

## **Étude de cas : Regroupement Québécois des Ressources de Supervision des droits d'accès (RQRSDA)**

<b>Étude de cas : Regroupement Québécois des Ressources de Supervision des droits d'accès (RQRSDA)</b>	<b>1</b>
<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>Processus de gestion</b>	<b>6</b>
Conseils pour tous les membres de votre équipe:	7
<b>Spécifications du système</b>	<b>9</b>
<b>Exigences fonctionnelles</b>	<b>10</b>
CU01-Gérer un compte usager	10
CU02-Authentifier un usager	11
CU03-Gérer les organismes référents	12
CU04-Gérer les référents	13
CU05-Rechercher un référent	14
CU06-Gérer les organismes	15
CU07-Gérer les points de service d'un organisme	16
CU08-Gérer les locaux d'un point de service	17
CU09-Gérer les employés d'un organisme	18
CU10-Gérer profil employé	19
CU11-Créer une demande de service	20
CU12-Gérer l'ouverture du dossier	24
CU13-Gérer les notes interne d'un dossier	25
CU14-Gérer les gabarits de formulaires	26
CU15-Transmettre un formulaire	28
CU16-Remplir un formulaire	30
CU17-Gérer les documents associés au dossier	31
CU18-Gérer les services	33

CU19-Gérer ses disponibilités	35
CU20-Consulter son horaire de travail	38
CU21-Vérifier les feuilles de temps	39
CU22-Approuver les feuilles de temps	40
CU23-Gérer l'horaire des employés	41
CU24-Gérer l'horaire des locaux	42
CU25-Gérer l'horaire des parents	43
CU26-Proposer les horaires	44
CU27 Gérer la feuille de temps d'un employé	46
CU28-Corriger heure d'entrée ou de sortie	47
CU29-Annuler un service	48
CU30-Confirmer une visite supervisée	49
CU31-Confirmer des échanges de garde	51
CU32-Rédiger une note d'observation	53
CU33-Corriger un rapport d'observation	55
CU34-Facturer un client	57
CU35-Facturer un organisme référent	59
CU36-Recevoir un paiement	60
CU37-Générer des rapports	61
CU38-Traiter un appel entrant d'un parent ou d'un référent	62
CU39-Traiter un appel sortant pour un parent ou d'un référent	64
CU40-Envoyer un courriel avec ou sans attachement	65
CU41-Gérer l'horaire des visiteurs	66
<b>Exigences non-fonctionnelles (qualités)</b>	<b>67</b>
FURPS+	67
<b>Convivialité</b>	<b>67</b>
U1 – Internationalisation	67
R1 – Disponibilité du serveur	67
<b>Performances</b>	<b>67</b>
P1 – Utilisation de la cache locale	67
<b>Sécurité</b>	<b>68</b>
S1 - Authentification	68
S2 - Encryption	68
<b>Implémentation</b>	<b>68</b>

Im1 - Environnement de test	68
<b>Glossaire des termes</b>	<b>69</b>
<b>Projets futurs</b>	<b>72</b>

# Introduction

Le RQRSDA<sup>1</sup> est un regroupement d'organismes à but non lucratif dont l'objectif est de représenter et défendre les intérêts des ressources de supervision de droit d'accès du Québec. Selon [l'historique du RQRSDA](#), le but est de répondre à un besoin de la population concernant la mise en place de mesures pour préserver les liens parent-enfant suite à la rupture d'union qui s'avère problématique ou pour toutes autres raisons majeures.

Les membres de l'organisme offrent trois types de services soit:

- Visites supervisées (VS)
- Échange de garde (EG)
- Conversation téléphonique supervisée (CTS)

Référez-vous au [glossaire](#) pour une description détaillée de chacun des services.

[La mission](#) du Petit Pont et des autres membres de l'association est de permettre la création ou le maintien du lien parent-enfant dans un milieu neutre, familial et harmonieux.

Le Petit Pont permet la création et le maintien de la relation parent-enfant lorsqu'un droit d'accès est interrompu, difficile ou trop conflictuel suite à une séparation, un divorce ou toute autre raison majeure. Il offre aux familles un endroit neutre<sup>2</sup> et sécuritaire<sup>3</sup>, pour l'exercice de ce droit d'accès (parent-enfant) et contribue à diminuer la négligence, les abus, la violence familiale et tout comportement inadéquat. Concrètement, les services offerts prennent principalement la forme de supervision de rencontres parent-enfant (visites supervisées) et de supervision des échanges de garde. Le slogan de l'organisation est « L'enfant, le cœur de notre mission ».

Les services de supervision du droit d'accès (SDA) sont utilisés par des enfants et des parents à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure, de la Cour du Québec, de la Chambre de la jeunesse ou d'une entente entre les parties. Les parents sont reconnus premiers responsables de leur enfant. L'accompagnement

---

<sup>1</sup> <http://www.rqrlda.org/>

<sup>2</sup> Lieu neutre : Lieu autre que les résidences des parents.

<sup>3</sup> Lieu sécuritaire : Lieu où les personnes se sentent à l'abri du danger et où elles sont rassurées; lieu destiné à prévenir une complication ou un événement dommageable ou à en limiter les effets. (Petit Larousse)

des parents mise sur le développement de leur potentiel et de leur capacité d'agir en fonction de l'intérêt de l'enfant. Le maintien et le développement de la relation parent-enfant, dans la mesure où elle est bénéfique à l'enfant, ainsi que l'enrichissement de l'expérience parentale sont les moyens privilégiés pour cultiver le sentiment de bienveillance des parents à l'égard des enfants. L'utilisation des services est faite en raison d'un motif (Ex. : conflit parental, santé mentale, consommation, etc.)

Dans le but de démontrer aux instances gouvernementales que le RQRSDA apporte un soutien important à la société québécoise et que les fonds investis sont bien gérés, le RQRSDA demande annuellement à chaque membre de lui fournir une liste de métriques de gestion. Les données colligées sont utilisées pour rédiger le rapport annuel et permettent aux administrateurs de justifier les demandes de fonds nécessaires à la survie des organismes. Ce travail prend énormément de temps à chaque membre et est sujet à beaucoup d'erreurs. L'utilisation de logiciel commun aux différents organismes permettrait d'automatiser le processus d'extraction des métriques et ainsi améliorer la qualité des rapports ainsi que la gestion des organismes.

Pour poser des questions à propos des exigences, nous vous recommandons de le faire directement en ajoutant des commentaires à ce document. Lorsque vous créez le commentaire, vous n'avez qu'à le débiter avec un @ pour pouvoir l'attribuer à une personne en particulier. Vous pouvez poser la question à plusieurs personnes simultanément.

N'hésitez pas à mettre vos commentaires dans le document d'exigence. Nous répondrons le plus rapidement possible.

Merci.

Yvan Ross, M.ing.  
Chargé de cours LOG210

## Processus de gestion

Le système devrait aider les employés à réaliser leur tâches tout en respectant les processus préalablement établis. Voici la carte du processus de gestion des visites supervisées:

<https://drive.google.com/a/etsmtl.net/uc?id=0B0-VxauRPS44REIXVFZZclJNNU0&export=download>.

Ainsi que la carte du processus de gestion des échanges de garde:

<https://drive.google.com/a/etsmtl.net/uc?id=0B0-VxauRPS44VUkxYms3NS1ySUU&export=download>.

Nous avons la chance de travailler avec un organisme qui utilise de très bonnes pratiques de gestion en mesurant toutes ses opérations à l'aide de métrique. Ceci lui permet de prendre des décisions et de voir l'impact de ceux-ci sur son processus de gestion. Voici donc à titre indicatif la liste des métriques qu'il utilise actuellement pour améliorer la gestion de l'entreprise.

<https://drive.google.com/file/d/0B1nFsP0-88qubmlyWIJZbF9EQms/view?usp=sharing>

Pour l'instant, nous nous contenterons d'instrumenter le système avec Google Analytics pour extraire les métriques de chacune des pages web. Nous verrons par la suite s'il est nécessaire de faire des changements pour extraire de l'information supplémentaire afin de l'analyser avec le logiciel Tableau.

Le développement du système sera fait en mode itératif. Nous nous fions au bon jugement et à l'expérience des membres de votre équipe pour organiser chacune de vos itérations de telle sorte que le projet avance le plus rapidement possible, malgré tous les risques. C'est la force d'une approche itérative et évolutive, après tout.

Prenez note que l'organisme est ouvert à toute suggestion de votre part qui permettrait d'améliorer la qualité du produit ou du service. N'hésitez pas à en discuter avec le représentant de l'entrepreneur, le professeur et le chargé de laboratoire qui pourra évaluer votre proposition et possiblement l'ajouter aux exigences si celles-ci s'avèrent intéressantes pour le projet. La méthode la plus simple pour faire vos suggestions est d'ajouter un commentaire directement dans ce document. Nous tenterons d'y répondre le plus rapidement possible.

### **Conseils pour tous les membres de votre équipe:**

Puisque les choix technologiques faits au début du projet peuvent avoir un impact majeur sur toute la session, il faut bien réfléchir à ces choix.

