

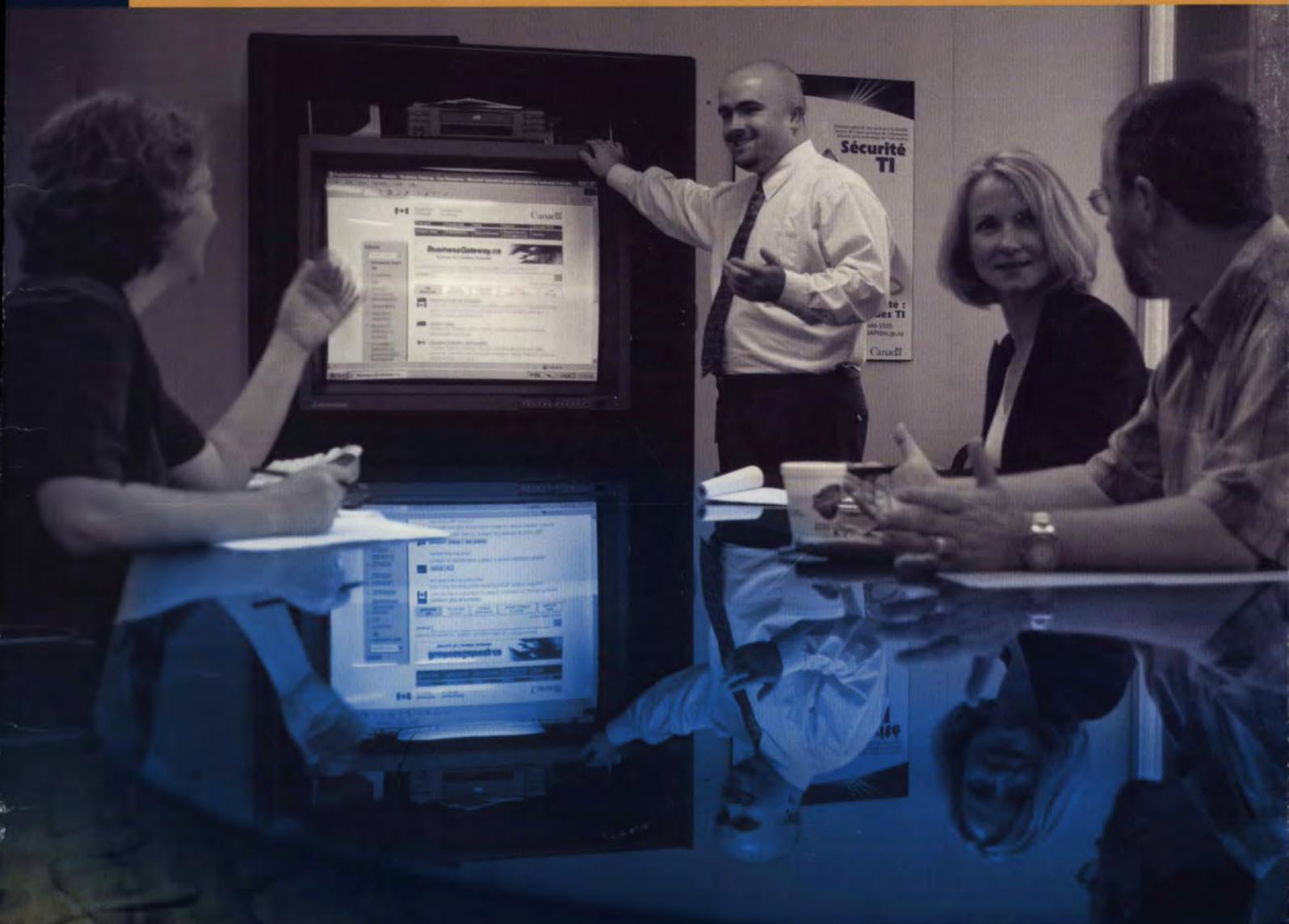


Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Secteur de l'agent principal de l'information Industrie Canada

Rapport annuel 2002-2003



Au-delà de la technologie : Partenariats pour la transformation

Canada

Message de l'agente principale de l'information

J'ai le plaisir de partager avec vous le rapport annuel 2002-2003 du Secteur de l'agent principal de l'information (SAPI).

Le rapport annuel est pour nous un outil important de communication avec nos clients et partenaires au sujet des orientations et des investissements futurs. C'est aussi un moyen pour nous de rendre compte à nos « actionnaires » du Ministère des ressources que nous utilisons et de nos réalisations.

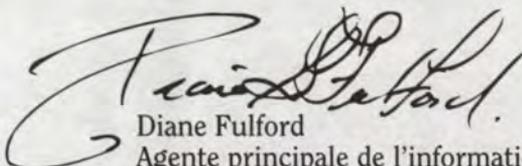
La richesse et la diversité du mandat du SAPI est peut-être un des secrets les mieux gardés du Ministère. Nous offrons une vaste gamme de programmes et de services : un solide réseau de TI, la gestion du courrier et des documents, une bibliothèque de calibre international, la gestion des principaux sites Web fédéraux (tels que Strategis et le Portail des affaires), la coordination des Centres de services aux entreprises du Canada et le soutien aux secteurs en vue de la mise en ligne de l'information et de transactions. Et ce ne sont là que quelques exemples.

À bien des égards, notre visibilité relativement faible est attribuable à la structure solide et fiable de la gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI) que nous dispensons au Ministère. Nous « gardons le fort » de telle sorte que vous puissiez essentiellement vous concentrer sur la prestation de vos propres programmes tout en étant assurés de notre soutien.

Toutefois, nous considérons également notre contribution comme une mise à profit de la technologie en vue de transformer votre manière de faire des affaires et de servir votre clientèle. La technologie n'est pas une fin en soi, mais un moyen de mettre en place des solutions et des innovations axées sur les activités commerciales. Les partenariats au sein du Ministère et à l'échelle du gouvernement sont essentiels à la réalisation des priorités qui servent nos intérêts collectifs et ceux des gens d'affaires et des consommateurs canadiens.

Tout cela ne serait pas possible sans un investissement considérable du Ministère dans le SAPI. Nous voulons donc que nos « actionnaires » connaissent mieux nos orientations stratégiques et les résultats découlant de cet investissement. Les ressources sont limitées alors que les choix ne le sont pas. C'est ensemble que nous pouvons faire les choix judicieux.

J'espère que vous trouverez notre premier rapport annuel instructif et intéressant. Nous avons apprécié le défi de raconter notre histoire et sommes heureux d'avoir l'occasion de vous en apprendre un peu plus à notre sujet. Nous espérons avoir des échanges positifs avec vous relativement à nos orientations de cette année et à ce que devraient être nos priorités communes à l'avenir.



Diane Fulford
Agente principale de l'information
Industrie Canada

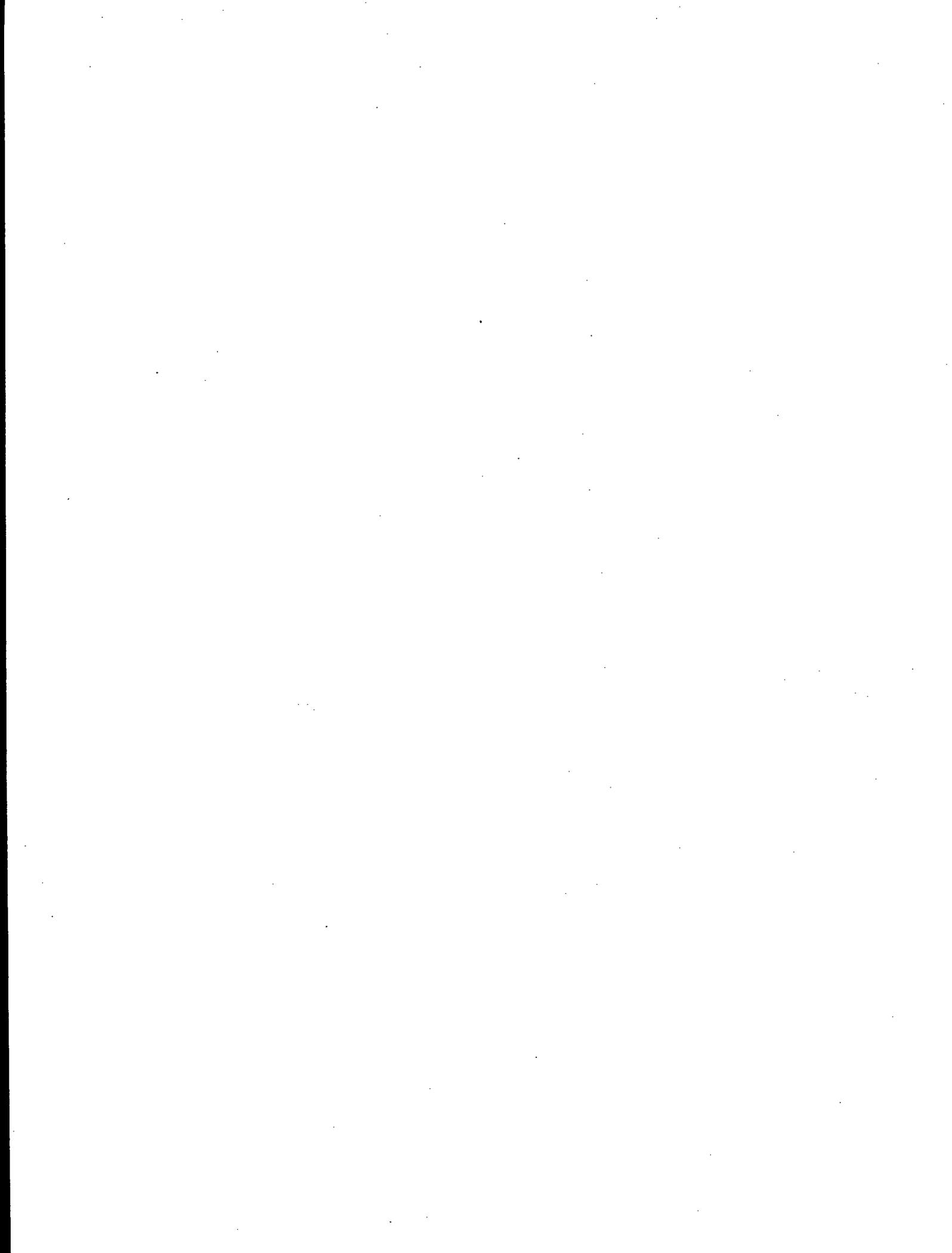


Table des matières

Résumé	5
Qui nous sommes	10
Brève description de notre mandat.	
Ce que nous faisons	10
Plus de détails sur nos services — services communs, services et programmes de GI/TI — et sur la façon dont nous dépensons notre budget.	
Nos orientations	16
Comment nos plans s'intègrent aux activités de nos partenaires et de nos clients au sein du Ministère.	
Comment nous atteindrons nos objectifs	16
Les thèmes stratégiques et les engagements qui orientent notre travail.	
Programme d'activités	37
Comment trouver des renseignements plus détaillés sur nos principales activités pour 2002-2003.	
Invitation au dialogue	37
Appel à la discussion sur ce rapport annuel lancé dans le but de recueillir des commentaires sur nos orientations et de nous assurer qu'elles correspondent aux vôtres.	
Comment nous joindre	37
Avec qui communiquer si vous avez des questions ou voulez obtenir plus de renseignements relatifs à nos services.	
Annexe : Ce qui est gratuit et ce qui ne l'est pas	40
Aperçu général des services gratuits et de ceux qui comportent des frais.	

Résumé

Au Secteur de l'agent principal de l'information (SAPI), 450 personnes travaillent avec plus de 6 000 clients d'Industrie Canada pour fournir des services de gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI) solides et fiables. Nous offrons également de l'information et des programmes aux entreprises canadiennes par le biais des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) et du programme Étudiants bien branchés (EBB). Nous assumons de plus la responsabilité principale de la présence en ligne du gouvernement auprès des entreprises au moyen du Portail des affaires. Grâce à un budget annuel de 55 millions de dollars, nous fournissons au Ministère le soutien à la technologie et à la gestion de l'information. Cependant, nous ne représentons qu'une partie de la structure technologique et informatique du Ministère.

À propos du modèle fédéré des TI

L'un des aspects uniques du SAPI est lié à l'utilisation par Industrie Canada d'un modèle fédéré en matière de gestion de la GI/TI. Plusieurs secteurs comptent sur le SAPI pour les services d'infrastructure centraux, mais ont leurs propres groupes spécialisés de GI/TI. Près de dix ans après la création d'Industrie Canada, on se demande encore si le modèle fédéré reflète le fait que nous n'avons pas réussi à atteindre une intégration complète au Ministère ou si cette architecture décentralisée représente le bon sens même.

Dans un contexte de TI, les spécialistes en gestion contemporains appuient le recours à une infrastructure centrale et à des groupes de TI plus petits, plus flexibles et axés sur le service à la clientèle au sein des différentes unités fonctionnelles. En effet, le modèle fédéré est maintenant considéré comme une pratique exemplaire de l'industrie, ce qui n'est cependant pas sans poser des difficultés.

Chaque année, le Ministère dépense plus de 100 millions de dollars dans le domaine des TI, dont 22 millions de dollars sont consacrés au sein du SAPI au soutien technologique. En pourcentage du budget de fonctionnement du Ministère, 100 millions de dollars représentent un investissement d'environ 18 % dans le domaine des TI, ce qui est considéré comme « sain » selon les normes de l'industrie. Est-ce le niveau adéquat d'investissement pour notre Ministère? Il est difficile de répondre à cette question. La technologie et l'information sont intégrées à la trame des activités de chacun des secteurs; les innovations abondent et nous avons la chance d'être associés à plusieurs projets passionnants. Les responsabilités du SAPI portent surtout sur la prestation d'une infrastructure centrale, de services de développement d'applications et de normes pour soutenir des innovations axées sur les activités commerciales dans les secteurs. De par sa conception, le SAPI ne joue pas de rôle de supervision des investissements en matière de TI (ou de GI) dans l'ensemble d'Industrie Canada.

En réalité, les investissements dans la GI/TI ne feront qu'augmenter. L'industrie prévoit que le coût du soutien aux TI ne sera bientôt plus dépassé que par les salaires dans les dépenses globales des entreprises. Nous devons de plus en plus faire en sorte que nos investissements collectifs dans la GI/TI continuent d'être axés sur les activités commerciales et non sur la technologie. Nous devons déterminer quand il convient de choisir d'être à la fine pointe et quand il vaut mieux accuser un retard. Nous devons comprendre dans quelles circonstances les investissements devraient être « internes » et dans lesquelles ils devraient être « externes ». Nous devons accepter la nécessité de normes communes pendant notre conversion aux technologies en ligne. Nous devons comprendre que les menaces à la sécurité de notre capital technologique sont réelles et omniprésentes.

Tout cela suggère qu'il faudrait sérieusement envisager la création d'un organe de supervision de la GI/TI dans l'ensemble du Ministère. Même si des comités coordonnent les aspects techniques et si le comité de gestion d'Industrie Canada (CGIC) étudie des propositions précises, il n'existe actuellement aucun organe de gouvernance à cet égard.

