. Il convient de noter qu'il ne s'agit pas d'une liste séquentielle et qu'il peut y avoir des exigences supplémentaires propres au contexte local.

1 • PLANIFICATION

Il est essentiel que les collectivités prennent le temps de bien planifier la mise en œuvre de la plateforme SISA. Comprendre qui contribuera à renforcer les relations au sein de la collectivité et soutiendra le déploiement de la plateforme, et comment et pourquoi il le fera.

1.1 IDENTIFIER LES INTERVENANTS

Trouver les partenaires nécessaires à une mise en œuvre.

- Communiquer avec l'entité communautaire désignée et déterminer les possibilités en matière de collaboration.
- Déterminer les partenaires du projet et créer un comité directeur.
- Évaluer les besoins de la collectivité et des organismes.
- Collaborer avec les principaux intervenants et les experts en la matière pour déterminer les objectifs.
- Identifier l'organisme qui hébergera le serveur.

1.2 CRÉER UNE STRUCTURE DE GOUVERNANCE

Établir les rôles, les processus et les ententes.

- Créer des groupes de travail sur les données, la protection des renseignements personnels et les considérations techniques pour orienter les décisions.
- Déterminer le processus décisionnel.
- Établir des processus de production de rapports et de gestion.
- Attribuer des responsabilités de gestion (p. ex. gestionnaire de projet, gestionnaire de système technique, etc.).
- Établir un calendrier de projet.
- Créer un plan de communication avant, pendant et après la mise en œuvre, y compris des questions et réponses.

2 • DÉCISIONS POUR LA PLATEFORME SISA

Les collectivités doivent d'abord comprendre leurs objectifs et les résultats souhaités avant de prendre des décisions sur le fonctionnement de la plateforme SISA et de s'employer à satisfaire aux exigences techniques requises pour mettre en œuvre le SISA 4. En outre, il est essentiel de tenir compte des considérations politiques et juridiques. Le partage des données entre les fournisseurs de services communautaires nécessitera des mesures rigoureuses de protection de la vie privée et de la sécurité. Tous

les échanges de données dépendront du consentement écrit du client et devront se conformer aux exigences juridiques locales, provinciales et fédérales.

2.1 CONCEVOIR UN SYSTÈME COMMUNAUTAIRE

Établir le flux de travail coordonné de votre collectivité dans le contexte du SISA.

- Déterminer la portée de l'intégration du SISA au système communautaire.
- Établir les caractéristiques de base du SISA qui seront disponibles aux partenaires de la collectivité.
- Élaborer une entente d'échange de données (EED) entre les coordonnateurs des sites et les fournisseurs de services pour orienter le partage des données et documenter les décisions relatives aux protocoles de protection de la vie privée et de sécurité.
- S'entendre sur les processus opérationnels à l'échelle de la collectivité pour l'accueil, l'aiguillage et la gestion des clients.
- Mettre au point une entente sur les niveaux de service (ENS) entre les coordonnateurs des sites et les fournisseurs de services pour régir l'utilisation de la plateforme et les partenariats entre les refuges et les clients.
- Établir, à l'intention des clients, le formulaire de consentement commun qui explique l'utilisation de leurs renseignements.

2.2 ÉTABLIR DES NORMES DE DONNÉES

Déterminer vos besoins en données et établir vos exigences minimales

- Élaborer des exigences en matière de rapports et établir des champs de données.
- Déterminer les données minimales et universelles à recueillir.
- Définir les normes de données (p. ex. créer un dictionnaire de données communautaires).
- Établir des lignes directrices et des droits généraux concernant l'accès aux données des utilisateurs.
- Évaluer le besoin et la capacité de convertir les données existantes (nouvelles données nettes, données des clients actifs et données historiques)

3 • DÉCISIONS TECHNIQUES

Pour que le SISA 4 réponde aux besoins de la collectivité, d'importantes décisions techniques doivent être prises. Le fait de comprendre ce que la plateforme offre et comment la technologie peut être mise à profit aidera les collectivités à déterminer

comment configurer la plateforme de manière à ce qu'elle soit adaptée à leurs besoins particuliers.

3.1 PRÉPARER L'INSTALLATION

Prendre des décisions techniques et veiller à ce que l'infrastructure soit prête à les appuyer.