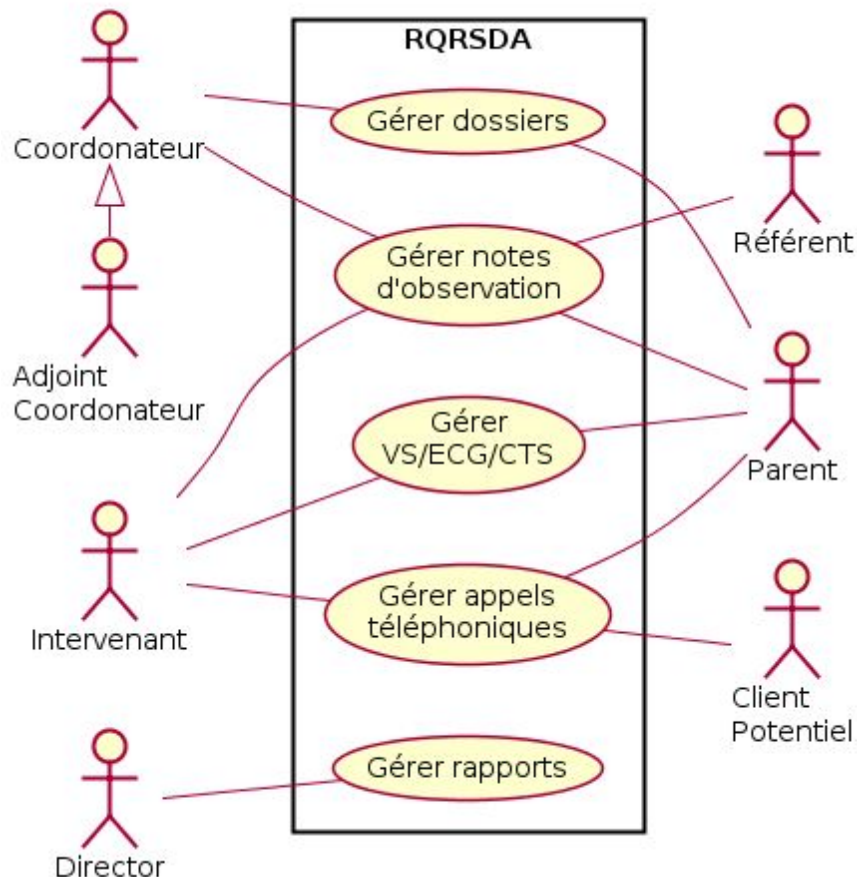
Ceux qui connaissent moins une technologie auront une mise à niveau à faire et vont faire plus d'erreurs, voire être presque inutile au début du projet. Même s'ils sont motivés pour apprendre, ils seront moins performants que les autres. Certains types d'étudiants aiment ce genre de défi malgré l'effort supplémentaire, d'autres se contentent de faire un travail adéquat moins risqué. Votre premier objectif est donc d'aider l'équipe à atteindre un minimum de compétences pour que tout le monde puisse participer activement au projet.

Le choix de l'équipe doit être un **consensus**. Vous devez considérer tous ces aspects (expérience, effort, disponibilité, etc. de chaque membre) en tant qu'équipe et non en tant que plusieurs membres individuels.

C'est le temps de mettre en place l'infrastructure dont vous aurez besoin. Apprendre GIT pour fonctionner adéquatement en équipe. Apprendre le langage ou le framework. Tout ça prend du temps et il ne faut pas l'oublier dans votre planification d'itération. Commencez avec une idée de base et élargissez les objectifs un par un, selon la disponibilité, la motivation et les connaissances de l'équipe.

**Finalement: il faut que tous les membres de l'équipe démontrent qu'ils sont capables de gérer leurs sources avec GIT lors de la première démonstration du laboratoire (fin de la première itération). Même si vous ne l'avez pas encore réalisé, l'utilisation adéquate d'un gestionnaire de source permet d'éviter de nombreux conflits entre les membres d'une équipe. N'hésitez pas à utiliser des branches et même des pull request pour vous faciliter la tâche.**

Le diagramme de cas d'utilisation suivant (Figure 1) illustre les besoins des parties prenantes.



### Rôles et responsabilités des employés dans la structure

**Directeur** : accès à toutes les fonctions.

**Coordonnateur et Adjoint-Coordonnateur**: accès aux fonctions des services et des familles et de vérification des heures pour la paye.

**Intervenant**: accès aux familles, aux services et aux feuilles de temps.

Règle générale: le directeur peut faire ce que le coordonnateur, adjoint-coordonnateur et l'intervenant peut faire; le coordonnateur peut faire ce que l'adjoint-coordonnateur et l'intervenant peuvent faire et ainsi de suite.



## Spécifications du système

L'organisme désire obtenir un système qu'il pourra faire évoluer avec le temps. L'architecte exige donc que le l'interface usager (frontend) soit séparé du serveur (backend).

Malgré le risque que cela comporte, l'architecte n'a pas d'autre choix que d'imposer un langage commun à toutes les équipes pour que le client soit en mesure de prendre en charge celui-ci avec le minimum de ressources.

Le déploiement final sera fait sur l'architecture cloud Heroku. Le toolbelt de Heroku pour gérer le serveur cloud avec quelques lignes de commande ainsi que la mise à jour du serveur avec un simple git push font de cette plateforme un choix très intéressant pour déployer une application web. Prenez note que cette architecture avec ses serveurs virtuels ne peut recevoir et sauvegarder des fichiers. Cela dit, tout fichier qui sera transmis de l'utilisateur vers le serveur devra donc être hébergé sur Amazon S3.

# Exigences fonctionnelles

## CU01-Gérer un compte usager

**Acteur principal:** Le Directeur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le Directeur.** Il veut un moyen de créer des comptes usager pour ses employés.
- **Le coordonnateur.** Il veut un moyen de gérer les comptes usager pour ses employés.

**Préconditions:**

L'utilisateur est authentifié.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

- Le directeur crée un nouvel employé et lui assigne un rôle de directeur, de coordonnateur, d'adjoint coordonnateur ou d'intervenant.
- Le coordonnateur crée un nouvel employé et lui assigne un rôle de coordonnateur, d'adjoint-coordonnateur ou intervenant.

**Scénario principal (succès):**

1. L'utilisateur débute la création d'un nouvel usager
2. L'utilisateur crée un nouvel usager et lui assigne le bon rôle
3. L'utilisateur termine sa session

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 2a. Un usager ayant un rôle de directeur peut assigner le rôle de directeur, coordonnateur, adjoint-coordonnateur et Intervenant.
- 2b. Un usager ayant un rôle de coordonnateur peut assigner le rôle de coordonnateur, d'assistant-coordonnateur et d'intervenant.
- 2c. Un usager de type directeur ou coordonnateur peut désactiver un usager ayant un niveau équivalent ou inférieur.

## CU02-Authentifier un usager

**Acteur principal:** Tous les usagers

**Parties prenantes et intérêts:**

- **L'employé:** Il ne veut pas avoir à s'authentifier à chaque fois qu'il utilise l'application.

**Préconditions:**

L'utilisateur n'est pas authentifié

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

L'utilisateur est authentifié et le système se souvient de l'utilisateur pour qu'il n'ait pas besoin de s'authentifier à chaque fois qu'il veut utiliser l'application.

**Scénario principal (succès):**

1. L'utilisateur débute l'utilisation de l'application de la RQRSDA
2. Le système demande les informations nécessaires à l'authentification de l'utilisateur.
3. Le système authentifie l'utilisateur.
4. Le système permet alors l'utilisation de ses ressources selon le rôle de l'utilisateur.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

3. Un maximum de 3 tentatives d'authentification est permis avant de bloquer le compte du client. Après 3 tentatives, on entame le processus de récupération du mot de passe en envoyant un courriel à l'utilisateur. La tentative infructueuse est enregistrée. On conserve l'information sur l'utilisateur, la date et l'heure de la tentative infructueuse.

## CU03-Gérer les organismes référents

**Acteur principal:** Le coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le coordonnateur:** Il veut ajouter, désactiver et modifier l'information à propos des organismes référents.

**Préconditions:**

Le coordonnateur est déjà authentifié.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un nouvel organisme référent a été créé, modifié ou désactivé.

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur ajoute un organisme référent à un organisme avec les informations suivantes:
  - a. Nom organisation
  - b. Adresse
    - i. no civique
    - ii. rue
    - iii. ville
    - iv. province
    - v. code postal
  - c. Téléphones
    - i. bureau
    - ii. Fax
  - d. Courriel
  - e. Site web
  - f. État (actif ou inactif)

## CU04-Gérer les référents

**Acteur principal:** L'Intervenant

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Les intervenants:** Ils ont besoin des informations sur les référents pour pouvoir compléter les dossiers des familles.

**Préconditions:**

L'intervenant est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un nouveau référent a été créé.

**Scénario principal (succès):**

1. L'employé recherche l'organisme référent auquel il veut ajouter un référent. Un référent peut être associé à plusieurs organismes référent.
2. L'employé ajoute un référent en indiquant les informations suivantes.
  - Nom
  - Prénom
  - Titre
  - Téléphones - cellulaire - bureau
  - [fax](#)
  - courriel
  - Préférence réception rapport.
    - [Fax](#) et/ou courriel et/ou papier.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 2a. Le système génère une erreur si le courriel du référent existe déjà dans la liste de référents de l'organisme.
- 2b. L'employé peut chercher un référent avant de décider de l'ajouter.

## CU05-Rechercher un référent

**Acteur principal:** L'intervenant

**Parties prenantes et intérêts:**

Tous les employés ont besoin de faire des recherches sur les référents. Soit pour les associer avec le dossier d'une famille, soit pour contacter cette personne.

**Préconditions:**

L'employé est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Une liste de référents est retournée.

**Scénario principal (succès):**

1. L'employé débute la recherche de référent
2. L'employé entre l'information recherchée en tout ou en partie et lance la recherche qui s'effectue sur les champs suivants:
  - a. Nom, Prénom
  - b. Nom de l'organisme
  - c. ~~Département~~
  - d. Titre
  - e. Numéro de téléphone
  - f. Numéro de dossier des familles
3. Le système affiche toutes les informations sur les référents trouvés.
4. L'employé sélectionne un référent pour obtenir toute l'information sur celui-ci.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

**Spécifications particulières:**

## CU06-Gérer les organismes

**Acteur principal:** Le directeur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le directeur:** Gérer l'organisme et ses points de service

**Préconditions:**

Le directeur est authentifié.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

L'organisme a été créé, modifié ou désactivé.

**Scénario principal (succès):**

1. Le directeur démarre la gestion des organismes.
2. Le système affiche la liste des organismes gérés par le directeur
3. Le directeur ajoute un nouvel organisme en fournissant l'information suivante:
  - a. Nom
  - b. Adresse
  - c. Téléphone
  - d. Courriel
  - e. [Fax](#)
4. Le système affiche la liste des organismes incluant le nouvel organisme.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

## CU07-Gérer les points de service d'un organisme

**Acteur principal:** Le directeur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le Directeur:** Il est responsable de la gestion de ressources matérielles de l'organisme.

**Préconditions:**

- Le directeur est authentifié.
- La liste des organismes est affichée à l'écran

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un point de service a été créé et associé à un organisme.

**Scénario principal (succès):**

1. Le directeur sélectionne l'organisme auquel il veut ajouter un point de service.
2. Le système affiche la liste des points de service
3. Le directeur ajoute un point de service en fournissant l'information suivante:
  - a. Nom
  - b. Adresse
  - c. Téléphone
  - d. Courriel
  - e. [Fax](#)
4. Le système affiche la liste des points de service

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**



## CU08-Gérer les locaux d'un point de service

**Acteur principal:** Le directeur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le directeur:** Gérer l'organisme et ses points de service

**Préconditions:**

Le détail d'un point de service est affiché à l'écran

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un nouveau local a été créé et associé au point de service.