La technologie...Renouveler l'infrastructure

L'année qui vient de s'écouler a posé de nombreux défis au SAPI. Nous avons une grande initiative à l'état de projet : le passage à la connexion à large bande. Nous avons plutôt maintenant trois autres initiatives d'infrastructure en cours : la transition vers Windows 2000, l'accroissement de la sécurité et le déménagement dans un nouveau centre de données.

Nous avons dû accélérer la mise en oeuvre de notre projet de passage à une nouvelle plate-forme Windows lorsque Microsoft a annoncé l'année dernière qu'elle n'offrirait bientôt plus le soutien de Windows 95. Malheureusement, Windows XP ne satisfera pas les exigences ministérielles en matière de sécurité avant au moins 18 mois. Nous avons donc décidé d'installer Windows 2000. Cette mise à niveau demande plus d'efforts que n'en ont requis les préparatifs pour l'an 2000, puisqu'il y a plus de 400 logiciels et 300 formulaires à convertir à la nouvelle technologie. Nous devrions avoir terminé la conversion avant la fin de l'exercice financier.

En 2000, le Ministère a pris la décision stratégique d'adopter une connexion à large bande pour son réseau étendu. Ce projet donnera à 70 sites d'Industrie Canada un service de réseau plus rapide et la capacité d'envisager une foule de nouvelles applications telles que la vidéoconférence, la diffusion sur le Web et la formation à distance. Le projet s'est avéré assez difficile à réaliser. La déréglementation de l'industrie des télécommunications nous a obligés à signer des contrats avec de nouveaux partenaires et à nous accommoder des délais occasionnés par la pose de câblage par les intervenants de l'industrie. La mauvaise nouvelle, c'est que tout cela s'est traduit par un retard d'environ un an sur l'échéancier. La bonne nouvelle, c'est que nous devrions avoir terminé l'installation de la connexion à large bande dans tous les bureaux avant la fin de novembre. La question de la vitesse du réseau dans les régions sera ainsi réglée.

L'étape finale du projet sera d'augmenter les services de la connexion à la large bande à l'intérieur de nos édifices. Certains sites utilisent déjà la connexion à large bande à leur ordinateur de bureau et d'autres sites suivront bientôt (par ex. l'OPIC la recevra en septembre, les Tours Jean Edmonds pour la fin de l'exercice financier et CD Howe sera converti pendant le projet de réaménagement.)

Le renouvellement d'une infrastructure représente toujours un défi. Cependant, notre plus grand dilemme est le manque de financement pour satisfaire aux exigences toujours croissantes imposées à l'infrastructure centrale. On peut la considérer comme un groupe de « services communs » que plus de 6 000 utilisateurs internes et des millions de Canadiens utilisent pour accéder aux services et aux programmes. La croissance de l'utilisation d'une année à l'autre est stupéfiante, au point d'annuler les gains en matière d'efficacité et de provoquer la réduction des prix du marché dans certains secteurs. Les principales statistiques (comme l'utilisation du courriel et la circulation réseau) montrent une augmentation moyenne incroyable d'environ 50 % par an de l'utilisation. En ce moment, le plafond naturel d'utilisation du réseau n'est attribuable qu'à la limitation de la largeur des « voies » existantes. Cependant, la connexion à large bande augmentera de façon importante la largeur des « voies » et le nombre d'applications. Les niveaux de référence actuels ne sont pas suffisants pour couvrir les coûts réels et ne pourront absorber la croissance projetée. Les normes de l'industrie exigent habituellement une augmentation d'au moins 8 % d'une année à l'autre.

En prévision d'un examen ministériel en 2003-2004, c'est donc maintenant qu'il faut prévoir des stratégies pour gérer les coûts et envisager d'autres modèles d'analyse des coûts. Comme dans le cas de la télévision par câble, certains veulent seulement les services de base tandis que d'autres veulent tous les services offerts. Mais même en ce qui concerne les services universels, nous devons comparer les coûts de nos opérations à ceux d'autres organismes, publics et privés, et entamer avec nos « actionnaires » d'importantes discussions basées sur les faits au sujet des options touchant les niveaux de service futurs.

Au-delà de la technologie — Les services à la clientèle

L'an dernier, le groupe Gartner a procédé à un examen des relations avec la clientèle dans chacun de nos services. Cette année, nous appliquons diverses recommandations afin de renforcer les processus visant à accroître l'uniformité de la prestation des services, d'assurer la satisfaction durable du client et de bâtir notre crédibilité en tant que partenaire. L'étude a donné certains résultats très encourageants, y compris des niveaux de satisfaction du client supérieurs à la moyenne; en particulier, notre centre d'appels TI. Mais l'étude a également mis en évidence quelques problèmes, auxquels nous nous occupons de trouver des solutions. Le message principal est la nécessité d'unifier les services à l'échelle du SAPI et de fournir plus d'information sur la nature, les circonstances, les raisons et la quantité de services que nous offrons. Nous avons réagi en créant une équipe spécialisée qui dirigera une initiative d'amélioration des services à la clientèle et qui devra fournir des statistiques et des rapports mensuels au Comité des opérations du SAPI (l'un de nos comités de gestion).

Partenariats pour la transformation — Gestion de la connaissance

Le SAPI fournit des services centraux dans tous les domaines de la GI : le monde traditionnel des dossiers papier, des livres et des périodiques, et le nouveau monde des documents électroniques et de l'information en ligne. Notre défi consiste à transformer des produits et services en arrière-plan de gestion de l'information en une culture plus globale de gestion de la connaissance. La gestion de la connaissance est le processus par lequel les organismes produisent de la valeur au moyen de leurs actifs intellectuels fondés sur le savoir. Il s'agit donc de gérer la connaissance comme une des ressources clés de l'entreprise, véritable devise de notre Ministère.

Cette année, nous envisageons plusieurs initiatives importantes. La plus vaste consistera à élaborer une proposition de stratégie de gestion de la connaissance et d'investissement pluriannuel que le Ministère examinera. Elle comprendra des options de conservation de documents électroniques et un transfert de la responsabilité de l'information détenue par les particuliers aux connaissances partagées à l'échelle ministérielle.

Nous engageons également le Ministère dans une vaste discussion sur la façon de renouveler le principal site Web d'Industrie Canada, Strategis. En s'appuyant sur une évaluation réalisée récemment, quatre groupes de travail dirigés chacun par un sous-ministre adjoint (SMA) ont été formés pour traiter des questions clés concernant le mieux connu de nos produits. Nous espérons que d'ici janvier nous arriverons à un consensus sur la meilleure façon de gérer Strategis à l'avenir et que nous disposerons d'un plan de revitalisation audacieux.

Nous échafaudons également une politique ministérielle de présence sur Internet qui consolidera les normes ministérielles de politiques et les meilleures pratiques pour les propriétaires de sites Web. Elle communiquera notre orientation sur des questions clés telles que l'« uniformité de la présentation », les outils de publication, les normes de service d'aide, la qualité du contenu, les langues officielles, la sécurité, la protection de la vie privée... et plus encore.

La recherche d'information et de services axés sur la clientèle et indépendants des limites organisationnelles ou de compétence a créé le défi de taille de gérer un vaste contenu dans un ensemble d'innombrables portails et réseaux. L'année dernière, le Secrétariat national des CSEC a acheté un nouveau système de gestion du contenu qui « marque » la version principale du contenu en vue de toutes les autres utilisations. Ainsi, les mises à jour de la version principale que nous effectuons (ou que n'importe quel de nos partenaires provinciaux ou fédéraux effectue) seront automatiquement appliquées, quel que soit l'endroit où le contenu est utilisé, la manière dont il est utilisé ou l'identité de l'utilisateur. Cela authentifiera le contenu et protégera l'accès à la version originale, tout en augmentant la responsabilité à la source. Nous nous attendons à ce qu'une approche semblable soit adoptée pour le Portail des affaires et même pour d'autres portails gouvernementaux.

Partenariats pour la transformation — Leadership en matière de cybergouvernement

Nos engagements pour cette année portent sur trois domaines : faire d'Industrie Canada un chef de file de Gouvernement en direct (GED), servir de chef de file pour l'atteinte des objectifs de Gouvernement en direct et aider le passage en ligne des entreprises canadiennes.

Au sein d'Industrie Canada, nous travaillerons en plus étroite collaboration avec les 18 services essentiels de GED pour faire en sorte de bien comprendre les défis afin de fournir du soutien à valeur ajoutée aux secteurs. Notre but demeure la mise en ligne de ces services d'ici 2003. Notre but à plus long terme est de fournir des services de bout en bout, y compris les transactions financières. Pour ce faire, il faut lier les systèmes servant aux activités des secteurs aux systèmes d'arrière-boutique du Ministère (finances, ressources humaines, subventions et contributions, chaînes d'approvisionnement, etc.). En collaboration avec l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC), la Direction générale du contrôleur et la Voie de communication protégée du gouvernement du Canada, nous nous engageons dans un projet des plus passionnants visant à valider un concept pour réaliser une intégration complète et transparente d'un bureau des brevets privé à l'OPIC à la pleine intégration financière avec les systèmes du Ministère et du gouvernement du Canada. Ce sera le premier de ce genre pour le gouvernement.

C'est le SAPI qui gère le Portail des affaires au nom du gouvernement. Il s'agit d'un service unique qui a pour but de permettre aux entreprises et aux consommateurs canadiens de trouver plus facilement l'information essentielle dont ils ont besoin dans des centaines de sites Web du gouvernement. Le Portail est une initiative de collaboration à laquelle participent des partenaires de 28 ministères et des 13 provinces et territoires. Maintenant que le Portail des affaires est en ligne, notre prochaine étape consiste à élaborer, en partenariat, une vision de la phase suivante de son évolution. Une partie de la vision consiste à déterminer les possibilités d'intégration des services qui existent, y compris la fourniture de canaux intégrés pour les services (accueil en personne, par téléphone et au moyen d'Internet). Ici, notre réseau des CSEC pourrait se révéler la plate-forme de prestation des services privilégiée pour répondre aux besoins des entreprises.

Les CSEC, avec le programme EBB et le projet pilote « Entreprises virtuelles » récemment lancé, aident les entreprises à se préparer aux affaires et au commerce électroniques. Les efforts de collaboration des CSEC partout au pays donnent aux entreprises canadiennes l'avantage concurrentiel de l'acquisition d'information d'actualité et de services sans frais. Contre des frais minimes, le programme EBB et les « Entreprises virtuelles » font en sorte que les entreprises canadiennes adoptent les technologies et mettent en application les pratiques d'affaires novatrices nécessaires pour tirer parti des occasions du marché du commerce électronique.

Investir dans les employés et bâtir un milieu de travail de choix

Le SAPI compte beaucoup sur la technologie, mais c'est en fin de compte le personnel qui fait le travail. Dans notre gestion du Secteur, nous avons adopté une approche « d'entreprise » qui reflète le degré d'interconnexion de notre travail. Le succès repose sur la collaboration, et les échecs ont des répercussions sur chacun d'entre nous. Nous mettons l'accent sur la prise de décision collective par notre conseil d'administration (comité de l'équipe de gestion) et entamons des discussions sur les questions abordées lors des réunions hebdomadaires de notre Comité des opérations qui compte davantage de membres du SAPI. Pour concrétiser notre engagement envers les employés, nous avons élaboré un « Programme relatif aux employés et au milieu de travail ». Il va du pilotage d'un programme créatif de récompenses et de reconnaissance à l'accroissement du soutien des plans d'apprentissage et de perfectionnement professionnel. Certaines de ces initiatives sont internes et d'autres ont été lancées en collaboration avec d'autres secteurs.

Notre programme d'activités

Nous sommes d'avis qu'il est important que nos clients et partenaires aient accès à nos plans d'activités et priorités. Un de nos nouveaux outils de communication, en plus du rapport annuel, est notre Programme d'activités qui est affiché sur le site Web du SAPI. Ce programme est mis à jour tous les mois et fournit des rapports sur l'état d'avancement et le nom des personnes-ressources au cas où vous voudriez en savoir plus sur l'une ou l'autre de nos initiatives.

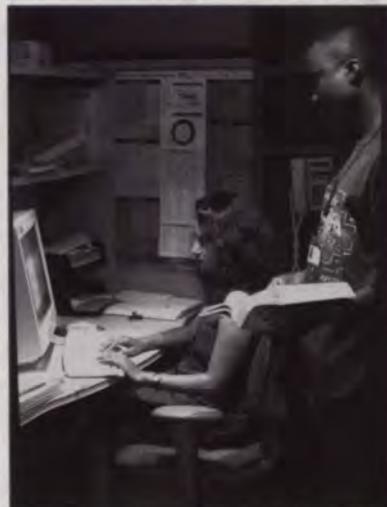
Invitation au dialogue

Nous accueillerons avec plaisir vos commentaires sur les priorités établies dans le présent rapport annuel et sur les domaines dans lesquels nous pouvons mieux travailler ensemble.

Qui nous sommes

Le Secteur de l'agent principal de l'information (SAPI) offre de la valeur à nos clients et partenaires en fournissant des services de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI/TI) qui permettent la transformation des entreprises.

Il y a actuellement 450 personnes qui travaillent au SAPI avec plus de 6 000 utilisateurs au sein d'Industrie Canada. Au SAPI, chaque personne joue un rôle important dans la satisfaction de la clientèle, mais ce sont les efforts combinés de toute notre équipe qui nous permettent de fournir efficacement des services à valeur ajoutée à nos clients et partenaires.



Membres du groupe de la GASI

Ce que nous faisons

Modèle fédéré en matière de prestation de services de GI/TI

L'un des aspects uniques du SAPI est le modèle fédéré utilisé par Industrie Canada pour gérer la GI/TI. Les programmes et les services centraux offerts par le SAPI servent de base en fonction de laquelle les unités fonctionnelles du Ministère exécutent leurs propres fonctions spécialisées de GI/TI.

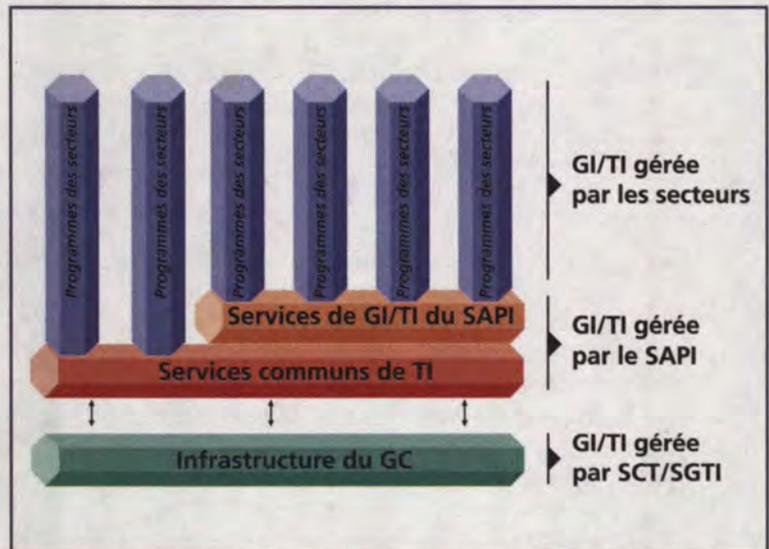
Le modèle fédéré reflète la structure décentralisée du Ministère et est né d'un choix administratif conscient fait à la suite de la formation du Ministère en 1993, quand plusieurs ministères (ou secteurs de certains ministères), chacun avec sa propre organisation de GI/TI, ont été réunis. Près de dix ans après sa mise en place, on se demande encore si le modèle fédéré reflète le fait que nous n'avons pas réussi à intégrer complètement le Ministère (avec une unité unique de GI/TI) ou si cette architecture décentralisée représente le bon sens même.

