




Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada



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



Faire les bonnes choses  
**et bien les faire**

pour consolider  
**nos assises**



**Rapport annuel 2003-2004**

Canada 

## Principales personnes-ressources

### Centre d'appels TI-API

[ciocentre@ic.gc.ca](mailto:ciocentre@ic.gc.ca)

(613) 946-5555

Les techniciens avertis du Centre d'appels TI-API fournissent, par téléphone, un soutien en technologie des informations aux clients d'Industrie Canada.

### Centre d'appels GI d'Industrie Canada

[Strategis@ic.gc.ca](mailto:Strategis@ic.gc.ca)

(613) 954-5031

1-800-328-6189

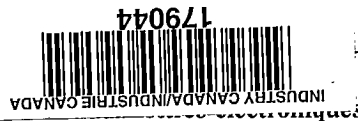
Connu auparavant sous le nom de Service à la clientèle de Strategis, le Centre d'appels GI d'Industrie Canada offre aux utilisateurs de Strategis des services d'ordre technique et de navigation, ainsi que des renseignements au sujet du contenu du site.

### Bureau de référence — Bibliothèque

[biblio@ic.gc.ca](mailto:biblio@ic.gc.ca)

(613) 954-2728

La Bibliothèque d'Industrie Canada est à votre service pour répondre à vos besoins d'information. Que vous cherchiez les dernières nouvelles, des articles de journaux ou des études spécialisées, la bibliothèque offre un large éventail de sources imprimées et numériques.



### pour pollués

[pollurriel@ic.gc.ca](mailto:pollurriel@ic.gc.ca)

Pour nous aider à améliorer les filtres et réduire au minimum le nombre de messages non sollicités que vous recevez.

### GASI Assistance

[AMIS-Hotline@ic.gc.ca](mailto:AMIS-Hotline@ic.gc.ca)

(613) 948-5260

GASI assistance  
pour rapp  
appareils  
bogues do  
par courr

### Service de

EPICHEL

(613) 957-

Le Service  
le premier  
de venir e  
du service  
Industrie C  
d'ordre tec  
publicatio:  
tion.

### Sécurité TI

[ciocentre@ic.gc.ca](mailto:ciocentre@ic.gc.ca)

(613) 946-5555

L'équipe de la Sécurité de la TI donne des conseils pratiques et assure l'encadrement nécessaire afin que les réseaux informatiques demeurent sécurisés et exempts de virus.

### Le système de contrôle

GARR McLEAN	38-296
rpnet@ic.gc.ca	
trôle des change-	
jour faire le suivi,	
nifier toutes les	
gements, suppres-	
tériel	
IIX et à	
t de noeuds SP	
tériel de	
istériel	
seau local	
hôte ministériels	
s touchant	
ui ont des	
ir le réseau	
urs, large	
ers, etc.)	

DATE DUE  
DATE DE RETOUR

Cette publication est également disponible de façon électronique à [www.ic.gc.ca/cio-api](http://www.ic.gc.ca/cio-api)

Dans cette publication, la forme masculine désigne tant le Secteur de l'agent principal de l'information que la publication.

Le papier du programme de Choix environnemental renferme en ce qui concerne les caractéristiques environnementales, la quantité d'émissions, d'effluents et de déchets solides générée par la production de papier.



30 % après util.



Attestation Eco-logo  
30 % après util.



Permanent

70 % Fibre vierge  
sans chlore élémentaire



## Lettre de l'Agente principale de l'information

Bienvenue au deuxième rapport annuel du Secteur de l'Agent principal de l'information (SAPI)!

Notre thème cette année est « Faire les bonnes choses et bien les faire pour consolider nos assises ».

De façon périodique, les organisations doivent faire un pas en arrière pour réfléchir sur leur situation actuelle et les orientations qu'il faudra prendre. Cette année au SAPI, nous examinons nos secteurs d'activités, nos services et nos relations avec nos clients/partenaires et nous nous demandons : « Faisons-nous bien les choses? Faisons-nous les bonnes choses? »

Bien faire les choses sous-tend l'évaluation de notre façon de faire notre travail. Cela signifie qu'il faut nous assurer de bien faire notre travail — collaborer étroitement avec nos clients et nos partenaires, faire preuve d'une saine gestion de nos ressources et fournir un environnement de travail dynamique à notre personnel.

Faire les bonnes choses sous-tend l'observation des choses que nous faisons : tâches, projets et secteurs d'activités. Cela signifie qu'il faut nous assurer que nous concentrons nos efforts sur les principales initiatives qui permettent à nos clients et partenaires d'accomplir leur travail.