Une association a été créée entre le local et les services qui peuvent y être offerts.

**Scénario principal (succès):**

1. Le directeur débute l'ajout d'un local
2. Le directeur entre l'information sur le local incluant
  - a. Le nom
  - b. Le nombre de places
  - c. Les types de service que ce local permet d'offrir
  - d. ~~Le directeur confirme la création du local~~
3. Le système affiche l'information sur le point de service incluant l'information sur tous ses locaux.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- a. Le directeur modifie les informations d'un local
- b. Le directeur modifie la liste de service offert dans le local

## CU09-Gérer les employés d'un organisme

**Acteur principal:** Le Directeur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le Directeur:** Il veut être en mesure de gérer les coordonnateurs
- **Le Coordonnateur:** Il veut être en mesure de gérer les assistants coordonnateur et les intervenants.

**Préconditions:**

Le directeur ou le coordonnateur est authentifié.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un employé a été créé et associé à l'organisme

**Scénario principal (succès):**

1. Le système affiche la liste des organismes que le directeur gère
2. Le directeur sélectionne l'organisme auquel il veut ajouter un employé
3. Le directeur ajoute l'employé avec les informations suivantes:
  - a. Nom, Prénom
  - b. Adresse
  - c. Téléphone
    - i. cellulaire
    - ii. maison
    - iii. bureau
  - d. Courriel
  - e. Formation / diplôme
    - i. liste des formations
    - ii. date d'obtention du ou des diplômes
  - f. Rôle de l'employé dans l'organisation
4. Le système ajoute l'employé
5. Le système affiche la liste des employés pour cet organisme

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- a. L'employé qui crée le nouvel employé est un coordonnateur
  - i. Les rôles disponibles sont alors
    1. Coordonnateur
    2. Assistant coordonnateur
    3. Intervenante
    4. Intervenante en formation.

## CU10-Gérer profil employé

**Acteur principal:** Un employé

**Parties prenantes et intérêts:**

- Un employé veut mettre à jour son profil

**Préconditions:**

L'employé est authentifié.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Les données de l'employé seront mises à jours.

**Scénario principal (succès):**

1. L'employé choisit de mettre son profil à jour
2. Le système affiche l'information du profil de l'utilisateur
3. L'utilisateur met les informations à jour
4. L'utilisateur confirme la mise à jour
5. Le système affiche les informations de l'utilisateur.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

## CU11-Créer une demande de service

**Acteur principal:** L'intervenant

### **Parties prenantes et intérêts:**

- **Le Directeur et le coordonnateur:** Ils veulent savoir qu'une demande de service a été complétée et ils peuvent eux même remplir une demande de service.
- **L'intervenant:** Il veut s'assurer que toutes les informations soit entrée adéquatement
- **Le parent:** Il veut s'assurer que le dossier est correctement ouvert pour pouvoir obtenir le service le plus rapidement possible.

### **Préconditions:**

Les deux parents signent un contrat d'engagement, ont les mêmes disponibilités et sont d'accord pour que les rapports d'observation soient diffusés aux deux parents. Voir formulaire de consentement.

<https://drive.google.com/open?id=0B0-VxauRPS44RHJpV0ZVV1g2WW8>

### **Garanties en cas de succès (postconditions):**

Les informations du formulaire de la demande de service sont entrée dans le système.

<https://drive.google.com/file/d/0B1nFsP0-88quUUx2TVJWbGl3Z3c/view?usp=sharing>

### **Scénario principal (succès):**

1. L'intervenant débute une demande de service en complétant les données du formulaire
2. L'intervenant complète les informations pour l'horaire de disponibilité
3. L'intervenant entre les données du second parent. Parfois, le second parent peut répondre deux semaines plus tard à la demande de services. Il faut pouvoir enregistrer les informations et y revenir pour compléter les informations manquantes, en cas de besoin.
4. La coordonnatrice reçoit une notification par email qu'une demande de service a été complétée.

### **Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 3a. L'intervenant entre le code postal et le système recherche l'information correspondant à l'adresse et propose celle-ci.

**Spécifications particulières:**

En sachant que certains parents sont sans domicile fixe, il faut prévoir conserver l'historique de l'information pour les contacter. Au minimum, nous voudrions leurs courriels, leur numéros de téléphone, leur adresse et des notes spécifiques à cette personne (ex.: TED). Chaque parent doit fournir les informations pour une personne à contacter en cas d'urgence.

Dans le cas des VS et des CTS, il y a quatre types de parents possibles, soit un tuteur, une famille d'accueil, un parent gardien ou un parent visiteur. Dans le cas des EG, il y a deux parents gardiens qui se partagent l'hébergement de l'enfant. Chaque parent ainsi que chaque enfant peut avoir plusieurs référents qui sont généralement des avocats, travailleurs sociaux, transporteur, etc. Nous devons être en mesure de les contacter, si nécessaire.

Chaque parent doit fournir ses disponibilités pour que nous puissions organiser les rencontres. Nous demandons aux parents de fournir leur date de naissance et le motif de la demande de service. On devrait ajouter de façons non obligatoires le no de permis de conduire ou de RAMQ pour départager les très rares cas où deux parents auraient le même nom et la même date de naissance. Nous gardons au dossier une copie de la carte d'assurance maladie ou du permis de conduire qui devra s'afficher à l'ouverture de la page d'un client. Le système indique si le parent figure sur la liste des refus de parents et le motif, car il y a parfois des parents que nous refusons puisqu'ils représentent un risque à la sécurité de l'enfant ou du personnel).

La liste de Refus de parent est une liste unique que l'on utilise pour indiquer la raison du refus. Un ou plusieurs parent peuvent avoir une raison de refus. L'intervenant doit pouvoir inscrire une raison ne figurant pas dans la liste pour les cas d'exception.

Nous devons identifier correctement les enfants avec leur nom, prénom, date de naissance ainsi que leur numéro RAMQ. Un référent (ex.: transporteur ou travailleur social) sera aussi affecté à l'enfant lorsque nécessaire. L'organisme doit être en mesure de le contacter pour l'informer de l'horaire des visites des enfants. Le système doit aussi inclure l'information sur les allergies des enfants. Cette information doit pouvoir être consulté rapidement en cas de problème avant

ou durant la visite dans la case spécifique à l'enfant. L'information devrait aussi se trouver sur la page de note interne que l'intervenant consulte avant chaque visite.

Chaque famille se voit associer un numéro de dossier par l'organisme (ex. A-123 pour Longueuil et B-456 pour St-Hyacinthe). Chaque parent et chaque enfant se voit associer un lien à des documents (Ordonnance, lettre, ententes, autorisations, etc.)

Le lien suivant présente le formulaire de demande de service pour la création du dossier.

<https://drive.google.com/file/d/0B1nFsP0-88quUUx2TVJWbGl3Z3c/view?usp=sharing>

Voici la liste des motifs de demande:

- Abus sexuel
- Aliénation parentale
- Compétences parentales
- Consommation d'alcool
- Déficiência intellectuelle
- Dénigrement
- Habiletés parentales
- Inquiétude
- Interdit de contact
- Interdit de contact (entre parents)
- Menace
- Menace d'enlèvement de l'enfant
- Mésentente
- Négligence
- Reprise de contact
- Suspicion d'attouchements
- Toxicomanie
- Troubles de santé mentale
- Violence physique
- Violence verbale

Le coordonnateur doit avoir la possibilité d'ajouter des motifs dans le menu déroulant.

Il faut prévoir qu'un parent peut avoir plusieurs motifs pour sa demande et que chaque parent peut avoir des motifs différents. Il est aussi possible que le motif ne fasse pas partie de cette liste. L'employé doit pouvoir ajouter des éléments à que ne font pas partie de la liste.

Le système devrait savoir en temps réel qui a la garde des enfants.

## CU12-Gérer l'ouverture du dossier

**Acteur principal:** Le coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- Le coordonnateur: Il confirme aux parents que l'organisme peut offrir le service dans les plages horaires qu'ils ont données.

**Préconditions:**

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Le système contient toutes les informations que l'on retrouve dans les formulaires du dossier famille. [Formulaires Petit Pont](#)

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur complète l'ouverture de dossier en remplissant les informations qui se retrouvent dans les formulaires.
2. Le coordonnateur entre les pourcentages de tarification pour chaque parent et le pourcentage chargé au CISSS
3. Le coordonnateur utilise le Gestionnaire de dossier pour imprimer les documents à faire signer par chaque parent.
4. Le coordonnateur utilise le Gestionnaire de dossier pour importer les documents signé par les parents.
5. Le coordonnateur confirme le local et l'intervenante dans le cas où il y a plusieurs match possible.
6. Le coordonnateur confirme que la plage horaire est acceptée.
7. Le système confirme à l'intervenante qu'il y a un service d'ajouter dans sa plage de travail.
8. Le système réserve la plage horaire dans le local correspondant.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 4a. Le coordonnateur peut n'importer aucun document.



## CU13-Gérer les notes interne d'un dossier

**Acteur principal:** L'intervenant

**Parties prenantes et intérêts:**

- **L'intervenant:** Il a besoin d'un endroit pour enregistrer des notes qu'ils consultera avant chaque visite pour connaître les particularités des parents ou référents avec lesquels il interagit. Ces notes sont internes et ne doivent jamais sortir de l'organisme.

**Préconditions:**

L'intervenant est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un note interne à été créé et ajouté au dossier.

**Scénario principal (succès):**

1. L'intervenant recherche une famille à partir d'un
  - a. numéro de dossier
  - b. parent
  - c. tuteur
  - d. référent
  - e. enfant
  - f. une visite supervisée
  - g. un échange de garde
2. L'intervenant ajoute une note correspondant à un parent, un enfant, un tuteur ou un référent.
3. Le système associe cette note aux notes interne de la famille. La note devrait inclure la date, le nom de l'intervenant et la note

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 4a. L'intervenant consulte les notes interne correspondant à la famille. Il doit pouvoir les imprimer pour les mettre dans le dossier papier.

## CU14-Gérer les gabarits de formulaires

**Acteur principal:** Le coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le coordonnateur:** Il est responsable de s'assurer que les formulaires utilisés par le système sont à jour. Il est responsable de la création et de l'ajout de nouveaux formulaires.