Dans un contexte de TI, les spécialistes en gestion contemporains appuient le modèle fédéré. Dans un contexte de recours à des technologies distribuées et maintenant à des technologies en ligne, et étant donné l'usage croissant de technologies permettant d'innover dans le processus d'entreprise, le meilleur choix consiste en une architecture centrale et en des groupes de TI plus petits, plus flexibles et axés sur le service à la clientèle au sein des différentes unités fonctionnelles. En effet, le modèle fédéré est maintenant considéré comme une pratique exemplaire de l'industrie.

Le diagramme ci-contre représente l'architecture fédérée de la GI/TI. Dans le domaine des TI, les « services communs » offerts par le SAPI comprennent le réseau qui nous relie entre nous et à l'extérieur, le système de courriel, l'exploitation des serveurs ministériels à notre centre de données, les normes et l'assurance de la qualité relatives aux logiciels de bureau communs et la sécurité des TI. En plus des services communs, l'assurance de la qualité des applications en ligne exécutées sur l'infrastructure d'Industrie Canada est un autre service central de TI qui est fourni à l'ensemble du Ministère.

Au-delà des services communs centraux, nous nous dirigeons vers des activités de plus en plus décentralisées. Nous administrons des réseaux locaux (et les centres d'appels TI connexes) dans plusieurs secteurs de la région de la capitale nationale (RCN) et dans la région des Prairies et du Nord. De plus, nous offrons le développement d'applications sur le Web à titre de service facultatif avec recouvrement des coûts.

Architecture fédérée de gestion de la GI/TI d'IC



Le saviez vous?

Au moment de la rédaction du présent rapport, le gouvernement était toujours en état d'alerte après les événements du 11 septembre 2001 aux États-Unis. Ce qui signifie que nous examinons tout le courrier entrant pour assurer votre protection.

Outre ces services de base, plusieurs unités fonctionnelles participent activement à l'exploitation de leurs propres systèmes de TI pour répondre à leurs besoins spécifiques.

Les services centraux de GI comprennent la bibliothèque, les zones de gestion des documents et l'élaboration d'une stratégie ministérielle de gestion de la connaissance.

L'un des services de GI offerts à certains secteurs du Ministère est celui de la distribution du courrier (Édifice CD Howe, Tours Jean Edmonds et Place du Portage dans la RCN). Des dispositions correspondant aux besoins régionaux ont été prises dans les autres bureaux d'Industrie Canada.



Passage au scanner à la Tour Jean Edmonds

En plus d'utiliser de tels services de base, des unités fonctionnelles participent avec ardeur aux activités permettant de répondre à leurs propres besoins de GI.

Plusieurs autres programmes du SAPI sont offerts selon une approche fédérée qui s'appuie fortement sur des partenariats et le partage de la prise de décisions. Parmi les exemples, mentionnons la coordination des progrès de GED au Ministère de même que le Secrétariat national des CSEC et la gestion du Portail des affaires et de Strategis.

Pour achever ce portrait de l'architecture fédérée, précisons que nous nous appuyons sur divers services fournis par le gouvernement du Canada, tels que la Voie de communication protégée conçue par le Secrétariat du Conseil du Trésor et les divers services de GI/TI fournis par les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Ce modèle n'est pas sans comporter certains défis. D'abord et avant tout, un partenariat solide entre une organisation ministérielle comme le SAPI et les services de GI/TI des unités fonctionnelles est essentiel. Il faut également établir un certain équilibre entre les normes et la personnalisation en plus d'une relation « sans surprise » entre les partenaires, en particulier en ce qui concerne la conception et le développement.



Marketing de Strategis

Dépenses ministérielles en matière de GI/TI

Nous ne nous attendons pas à ce que les investissements en matière de TI diminuent prochainement. Nous nous attendons plutôt à une croissance constante des dépenses. Selon Monday (la division des experts-conseils de PriceWaterhouseCoopers), le coût du soutien des TI a excédé le coût des installations et n'est dépassé que par les salaires dans les dépenses globales des entreprises.

Les dépenses annuelles totales d'Industrie Canada dans le domaine des TI sont de l'ordre de 100 millions de dollars, dont environ 22 millions de dollars sont consacrés aux services communs centraux de TI du SAPI. Par rapport aux dépenses de fonctionnement totales du Ministère, 100 millions de dollars annuellement représentent 18 % de l'investissement du Ministère dans le domaine des TI, ce qui, selon les normes de l'industrie, est considéré comme « sain ».

Ce niveau est-il celui qui convient à notre Ministère? Il est difficile de répondre à cette question ou même de spéculer à ce sujet. Les responsabilités du SAPI, de par sa conception, portent surtout sur la prestation d'une infrastructure solide pour soutenir les innovations axées sur les activités commerciales dans les secteurs plutôt que sur l'examen des investissements en matière de TI à l'échelle d'Industrie Canada.

Gestion des dépenses en matière de TI

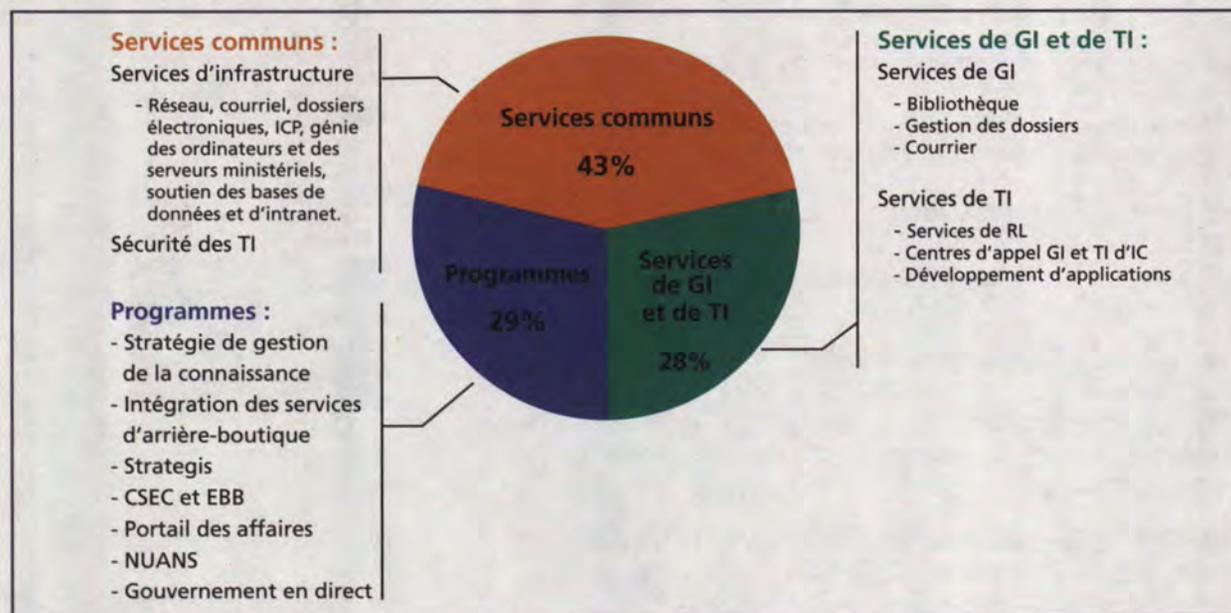
Les dépenses dans le domaine des TI sont généralement considérées comme faisant partie des prérogatives des unités fonctionnelles. Étant donné leurs particularités et leur autonomie relative, il n'y a eu aucune amorce d'élaboration d'une stratégie d'investissement dans le domaine des TI à l'échelle du Ministère. Des comités existent à l'échelle du Ministère pour coordonner les aspects techniques (comme le comité des normes de TI), mais de tels comités ne traitent pas en règle générale des décisions stratégiques d'investissement d'affaires dans les TI. Lorsque des décisions stratégiques sont prises, elles sont présentées à un comité de gestion d'Industrie Canada (CGIC) pour fins d'examen. La décision ministérielle de passer à Windows 2000 et celle d'investir dans la connexion à large bande sont deux exemples de ce processus.

Nous devons, de plus en plus, nous assurer que nos investissements dans le domaine de la TI continuent d'être axés sur les activités commerciales et non sur la technologie. Nous devons peut-être envisager à l'avenir de nous concentrer plus précisément sur la gestion ministérielle stratégique de la TI au niveau supérieur.

Services et dépenses du SAPI

Tel que l'illustre le diagramme ci-dessous, le SAPI participe à une vaste gamme d'activités. Nous les regroupons dans les services communs de TI, ainsi que dans les services et programmes de GI et de TI. Les services communs de TI consomment la part la plus importante des ressources du SAPI (43 %).

Aperçu des responsabilités du SAPI



Dépenses du SAPI par domaine de responsabilité

Vous trouverez ci-dessous plus d'information sur nos activités dans chacune de ces catégories ainsi que nos dépenses pour chacune d'elles. Les chiffres représentent les dépenses réelles, y compris les recettes de recouvrement des coûts, en 2001-2002. Pour les nouveaux programmes et services, le budget 2002-2003 et les recettes estimatives de recouvrement de coûts ont été utilisés.

■ Services communs

■ Services communs centraux de TI (21,5 M\$)

Réseau, serveurs ministériels, génie des ordinateurs de bureau, système de courriel, soutien des bases de données ministérielles (SIFM) et d'intranet, assurance de la qualité et distribution des logiciels, et centre partagé de données à l'Édifice CD Howe par le SAPI et les autres serveurs

■ Sécurité des TI (0,6 M\$)

Cadre sécurisé pour l'infrastructure ministérielle des TI et Campagne de sensibilisation à la sécurité des TI

■ Services liés à la GI et à la TI

■ Bibliothèque et intégration de l'information (2,7 M\$)

<http://biblio.ic.gc.ca>

Services de bibliothèque traditionnels et virtuels, bases de données commerciales et catalogues, et initiatives de GI (par exemple, ICWeb)



■ Gestion des documents, gestion et distribution du courrier (3,0 M\$)

Courrier, dossiers, distribution (ICINFO) et services de validation des recettes à l'administration centrale

■ Services de réseau local (RL) dans la RCN et les Prairies (3,3 M\$)

Aide au bureau, entretien des serveurs et services d'accès à distance dans la RCN, la région des Prairies et du Nord

■ Centres d'appels GI/TI (1,5 M\$)

<http://icweb.ic.gc.ca/946-5555>

Premier point de contact pour le service à la clientèle de TI à l'interne dans la RCN, la région des Prairies et du Nord, de même que pour les utilisateurs de Strategis et du Portail des affaires



■ Développement d'applications (GASI) (3,5 M\$)

Développement sur le Web et services de soutien et de maintien des applications, ainsi que assurance de la qualité

Theme

Investir dans une infrastructure de TI solide et fiable et des services axés sur les besoins des entreprises et les soutenir

Nous en sommes venus à attendre d'un réseau qu'il fonctionne sans problème en tout temps. Cette fiabilité est indispensable dans notre environnement de travail du XXI^e siècle. En dépit des pressions imposées à notre équipement, on peut dire que la fiabilité de notre réseau dépasse 99 %. Nous comprenons qu'une infrastructure de TI fiable est essentielle à vos fonctions d'affaires les plus élémentaires.

Nos engagements pour 2002-2003

Cette année, nous serons mis à l'épreuve. Nous avons préparé toute une initiative, la mise en place de la connexion à large bande. Nous avons plutôt trois initiatives supplémentaires d'infrastructure en cours : la transition vers Windows 2000, le renforcement de la sécurité et l'établissement d'un nouveau centre de données.

Renouvellement de l'infrastructure

La transition vers Windows 2000 est une tâche importante qui devait être bien planifiée et organisée afin de réduire au minimum la perturbation des services que nous offrons, à vous et à nos clients externes. La préparation à une transition de cette ampleur dure environ un an. Elle comporte la mise à jour des logiciels de bureautique standard et certaines mises à niveau des progiciels des ordinateurs de bureau et du matériel des serveurs. Elle nécessite également des mises à niveau de plusieurs des composantes qui interagissent avec le système d'exploitation, comme le système d'exploitation de notre réseau et les logiciels de gestion des applications. Dans le SAPI, par exemple, nous avons dû mettre à niveau le logiciel des formulaires électroniques du Ministère pour ensuite convertir plus de 300 formulaires ministériels existants à la nouvelle technologie. De même, les unités fonctionnelles ont dû assurer la compatibilité des logiciels qu'elles utilisent avec Windows 2000 et faire les mises à niveau requises.

Le saviez-vous?

La connexion à large bande donnera à 70 sites d'Industrie Canada (y compris nos bureaux régionaux et la plupart de nos bureaux de district) un service de réseau plus rapide et la capacité d'envisager une foule de nouvelles applications telles que la vidéoconférence, la diffusion sur le Web et la formation à distance.

Aperçu de nos engagements

- Renouvellement de l'infrastructure
 - Mise en place des services à large bande
 - Transition vers Windows 2000
 - Nouveau centre de données
- Sécurité
 - Renforcement de la sécurité
 - RVP
 - Services d'ICP améliorés
 - Plans de continuité des opérations
- Financement d'une infrastructure durable



Exploitation du réseau, Centre à l'Édifce CD Howe

Nous avons dû accélérer notre transition vers Windows 2000 lorsque Microsoft a annoncé l'an dernier qu'elle cesserait bientôt d'offrir le soutien de Windows 95. Sans le soutien de Microsoft, il nous faudrait acheter des « rustines » coûteuses si l'on s'apercevait de lacunes dans la sécurité ou de bogues dans Windows 95. Microsoft nous a dit que Windows XP ne pourrait pas satisfaire nos exigences en matière de sécurité; nous passons donc à Windows 2000 et installons Exchange 2000. Compte tenu de l'évolution constante des logiciels sur le marché, nous savons qu'une autre transition au-delà de Windows 2000 sera nécessaire dans quelques années.

En 2000, le Ministère a pris la décision stratégique de passer à la connexion à large bande comme base pour le réseau étendu du Ministère.

Le saviez-vous?

Lorsque l'usine de chauffage et de climatisation desservant l'Édifice CD Howe à Ottawa a été la proie des flammes en mai, nous avons dû arrêter nos systèmes parce que, sans climatisation constante, nos ordinateurs auraient surchauffé et auraient été endommagés. Cependant, nous avons pu relayer le système en quelques heures grâce à des climatiseurs portatifs livrés à grands frais. La vérité, c'est que nous ne pouvons pas nous permettre de laisser nos systèmes en panne, ne serait-ce que pour un jour.

Le projet s'est révélé assez difficile à réaliser. En cours d'installation, nous avons réussi à contourner de nombreux obstacles, dont des délais survenus lorsque notre fournisseur qui aménageait un terrain de stationnement à un endroit a dû au même moment obtenir une autorisation municipale pour l'enlèvement d'arbres dans un autre endroit où il faisait passer les câbles reliant plusieurs de nos édifices, ainsi qu'un retard dans la livraison de l'équipement en raison d'un déraillement de train. À ce jour, tout cela a engendré un retard d'environ un an de la mise en place de la connexion à large bande.