- Déterminer la portée technique du SISA (nombre prévu d'utilisateurs, de transactions, etc.).
- Évaluer les besoins et la souplesse nécessaire.
- Évaluer la capacité de l'infrastructure et les besoins d'achat.
- Déterminer comment le soutien technique local sera fourni.

3.2 PERSONNALISER LA PLATEFORME

La détermination des modules du SISA qui seront utilisés permettra de personnaliser l'application en fonction des besoins et des caractéristiques de la collectivité.

- Signer l'entente sur la transmission des données (ETD) entre les coordonnateurs des sites et le gouvernement du Canada pour permettre l'utilisation et la configuration du SISA ainsi que le partage des données (à fournir et à signer au moment de la réception du SISA).
- Installer le système et configurer les paramètres de l'application.
- Établir des protocoles d'utilisation, y compris des protocoles d'accès par mot de passe, et créer un guide d'utilisation.

3.3 SÉCURITÉ DU SYSTÈME

La conception et le maintien d'un système sécurisé sont essentiels à l'utilisation et à l'intégrité continues du SISA.

- Créer des comptes d'utilisateur ayant le niveau approprié de droits d'utilisateur.
- Établir les mesures de protection des données stockées.
- Déterminer les procédures de sauvegarde.

4 • STRATÉGIES DE GESTION ET DE MISE EN ŒUVRE

Pour bien gérer et mettre en œuvre le SISA 4, les collectivités devront tenir compte des aspects opérationnels lorsqu'elles décideront d'un modèle de gestion et des changements que la mise en œuvre apportera. En outre, une structure de dotation qui comprend des experts-conseils ayant une expertise technique pour assurer le fonctionnement quotidien du système, le soutien aux utilisateurs, le dépannage et l'entretien courant de la plateforme du SISA est essentielle à la réussite de la mise en œuvre du système.

4.1 SE PRÉPARER À LA MISE EN SERVICE

Mettre en place les éléments essentiels à une mise en œuvre harmonieuse.

- Effectuer des essais techniques et de réseau.
- Définir les rôles et responsabilités à long terme du personnel (p. ex. administrateurs et super-utilisateurs, formation et assistance technique, communication, rapports, etc.) et accorder les droits

d'accès aux utilisateurs en conséquence.

- Choisir la stratégie de déploiement (c.-à-d. par étapes, projet pilote, etc.) et créer un plan de mise en œuvre.
- Choisir et configurer les mécanismes de sécurité du système.

4.2 FORMATION

L'ensemble du personnel a besoin de formation et doit pouvoir accéder aux ressources.

- Élaborer un plan de formation pour les superviseurs, les gestionnaires de cas et le personnel de soutien.
- Déterminer qui assurera la formation continue et le soutien technique.
- Établir un plan de formation continue après la mise en œuvre (formation annuelle recommandée).
- Élaborer des ressources de formation.
- Offrir des séances de formation ciblées aux utilisateurs et aux administrateurs, aux gestionnaires de cas, etc.
- Élaborer un mécanisme de rétroaction à utiliser pendant et après le processus de mise en œuvre.

5 • PROCÉDURES ET PROTOCOLES OPÉRATIONNELS

Les considérations relatives à l'entretien du système (toutes les activités visant à maintenir le fonctionnement du système) et à la modification du système (activités continues d'amélioration du système pour perfectionner et élargir celui-ci afin de répondre aux besoins locaux) doivent être déterminées.

5.1 SOUTIEN PERMANENT

La maintenance à long terme de la plateforme nécessite une planification.

- Établir une stratégie de soutien, y compris des super-utilisateurs, des questions et réponses, etc.
- Élaborer des protocoles et des ressources de dépannage.
- Élaborer des plans de maintenance du système et d'intégrité des données.

5.2 PROTOCOLES DE DÉCLARATION

La maintenance à long terme de la plateforme nécessite une planification.

- Produire de l'information sur la situation de l'itinérance aux fins des exigences en matière de planification, de défense des intérêts et de production de rapports.
- Créer des rapports personnalisés pour répondre aux besoins des utilisateurs finaux.
- Surveiller, approuver et partager les données recueillies par le SISA.
- Fournir des rapports réguliers aux intervenants, y compris aux fournisseurs de services et à l'ensemble de la collectivité.