**Préconditions:**

Le coordonnateur est déjà authentifié.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Le gabarit du formulaire sera vérifié pour s'assurer qu'il n'y a aucune erreur dans son format.

Le gabarit du formulaire sera sauvegardé dans le système et associé à l'organisation en cours.

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur ajoute un nouveau formulaire au système
  - a. un document correspondant au gabarit du formulaire
  - b. Un nom et/ou numéro de formulaire
  - c. Le type de service pour lequel ce formulaire est utilisé. VS et/ou EG et/ou CTS
  - d. Le coordonnateur devra aussi assigner les champs à remplir avec la liste des informations que le système peut récupérer.
2. Le système vérifie le gabarit et s'assure d'être en mesure d'associer les information dans le système avec le gabarit
3. Le système sauvegarde le nouveau gabarit et présente la liste de tous les documents gérés par l'organisme

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

**spécifications supplémentaires**

Le système permet de gérer tous les échanges de documents entre l'organisme et les personnes et organisme externe.

Il permet de recevoir des documents d'une partie prenante. Il utilise des gabarits de formulaire qu'il peut automatiquement remplir et transmettre aux parties prenantes par courriel.

L'organisme doit être en mesure d'ajouter elle-même de nouveaux formulaires sans que cela nécessite de programmation supplémentaire. Si possible...

Par la suite, à tout moment, on doit pouvoir générer un PDF des documents pertinents situés dans le répertoire de document en incluant l'information dans les cases à remplir.

Je vous suggère de développer votre propre solution. Voici quand même quelques informations qui pourraient vous donner des idées de solution.

L'utilisation d'un document gabarit en format PDF pourrait permettre de résoudre ce problème. Voici un exemple de solution potentiel en Ruby on Rails.  
<http://adamalbrecht.com/2014/01/31/pre-filling-pdf-form-templates-in-ruby-on-rails-with-pdftk/>

Il faudrait donc définir une liste de champ pertinent à insérer dans les documents PDF et s'assurer que le système soit en mesure de les fournir.

Voici un peu d'information pour convertir un PDF.  
<http://www.adobepress.com/articles/article.asp?p=1710901&seqNum=4>

L'interface Web devrait permettre de télécharger des formulaires PDF dans le système, de pouvoir les récupérer, les remplir automatiquement avec l'informations dans le système et les transmettre au coordonnateur ou aux intervenants selon le besoin.

La liste des formulaires à compléter se situe dans le répertoire suivant:  
[formulaires Petit Pont](#)

## CU15-Transmettre un formulaire

**Acteur principal:** Le Coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le coordonnateur:** Il veut imprimer ou transmettre un ou plusieurs formulaires

**Préconditions:**

Le coordonnateur est authentifié.

Un dossier famille est sélectionné

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Le formulaire remplis avec les informations du système sont transmis ou imprimé par le coordonnateur.

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur débute une recherche par
  - a. dossier famille
  - b. tuteur
  - c. parent
  - d. enfants
  - e. numéro de téléphone
2. Le système affiche la liste des informations correspondant aux critères de recherche.
3. Le coordonnateur sélectionne l'information pertinente.
4. Le système affiche la liste des formulaires compatibles avec l'information trouvé.
5. Le coordonnateur sélectionne le formulaire à générer
6. Le système remplis le formulaire et présente l'information au coordonnateur
7. Le coordonnateur approuve le formulaire
8. Le système demande au coordonnateur de sélectionner la liste de distribution du document.
9. Le système ajoute la signature électronique du coordonnateur
10. Le système envoie le document par courriel ou fax
11. Le système enregistre l'information pour savoir à qui le document a été transmis.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

12. Le système imprime le formulaire sur l'imprimante qui correspond aux point de service ou le coordonnateur se situe. Cette imprimante doit posséder une adresse internet externe à l'organisme.

## CU16-Remplir un formulaire

**Acteur principal:** Le coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le coordonnateur:** Il veut remplir un formulaire et conserver une copie du nouveau gabarit avec les tags utilisé pour pouvoir réutiliser celui-ci et compléter la prochaine demande plus rapidement.

**Préconditions:**

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un gabarit est rempli par le coordonnateur et celui-ci décide de l'utiliser pour le sauvegarder comme un gabarit associé avec des tags.

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur fait une recherche dans le système pour trouver la famille pour laquelle il doit compléter un formulaire.
2. Le système affiche les formulaires pouvant être complété en tenant compte du type de service que le client reçoit.
3. Le coordonnateur sélectionne un formulaire qui n'a aucun tag associé.
4. Le système affiche le formulaire ainsi que la liste des tags (informations) que le coordonnateur peut utiliser pour compléter le formulaire.
5. Le coordonnateur crée un lien entre les espaces à remplir du document et la liste des tags.
6. Le coordonnateur décide de sauvegarde les associations entre le gabarit et les tags en tant que nouveau gabarit.
7. Le coordonnateur complète manuellement l'information manquante dans le document et confirme que celui-ci est prêt pour l'envoi.
8. Le système ajoute la signature (JPEG ou PNG) du coordonnateur
9. Le système génère le PDF statique
10. Sur demande du Coordonnateur, le système envoie le rapport aux parents et référents.
  - a. Par courriel et/ou par fax, selon les préférences des parents.
  - b. En ajoutant le coordonnateur en copie conforme.
11. Le système enregistre l'information pour savoir quand et à qui le document a été transmis et l'associe au dossier famille.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

10c. Le système imprime le document à l'imprimante du point de service.

## CU17-Gérer les documents associés au dossier

**Acteur principal:** L'intervenant

**Parties prenantes et intérêts:**

L'intervenant ajoute les documents reçus aux dossiers

**Préconditions:**

L'intervenant est authentifié et autorisé.

Le document est en format PDF ou image

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Le document est téléchargé dans le système et associé à un parent, référent, enfant ou au dossier de la famille selon le cas.

**Scénario principal (succès):**

1. L'intervenant débute une recherche de dossier.
2. Le système demande à l'intervenant d'entrer l'information nécessaire à la recherche
3. L'intervenant entre l'information de la recherche
  - a. Nom
  - b. Prénom
  - c. No dossier de la famille
  - d. numéro de téléphone
4. Le système affiche la liste des parties prenantes trouvées
  - a. Pour chaque partie prenante, le système affiche un lien vers le dossier famille pour associer un document à la famille et un autre pour l'associé uniquement à une partie prenante.
5. L'intervenant sélectionne la partie prenante ou le dossier famille
6. Le système affiche l'information sur la partie prenante et présente une région pour le drag & drop du document.
  - a. On devrait pouvoir faire un drop de plusieurs documents.
7. Le système enregistre les documents et demande de définir le type du ou des documents.
  - a. Ordonnance de la cour
  - b. Contrat d'engagement pour utiliser les services
  - c. Entente spécifique (ex.: de paiement)
  - d. Consentement à la divulgation de renseignements

- e. Lettre
  - f. Tout autre document utile.
8. L'intervenant sélectionne les types de documents et termine
- a. Le système devrait permettre l'ajout de nouveau type de document
9. Le système conserve une trace de l'ajout du/des documents
- Extensions (ou scénarios alternatifs):**



## CU18-Gérer les descriptions de services

**Acteur principal:** Le Directeur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le Directeur:** Il veut ajouter des services et leur tarification. Il veut pouvoir mettre à jour la tarification.

**Préconditions:**

Le directeur est authentifié et autorisé.

Un point de service est sélectionné

**Garanties en cas de succès**

**(postconditions):**

Un service sera ajouté avec sa description et sa tarification.

**Scénario principal (succès):**

1. Le directeur ajoute un nouveau service à son Point de service
2. Le service doit avoir
  - a. un nom
  - b. Une description
  - c. Une tarification pour les parents
  - d. Indiquer si cette tarification est subventionnée
  - e. Une tarification pour le CISSS, si subventionnée
  - f. État du service. Actif ou Inactif
3. Le système associe le service à Points de Service courant

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 1a. Le directeur modifie la tarification d'un service.
  - 1a.1 Le directeur indique le nouveau tarif et la date d'entrée en vigueur
  - 1a.2 Le système conserve l'historique de tarification

**Spécifications supplémentaires**

Les documents dans le répertoire suivant permettent de définir la tarification de chacun des services :

<https://drive.google.com/file/d/0B0-VxauRPS44V3o0VE5JM2l0S2c/view?usp=sharing>

Prenez note que les changements de tarification doivent prendre effet à des dates prédéterminées et que cette information est générée à partir d'une interface web.

## CU19-Gérer ses disponibilités

**Acteur principal:** Un Employé

**Parties prenantes et intérêts:**

- **L'employé:** Il indique ses heures de disponibilité par semaine, par mois ou par trimestre (dans le cas des étudiants). Donner de la latitude pour changer la période.
- **Le coordonnateur:** Il a besoin de connaître les disponibilité de chaque employé pour planifier l'offre de service

**Préconditions:**

L'employé est authentifié.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

L'horaire de disponibilité de l'employé sera mis à jour

**Scénario principal (succès):**

1. L'employé débute une mise à jour de son horaire de disponibilité
2. Le système affiche les plages horaire à venir
3. L'employé ajoute des horaires de disponibilité
4. L'employé met à jour le nombre d'heure maximale qu'il peut travailler par semaine, utiliser à titre indicatif pour le coordonnateur.
5. L'employé sauvegarde la plage horaire

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 5a. L'employé modifie une plage horaire existante
  1. Une plage horaire où l'employé est assigné à un service ne peut être changé que par le coordonnateur.

**Spécifications supplémentaires**

Le système s'occupe de toutes les fonctionnalités utilisant des données d'horaire. Il possède l'information sur l'horaire de disponibilités des employés, leur horaire de travail, la disponibilité des locaux, la disponibilité des parents ainsi que l'horaire durant laquelle les services sont offerts aux parents. Chaque horaire devrait pouvoir être spécifié en fonction d'une date de début et d'une date de fin, d'une heure de début et d'une heure de fin, d'une récurrence à toutes les semaines en spécifiant quels jours de la semaine ou bien d'une récurrence

bimensuelle, mensuelle ou sur mesure (ex. 2 fins de semaine collées sur 4). Voici des exemples d'interface d'entrées de données pour la récurrence.

Pour une VS par exemple, chaque parent peut avoir plusieurs disponibilités différentes: le père, le dimanche de 9h à 18h, le lundi de 13h à 19h et le vendredi de 9h à midi. La mère, le samedi de 13h à 16h, le dimanche de 13h à 17h et le mercredi de 9h à 11h. Le système «matche» le dimanche en fonction de la disponibilité des locaux et des intervenants. Bref, à un endroit, il faut pouvoir entrer plusieurs disponibilités des parents.