Climatiseurs portatifs en services dans une salle de serveurs

La bonne nouvelle, c'est que nous y sommes presque arrivés! Au moment de rédiger le présent rapport, nous comptons avoir terminé l'installation dans tous les sites vers la fin de septembre 2002, à l'exception de deux emplacements qui présentent beaucoup de difficultés en Colombie-Britannique et qui devraient être prêts vers la fin de novembre 2002, si l'on n'a pas à composer avec de nouveaux contretemps. La question de la vitesse du réseau dans les régions sera ainsi réglée.

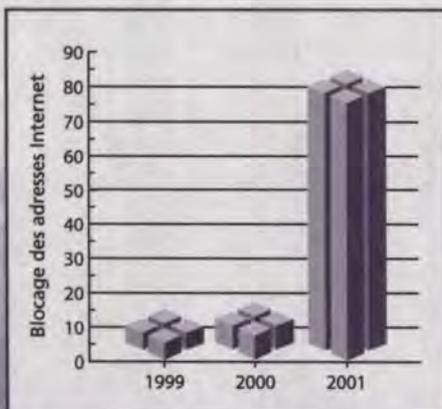
L'étape finale du projet sera d'augmenter les services de la connexion à la large bande à l'intérieur de nos édifices. Certains sites utilisent déjà la connexion à large bande à leur ordinateur de bureau et d'autres sites suivront bientôt (par ex. l'OPIC la recevra en septembre, les Tours Jean Edmonds pour la fin de l'exercice financier et CD Howe sera converti pendant le projet de réaménagement.)

Un autre projet consiste à établir un centre de données d'Industrie Canada à l'étage M, ou dernier étage de l'Édifice CD Howe, pour y mettre plusieurs de nos serveurs, de même que des serveurs exploités par plusieurs de nos partenaires. Nos équipements actuels sont extrêmement à l'étroit et il n'y a aucune climatisation ou alimentation électrique de secours. Nous prévoyons que le nouveau centre de données d'Industrie Canada sera en exploitation tôt en 2003-2004.

Sécurité des TI et continuité des opérations

En raison des événements du 11 septembre 2001, la quatrième initiative d'infrastructure de TI qui prédomine cette année est la sécurité de la TI et la planification de la continuité des opérations. Les attaques contre nos systèmes sont maintenant presque quotidiennes, comme l'illustre ce graphique sur la défense du réseau. Plusieurs systèmes, comme Internet, n'ont pas été conçus en tenant compte de la sécurité comme caractéristique centrale.

Défense du réseau



Peu après le 11 septembre 2001, nous avons présenté 10 mesures de sécurité urgentes au CGIC et avons reçu du financement pour des mises à niveau des pare-feu et d'autres changements. La plus grande partie de cette tâche est maintenant achevée, mais un travail important reste à faire. Ainsi, nous devons collaborer avec les unités fonctionnelles pour reconfigurer et sécuriser les serveurs qu'elles administrent. Il s'agit là d'une tâche importante compte tenu de la variété et de la complexité des logiciels utilisés dans l'ensemble du Ministère.

Pour permettre l'accès à grande vitesse à domicile, nous avons lancé un projet pilote de réseau privé virtuel (RPV). Nous savons que bon nombre d'entre vous sont impatients de voir ce pilote étendu à de plus

nombreux utilisateurs. À la suite du 11 septembre, les exigences en matière de sécurité sont devenues plus rigoureuses pour l'accès au RPV à domicile; des pare-feu personnels sont nécessaires. Pour poursuivre la mise en place du RPV, nous avons envisagé, avec les futurs utilisateurs, la possibilité de financement des pare-feu.

Nous irons également de l'avant avec nos services d'infrastructure à clé publique (ICP), qui nous permettront d'envoyer et de recevoir de l'information sécurisée, à l'intérieur comme à l'extérieur du gouvernement. Nous ajoutons deux nouveaux services : *Roaming Server* et *Truepass*. *Roaming Server* permettra aux utilisateurs d'utiliser l'ICP à partir de n'importe quel poste de travail, sans avoir à enregistrer leur profil sur une disquette. Avec *Truepass*, pour peu qu'un créateur d'applications en ligne sache se servir du langage HTML, il lui est très facile de chiffrer des données.

En février 2002, les modifications apportées à la politique du gouvernement sur la sécurité sont entrées en vigueur et d'autres exigences suivront sans doute. Pour nous assurer que le SAPI pourra fournir des services de première importance en cas d'urgence, nous avons préparé des plans de continuité des opérations dans les principaux secteurs tels que l'infrastructure des TI, NUANS, Strategis et les services du courrier. Lorsque le caractère essentiel des systèmes du Ministère sera confirmé, nous devons travailler à l'élaboration de plans de continuité des TI afin que nous sachions quels niveaux de soutien aux TI sont requis par les unités fonctionnelles en cas de crise. Aussi mettons-nous en place une stratégie de communication d'un plan en cas de sinistre de la GI/TI afin de tenir au courant les utilisateurs finals d'Industrie Canada de ce qui arriverait dans le cas d'une crise au niveau de la GI/TI, telle qu'une attaque de virus ou une défaillance de la climatisation. La stratégie de communication utilise des véhicules comme la page principale d'ICWeb et le dispositif d'alerte des TI situé sur le site Web du centre d'appels TI du SAPI (<http://icweb.ic.gc.ca/946-5555>).

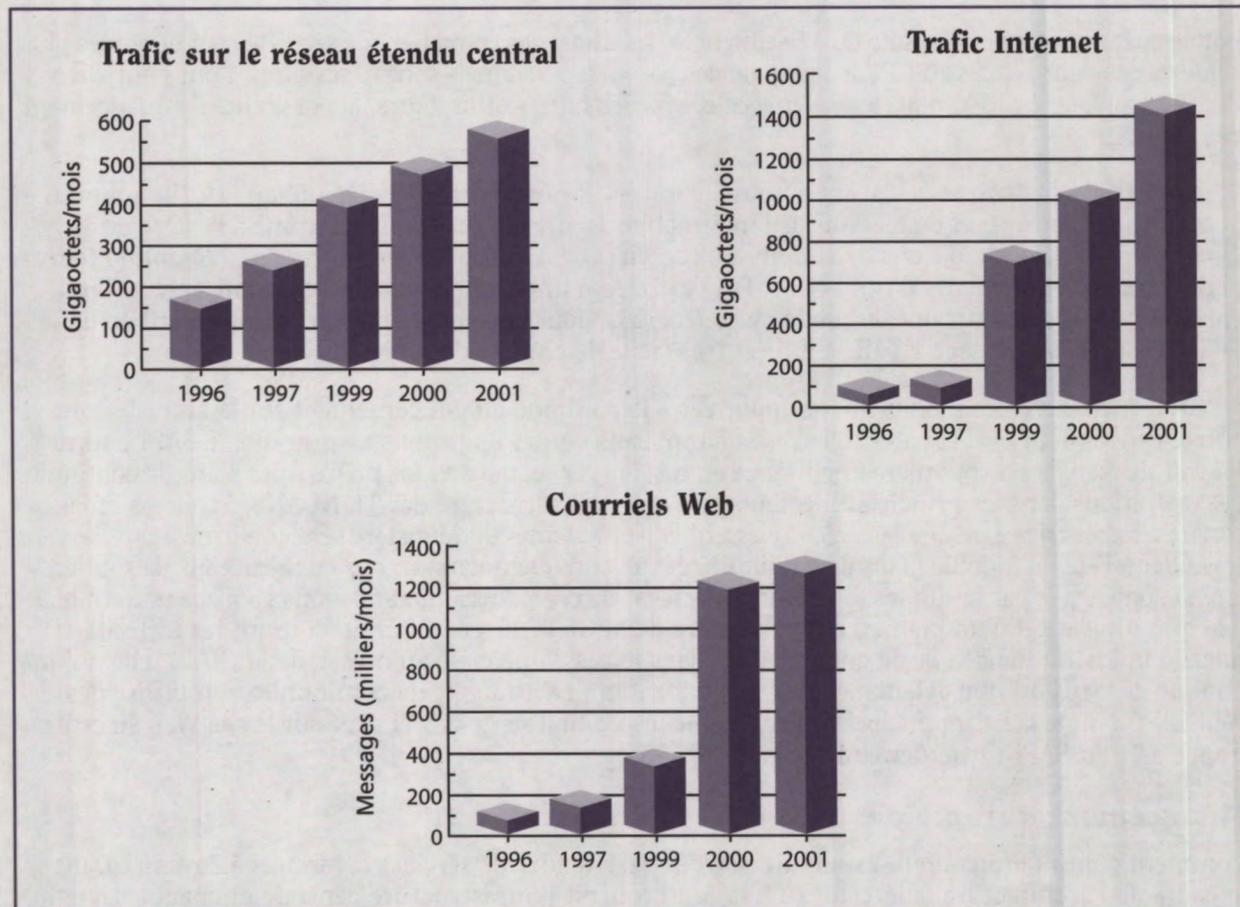
Financement durable des services communs des TI

Comment continuerons-nous à soutenir notre infrastructure de services communs à l'avenir? Dans le cadre de l'architecture fédérée des TI, le SAPI fournit l'infrastructure centrale et chaque secteur tire parti de ces services communs.

Comme les graphiques de la page suivante le montrent, quelle que soit la statistique examinée, l'utilisation s'est accrue à un rythme effarant, qu'il s'agisse du trafic sur le réseau étendu qui relie nos sites à l'échelle du pays, du trafic sur Internet ou de l'utilisation du courriel sur Internet. En moyenne, les taux de croissance annuels de l'utilisation sont d'environ 50 %. Ce n'est pas une surprise, quand on sait à quel point les TI font maintenant partie intégrante de nos activités quotidiennes. Notre décision de mettre en ligne de plus en plus de services destinés aux entreprises et aux consommateurs canadiens ne fera que renforcer cette tendance.

Les « voies » dont nous disposons actuellement fonctionnent à la limite de leurs capacités (en particulier dans les bureaux régionaux), ce qui limite une demande qui serait, autrement, plus grande encore. Cette retenue ne durera sans doute pas longtemps cependant, avec la mise en place de la connexion à large bande qui transmettra plus de données à des vitesses considérablement plus élevées. Notre contrat de connexion à large bande contient une disposition qui prévoit la croissance pour accommoder la transmission éventuelle de plus grands volumes de données. Cependant, seul l'avenir dira quelles seront les répercussions de la mise en place de la connexion à large bande sur la demande de largeur de bande et, par conséquent, sur nos frais d'exploitation.

Notre budget est également soumis à des contraintes constantes en raison de la hausse des coûts imposée par les fournisseurs et des conséquences découlant de la baisse du marché de la haute technologie. Par ailleurs, la faillite d'un fournisseur clé a mis fin à un projet commun que nous avions avec des partenaires externes, soit celui de la mise à niveau de notre réseau métropolitain dans la région de la capitale nationale, ce qui nous aurait permis de réaliser des économies annuelles de



fonctionnement. En outre, la croissance du Ministère (plus d'employés, plus d'entrepreneurs et plus de comptes de courriel partagés pour des fonctions organisationnelles précises) signifie que nous devons acheter plus de licences d'utilisation ministérielle des logiciels et par conséquent payer plus de frais d'agrément. Toute nouvelle pression — comme les problèmes de sécurité — fait que nos capacités sont pleinement utilisées, et même davantage.

Ces facteurs ont soumis notre budget des services communs de TI à des contraintes constantes. Même si nous avons bénéficié d'injections périodiques de fonds, ceux-ci se présentent habituellement sous la forme de financement pour des initiatives précises (telles que la connexion à large bande) ou d'une augmentation restreinte de notre budget qui ne satisfait pas aux besoins toujours croissants d'un organisme dispensant des services communs. En bref, le modèle et les niveaux actuels de financement ne sont pas viables.

Au cours de la prochaine année et pendant la période couverte par le prochain examen ministériel, nous travaillerons à l'élaboration d'un guide technologique, de scénarios de frais d'exploitation, d'un plan d'immobilisations pluriannuel, de stratégies de gestion et de limite des coûts, et de modèles de financement qui reflètent mieux la croissance de l'utilisation, les augmentations des prix du marché, et les coûts associés au plan d'action relatif à la sécurité. Parallèlement, étant donné l'importance stratégique des TI pour nos clients et partenaires, nous élaborerons des propositions en vue d'une gestion des TI plus solide au niveau supérieur.

Theme

Gérer l'information comme une ressource clé d'« entreprise »

Tout comme nous nous attendons à ce que notre réseau soit toujours fiable et disponible, nous avons pris l'habitude, à l'ère de l'électronique, d'avoir au bout des doigts l'information désirée. Vous aider à gérer efficacement l'information est une partie importante de nos activités. Comme pour nos services d'infrastructure, notre but est de rendre les efforts nécessaires à cette fonction presque invisibles à l'utilisateur que vous êtes.

Notre défi consiste à fonctionner efficacement dans tous les secteurs de la GI : le monde traditionnel des dossiers papier, des livres et des périodiques, et le nouveau monde des documents électroniques et de l'information en ligne. Pour y arriver de façon efficace, nous devons avoir un pied solidement ancré dans chacun de ces deux mondes.



Bureau des documents, Place du Portage

Le saviez-vous?

Il y a un total de 562 603 documents papier officiels à Industrie Canada, ce qui équivaut à 14 kilomètres linéaires.

L'année dernière, 34 178 nouveaux dossiers papier officiels ont été créés à Industrie Canada dans 496 domaines principaux différents. Toutefois, pendant ce temps, nous avons travaillé activement à trouver des moyens d'améliorer la gestion de nos dossiers électroniques. La bibliothèque achète de moins en moins de documents imprimés et se tourne de plus en plus vers les services électroniques, en plus de servir d'intermédiaire pour nous mettre en relations avec des experts en dehors du Ministère et pour fournir des services de formation. Elle a rapidement adopté la technologie (elle offre les nouvelles électroniques depuis un certain nombre d'années et exploite ICWeb (le site intranet ministériel), soit depuis 1998.

Plus avant dans le monde électronique, la Gestion des applications et des services liés à l'innovation (GASI), notre groupe de développement des applications Web, a amélioré ses processus de création de logiciel et a adopté des technologies en ligne de pointe. De plus, il y a eu de nouveaux développements du côté de Strategis. L'équipe de gestion de l'information a modifié ses bases de données et ses applications de soutien pour commencer à produire ses populaires *Données sur le commerce en direct* selon le nouveau Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN). La base de données la plus populaire de Strategis est le *Réseau des entreprises canadiennes* qui comprend des profils de plus de 50 000 entreprises canadiennes. Les efforts actuellement déployés pour améliorer l'efficacité des activités de maintenance des données et du logiciel de soutien sous-jacent ont entraîné une augmentation du nombre d'entreprises dans la base de données, tout en réduisant les coûts.



Bibliothèque

Le saviez-vous?

Depuis les cinq dernières années, la bibliothèque offre des services de nouvelles virtuelles livrées sur votre bureau et ceux de 11 agences du Portefeuille de l'industrie. On estime que ces nouvelles virtuelles ont permis de réduire de 75 % le temps de préparation des notes pour la période de questions.

En dépit de ces réalisations en cours, il nous reste beaucoup de travail à accomplir en ce qui concerne la GI. Pendant des années, la GI a été la moitié du tandem GI/TI dont peu de gens se souciaient dans la plupart des organisations modernes. Les problèmes liés à la technologie semblaient tellement plus pressants! Mais la technologie nous a donné le pouvoir de créer et de partager l'information si vite et sous tant de formes que l'on en est presque déconcerté. En fait, ces questions ont donné naissance à une nouvelle définition plus globale de la façon dont nous traitons l'information : la gestion de la connaissance.

De plus en plus, les entreprises s'aperçoivent que leur actif le plus important n'est nul autre que leur capital intellectuel. Une partie est documentée mais d'autres parties ne se trouvent que dans l'esprit des personnes. Lorsque l'organisation élabore des stratégies claires pour gérer les deux types de capital intellectuel, elle commence à libérer son plein potentiel.

Le saviez-vous?

La gestion de la connaissance est le processus par lequel les entreprises génèrent de la valeur au moyen de leurs actifs intellectuels et fondés sur la connaissance.

La gestion de la connaissance consiste à « établir des liens entre les personnes et entre celles-ci et l'information pour créer un avantage concurrentiel » (Brad Hoyt, *Knowledge Management News*, 2002). Cette vaste définition met en évidence le fait que la gestion de nos fonds de renseignements ne consiste pas qu'à trouver le bon logiciel de base de données ou à créer le bon portail. Il s'agit plutôt d'employer la technologie pour que les gens puissent extraire l'information facilement et la partager avec d'autres au sein de l'organisation.

Nos engagements pour 2002-2003

Cette année, nous projetons plusieurs initiatives importantes. Pour rendre la technologie et le partage de l'information plus accessible, nous engageons le Ministère dans une importante discussion sur la façon de renouveler et de revitaliser le site principal d'Industrie Canada, Strategis. En janvier, nous espérons être arrivés à un consensus sur la meilleure façon de gérer Strategis à l'avenir, de même que sur des composantes clés d'un plan de revitalisation audacieux. Nous échafaudons également une politique ministérielle de présence sur Internet qui consolidera les normes ministérielles de politiques et les meilleures pratiques pour les propriétaires de sites Web. Elle communiquera notre orientation sur des questions clés telles que l'image de marque, l'« uniformité de la présentation », les outils de publication, les normes de service d'aide, la qualité du contenu, les langues officielles, la sécurité, la protection de la vie privée, et plus encore. Et nous examinons des solutions de gestion du contenu qui permettront de mettre à jour l'information en temps réel sur le réseau régional des CSEC et le Portail des affaires. Enfin, nous continuerons à miser sur l'approche axée sur la clientèle pour servir les entreprises et les consommateurs canadiens dans le Portail des affaires et d'aligner davantage le contenu avec les provinces et les territoires.

En plus de ces initiatives importantes, nous n'avons pas oublié l'autre partie de l'équation : faire en sorte que les personnes partagent l'information les unes avec les autres. Un de nos principaux projets cette année est l'élaboration d'une stratégie de gestion de la connaissance pour fins d'examen par le Ministère.

Le saviez-vous?

Environ 18 % des 9 millions de visiteurs annuels du site Strategis accèdent à des services d'information offerts par le SAPI.

Aperçu de nos engagements

- Élaboration d'une stratégie de gestion de la connaissance
- Renouvellement des sites Web
 - Revitalisation de Strategis
 - Politique de présence sur Internet
 - Solutions de gestion du contenu

Partager l'information entre les personnes — une stratégie de gestion de la connaissance



Bureau des documents

La façon dont les personnes partagent l'information avec d'autres personnes est un défi très réel pour nous. Au cours des cinq prochaines années, un nombre important de fonctionnaires prendront leur retraite, emportant avec eux beaucoup d'expérience et de connaissances précieuses. S'il n'est pas correctement géré, cet exode aura non seulement comme conséquence la perte de l'accès au capital intellectuel de ces personnes, mais aussi la perte possible de dossiers sur leur ordinateur et de dossiers papier personnels.

Vous souvenez-vous de l'époque où tous les dossiers papier étaient codés, soigneusement gérés par le personnel administratif et envoyés à la gestion des

documents? À un moment donné, nous avons cessé d'être disciplinés, sauf dans les secteurs du Ministère où le travail dépend essentiellement d'une gestion des documents solide, comme pour les brevets et les programmes de subventions et de contributions. Au fur et à mesure du développement du stockage électronique des dossiers, nous avons fini par traiter nos dossiers électroniques différemment. Comme tous les organismes modernes, nous avons maintenant quelques défis importants à relever.

Définir les enjeux organisationnels fondamentaux est une tâche complexe. Dans un monde où tout est automatisé, les documents électroniques sont souvent traités comme des dossiers personnels et non comme des ressources du milieu de travail. Ainsi, plusieurs personnes considèrent-elles le capital intellectuel qu'elles développent au travail comme leur propre ressource plutôt que comme une ressource ministérielle qui profite à l'organisation. Nous avons déjà travaillé à l'élaboration d'un programme de gestion des documents et examinons maintenant des questions plus vastes relatives à la gestion de la connaissance auxquelles ce travail serait incorporé. La stratégie de gestion de la connaissance fournira au Ministère une infrastructure de personnes, de processus et de systèmes en vue de maximiser l'utilisation et la « partageabilité » ou le partage de l'information et de l'expertise. La mise en application de ce type d'initiative est un engagement important pour nous tous et prendra au moins cinq ans. Pendant que nous nous attaquerons à ces questions, nous vous consulterons souvent de façon à ce que nos solutions soient pratiques et satisfassent vos besoins. L'expérience que nous avons acquise à ce jour dans l'élaboration de services novateurs — par exemple, l'adoption par notre bibliothèque des services électroniques — sera très utile pour orienter notre travail, et nous tirerons parti d'autres pratiques exemplaires dans l'ensemble du Ministère.

Le saviez-vous?

La base de données du Réseau des entreprises canadiennes continue d'avoir la meilleure cote de popularité sur Strategis, avec plus d'un demi million de visiteurs et six millions d'accès par année. La base de données contient maintenant des renseignements relatifs à plus de 50 000 entreprises.

Brancher les gens à l'information — Renouvellement du site Web

Quand vient le temps de discuter de l'utilisation de la technologie pour rendre l'information plus accessible, l'environnement Internet présente des défis intéressants à relever dans le domaine de la gestion de l'information. Il y a dix ans, tout le monde se pressait pour créer une présence en ligne. Industrie Canada était un chef de file dans ce domaine, lançant Strategis en 1996 et notre nouveau programme de nouvelles virtuelles à peu près à la même époque. Strategis demeure un site très populaire, en plus d'être un outil de marque important pour le Ministère. Les résultats d'un récent sondage révèlent que presque tous ceux qui ont visité le site Strategis ont indiqué que l'utilisation de Strategis avait eu des répercussions positives sur leur entreprise ou leur organisation. De ces clients, 61 % ont indiqué que Strategis leur avait fait gagner du temps, 34 % ont dit qu'ils avaient découvert de nouveaux marchés, 13 % ont constaté des répercussions financières et enfin, 7 % ont mentionné que Strategis avait permis de créer de nouveaux emplois.

Nous reconnaissons que, pour demeurer chef de file, nous devons constamment rafraîchir le contenu du site et faire en sorte que l'information que nous transmettons en direct soit d'actualité et renforce le nom d'Industrie Canada. Cette année, la réévaluation et la revitalisation de Strategis est l'une de nos principales priorités, tout comme la création de normes communes pour les sites Web dans l'ensemble du Ministère. Pour ce qui est de Strategis, misant sur une évaluation récemment complétée au cours du printemps, nous nous sommes engagés lors d'une session de breffage ministérielle avec le sous-ministre (SBMSM) dans une vaste discussion sur les façons de réenergiser et de réorienter Strategis dans l'avenir, afin qu'il reflète une image de marque du Ministère auprès du public, qu'il devienne somme toute notre meilleure marque de commerce. Quatre groupes de travail dirigés chacun par un sous-ministre adjoint ont été formés pour aborder les questions telles que la relation entre Strategis et le site Web « corporatif » du Ministère (www.ic.gc.ca). Ce travail conduira, un peu plus tard au cours de l'automne, à d'autres discussions lors d'une SBMSM qui, nous l'espérons, mèneront à la prise de décisions.

Bon nombre de sites Web à l'extérieur de Strategis sont exploités par divers secteurs d'Industrie Canada. Le rôle du SAPI est de fournir le leadership en partageant les meilleures pratiques et en travaillant avec vous dans le but de nous assurer de la qualité des sites Web du point de vue technique et de la présentation. Cette année, nous élaborerons une politique de présence du Ministère sur Internet et un document sur les normes qui comprendra des lignes directrices relatives à l'« uniformité de la présentation », des outils de publication, des normes relatives au service d'aide, à la qualité du contenu, aux langues officielles, à la sécurité et à la protection de la vie privée. Si vous voulez en savoir plus à ce sujet, restez branchés!

Un des défis liés à la gestion de portails et de réseaux de sites Web est que la mise à jour de l'information doit être effectuée partout où elle se trouve, en particulier lorsque différentes versions de documents électroniques ont été créées au fil du temps. Ainsi, une autre série de projets importants à réaliser cette année porte sur l'amélioration des pratiques de gestion du contenu. Pour présenter l'information pertinente, aux bonnes personnes et au bon moment, nous devons utiliser des processus opérationnels et des technologies nous permettant de classer et d'organiser nos fonds de renseignements. Dans le

Le saviez-vous?

Si vous avez des produits qui ont été développés par des entrepreneurs à l'externe, nous avons des lignes directrices qui définissent les exigences obligatoires de telle sorte que les nouvelles applications soient compatibles avec nos systèmes de TI. Ces lignes directrices complètent notre travail de cette année, soit l'élaboration d'une politique sur la présence sur Internet. Visitez le site InfoDev pour obtenir plus de détails <http://infodev.ic.gc.ca>

monde électronique, la gestion de l'information commence avec des systèmes qui appliquent les « méta-données » aux enregistrements électroniques, ce qui permet la saisie d'éléments clés en ce



Assurance de la qualité des sites Web

qui concerne la source, l'objectif et la validité d'un fonds de renseignements. Le métaréférencage est la base à partir de laquelle les renseignements peuvent être échangés, présentés et repérés efficacement par les ordinateurs et par les personnes à la recherche d'information. L'établissement de nos capacités de gestion du contenu est primordial pour des sites tels que le Portail des affaires, les CSEC, Strategis ainsi que notre intranet ministériel. Cela permettra aussi éventuellement de jouer un rôle clé dans l'élaboration d'une approche électronique facilitant la classification et la recherche d'autres documents électroniques produits au sein du Ministère, comme par exemple les courriels, les notes de service ou les présentations PowerPoint.

Utilisons les CSEC pour bien comprendre le défi que cela représente. Les CSEC tiennent à jour une volumineuse base de données contenant les programmes ministériels et la description des services (au niveau fédéral et provincial/territorial). Cette base de données est utilisée de différentes façons par les CSEC partout au pays pour élaborer des guides particuliers à une région, répondre aux demandes reçues par téléphone, par courriel ou en personne. La base de données est également utilisée pour concevoir les produits Web ciblés, tels que le système d'aide au démarrage d'une entreprise et le plan d'affaires interactif. Autant que possible, le contenu est lié à celui d'autres sites Web pertinents. De plus, le contenu des CSEC est également utilisé par d'autres sites et produits Web. Comme les documents électroniques sont redéfinis et réutilisés à maintes reprises, ils deviennent alors beaucoup plus utiles.

Toutes ces différentes utilisations du contenu prennent beaucoup de temps et sont de plus en plus difficiles et coûteuses à gérer. L'an dernier, le Secrétariat national des CSEC a fait l'acquisition d'un nouveau système de gestion de contenu, qui fera le lien entre la version maîtresse du contenu et toutes les autres utilisations du même contenu, de façon à ce que tous les utilisateurs aient accès à la plus récente version. Une toute nouvelle architecture ouverte, munie de systèmes de gestion de portail et de contenu tout comme ses composantes principales, donnera aux CSEC une certaine autonomie dans la gestion de leur contenu au moyen du portail tout en leur facilitant la tâche quand vient le temps d'intégrer les CSEC à leurs partenaires actuels et éventuels. Le portail permettra également aux CSEC d'accéder directement à des services de collaboration, de personnalisation, de gestion des relations avec les clients et à d'autres services Web au moyen d'un navigateur. Des économies seront ainsi réalisées en réduisant le besoin de serveurs régionaux, tout en simplifiant l'approche globale quant à la gestion du contenu et l'architecture des TI.

Le gouvernement du Canada élabore également une approche semblable afin d'aider à gérer les grappes d'information sur les portails du site du Canada, y compris le Portail des affaires. Les grappes faisant partie de chaque portail facilitent l'accès à l'information et aux services qui sont regroupés par sujet ou par client, et elles permettent de classer l'information en fonction des besoins des utilisateurs plutôt que selon le ministère ou l'organisme. Le fonctionnement des grappes dépend énormément des documents électroniques existants, ce qui présente également un défi quant à la mise à jour des plus récentes versions de contenu disponibles.

Thème**Faire preuve de leadership en matière de prestation de services cybergouvernementaux et multi-voies**

Il y a plusieurs façons de faire preuve de leadership. Vous pouvez être le premier, vous pouvez être un modèle d'identification et vous pouvez partager vos connaissances. En bout de ligne, il s'agit toujours d'influencer les autres afin qu'ils atteignent un but. Au sein du SAPI, c'est ainsi que nous faisons preuve de leadership, en ayant comme objectif d'aider le gouvernement fédéral à répondre aux attentes de nos citoyens en matière de prestation de services et de mieux interagir avec ces derniers : en tous lieux, en tout temps, par tous les moyens. Pour y arriver, nos programmes doivent servir non seulement à faire d'Industrie Canada un chef de file, mais aussi à travailler avec les autres ministères de telle sorte que les clients aient facilement accès de façon continue à tous les services gouvernementaux.

Nous reconnaissons également que les attentes des citoyens par rapport aux entreprises canadiennes augmentent sans cesse. Les clients veulent être capables de faire affaires par téléphone, en ligne et par courriel. Notre mandat consiste aussi à aider les entreprises à développer les systèmes et les outils dont elles ont besoin pour répondre à de telles attentes.

Les résultats se traduisent par une série d'initiatives visant à aider les entreprises canadiennes à fonctionner dans le monde en ligne — de l'information et des transactions en direct avec les ministères qui prennent part au GED, et soutien dans l'utilisation d'Internet et l'adoption du commerce électronique offert par les CSEC et le programme EBB.

Nos engagements pour 2002-2003

Nos engagements poursuivent les trois mêmes objectifs : faire d'Industrie Canada un chef de file, travailler avec tous les ministères du gouvernement fédéral et aider toutes les entreprises canadiennes à faire des affaires en ligne.