The image shows a 'Repeat' dialog box and two dropdown menus. The dialog box is titled 'Repeat' and has a close button (X) in the top right corner. It contains the following fields and options:

- Repeats:** A dropdown menu set to 'Weekly'.
- Repeat every:** A dropdown menu set to '1' followed by 'weeks'.
- Repeat on:** A row of checkboxes for days of the week: ☐ S, ☒ M, ☐ T, ☐ W, ☐ T, ☐ F, ☐ S.
- Starts on:** A text input field containing '2016-12-26'.
- Ends:** Three radio button options:   
 - ☒ Never   
 - ☐ After  occurrences   
 - ☐ On
- Summary:** A text label that reads 'Weekly on Monday'.
- At the bottom are two buttons: 'Done' and 'Cancel'.

To the right of the dialog box are two dropdown menus:

- The first dropdown is titled 'Le' and has a blue circle icon. It contains the following options:   
 - ☒ premier   
 - deuxième   
 - troisième   
 - quatrième   
 - cinquième   
 - dernier
- The second dropdown is a list of days of the week:   
 - Dimanche   
 - Lundi   
 - Mardi   
 - Mercredi   
 - Jeudi   
 - Vendredi   
 - Samedi

Below the second dropdown is another set of options:   
 - ☒ jour   
 - jour de la semaine   
 - jour du week-end

Le système devrait s'intégrer avec les calendriers de Google Calendar pour créer ou mettre à jour l'information dans un calendrier. Soit qu'on fournit au système l'information à propos d'un calendrier existant soit que le système crée un nouveau calendrier et nous fournit les coordonnées de celui-ci.

Le parent doit confirmer sa présence le mercredi avant 17h à une visite prévue la fin de semaine (samedi et dimanche) ou il doit confirmer sa présence le lundi avant 17h pour une visite qui a lieu en semaine (lundi au vendredi). Le parent doit appeler l'organisme pour confirmer sa présence. En cas d'annulation, il faut demander la raison.

L'information sur le service à l'horaire devrait inclure un lien vers les notes internes que l'intervenant pourra consulter avant la visite.

L'horaire est un ensemble de date et d'heure. On gère un horaire par semaine, deux semaines ou bien par mois si l'affichage le permet. D'où le besoin de spécifier la date de début de la période d'intérêt.

## CU20-Consulter son horaire de travail

**Acteur principal:** L'employé

**Parties prenantes et intérêts:**

- **L'employé:** Il veut consulter son horaire de travail
- **L'intervenant:** Il veut connaître son horaire de travail et les familles qu'il doit superviser.
- **Le coordonnateur:** Il veut confirmer l'horaire des intervenants au plus tard le vendredi pour la semaine suivante.

**Préconditions:**

- **L'employé:** Il est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

L'employé peut consulter son horaire de travail.

L'intervenant peut consulter les notes internes associées à chaque visite dont il a la charge.

**Scénario principal (succès):**

1. L'employé demande à consulter son horaire de travail
2. Le système affiche l'horaire de l'employé
  - a. Par jour
  - b. Par semaine
  - c. Par mois
3. Le système affiche l'URL d'un calendrier que l'employé peut lier à son calendrier Google ou ICAL
4. L'employé demande à consulter les notes internes des visites
  - a. De la journée
  - b. De la semaine

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 4a. Le calendrier affiche l'information sur les services. L'information sur les parents / enfant d'une visite est affiché.

## CU21-Vérifier les feuilles de temps

**Acteur principal:** Le coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le Coordonnateur:** Il veut s'assurer que les feuilles de temps sont adéquatement remplies et sans erreurs. Il veut pouvoir corriger les erreurs si nécessaire.

**Préconditions:**

Le coordonnateur est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Les feuilles de temps sont vérifiées et prêtes pour être autorisées par le Directeur.

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur démarre la vérification des horaires
2. Le système affiche la liste des employés et l'état de leur horaire
3. Le coordonnateur vérifie l'horaire d'un employé
4. Le système affiche l'horaire de l'employé ainsi que ses informations de check-in / check-out
5. Le coordonnateur approuve l'horaire de l'employé
6. Le coordonnateur répète les étapes 4 à 7 jusqu'à ce que tous les horaires des employés à sa charge soient approuvés.
7. Lorsque tous les feuilles de temps sont approuvées, un courriel est envoyé automatiquement au directeur pour qu'il puisse approuver les celles-ci.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 7a. Le coordonnateur corrige l'horaire de l'employé

## CU22-Approuver les feuilles de temps

**Acteur principal:** Le Directeur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **L'employé:** Il veut recevoir sa paye
- **Le directeur:** Il approuve les feuilles de temps de ses employés pour que la paye soit générée et transmise à l'entreprise qui effectue les payes.

**Préconditions:**

Le directeur est authentifié et autorisé

Toutes les feuilles de temps des employés sont vérifiées

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Le directeur a approuvé toutes les feuilles de temps, et l'information pour effectuer les payes des employés est transmise à la banque qui gère les paiements des employés. Vous devez définir le format du fichier de données qui sera transmis à la banque.

**Scénario principal (succès):**

1. Le directeur démarre l'approbation des horaires
2. Le système affiche les feuilles de temps à approuver
3. Le directeur approuve une ou plusieurs feuilles de temps
4. Le directeur répète les étapes 4 et 5 tant que toutes les feuilles de temps ne sont pas approuvées.
5. Le directeur demande que les données de paye soient transmises au fournisseur. Le fichier transmis par courriel doit être encrypté. Le client doit avoir les outils pour décrypter le fichier.
6. Le système conserve l'historique des fichiers transmis pour le paiement des employés.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

**Spécifications particulières:**

Le fichier sauvegardé devrait être encrypté puisqu'il contient des données sensibles.



## CU23-Gérer l'horaire des employés

**Acteur principal:** Le coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le Coordonnateur:** Il doit organiser l'horaire des employés en fonction des services qui sont planifiés durant la semaine.

**Préconditions:**

L'employé a confirmé son horaire pour le trimestre.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un horaire de travail a été assigné à l'employé.

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur débute la gestion d'horaire des employés en spécifiant la date de début de la semaine
2. Le système affiche l'horaire des services que l'organisme doit offrir durant cette période.
3. Le coordonnateur peut demander d'afficher les horaires des familles qui sont sur la liste d'attente et qui serait disponible durant les période libre.
4. Le système affiche la liste des employés
  - a. Par ordre d'ancienneté
  - b. Avec leur horaire de disponibilités
  - c. Avec le nombre maximal d'heure qu'il aimerait travailler
5. Le coordonnateur sélectionne un employé et définit son horaire de travail en tenant compte de la disponibilité
6. Le coordonnateur associe un intervenant à un service.
7. Le système affiche le nombre d'heure de travail de tous les employés, le nombre d'heure de service et le % de service couvert par un employé.
8. Le coordonnateur confirme l'horaire de travail de l'employé

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 8a. Un service peut avoir 2 intervenants si l'un des deux est en formation ou si le service nécessite 2 intervenants.

## CU24-Gérer l'horaire des locaux

**Acteur principal:** Le coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le Coordonnateur:** Il gère l'horaire des locaux

**Préconditions:**

Les locaux appartiennent aux points de service gérés par le coordonnateur

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un horaire est associé à chaque local

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur débute la gestion de la disponibilité des locaux pour les prochaines semaines
2. Le système affiche la liste des locaux
  - a. Le nombre d'heures de disponibilité de chaque local
  - b. Le taux d'occupation de chaque local.
3. Le coordonnateur sélectionne un local
4. Le coordonnateur ajuste la disponibilité du local
5. Le coordonnateur confirme l'ajustement de disponibilité
6. Le coordonnateur recommence les opérations 3 à 5 tant qu'il n'a pas terminé.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 7a. Le système affiche l'information pour le local suivant après confirmation.

## CU25-Gérer l'horaire des parents

**Acteur principal:** Le Coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le Coordonnateur:** Il est responsable d'entrer l'horaire de disponibilité des parents et tuteurs.

**Préconditions:**

Le coordonnateur est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un horaire sera associé à un parent

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur démarre la gestion de l'horaire de disponibilité d'un parent ou d'un tuteur
2. Le coordonnateur ajuste l'horaire de disponibilité du parent ou tuteur
3. Le coordonnateur confirme l'horaire puis un rapport d'horaire pour chaque parents est produit dans une lettre Gabarit en PDF avec les noms des parties prenantes, les dates de services et l'heure de début.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 1a.2 Le coordonnateur sélectionne la recherche d'un parent ou tuteur
- 1a.3 Le système affiche les contacts correspondant
- 1a.4 Le coordonnateur sélectionne le contact

## CU26-Proposer les horaires

Acteur principal: Le coordonnateur

Rôle

Planification

Parties prenantes et intérêts:

- **Le coordonnateur:** Il veut générer le plus rapidement possible l'horaire des services de la semaine

**Préconditions:**

- Un parent et/ou un visiteur a réalisé une demande de visite pour un ou plusieurs enfants

↳ service

Le coordonnateur est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Les horaires des intervenants sont définis

Les horaires des locaux sont définis → lieu

Les horaires des parents sont définis

Les horaires des visiteurs sont définis Rôle

Les horaires des enfants sont définis

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur demande une proposition d'horaire
2. Le système propose un horaire pour les intervenants en tenant compte des visites à réaliser, de la disponibilité des intervenants, des parents, des visiteurs, des enfants et des locaux.
3. Le coordonnateur sélectionne un intervenante et ajuste son horaire (ajouter une période de visite supervisée => Créer la visite supervisée)
4. Le coordonnateur répète l'étape 3 jusqu'à satisfaction.
5. Le coordonnateur confirme les horaires des intervenants.
6. Un courriel ou un message texte avec un lieu sur l'horaire est envoyé à chaque intervenant.

DSS

~~Prenez note que ce cas d'utilisation peut être modifié selon ce que les étudiants ont déjà implémenté comme cas d'utilisation. L'objectif est d'utiliser au moins 3 calendriers pour faire un appariement des plages horaires disponibles.~~

Voir la page suivante pour voir les types d'horaire possible.