Industrie Canada joue un rôle de chef de file en matière de services cybergouvernementaux. Le ministère a une vaste expérience dans la prestation de services électroniques, ce qui ne cesse d'être mentionné dans notre programme d'élaboration des politiques (Un Canada branché et, plus récemment, la Stratégie d'innovation). C'est pourquoi, en tant que Ministère, nous avons choisi d'établir notre date cible à 2003 pour le GED, comparativement à celle ciblée à l'échelle du gouvernement, c'est-à-dire 2005. Comme ces dates cibles approchent à grand pas, nous avons déjà un certain nombre d'initiatives pour le GED qui sont prêtes à être mises en oeuvre. Nous travaillons avec vous de telle sorte que les services essentiels soient prêts pour le GED en 2003. Nous avons également entrepris un énorme travail à l'échelle du gouvernement sur l'évolution du Portail des affaires.

Aperçu de nos engagements

- Travailler au sein d'Industrie Canada
 - Coordination des 18 services essentiels qui prennent part au GED
 - Validation du principe d'intégration du concept de « l'arrière-boutique »
- Travailler avec l'ensemble du gouvernement
 - Vision pour le Portail des affaires jusqu'en 2005
 - Analyse de rentabilité sur un portail de délivrance de permis
 - Enjeux relatifs à l'architecture fédérée
 - Les CSEC — « Contactez-nous »
- Préparer les entreprises canadiennes aux affaires électroniques
 - Projet pilote d'un centre de services de commerce électronique
 - Projet pilote « Entreprises virtuelles » du programme EBB
 - Renouvellement du financement pour les CSEC et le programme EBB.

De plus, nous lancerons un projet pilote qui permettra le traitement électronique des recettes tirées de l'attribution des marques de commerce déposées, qui seront enregistrées directement dans nos systèmes financiers de services ministériels sans « intervention humaine ». Le projet aura d'importantes répercussions sur la transformation des activités au sein du Ministère et dans l'ensemble du gouvernement. La Voie de communication protégée du gouvernement fait maintenant partie intégrante du projet pilote, puisque nous travaillons en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et TPSGC.

Enfin, nous aidons activement les entreprises canadiennes à élaborer et à mettre en oeuvre des stratégies d'affaires électroniques en améliorant le soutien au commerce électronique offert par les CSEC et le programme EBB.

Travailler au sein d'Industrie Canada

Dans une étude réalisée par Accenture en avril 2002, le Canada était classé au premier rang mondial pour ce qui est d'assurer aux citoyens l'accès aux programmes et services gouvernementaux en direct. Être au premier rang, c'est fantastique... et nous aimerions y rester!



Laboratoire de développement — NUANS

Notre travail d'équipe au sein du Ministère a permis et continue de permettre que le Canada se classe au premier rang. Conformément à notre approche fédérée en matière de GI/TI, les unités fonctionnelles dans l'ensemble du Ministère ont pris les devants en établissant les renseignements et services qui devraient faire l'objet de la transformation en ligne. Dix-huit services essentiels devraient faire l'objet de la transition au GED d'ici notre date cible de 2003. Quatre d'entre eux, — le Portail des affaires, les CSEC, NUANS et Strategis — sont gérés directement par le SAPI.

Comme 2003 approche, nous travaillerons en collaboration plus étroite avec les 18 services essentiels (*voir l'encadré à la page suivante*) de façon à mieux

comprendre les défis auxquels vous faites face et à faire tout en notre pouvoir pour vous offrir un soutien à valeur ajoutée (p. ex. nous travaillerons à la préparation d'une boîte à outils en matière de ressources humaines dans le contexte du Gouvernement en direct et fournirons des conseils sur la façon de relever les défis de transformation des affaires).

Une partie du mandat de GED exige également d'aller au-delà de l'information en direct et d'offrir des services complets en direct, y compris les transactions financières de bout en bout. C'est là que deviennent importants les systèmes de liaisons utilisés par les unités fonctionnelles pour assurer les transactions avec les systèmes ministériels d'arrière-boutique (tels que les finances, les ressources humaines, les subventions et contributions et la gestion de chaînes d'approvisionnement). En collaboration avec l'OPIC, la Direction générale du contrôleur et la Voie de communication protégée du gouvernement du Canada, nous nous lançons dans un excitant projet de validation qui nous conduira à l'intégration du concept d'arrière-boutique associé au traitement des recettes tirées des marques de commerce déposées.

Le saviez-vous?

Les 18 services essentiels d'Industrie Canada qui participent au GED sont :

- Entreprise autochtone Canada
- Bureau du surintendant des faillites
- Portail des affaires
- CSEC
- Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC)
- Financement des petites entreprises canadiennes
- Bureau de la concurrence
- Services aux consommateurs
- Constitution en société sous le régime fédéral
- Initiative fédérale du développement économique du Nord de l'Ontario (FedNor)
- Loi sur Investissement Canada
- Applications de l'autoroute de l'information
- Système d'enregistrement à distance des lobbyistes
- Mesures Canada
- NUANS
- Spectre de la radiofréquence — Autorisation d'exercer et reconnaissance professionnelle
- Système de renseignements à l'intention des entreprises — Strategis
- Partenariat technologique Canada

subséquente de son développement. Une des questions clés est de savoir comment déplacer de façon efficace, la prestation des services sur le Portail des affaires de l'information à des transactions en ligne.

Vous avez sans doute déjà entendu parler de ce projet appelé « Projet d'intégration du concept d'arrière-boutique » que l'on a par la suite renommé « Programme d'intégration de la planification des ressources de l'entreprise ». Plutôt que de continuer le processus coûteux et risqué de restructuration des systèmes en cause, nous avons trouvé une solution à la fois moins coûteuse et moins dérangeante comportant un « logiciel classique d'intégration des applications de l'entreprise » qui permet aux systèmes d'une unité fonctionnelle de communiquer avec les systèmes de services ministériels. Ce projet profitera grandement à la transformation des activités, tant au sein du Ministère que dans l'ensemble du gouvernement fédéral.

Comme les unités fonctionnelles s'affairent à l'instauration de l'accès en direct aux principaux services, notre groupe GASI est à votre disposition pour développer le logiciel dont vous avez besoin pour effectuer votre transition au Web et les mises à jour de votre présence actuelle sur le Web.

Travailler avec tous les ministères du gouvernement

Gouvernement en direct

Notre rôle au sein de GED va au-delà du contexte d'Industrie Canada. Nous jouons également un rôle essentiel dans l'ensemble du gouvernement.

Quand le cybergouvernement fonctionne bien, il permet une transition en douceur de l'information fournie par les différents services du gouvernement. Le Portail des affaires en est un excellent exemple. Au nom du gouvernement fédéral, le SAPI gère le Portail des affaires, considéré comme le portail interne « Aller à » du gouvernement du Canada, tant pour les entreprises qui démarrent que pour celles déjà établies. Le Portail des affaires est un service unique qui facilite la tâche aux entreprises canadiennes et aux consommateurs à la recherche des renseignements essentiels dont ils ont besoin dans des centaines de sites Web du gouvernement. Le Portail des affaires est une initiative de collaboration à laquelle participent 28 ministères du gouvernement fédéral et des 13 provinces et territoires. Maintenant que le Portail des affaires est en ligne, notre prochaine étape sera de définir une vision pour la phase

Le saviez-vous?

L'an dernier, le Portail des affaires a reçu deux prix 2 :

- Le Prix du Chef de la fonction publique pour l'excellence dans la prestation de services, en tant que membre de l'équipe du Portail des affaires et des autres passerelles du portail principal du site du gouvernement du Canada (www.canada.gc.ca); et
- A une médaille d'argent dans la catégorie des prix Technologie au sein du gouvernement pour la prestation de services axés sur la clientèle.

Cette année, nous continuons notre travail d'alignement du contenu fédéral, provincial et territorial, pour élargir la portée du potentiel de l'accès sans fil, explorer les possibilités de personnalisation des caractéristiques, mettre en oeuvre un marketing de partenariats, améliorer l'optimisation du moteur de recherche et explorer les possibilités de consultation en direct.

De plus, nous travaillons à une analyse de rentabilité d'un portail destiné à la délivrance de permis, ce qui permettrait aux entreprises de respecter plus facilement les normes gouvernementales en matière de délivrance de permis.

Dans un monde branché, nous devons trouver des façons de nous connecter horizontalement aux bases de données des autres ministères et de résoudre les questions relatives à la sécurité et à la protection de la vie privée (comme par exemple l'ICP et la nouvelle Voie de communication protégée en cours d'élaboration par le Secrétariat du Conseil du Trésor). Nous participons activement à des discussions à l'échelle gouvernementale sur plusieurs questions touchant l'« architecture fédérée des TI » de telle sorte que nous ayons les fondations nécessaires en matière de TI pour soutenir notre présence en ligne sans cesse grandissante en tant que ministère et gouvernement.

Les CSEC

Depuis 1992, les CSEC aident les PME à démarrer et à faire croître leur entreprise. Ils y arrivent en travaillant en collaboration avec les divers paliers du gouvernement, agissant comme ressource centrale pour la transmission de renseignements relatifs aux entreprises canadiennes. Les CSEC sont le fruit d'accords de collaboration conclus entre 37 ministères fédéraux offrant des services aux entreprises, des gouvernements provinciaux, territoriaux et, dans certains cas, le secteur privé, des associations, le milieu universitaire et celui de la recherche.

Les CSEC utilisent de façon créative toutes les voies de service leur permettant de se renforcer mutuellement dans des services complets d'information à leurs clients. Ainsi, ces derniers peuvent commencer avec les services en ligne, pour ensuite téléphoner pour poser une question plus précise, effectuer sans rendez-vous une visite à un centre ou poser une question par courriel. Il y a deux ans, les CSEC ont poursuivi avec l'initiative « Parlez-nous », un service d'avant-garde qui combine les technologies d'Internet et du téléphone pour permettre aux clients et aux agents de renseignements commerciaux de rechercher et d'avoir accès simultanément aux mêmes renseignements sur Internet tout en se parlant au téléphone.



Prix du Chef de la fonction publique

Le saviez-vous?

Le système d'aide au démarrage d'une entreprise des CSEC, présenté sur le Portail des affaires, fait partie des systèmes auxquels on accède le plus souvent sur le Portail. De plus, il s'est mérité deux prix l'an dernier :

- une médaille de bronze dans la catégorie des prix Technologie au sein du gouvernement pour le meilleur service offert aux Canadiens par des initiatives de GI/TI; et
- le prestigieux Prix Agatha-Bystram décerné par le Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral pour l'initiative en matière de gestion de l'information.



Technologie in Gouvernement Award

Cette année, les CSEC ont instauré le programme « Contactez-nous ». Reconnaisant leur force dans la prestation de services de renseignements, les CSEC ont été mandatés pour fournir du soutien par téléphone et par courriel au site Web d'Équipe Canada inc, ainsi qu'au Réseau des services aux entreprises autochtones. Forts du succès remporté avec le service multi-voies, les CSEC offrent maintenant ce type de soutien aux sites Web à d'autres partenaires comme nouveau service commercial. En partageant l'expertise des CSEC, nos partenaires pourront fournir un service plus complet aux utilisateurs de sites Web à un coût abordable tout en évitant la duplication des capacités des CSEC.

Préparer les entreprises canadiennes aux affaires en ligne

Malgré l'importance accordée à ce que nos services soient offerts en ligne, nous devons aussi mettre en valeur les nouveaux programmes que nous offrons aux entreprises canadiennes pour les aider à adopter le concept du commerce électronique. Les CSEC et le programme EBB évoluent constamment afin de répondre aux besoins des entreprises canadiennes dans un monde branché. Dans le cadre de notre démarche de recherche de renouvellement de financement pour ces programmes, nous mettons en évidence les contributions majeures que les programmes apportent et sont susceptibles d'apporter dans l'avenir.

Le saviez-vous?

Le programme EBB est un élément important dans la poursuite de nos efforts pour préparer les entreprises aux affaires en ligne. En 2001-2002, le programme EBB a embauché 560 jeunes qui, en retour, ont offert de la formation portant sur le commerce électronique et Internet à plus de 18 000 entreprises, 20 % de plus que le nombre visé, soit 15 000.

Les CSEC en sont maintenant à leur quatrième année d'un plan quinquennal de financement. Ils continuent d'apporter leur soutien important aux petites et moyennes entreprises (PME) partout au Canada et ils ont prouvé leur valeur comme programme gouvernemental de base. Comme les CSEC évoluent, nous reconnaissons le besoin croissant que leur travail aille dans le même sens que le programme de GED. De plus, en raison de l'accent mis sur le besoin des PME d'évoluer dans un monde branché par la Stratégie d'innovation, les CSEC mettent en place une composante destinée aux affaires électroniques. Nous prévoyons adapter le projet pilote du Centre de services d'affaires électroniques mis sur pied au CSEC du Manitoba dans le but de le lancer dans les autres CSEC. Plusieurs CSEC ont déjà établi des « boutiques » d'affaires électroniques dans leurs différents centres, et en Alberta, ce nouveau service a été élargi à plusieurs sites d'accès régionaux dans les différentes collectivités de l'ensemble de la province.

Les entreprises canadiennes doivent adopter les technologies et mettre en oeuvre les pratiques commerciales novatrices nécessaires si elles veulent tirer profit des possibilités du marché des affaires électroniques. Pour ce qui est de la vente en ligne, les grandes entreprises canadiennes sont sur un pied d'égalité avec les entreprises américaines semblables, mais les PME canadiennes traînent nettement de l'arrière par rapport à celles des États-Unis (*La Voie rapide 2.0, Table ronde sur les possibilités des affaires électroniques canadiennes*). Nos PME doivent absolument demeurer concurrentielles, étant donné que 78 % des établissements de toutes les industries au Canada comptent un peu moins de cinq employés (*Statistique Canada, 2000*).

Le programme EBB, également en attente de renouvellement de financement, appuie les priorités du secteur privé et du gouvernement en faisant en sorte que les PME adoptent le plus rapidement le concept du commerce électronique. Grâce à la formation qu'il offre sur le monde d'Internet et des affaires électroniques, le programme EBB aide les petites entreprises à utiliser les TI et à découvrir de nouveaux marchés en ligne pour demeurer concurrentielles dans le marché mondial actuel. De la phase de planification, de promotion et de mise à jour d'un site Web à celle d'intégration des processus de paiement électronique à des activités en ligne, le programme EBB fournit aux entreprises canadiennes une aide précieuse dans le domaine des affaires électroniques. Le programme EBB a maintenant ajouté la sécurité sur Internet à son module Première étape vers le commerce électronique.

Grâce au projet pilote « Entreprises virtuelles » lancé cette année, les étudiants passent quatre mois en stage dans des PME, tout en aidant ces entreprises à se préparer au commerce électronique. Nous espérons rendre permanent le projet au cours de la prochaine année, ajoutant un élément vital à notre soutien au commerce électronique.

Thème

Renforcer nos partenariats et fournir des services de qualité aux clients

Les gens sont contrariés quand les systèmes ne fonctionnent pas adéquatement, que le système soit installé sur leur ordinateur de bureau, un site Web ou le courrier électronique. Lorsque le système tombe en panne, le temps d'immobilisation doit être réduit au minimum. Nous comprenons que le premier élément d'un bon service est l'installation sur laquelle vous pouvez compter, c'est la raison pour laquelle nos projets d'infrastructure sont de la plus haute importance.

L'étape suivante dans la prestation d'un bon service est de s'assurer que quelqu'un est là pour vous aider lorsque les choses vont mal. Chaque mois, le centre d'appels TI traite en moyenne 5 000 appels, dont la plupart ont rapport à un logiciel d'ordinateur de bureau ou au courriel. Malgré ce volume important d'appels, le centre réussit à maintenir un excellent taux de satisfaction des utilisateurs, avec une cote de 4,5 sur 5 points.

De plus, nous croyons qu'il est important de donner suite à vos commentaires. En particulier, le centre d'appels TI a joué un rôle important lors de la restructuration de la GASI, notre groupe de développement d'applications. Au début de l'année, le groupe a été complètement restructuré. Les technologies de développement de logiciel ont été rationalisées afin que nous devenions des experts dans certains domaines et, par le fait même, vous faire économiser de l'argent, observant plus de rigueur dans la mise en oeuvre de nos processus opérationnels. La raison de ces changements? Nous voulions fournir de meilleurs services de gestion des projets et des processus de conception et de développement mieux structurés. Nous savons que la présence sur le Web est un élément clé pour votre entreprise et nous continuons à améliorer les services que nous offrons. Au fil des mois, nous travaillerons à la recherche de nouveaux moyens d'améliorer les services que nous vous offrons dans ce secteur important.

Une des principales voies que nous empruntons pour obtenir vos commentaires est celle des gestionnaires des relations avec les clients. Ce poste, créé il y a deux ans, ajoute un point de communication stratégique entre le SAPI et les unités fonctionnelles du Ministère. Les gestionnaires des relations avec les clients continuent à jouer un rôle important dans notre processus de dialogue avec vous. Après consultation de la documentation publiée récemment sur la GI/TI, moins de 10 % des organismes de GI/TI comme le nôtre ont ce genre de fonction stratégique en place.



Centre d'appels TI du SAPI

L'an dernier, nous avons lancé notre site sur l'intranet d'Industrie Canada (<http://icweb.ic.gc.ca/cio-api>), ce qui vous fournit une voie supplémentaire pour accéder à l'information sur nos services et pour trouver les réponses aux questions fréquemment posées. Le site prendra de l'ampleur au cours des prochains mois. Restez branchés!

Cela signifie-t-il que nous n'avons plus rien à faire pour améliorer le service à la clientèle? Pas du tout. Nous savons qu'il y a place à amélioration dans certains domaines et nous avons en réserve plusieurs initiatives que nous mettrons en oeuvre dès cette année, toujours dans le but d'améliorer le service que nous vous offrons.

Les clients par opposition aux partenaires

Avant d'aller plus loin, prenons quelques instants pour faire la différence entre les clients et les partenaires. Le modèle fédéré de prestation de services place le SAPI dans une situation intéressante — deux groupes d'utilisateurs bien différents utilisent nos systèmes.



Techniciens fournissant le soutien au réseau local

Nos clients font partie du premier groupe. Ce sont les « utilisateurs finals » de nos services — les personnes qui utilisent nos systèmes tous les jours dans le cadre de leur travail. Nos clients et leurs besoins sont aussi diversifiés que les services que nous offrons.

Nos partenaires font partie du deuxième groupe. Encore là, le groupe est très diversifié, allant des représentants commerciaux avec qui nous travaillons au sein des unités fonctionnelles d'Industrie Canada à la planification de projets conjoints aux personnes dans les unités locales de GI/TI dans chaque Secteur ou bureau régional avec qui nous travaillons sur des questions techniques, telles que les normes et les programmes de conversion.

Notre relation avec les partenaires de la GI/TI a une dimension unique dans les bureaux régionaux et avec nos partenaires du modèle fédéré dans la région de la capitale nationale. En plus d'utiliser nos systèmes et programmes permettant de répondre aux besoins de nos utilisateurs finals, ces gens sont nos « intermédiaires », nos partenaires en vue de fournir un service de qualité. Ce partenariat est une partie essentielle de la prestation de nos services, les utilisateurs finals n'ayant pas l'habitude de faire la différence entre les services fournis par le SAPI et ceux fournis par leurs organismes locaux de GI/TI.

Aperçu de nos engagements

- Initiative d'amélioration des services à la clientèle
- Rapport annuel
- Échange de plans d'activités

Nos engagements pour 2002-2003

Nous avons trois engagements clés pour cette année : donner suite à vos commentaires grâce à notre initiative d'amélioration des services à la clientèle; élaborer le rapport annuel qui servira d'outil au dialogue; et enfin, poursuivre le travail amorcé dans l'échange de plans d'activités.

Initiative d'amélioration des services à la clientèle

L'étude Gartner complétée en mars 2002, a permis de constater le degré de satisfaction par rapport à nos principaux services de GI/TI. Les recommandations clés de l'étude Gartner étaient que le SAPI devait améliorer l'uniformité dans la prestation des services, assurer une satisfaction durable des clients et établir sa crédibilité en tant que partenaire.

En réponse à ces recommandations, une équipe d'amélioration des services à la clientèle a été formée au sein du SAPI. Le mandat qui lui a été confié est d'identifier quelques sujets pratiques dont les répercussions sont importantes et que nous pourrions aborder cette année pour répondre à vos principaux besoins et exercer un certain contrôle sur les changements en voie d'application. Les priorités de l'équipe sont les sujets que vous avez cernés dans le cadre de l'étude Gartner, de même que les commentaires que vous avez fournis aux gestionnaires des relations avec les clients et que nous avons déjà entendus ailleurs (par exemple, au cours des visites de l'agente principale de l'information dans les bureaux régionaux au printemps). Cette année, notre priorité consistera à améliorer notre façon d'aborder les problèmes complexes en matière de GI/TI mettant en cause plus d'un domaine du SAPI; à renforcer la gestion des processus et des projets; et à développer des systèmes permettant de fournir des services avancés de communication uniforme lorsque nous apportons des changements aux systèmes de GI/TI.

Dans le cas des services à la clientèle, la communication, la consultation et la collaboration sont des éléments fondamentaux de la création et du maintien de partenariats qui porteront fruit. De plus, la communication doit s'effectuer dans les deux sens de façon à ce qu'il en résulte un maximum de possibilités de créer des synergies et d'éviter les surprises.

Rapport annuel

Un des messages que vous émettez souvent est le besoin de plus de communication en ce qui concerne nos priorités et un meilleur dialogue avec vous pour nous assurer que nous sommes sur la bonne voie. Ce rapport annuel devrait être un de nos principaux outils en matière de communication avec vous et un moyen de rendre des comptes à nos actionnaires au sein d'Industrie Canada sur la façon dont nous dépensons le budget qui nous est alloué.

En rédigeant le rapport annuel, nous avons analysé une fois de plus les commentaires que vous nous avez fournis par le biais de discussions avec les cadres du Ministère, de liens avec nos clients et partenaires, de l'échange des premiers plans d'activités avec les unités fonctionnelles, de suggestions reçues des bureaux régionaux et de bien d'autres sources.

Dans le but de toujours aller de l'avant, nous comptons sur vous pour nous fournir toute l'information relative à vos orientations stratégiques, vos besoins et les moyens qui nous permettraient de travailler ensemble.

Échange des premiers plans d'activités

À notre avis, l'échange des premiers plans d'activités est un excellent moyen d'obtenir de l'information sur vos priorités, de partager l'information sur nos services, et de recevoir des commentaires sur la manière dont nous pourrions mieux vous servir, des relations quotidiennes avec les clients aux questions touchant les partenariats stratégiques à long terme.

Le saviez-vous?

Les conclusions de l'étude Gartner ont permis de constater que, lorsqu'il est comparé à des groupes semblables, le SAPI a obtenu une plus haute cote quant à la satisfaction de la clientèle.



Gestionnaires des relations avec les clients du SAPI

Nous poursuivons cet exercice en ajoutant un deuxième cycle annuel de façon à ce que nous puissions vous consulter au moins deux fois par année. De plus, comme notre planification stratégique annuelle s'améliore, nous pourrions plus facilement intégrer l'échange des premiers plans d'activités à notre cycle de planification stratégique et au cycle de planification opérationnelle du Ministère de telle sorte que la synergie soit maximisée pour chacun.

Thème

Investir dans les employés et bâtir un milieu de travail de choix

Le SAPI est grandement tributaire de la technologie, mais en bout de ligne, c'est notre personnel qui effectue le travail. Les organisations ne s'encombrent pas de paperasserie, elles travaillent plutôt à la création de relations et de réseaux.

En gérant le Secteur, nous avons adopté une approche « d'entreprise » qui reflète la manière dont notre travail est interconnecté. La réussite dépend de la collaboration et l'échec se reflète sur nous tous. Nous mettons l'accent sur la prise de décision collective par notre Conseil de gestion (le Comité de l'équipe de gestion du SAPI) et une discussion ouverte des questions lors de la rencontre hebdomadaire de notre Comité des opérations (qui a maintenant davantage de membres au sein du SAPI, en plus du Comité de l'équipe de gestion). De plus, le groupe de gestion élargi tient des réunions mensuelles (réunions de tous les gestionnaires du SAPI) en vue de partager l'information et d'échanger ses perceptions sur les éléments clés.

Toutes les organisations ont des défis à relever dans le domaine des ressources humaines et certains des nôtres sont uniques à notre champ d'activités. Comme les autres groupes de GI/TI, nous comptons énormément sur les entrepreneurs pour qu'ils nous aident dans certains domaines spécialisés. Ainsi, notre réseau ne pourrait fonctionner sans les entrepreneurs, qui nous fournissent un soutien irremplaçable en matière de génie logiciel de façon à ce que nous puissions maintenir et mettre à niveau nos systèmes. Nous avons également tiré profit de toutes ces compétences du secteur privé, en raison du ralentissement dans l'industrie de la haute technologie, ce qui apporte une note de fraîcheur à notre travail. Cependant, comme le secteur de la haute technologie sort tout juste d'une crise économique à l'échelle mondiale, il est possible que nous ayons à relever des défis pour retenir ces gens.

De plus, une dynamique particulière émerge de nos équipes travaillant à des initiatives à l'échelle du gouvernement, comme le Portail des affaires et les CSEC. Comme nous nous dirigeons vers un travail « sans frontières » au niveau de la fonction publique, où les identités et les distinctions provinciales et fédérales n'ont plus d'importance, nous devons éviter, en toute conscience, de véhiculer la marque de commerce d'un quelconque ministère. Il est toutefois important que les gens qui travaillent sur des dossiers horizontaux aient toujours un sentiment d'appartenance à un ministère.



Planification stratégique et opérationnelle du SAPI

Nos engagements pour 2002-2003

Cette année, nous prenons les bouchées doubles en ce qui concerne notre approche « d'entreprise » dans la gestion du Secteur et nous avons également mis en oeuvre des activités en vue d'améliorer notre milieu de travail et de soutenir nos employés dans leurs activités de perfectionnement.

Nous voulons également vous faire part d'une activité de bienfaisance qui nous tient à coeur : CyberKids.

Aperçu de nos engagements

- Renforcer l'approche « d'entreprise »
- Le programme relatif aux employés et au milieu de travail
- Le programme CyberKids

Renforcer l'approche « d'entreprise » dans la gestion du Secteur

Nous allons renforcer notre approche « d'entreprise » dans la gestion du SAPI en utilisant les réunions hebdomadaires de notre Comité des opérations de façon plus stratégique. Nous utiliserons notre Programme d'activités (un document qui retrace nos principales réalisations au cours de l'année en tant que Secteur) comme point central du travail du comité, nous assurant que nous allons de l'avant avec les engagements décrits dans le rapport annuel. Nous utiliserons également le comité pour approfondir la coordination dans les autres domaines clés, particulièrement notre travail avec les comités intergouvernementaux de GI/TI.

Nous devons également faire en sorte que nos forces techniques soient contrebalancées par nos compétences dans le domaine des affaires et par notre capacité stratégique. Ainsi, cette année, plusieurs de nos directions générales créent de nouvelles relations de partenariats et de planification stratégique afin que nous puissions mieux travailler avec vous en planifiant mieux notre travail de collaboration pour les années à venir.

Programme relatif aux employés et au milieu de travail

Dans le but de concrétiser notre engagement envers les gens, nous travaillons à l'élaboration du « Programme relatif aux employés et au milieu de travail ». Ce programme est complet, c'est-à-dire qu'il va du pilotage d'un programme créatif de reconnaissance et de bourses à l'élargissement du soutien pour les programmes d'apprentissage et le perfectionnement professionnel. Certaines de ces initiatives viennent directement du SAPI et dans d'autres cas, nous faisons équipe avec d'autres groupes du Ministère (comme la participation aux forums sur les carrières destinés aux professionnels cadres et dirigés par le Secteur du spectre, technologies de l'information et télécommunications, qui seront bientôt accessibles à tout le personnel du Ministère).

Pour nous assurer de demeurer dans la course, nous formerons à l'automne un comité des ressources humaines du SAPI composé de membres du personnel et de la direction.

Pour obtenir plus de renseignements sur le « Programme relatif aux employés et au milieu de travail », veuillez consulter le site Web du SAPI.



Centre d'appels GI

Le saviez-vous?

CyberKids aide les enfants atteints du cancer, qui sont incapables de fréquenter l'école, à accroître leurs connaissances en leur fournissant l'accès à des ordinateurs portatifs remis à neuf. Pour obtenir plus de renseignements sur le programme CyberKids, veuillez communiquer avec Bernadette Peters en composant le (613) 954-2635 ou par courriel à : peters.bernadette@ic.gc.ca

CyberKids

Nous sommes d'avis également que l'engagement dans la collectivité est important. Au cours de la dernière année, le SAPI a soutenu le programme CyberKids à titre d'activité de bienfaisance. Il s'agit là d'une vraie activité au niveau local qui a été mise de l'avant par les membres du SAPI et qui a attiré l'attention de plusieurs de nos employés.

Le programme CyberKids fournit aux enfants atteints du cancer et qui sont hospitalisés à l'Hôpital pour enfants de l'est de l'Ontario (HEEO) l'accès à des ordinateurs portatifs remis à neuf à des fins éducatives. Les ordinateurs portatifs et les logiciels aident à élargir le monde des enfants qui sont incapables de fréquenter l'école ou qui sont confinés à des services de contagion. En plus de représenter certains avantages sur le plan éducatif, les ordinateurs portatifs aident les enfants à composer avec les traitements intensifs qu'ils reçoivent en leur fournissant une source personnalisée de divertissement et de distraction à toute heure du jour ou de la nuit.

Les employés du SAPI ont donné de leur propre temps afin de mener une campagne de financement (notre premier tournoi de golf a eu lieu en mai 2002), de préparer des trousseaux d'information sur le programme CyberKids à l'aide d'ordinateurs réutilisables excédentaires et d'accessoires appropriés, en plus de fournir le soutien et la maintenance.