Voici les classes qui peuvent avoir **un** horaire de disponibilité:

- ~~Organisme~~
- Point de service
- Local
- Intervenant
- Parent
- Visiteur
- Enfant

~~Il faut pouvoir proposer des plages horaires disponibles en tenant compte d'au moins 3 horaires. exemple: Vous pouvez utiliser 1 local, 1 employé et un parent ou 1 employé et 2 parent ou 3 employés etc... Le type d'objet n'est pas très important. Il faut pouvoir démontrer que vous maîtrisez la génération de plage de disponibilité.~~

## CU27 Gérer la feuille de temps d'un employé

**Acteur principal:** Un employé

### **Parties prenantes et intérêts:**

- L'employé:
  - Il veut enregistrer l'information comme quoi il arrive ou part d'un point de service.
  - Il veut enregistrer l'information comme quoi un parent arrive ou part d'un point de service.
- Le Coordonnateur:
  - Il veut un moyen simple et efficace pour vérifier les feuilles de temps de employés.
  - Il veut un moyen simple et efficace pour vérifier si les parents arrivent en retard à leur rendez-vous

### **Préconditions:**

- L'employé est authentifié et autorisé.

### **Garanties en cas de succès (postconditions):**

- Un événement de check In ou de check Out est enregistré dans l'horaire de travail de l'employé concerné
- L'heure d'arrivée et de départ d'un parent est enregistré dans le gestionnaire d'horaire.

### **Scénario principal (succès):**

1. L'employé démarre la feuille de temps
2. L'employé enregistre un check-in
3. Le système recherche l'horaire de l'employé et ajoute l'événement à celui-ci

### **Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 4a. L'événement est un checkout
- 4b. L'événement concerne un parent alors l'information est enregistré avec la visite du parent.

### **Spécifications particulières:**

L'employé ne peut pas faire deux check-in ou deux check-out consécutif.

## CU28-Corriger heure d'entrée ou de sortie

**Acteur principal:** Le coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le coordonnateur:** Il veut faire des modifications aux heures de début et de fin d'un employé
  - pour correction
  - en cas d'omission

**Préconditions:**

L'employé travaille pour ce coordonnateur.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Les événements de check-in et de check-out de l'employé sont corrigés.

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur débute une correction de la feuille de temps
2. Le système affiche la liste des employés
3. Le coordonnateur sélectionne un employé
4. Le système affiche les heures de check-in et check-out de chaque jour
5. Le coordonnateur sélectionne le jour à corriger
6. Le coordonnateur corrige le check-in et/ou le check-out

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

**Spécifications particulières:**



## CU29-Annuler un service

**Acteur principal:** Un intervenant

**Parties prenantes et intérêts:**

- **L'intervenant:** Il veut annuler un service et informer toutes les parties prenantes.

**Préconditions:**

L'intervenant est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Le RDV est annulé, l'intervenant et le local sont libérés. L'intervenant et le coordonnateur sont informés par courriel.

**Scénario principal (succès):**

1. L'intervenant affiche son horaire de travail
2. L'intervenant sélectionne la visite à annuler
3. L'intervenant confirme l'annulation de la visite
4. Le système envoie un courriel à tous les parents et référents pour confirmer l'annulation du Rendez-vous.
5. Le système ajoute des appels sortants, qui seront à faire pour informer les parents que le rendez-vous est annulé.
6. Le système change l'état de la visite pour confirmer qu'elle est annulée.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

5.a L'intervenant consulte la liste des appels sortants à réaliser

5.b L'intervenant confirme que l'appel a été réalisé.

**Spécifications particulières:**

## CU30-Confirmer une visite supervisée

**Acteur principal:** Un intervenant

**Parties prenantes et intérêts:**

- **L'intervenant:** Il doit prendre en note l'heure d'arrivée et de départ des parents.

**Préconditions:**

L'intervenant est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

L'information sur l'heure d'arrivée et de départ des parents est enregistré dans la visite correspondante. L'état de la visite est modifié.

**Scénario principal (succès):**

1. L'intervenant démarre le module de gestion des visites
2. L'intervenant fait un check-in pour un parent parent gardien (15 min avant le début de la visite)
3. Le système change l'état de la visite pour gardien\_in
4. Le système affiche l'information sur la facture du client
5. L'intervenant confirme le paiement de la facture en totalité ou partiel pour le parent gardien, selon le pourcentage déterminé.
6. Le système met à jour la facture et la transmet au parent (par courriel)
7. L'intervenant fait un check-in pour un parent visiteur (qui arrive à l'heure de la visite)
8. Le système change l'état de la visite pour visiteur\_in
9. Le système affiche l'information sur la facture du client
10. L'intervenant confirme le paiement de la facture en totalité ou partiel pour le parent visiteur, selon le pourcentage déterminé.
11. L'intervenant fait un check-out pour un parent visiteur (qui quitte à l'heure de fin de la visite)
12. Le système change l'état pour visiteur\_out
13. L'intervenant fait un check-out pour les parent gardien (min 15 min après la fin de la visite)
14. Le système change l'état pour gardien\_out

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

**Spécifications particulières:**

**Scénario alternatifs**

## CU31-Confirmer des échanges de garde

**Acteur principal:** L'intervenant

**Parties prenantes et intérêts:**

- **L'intervenant:** Il doit prendre en note l'heure d'arrivée et de départ des parents.

**Préconditions:**

L'intervenant est authentifié et autorisé

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

L'information sur l'heure d'arrivée et de départ des parents est enregistré dans l'échange correspondante.

**Scénario principal (succès):**

1. L'employé démarre le module de gestion des échanges de garde.
2. L'intervenant enregistre l'heure d'arrivée du parent 1 qui arrive avec les enfants
3. Le système change l'état de la visite pour gardien\_in
4. L'intervenant confirme le paiement de la facture en totalité ou partiel pour le parent1.
5. Le système met à jour la facture et la transmet au parent
6. L'intervenant confirme le paiement de la facture en totalité ou partiel avec le parent2 qui vient d'arriver.
7. Le système met à jour la facture et la transmet au parent
8. L'intervenant enregistre l'heure de départ du parent2 qui quitte avec les enfants. Le système doit connaître en tout temps qui a la charge des enfants.
9. Le système change l'état de la visite pour gardien\_out en tenant compte du type de service.

\* Il faut prévoir plusieurs échanges de garde simultanément pour maximum six enfants par échanges, ce qui signifie un maximum de six parents, par intervenante.

\* L'interface doit afficher le montant de la facture pour chaque parent.

\* L'intervenant doit pouvoir entrer le montant payé ou confirmer le paiement complet de la facture.

**Scénario alternatifs**

5a et 7a. La confirmation de paiement est transmise au parent par courriel.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

**Spécifications particulières:**

## CU32-Rédiger une note d'observation

**Acteur principal:** L'intervenant

**Parties prenantes et intérêts:**

L'intervenant: Il prend des notes durant la visite.

**Préconditions:**

L'intervenant est authentifié.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Une note d'observation a été rédigée et associée à un service qui, lui, a été associé à une famille.

**Scénario principal (succès):**

1. L'intervenant débute une note d'observation.
2. Le système affiche toutes les notes d'observation de l'intervenant.
  - a. Celles qui sont à rédiger suite à une visite (à rédiger)
  - b. Celles qui sont à corriger (à corriger)
  - c. Celles qui sont approuvées (à approuver)
3. L'intervenant sélectionne une note à rédiger ou à corriger.
4. Le système enregistre la date et l'heure de début de la rédaction et change l'état de la note pour en rédaction.
5. L'intervenant rédige sa note.
6. Le système enregistre la date et l'heure de fin de la rédaction et change l'état de la note pour À rédiger, À corriger, À approuver ou En rédaction.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 5a. Prévoir un mode Pause et Continue pour que l'intervenant puisse prendre un appel ou répondre à des questions durant la rédaction. La date de début et la date de fin sont sauvegardées à chaque fois que l'on met en attente.
- 6a. Le système affiche le temps total de rédaction du rapport.

**Spécifications particulières:**

Les notes d'observation sont rédigés par les intervenants qui doivent prendre des notes sur le déroulement de l'activité de VS, EG ou CTS. Il doit y avoir au minimum un rapport de notes par service. Ce rapport est ensuite corrigé par le coordonnateur qui le renvoie à l'intervenant pour qu'il applique les correctifs. Lorsque la coordonnateur approuve finalement les notes d'observation, celles-ci doivent être transmises aux référents et aux parents.

## CU33-Corriger une note d'observation

**Acteur principal:** Le coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

Le coordonnateur: il a la responsabilité de corriger le contenu des notes d'observations rédigé par les intervenantes.

**Préconditions:**

Il est authentifié et autorisé. Il y a des notes à corriger.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Les notes d'observation seront corrigées. L'historique des corrections sera disponible si nécessaire.

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur consulte les notes rédigés par les intervenants
2. Le système affiche la liste des notes
  - a. à corriger par le coordonnateur
  - b. auxquels il faut vérifier les corrections pour approbation.
3. Le coordonnateur sélectionne la note à corriger
4. Le système enregistre la date et l'heure du début de la correction
5. Le coordonnateur corrige la note
6. Le système change l'état de la note
7. Le coordonnateur approuve la note ou le remet en mode à corriger par l'intervenant
8. Le système enregistre la date et l'heure de la fin de la correction ou de l'approbation.
9. Le système transmet la note aux parties prenantes lorsqu'il est approuvé.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 6a. Prévoir un mode Pause et Continue pour que l'intervenant puisse prendre un appel ou répondre à des questions durant la rédaction. La date de début et de fin sont sauvegardées à chaque fois que l'on met en attente.
- 9a. Le système n'envoie pas ce rapport lorsque l'intervenante est en formation.



**Spécifications particulières:**

## CU34-Facturer un client

**Acteur principal:** L'intervenant

**Parties prenantes et intérêts:**

L'intervenant consulte ou imprime les factures pour les services de la journée

- les services non payés
- les services payés à l'avance

**Préconditions:**

L'intervenant est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

L'intervenant aura en sa possession toutes les factures de la journée.

**Scénario principal (succès):**

1. L'intervenant sélectionne le mode d'impression des factures journalière
2. L'intervenant sélectionne la plage de date
3. Le système imprime toutes les factures

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 3a. L'intervenant indique qu'il désire aussi imprimer les factures des autres intervenantes.

**Spécifications particulières:**

La facture devrait avoir un endroit spécifique où l'intervenant peut entrer le montant reçu et signer le reçu.

À chaque fois qu'un service est offert à un client, il y aura enregistrement d'une facture. Le système devra permettre l'impression des factures clients. Il devra aussi être en mesure de compiler les données mensuelles pour facturer le CISSS.

Le système envoie une facture des services par mois après avoir compilé tous les services attribués à la CS, BV et CJ. La facture est envoyée au siège social au responsable de l'entente de services et non à chacun des intervenants du CISSS.

Une interface Web devrait permettre aux intervenants de confirmer le paiement partiel ou total d'une facture. Elle devrait aussi permettre la génération des factures.

La facturation des services doit se faire au prorata des parents. Le pourcentage peut être différent pour chaque parent et ne pas être de 100% pour les deux parents. Ne pas oublier de tenir compte de la durée de l'activité.

Le système doit générer une facture au format PDF à partir d'un gabarit que l'organisme peut changer pour modifier l'entête.

Actuellement, on facture à l'acte soit par visite et par échange, mais le mode de facturation est appelé à changer en avril 2017. Par exemple, il pourrait être facturé par famille. Il faudrait prévoir un mécanisme pour interchanger les stratégies de tarification.

## CU35-Facturer un organisme référent

**Acteur principal:** Le coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le coordonnateur:** Il veut pouvoir facturer les organisme référent à chaque mois.

**Préconditions:**

Le coordonnateur est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Une facture sera générée et envoyée aux différents organisme référents.

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur démarre la facturation des organisme référents
2. Le système affiche la liste des factures et paiement
3. Le coordonnateur sélectionne le mois à facturer
4. Le système génère les factures pour les différents organismes.
  - a. chaque facture à un numéro unique.
5. Le coordonnateur valide chacune des factures.
6. Le système envoi les factures aux organismes.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

## CU36-Recevoir un paiement

**Acteur principal:** Un employé

**Parties prenantes et intérêts:**

**L'employé:** Il veut associer un montant reçu avec une ou plusieurs facture.

**Préconditions:**

L'employé est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un paiement est associé à une facture

**Scénario principal (succès):**

1. L'employé débute le paiement d'une facture
2. Le système demande le numéro de la facture et le montant
3. Si le montant est plus élevé que la facture, le système affiche les autres facture qui pourraient être payés avec ce montant.
4. L'employé sélectionne la ou les autres factures et confirme le paiement
5. Le système envoie une confirmation courriel ou imprime un reçu selon le choix de l'employé

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

1. L'employé confirme un paiement lors d'un échange de garde ou d'une visite supervisée. Le paiement doit être associé à l'information suivante:
  - a. un no de facture
  - b. un montant
2. Le système enregistre le paiement et renvoie le numéro de confirmation du paiement que l'employé peut écrire sur la facture.
3. Le système envoie une confirmation courriel ou imprime un reçu selon le choix de l'employé

**Spécifications particulières:**

## CU37-Générer des rapports

**Acteur principal:** Le coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le coordonnateur:** Il veut pouvoir consulter le rapport des factures pour pouvoir faire un dépôt à la banque.

**Préconditions:**

Le coordonnateur est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Le rapport est affiché à l'écran et l'employé peut l'imprimer.

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur démarre le rapport de facturation hebdomadaire
2. Le système affiche le rapport. Celui-ci doit inclure pour chaque facture:
  - a. Le numéro de la facture
  - b. La date
  - c. Le montant de la facture
  - d. Le montant payé
  - e. Le montant dû
  - f. Le point de service

Le rapport doit aussi inclure un sous-total par point de service et un total de tous les points de service. Ce qui permettra de pouvoir faire les dépôts.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

**Spécifications particulières:**

## CU37A-Générer un rapport d'observation

**Acteur principal:** Le coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le coordonnateur:** Il veut pouvoir générer un rapport correspondant à plusieurs notes d'observation.

**Préconditions:**

Le coordonnateur est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Le rapport est affiché à l'écran et l'employé peut l'imprimer.

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur enregistre un template de rapport qu'il désire produire et indique l'état de celui-ci : En édition, À corriger, Approuvé, À approuver, Obsolète
2. Le coordonnateur affiche la liste de templates de rapport disponibles (état Approuvé)
3. Le coordonnateur sélectionne le template de rapport et génère celui-ci en spécifiant pour quel service le rapport est destiné.
4. Le système interprète le template et remplit celui-ci à partir des informations du service et des notes d'observation. Si le template est dans un état autre que Approuvé, le rapport généré contient l'information sur l'état de celui-ci.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 1.a Aucune action.
- 2.a Le coordonnateur affiche la liste des templates à compléter.
- 3.a Le coordonnateur peut modifier le rapport et changer l'état de celui-ci.

**Spécifications particulières:**

## CU38-Traiter un appel entrant d'un parent ou d'un référent

**Acteur principal:** le coordonnateur ou l'intervenant

**Parties prenantes et intérêts:**

L'employé veut inscrire les raisons de l'appel d'un client actuel ou potentiel.

**Préconditions:**

L'employé est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un appel est enregistré et associé à un parent ou référent.

**Scénario principal (succès):**

1. L'employé débute rapidement une réception d'appel
2. Le système enregistre l'heure et la date de début de l'appel entrant
3. L'employé recherche l'information sur le contact
4. L'employé sélectionne le bon contact
5. L'employé note un résumé de l'appel
6. L'employé ferme l'appel.
7. Le système enregistre l'heure de fermeture de l'appel

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

Demande d'information

4. Si c'est une demande d'information, on entre le code postal et aucune association n'est fait avec un parent.
5. L'employé entre le sujet de l'appel à partir d'un menu déroulant
  - a. VS
  - b. EG
  - c. CTS
  - d. Horaire
  - e. Fonctionnement de l'organisme
  - f. Possibilité d'ajout à partir de l'interface

Confirmation de RDV

- 5a1. Le parent veut confirmer sa présence pour le prochain rendez-vous.
- 5a2. L'employé démarre la confirmation de RDV.



5a3. Le système trouve l'information sur les prochain rendez-vous correspondant au contact sélectionné.

5a4. L'employé confirme le RDV

#### Annulation de RDV

5b1. Le parent veut annuler un rendez-vous

5b2. L'employé démarre l'annulation du RDV

5b4. L'employé confirme l'annulation du RDV

5b6. Le système demande la raison de l'annulation et l'enregistre

### **Spécifications supplémentaires**

Le système devrait être en mesure de combiner l'information des deux formulaires suivants :

- <https://drive.google.com/a/etsmtl.net/uc?id=0B1nFsP0-88quRVpjeWkyLTBLWGc&export=download>
- <https://drive.google.com/file/d/0B1nFsP0-88quaG9JVmNfT2ZFczA/view?usp=sharing>

Il devrait donc inclure au minimum les champs suivants:

Date,entrant/sortant, Intervenant,Service (VS,EG,CTS),Client,Durée de l'appel, demande du client

Le champ Client pourrait être soit le lien vers les données client obtenues à partir d'une recherche dans le DossierFamille, soit un code postal pour un client potentiel.

Lorsque l'on accède à la page d'ajout d'un nouvel appel, le système devrait enregistrer la date et l'heure de début de l'appel. L'utilisateur pourrait ensuite terminer l'appel avec un bouton de sauvegarde des informations qui enregistrera automatiquement la durée de l'appel.

Une page web devrait permettre de consulter l'historique des appels, de filtrer ceux-ci par intervenant, parent, référent, enfant, dossier.

## CU39-Traiter un appel sortant pour un parent ou d'un référent

**Acteur principal:** Un intervenant

**Parties prenantes et intérêts:**

L'intervenant veut faire un suivi des appel sortant qu'il a à réaliser durant ses heures de travail.

**Préconditions:**

L'intervenant est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un appel sortant est enregistré et associé à un contact

**Scénario principal (succès):**

1. L'employé débute rapidement un appel sortant.
2. Le système enregistre l'heure et la date de début de l'appel sortant
3. L'employé recherche l'information sur le contact
4. L'employé sélectionne le bon contact et enregistre la raison de l'appel
5. L'employé réalise l'appel et enregistre les notes de l'appel si nécessaire
  - a. Notes de l'appel
  - b. Nous avons laissé un message
  - c. Aucune réponse
6. L'employé ferme l'appel.
7. Le système enregistre l'heure de fermeture de l'appel

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 6a. Si le répondant ne répond pas, on peut inscrire automatiquement une note de rappel

**Spécifications particulières:**

## CU40-Envoyer un courriel avec ou sans attachement

**Acteur principal:** L'employé

**Parties prenantes et intérêts:**

- **L'employé:** Il a besoin d'envoyer des courriels avec des pièces jointes.
- **Le système:** Il a besoin d'enregistrer toutes les communications avec les parents et les référents.

**Préconditions:**

L'employé est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Le courriel est envoyé à la partie prenante, une copie en CC est envoyée à l'organisme.

**Scénario principal (succès):**

1. L'employé fait une demande d'envoi de document
2. L'employé fait une recherche et sélectionne le document à envoyer
3. Le système affiche la liste des destinataires possible.
4. L'employé sélectionne un ou plusieurs destinataire et confirme.
5. Le système envoie le courriel avec son attachement
6. Le service ajoute l'information sur le courriel dans le log des envois de courriel.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

**Spécifications particulières:**

## CU41-Gérer l'horaire des visiteurs

**Acteur principal:** Le Coordonnateur

**Parties prenantes et intérêts:**

- **Le Coordonnateur:** Il est responsable d'entrer l'horaire de disponibilité des visiteurs.

**Préconditions:**

Le coordonnateur est authentifié et autorisé.

**Garanties en cas de succès (postconditions):**

Un horaire sera associé à un visiteurs.

**Scénario principal (succès):**

1. Le coordonnateur démarre la gestion de l'horaire de disponibilité d'un visiteur.
2. Le coordonnateur ajuste l'horaire de disponibilité du visiteur
3. L'intervenant confirme l'horaire puis un rapport d'horaire pour chaque visiteurs est produit dans une lettre Gabarit en PDF avec les noms des parties prenantes, les dates de services et l'heure de début.

**Extensions (ou scénarios alternatifs):**

- 1a.2 Le coordonnateur sélectionne la recherche d'un visiteur
- 1a.3 Le système affiche les visiteurs correspondant
- 1a.4 Le coordonnateur sélectionne le visiteur

# Exigences non-fonctionnelles (qualités)

## FURPS+

**Functionality:** Voir tous les cas d'utilisation

**Usability:** Convivialité? Combien de clics pour réaliser chaque cas d'utilisation?

**Reliability:** Fiabilité? Définir ce qui se passe lors d'une panne de site web?  
Reprise?

**Performance:** Combien d'utilisateurs en même temps?

**Supportability:** Internationalisation de l'IHM?

+ **Sécurité:** Les infos sont confidentielles!