Les commissions scolaires dont certains enfants étaient hospitalisés à l'HEEO ont validé les demandes en matière de formation pour ces enfants dont les besoins sont particuliers et le programme EBB d'Industrie Canada a pris la relève en fournissant les premiers ordinateurs portatifs pour lancer le programme CyberKids. Par la suite, le partenariat avec le programme EBB a pris de l'ampleur, aidant à renforcer le rôle de CyberKids dans le domaine de la formation offerte aux enfants atteints du cancer. Les activités du programme CyberKids devraient éventuellement être élargies à d'autres hôpitaux.

CyberKids s'appuie sur les valeurs fondamentales du Secteur, tout en les renforçant : partenariat, constitution d'une équipe, créativité, soutien à la collectivité par l'entremise du bénévolat et générosité envers les moins fortunés. CyberKids est une source d'inspiration et d'enrichissement pour tous ceux d'entre nous qui participent à cette initiative.

Programme d'activités

À notre avis, il est important que nos clients et partenaires soient au courant de nos plans d'activités et de nos priorités. Un de nos tout nouveaux outils de communication, en plus de ce rapport annuel, est notre Programme d'activités, qui sera affiché sur le site Web du SAPI au début de l'automne. Le Programme d'activités sera mis à jour mensuellement et vous fera part des dernières nouvelles sur la façon dont nous progressons dans l'atteinte de nos objectifs fixés pour cette année. Il comprend le nom des personnes-ressources qui pourront vous fournir plus de détails sur l'une ou l'autre de nos initiatives.

Invitation au dialogue

Ce rapport annuel permet d'établir notre point de vue sur les priorités clés, et nous sommes ouverts à tous vos commentaires. Il nous fera également plaisir d'en apprendre davantage sur l'évolution de vos priorités et de discuter de la façon dont nous pouvons travailler ensemble.

À la sortie du rapport annuel, nous effectuerons un suivi auprès des secteurs et des bureaux régionaux pour fixer le calendrier des rencontres. Selon vos préférences, vous pourrez choisir des rencontres bilatérales ou des rencontres conjointes avec nos équipes respectives de gestion en vue de discussions en profondeur.



Centre d'appels TI du SAPI

Comment nous joindre

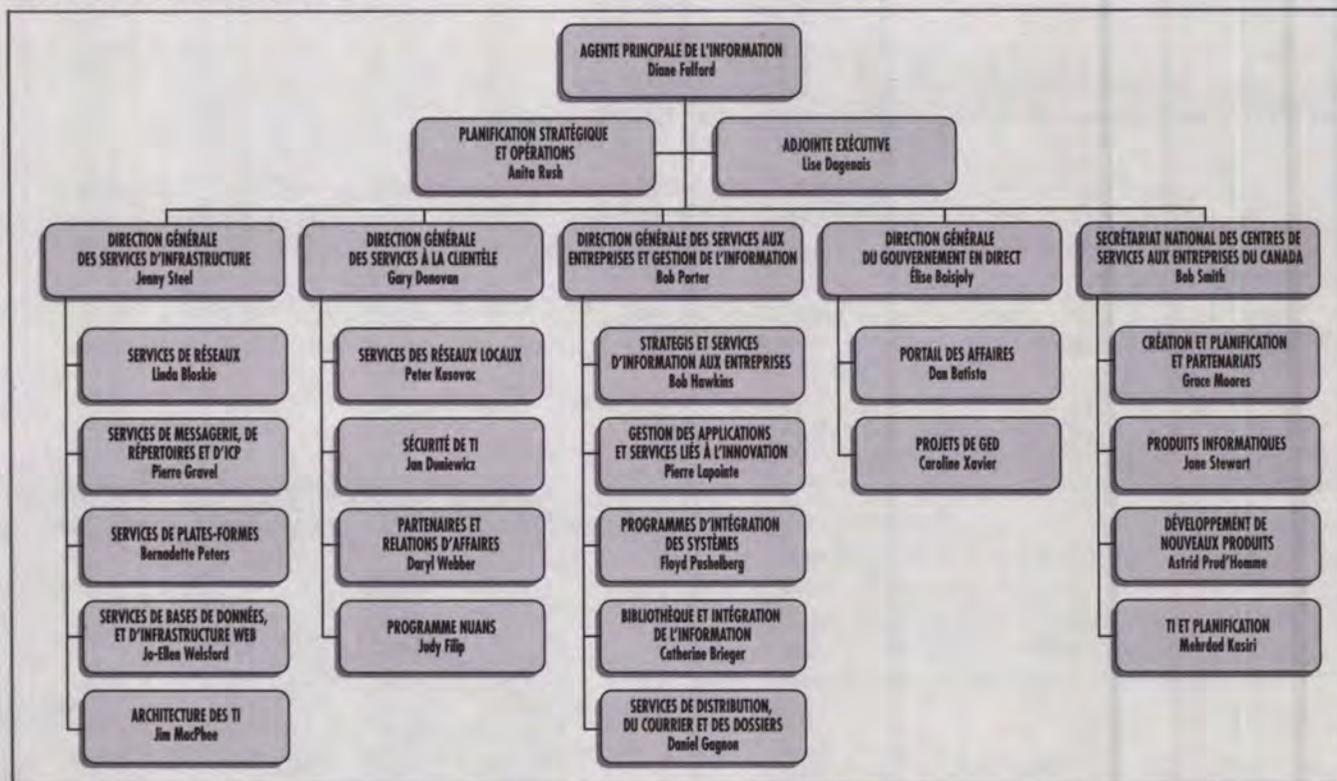
Agente principale d'information

Le Secteur de l'API est dirigé par Diane Fulford, qui est agente principale de l'information (sous-ministre adjointe). Il est possible de la joindre par téléphone au (613) 954-3574 ou par courriel à : fulford.diane@ic.gc.ca

Directions générales

Vous pouvez transmettre toute question relative à nos engagements ministériels ou à tout autre sujet entourant la satisfaction de la clientèle aux chefs des directions générales ou à leurs subordonnés directs.

Organigramme du SAPI



Services d'infrastructure

L'équipe de Jenny Steel est constituée d'experts en réseaux et en services de télécommunications, en messagerie ministérielle, en bases de données et en infrastructure Web, en infrastructure d'ordinateurs de bureau et de serveurs, en distribution de logiciels et en architecture des TI. L'équipe est responsable de la prestation de nos services communs essentiels : réseaux, serveurs ministériels, génie des ordinateurs de bureau, système de courriel, soutien des bases de données ministérielles (SIFM) et Intranet, distribution et assurance de la qualité en matière de logiciels ainsi qu'un centre de données partagé à l'Édifice CD Howe destiné au SAPI et aux serveurs de différentes unités fonctionnelles.

Services à la clientèle

Gary Donovan et son équipe offrent une variété de services techniques : notre initiative des services à la clientèle du SAPI; les services aux réseaux locaux, l'accès à distance et le centre d'appels TI du SAPI pour la clientèle dans la RCN et dans la région des Prairies et du Nord; la sécurité des TI; le centre d'appels GI pour Strategis et le Portail des affaires; et NUANS.

Services aux entreprises et de gestion de l'information

La Direction générale des services aux entreprises et de la GI sous la direction de Bob Porter fournit des services au Ministère dans les cinq principaux domaines suivants : Strategis et services d'information aux entreprises, services de la bibliothèque et intégration de l'information; services de distribution, de courrier et de dossiers; gestion des applications et des services liés à l'innovation (GASI); et la stratégie « d'arrière-boutique ».

GED

La Direction générale de GED a été créée en 2000 comme point central permettant de diriger et d'intégrer les efforts de GED d'Industrie Canada. Certaines des activités clés qu'Élise Boisjoly et son équipe de travail mènent sont la coordination de l'engagement d'Industrie Canada envers les 18 services essentiels qui seront en ligne d'ici 2003; la gestion et le développement du Portail des affaires du gouvernement

du Canada ainsi que l'étude de faisabilité d'un portail de délivrance des permis; et l'élaboration d'une vision pour le Portail des affaires et la prestation de services du gouvernement aux entreprises au moyen d'une plate-forme multi-voies faisant le lien entre les CSEC et le Portail des affaires.

Les CSEC et le programme EBB

Bob Smith et son équipe au Secrétariat national des CSEC fournissent du soutien spécialisé en GI/TI au réseau des CSEC : la maintenance de plusieurs contenus et produits nationaux; le lancement des projets novateurs tels que « Parlez-nous »; la coordination de la gestion opérationnelle des CSEC par les partenaires du Portefeuille de l'industrie (Agence de promotion économique du Canada atlantique, Diversification de l'économie de l'Ouest, Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, et le Secteur des opérations d'Industrie Canada); la coordination des renouvellements périodiques de financement, les évaluations et les vérifications; et l'envoi de demandes provenant des ministères partenaires et des organismes en vue de leur collaboration à la prestation de services. L'autre partie du Secrétariat coordonne le programme EBB partout au pays. En vertu d'un contrat avec l'Association des collèges communautaires du Canada, le programme EBB fournit aux étudiants conseillers auprès des entreprises la possibilité d'offrir une formation de haute qualité sur l'utilisation d'Internet et du commerce électronique aux petites entreprises canadiennes. Un nouveau service, Entreprises virtuelles, permet à des étudiants, dans le cadre de leur stage de quatre mois dans des petites entreprises, d'offrir à celles-ci des conseils plus adéquats relatifs au commerce électronique.

Planification stratégique et opérationnelle

La planification stratégique et opérationnelle du SAPI est prise en charge par une petite direction dont Anita Rush est en tête. Elle comprend une unité dirigée par Eileen Country qui s'occupe des questions administratives et opérationnelles. Les activités de la direction comprennent : la planification stratégique du Secteur, y compris la production du présent rapport annuel et du Programme d'activités; la coordination du site Web du SAPI; la responsabilité de la planification des opérations et d'autres questions relatives au financement, aux ressources humaines et à l'administration du Secteur.

Site Web du SAPI

Le SAPI maintient son propre site Web sur l'intranet d'Industrie Canada (<http://icweb.ic.gc.ca/cio-api>). Le site contient de l'information et le nom des personnes-ressources pour nos services d'approvisionnement en TI, la publication sur le Web et d'autres sujets utiles.

Centre d'appels TI du SAPI

Le Centre d'appels TI du SAPI est votre premier point de contact pour le soutien en TI relatif aux ordinateurs de bureau et serveurs dans la région de la capitale nationale et la région des Prairies et du Nord.

(613) 946-5555 (7 h 30 à 18 h 00, HNE du lundi au vendredi).

Courriel : ciocentre@ic.gc.ca

Gestionnaires des relations avec les clients

Les gestionnaires des relations avec les clients du SAPI créent des partenariats et facilitent la communication toujours croissante entre le SAPI et les unités fonctionnelles d'Industrie Canada. Vous pouvez communiquer avec eux pour toute question concernant les services offerts par le SAPI ou les projets prochainement lancés.

Jan Belcher
Gestionnaire des relations avec les clients
SAPI
Tél. : (613) 941-2370
Courriel : belcher.jan@ic.gc.ca

Maureen Ott
Gestionnaire des relations avec les clients
SAPI
Tél. : (613) 954-4967
Courriel : ott.maureen@ic.gc.ca

Le saviez-vous?

Le Centre d'appels TI est l'un des sites d'Industrie Canada les plus populaires énumérés sur la première page du site Web d'IC.

Annexe

Ce qui est gratuit et ce qui ne l'est pas

Vous vous demandez souvent quels sont les services que le SAPI offre gratuitement (les services payés au moyen du budget de base que nous recevons du Ministère) et ceux pour lesquels il y a des frais.

Nous fournissons plusieurs services aux utilisateurs d'Industrie Canada **sans frais supplémentaires**. Il s'agit entre autres des :

Services communs de TI

- services de réseau (p. ex. l'accès au réseau étendu, les câbles et les lignes, les liens à Internet, les adresses IP, etc.);
- utilisation de répertoires et d'adresses électroniques, de même que d'outils d'établissement de calendriers personnels;
- soutien et conseils techniques (réseau, bases de données, serveurs, etc.);
- hébergement de serveurs pour l'intranet du Ministère ou les sites et produits Web;
- conseils et lignes directrices en matière de sécurité des TI, de même que vérification du bon fonctionnement de la sécurité.

Services de GI/TI

- services de distribution, de dossiers et de courrier (p. ex. ICINFO);
- bibliothèque virtuelle et services d'intégration de l'information;
- services de Strategis (marketing, statistiques sur l'utilisation du Web, bureau de dépannage à l'intention des clients);
- produits commerciaux tels que le Réseau des entreprises canadiennes, les Statistiques relatives aux industries canadiennes et Données sur le commerce en direct, de même que les données statistiques sur les industries et le commerce provenant de différentes sources;
- soutien et conseils relatifs à la présence sur Internet (« uniformité de la présentation »), protection de la vie privée);
- évaluations de l'assurance de la qualité de la gestion du contenu et des logiciels de TI pour les applications intranet et Internet;
- utilisation de différents laboratoires d'essai d'applications et de technologies;
- utilisation des outils du site Web ministériel (moteur de recherche, outil de publication électronique, etc.);
- discussions initiales sur les exigences en matière de développement de nouvelles applications Web;
- examen initial des propositions en vue de projets de TI provenant des sociétés privées qui exécutent des travaux pour Industrie Canada;
- réponses aux demandes de renseignement provenant de consultants externes sur l'infrastructure et les normes relatives au site Web d'Industrie Canada.

Programmes

- conseils, soutien et coordination du GED.

En général, il y a des frais pour les services suivants :

a) Les services qui sont achetés au nom des unités fonctionnelles directement de sources commerciales externes, tels que :

Services communs de TI

- permis d'utilisation de logiciel (logiciels pour ordinateur de bureau, logiciels de base de données);
- accès à distance à Metaframe (coût unique, plus les frais de maintenance);
- attestations de sécurité (coût unique).

Services de GI/TI

- programme des Nouvelles virtuelles offert par la bibliothèque (coût de permis d'utilisation de logiciel, infrastructure du contenu et des serveurs);
- abonnements à coût partagé pour des services spécialisés (tels que Gartner, IDC, EIU), incluant le temps des analystes.

b) Services spéciaux personnalisés, tels que :

Services communs de TI

- soutien du réseau sur demande et en dehors des heures normales de travail lors d'événements spéciaux.

Services de GI/TI

- développement d'applications (gestionnaires de projets, concepteurs et programmeurs) pour l'évaluation des besoins d'applications en ligne, la conception et le développement de logiciels;
- entrée de données d'édition (transition, saisie, référencement, couper-coller) dans l'application d'édition électronique du Ministère (EEIC);
- sondages personnalisés en ligne relatifs à des produits spécifiques de Strategis;
- chargements personnalisés de données, extraction de données et interfaces spéciales avec les données du Réseau des entreprises canadiennes;
- conception et développement de formulaires et de formulaires électroniques.

Programmes

- soutien personnalisé pour le centre de services des CSEC ou soutien de collaboration en ligne.

c) Les services de soutien, tels que :

Services de GI/TI

- administrateurs de réseau local à plein temps sur place et soutien des systèmes;
- soutien et services du centre d'appels GI pour les autres sites Web du Ministère qui désirent offrir ces services à leurs clients;
- entente au niveau des directions générales pour les services du Centre d'appels TI du SAPI.

Communiquez avec nous si vous désirez obtenir d'autres renseignements relatifs aux frais applicables, lorsqu'il y en a!