+ **Extensibilité:** Licences du code source? OpenSource?

+ **Testability, etc**

## Convivialité

### U1 – Internationalisation

Toutes les interfaces usager doivent être faites en français et en anglais.

## Fiabilité (Reliability)

### R1 – Disponibilité du serveur

Nous avons choisi d'héberger l'application sur le cloud pour faciliter la gestion de la performance et de la disponibilité lorsque le système sera mis en production.

R1A - Vous devez donc démontrer que votre application front-end est hébergé sur une plateforme externe. Suggestion: Amazon S3.

R1B - Vous devrez donc démontrer que votre application back-end (API) est hébergé sur une architecture cloud. Suggestion: heroku.

## Performances

### P1 – Utilisation de la cache locale

L'utilisation de la cache et/ou d'attributs dérivés serait aussi une option à évaluer pour améliorer la performance du système.

## Sécurité

### S1 - [Authentication](#)

Le mot de passe de chaque usager doit nécessairement être encrypté.

### S2 - Encryption

Certaines données nominales devront être encryptés. Il faut crypter les données nominales tel les coordonnées comme les adresses, numéro de téléphone et courriel.

## Implémentation

### Im1 - Environnement de test

Un des aspects très importants de l'implémentation est la robustesse du code. Vous devez vous assurer que le code est robuste et le reste tout au long du processus itératif de développement. Une méthode pour y arriver consiste à implanter un environnement de test. **Vous devez donc démontrer une progression des tests couvrant la couche logique applicative, au niveau du front-end et du back-end et ce à chaque itération.**

# Glossaire des termes

**Année financière** : du 1<sup>er</sup> avril d'une année au 31 mars de l'année suivante (ex. l'année 2016-2017 est du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017).

**Annulation** : l'annulation d'un service est faite de façon générale par un parent ou l'organisme dans un délai donné (ex. : 24, 12 ou 72 heures). Il est important de connaître le motif.

**Base volontaire (BV)** : Une demande de services peut être faite sur une base volontaire, c'est à dire que les deux parties, les parents, s'entendent pour utiliser les services de l'organisme sur une mesure volontaire des parents.

**Centre jeunesse (CJ)** : Une demande de services est faite à la demande d'un ou de plusieurs intervenants du centre de la protection de la jeunesse du CISSS (ici appelé centre jeunesse comme avant la réforme du système de santé et des services sociaux) à la suite d'une mesure volontaire des parents en lien avec la protection de la jeunesse ou par un jugement de la Cour du Québec, chambre de la jeunesse.

**Cour supérieure (CS)** : Une demande de service a été faite à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure, chambre de la famille, d'une entente préliminaire des parents avant de passer devant le tribunal ou toute autre raison liée à une démarche juridique.

**CISSS** : Voir le lien suivant pour la [liste des CISSS](#). Le CISSS est l'abréviation Centre intégré de santé et des services sociaux. Il existe également le CIUSSS où le «U» représente universitaire, car une université est liée à ce centre pour la formation et la recherche. Le CISSS est composé des CLSC, CHSLD, des hôpitaux, de la protection de la jeunesse, du CRDI et autres instances de santé et de services sociaux publics sur un territoire donné. Il y en a 18 au Québec.

**Dossier** : le dossier est composé de la mère, du père, du ou des enfants ainsi que des référents (avocat ou intervenant). Dans de rares cas, il y a deux mères ou deux pères ou une famille d'accueil qui est le tuteur de l'enfant.

**Dossier fermé** : le dossier fermé est caractérisé par la cessation de l'utilisation des services au cours d'une année financière.

**Employé** : il correspond à tous les utilisateurs authentifiés, il correspond donc au directeur, à le coordonnateur, à l'adjointe et aux intervenants.

**Famille active ou dossier actif** : La famille est active ou le dossier est actif lorsque les parties prenantes ont utilisées au moins un service au cours d'une année financière. Dans ce cas-ci, le dossier est ouvert.

**Famille:** La famille est composée de la mère, du père, du ou des enfants. Dans de rares cas, il y a deux mères ou deux pères ou une famille d'accueil qui est le tuteur de l'enfant.

**fax:** L'organisme utilise un service d'envoi de fax basé sur un courriel. Il suffit d'envoyer un courriel à une adresse spécifique en incluant le numéro de fax et le courriel est converti en fax par un tier.

**Intervenant en formation:** La formation est faite par compagnonnage. Un intervenant en poste accompagne un intervenant en formation. Le coordonnateur décide sur une période donnée si les notes d'observations sont satisfaisantes afin qu'elles puissent être ajoutées au dossier. Sur le même principe que les notes d'observation d'un intervenant, le coordonnateur peut demander des corrections à l'intervenant en formation. Les notes de l'intervenant sont ajoutées au dossier tandis que les notes de l'intervenant en formation ne le sont pas. Le coordonnateur indique dans le DossierEmploye si l'intervenant est en formation ou non.

**MRC:** Voir le lien suivant pour la liste des MRC: [Liste des MRC du Québec](#). La MRC est l'abréviation de Municipalité régionale de comté qui regroupe plusieurs municipalités sur un territoire donné.

**Nouveau dossier :** le nouveau dossier est caractérisé par l'ouverture de dossier réalisé à une date spécifique dans une année financière. Notez qu'un nouveau dossier peut ne pas avoir utilisé les services.

**Organisme:** Un organisme est une entreprise à but non lucratif qui utilisera cette application. exemple: <http://www.petitpont.org/index.php>

**Organisme référent:** Entreprise publique ou privé employant des référents.

**Ouverture de dossier :** la rencontre d'ouverture de dossier est réalisée par un intervenant avec les deux parents séparément ainsi que les enfants, si cela est possible. Lors de cette rencontre, il y a signature du contrat d'engagement et de l'autorisation de transmission des renseignements personnels, la remise des règlements de l'organisme ainsi que la prise d'informations supplémentaires.

**Page orange:** C'est une page de référence que les intervenants ont dans leur dossier concernant des informations pertinentes pour interagir avec parties prenantes et les référents concernant un dossier.

**Parent gardien :** le parent gardien est celui qui a la garde physique de l'enfant. Dans le cas de l'échange de garde, les deux parents sont des parents gardiens puisqu'ils ont tous les deux la garde physique de l'enfant et se partagent l'hébergement de l'enfant. Le parent gardien peut être une mère, un père, un grand parent, une famille d'accueil ou un tuteur.

**Parent visiteur :** le parent visiteur est celui qui vient en visite supervisée rencontrer son enfant. Habituellement, ce parent visiteur n'a pas la garde



physique de l'enfant. Le parent visiteur peut être une mère, un père ou un grand parent. Dans de très rares cas, il peut s'agir d'une grande soeur ou d'un grand frère.

**Partie prenante:** Toutes `personnes impliquées dans l'utilisation du système. Parent, enfant, référents et visiteurs (ex: oncle, grand parent, amis de la famille, etc. qui participent à une visite supervisée avec un parent visiteur et son ou ses enfants).

**RAMQ :** Régie de l'Assurance Maladie du Québec.

**Référent:** Un référent est une personne qui représente ou aide un parent ou un enfant dans ses démarches juridiques ou psychosociales. Par exemple, pour les dossiers provenant de la Cour supérieure, le référent est souvent un avocat. Pour un dossier provenant du Centre jeunesse, c'est un intervenant du centre de la protection de la jeunesse ou un avocat du contentieux de la protection de la jeunesse qui sera le référent. Notons que les parents et les enfants peuvent avoir un seul ou plusieurs référents chacun. Il peut également ne pas en avoir dans le cas d'une mesure volontaire ou en Cour supérieure, si un parent se représente seul.

**Semaine pour la paye:** la semaine débute le dimanche et termine le samedi.

**Semaine pour les services:** la semaine débute le lundi et termine le dimanche.

**Demande de services :** la demande de services est habituellement faite par l'un ou l'autre des parents ou un des référents. Lorsqu'il y a une demande, l'organisme contacte toutes les parties prenantes (ou demande à être contacté) afin d'obtenir des informations telles que les coordonnées et les disponibilités.

**Service-Conversation téléphonique supervisée (CTS) :** les CTS sont supervisées par un intervenant de l'organisme au téléphone, pour un enfant qui ne vit plus avec l'un de ses parents qui est considéré comme le parent visiteur. Elles peuvent durer moins de 20 minutes. Ce service est nouveau et en cours d'implantation.

**Service-Échange de garde supervisé (EG) :** les échanges de garde de l'enfant sont la transition de ce dernier entre les deux parents par l'intermédiaire d'un intervenant de l'organisme.

**Service-Visite supervisée (VS) :** les visites sont supervisées par un intervenant de l'organisme, pour un enfant qui ne vit plus avec l'un de ses parents qui est considéré comme le parent visiteur. Elles peuvent durer entre une heure, une heure trente minutes et deux heures.

**Trouble envahissant du développement (TED) :** Les troubles envahissants du développement désignent des troubles du développement qui apparaissent dans l'enfance. Ils se caractérisent par des altérations de certaines fonctions

cognitives qui affectent les capacités de communication et la socialisation de l'individu.

---

## Projets futurs

Ajouter le lien entre le parent, le référent et l'enfant par rapport à la MRC et la région administrative en utilisant l'information disponible à l'adresse suivante:

<https://www.donneesquebec.ca/recherche/fr/dataset/repertoire-des-municipalites-du-quebec/resource/19385b4e-5503-4330-9e59-f998f5918363>

Récupérer l'adresse du CISSS pour le parent, l'enfant et le référent à partir du <http://sante.gouv.qc.ca/repertoire-ressources/votre-cisss-ciusss/> et faire la correspondance avec les organismes.

Actuellement, ce sont les CISSS qui transportent les enfants et se chargent des frais et facturation. Il pourrait être possible que l'organisme organise le transport et le facture, mais pas à court terme.

Journal de bord qui permet de partager de l'information entre les employés.

Que le système check in/out puisse informer le système facturation pour facturer un retard de 5\$ par 5 minutes de retard.

Qu'il y ait des pop ups pour signifier aux intervenantes que certaines tâches importantes n'ont pas été faites avant de fermer la session.