Cette année, nous examinons les fondations de ce que nous faisons et cherchons des façons de multiplier nos forces, de mettre à profit nos réalisations antérieures et de voir ce que nous devons améliorer. Nous comprenons que la technologie n'est pas une fin en soi. Il s'agit plutôt d'un outil qui permet à nos clients et nos partenaires de créer des solutions novatrices axées sur leurs entreprises.

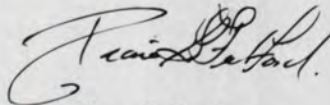
Pourquoi cette année est-elle caractérisée par un effort de réflexion aussi soutenu et intense sur notre situation actuelle et nos orientations futures? De nombreux éléments sont en jeu.

Il y a maintenant 10 ans que le Ministère a été créé sous sa forme actuelle, et nous avons atteint des tournants décisifs dans certains secteurs critiques. Lorsque le Ministère a été formé en 1993 dans le cadre d'une vaste réorganisation gouvernementale, plusieurs aspects des opérations du nouveau ministère ont été structurés selon un modèle « fédéré ». Cela comprenait la GI/TI. Certains services étaient fournis au niveau du Ministère et le reste au niveau des secteurs. Depuis, la complexité et les coûts de nos activités de GI/TI se sont grandement accrus. Comme ministère, le temps est venu de revoir notre modèle de gestion de la GI/TI. Subséquemment, la sous-ministre déléguée a lancé un important Examen stratégique de la GI/TI qui nous engagera tous, comme jamais auparavant, dans une discussion et une réflexion sur les questions relatives à la GI/TI. Nous sommes heureux de pouvoir prendre part à de telles discussions et nous attendons avec impatience les recommandations de l'Examen alors que nous traçons une voie collective vers l'avenir en tant que ministère.

Dans l'ensemble du gouvernement, d'autres secteurs ont également atteint un point où la réflexion s'impose. La maturation de l'activité de l'initiative Gouvernement en direct (GED) a suscité la transition vers une vision plus large du service. De la même façon, la nouvelle Politique sur la gestion de l'information gouvernementale (GIG) approuvée par le Conseil du Trésor cette année a mis davantage l'accent sur la gestion du savoir. Nous devons procéder à un inventaire avant de nous lancer dans ces étapes critiques.

Procéder à un inventaire signifie qu'il faut nous concentrer sur nos fondations — mais cela ne veut pas dire retourner en arrière. Cela signifie regarder vers l'avenir en ce qui a trait à notre gestion collective de la GI/TI, nos modèles de gestion et la viabilité dans le cadre de l'Examen stratégique de la GI/TI. Cela signifie qu'il faut examiner nos pratiques de gestion de l'information et faire en sorte d'administrer efficacement cette importante ressource dans cette ère de l'électronique. Cela signifie qu'il faut regarder au delà de l'initiative GED et opter pour une vision plus vaste du service en direct qui tienne compte des possibilités de transformation du service, tant horizontalement au sein du gouvernement que verticalement dans l'ensemble des paliers gouvernementaux. Cela signifie également qu'il faut revoir nos relations avec nos clients et continuer à mettre l'accent sur les activités, et non pas sur la technologie, et nous assurer que nous avons un solide contrôle de nos ressources et de notre actif.

Il n'y a aucun doute qu'il s'agit d'une année charnière pour la GI/TI et la prestation électronique des services à Industrie Canada. Le présent rapport vous fournira un aperçu des orientations que nous prenons, et j'aimerais qu'il soit le catalyseur qui mène à un dialogue plus ouvert avec vous. En travaillant ensemble, nous pouvons concocter un itinéraire bien pensé pour l'avenir.



Diane Fulford  
Agente principale de l'information  
Industrie Canada



# Table des matières

<b>Résumé</b> .....	5
<b>À propos du SAPI</b> .....	8
Ce que nous faisons .....	8
Notre clientèle.....	8
Au sujet de l'Examen stratégique de la GI/TI .....	8
Plans pour 2003-2004 et au delà.....	9
<b>Aperçu des thèmes stratégiques et des engagements</b> .....	10
Technologie .....	10
Information .....	14
Services multi-voies aux entreprises.....	16
Clients/Partenaires.....	20
Employés .....	22
Fonction de contrôleur moderne .....	24
<b>Invitation au dialogue</b> .....	25
Autre renseignement utile disponible sur le site Intranet du SAPI .....	25
<b>Annexe</b> .....	26
Organigramme du SAPI .....	26

## À propos du SAPI

Le Secteur de l'Agent principal de l'information (SAPI) fournit une gamme de services de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI/TI) à ses clients et partenaires au sein d'Industrie Canada. Nous coordonnons également les engagements d'Industrie Canada dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct et administrons les principaux programmes d'Industrie Canada à l'intention des entreprises et des consommateurs canadiens : Strategis (le site Web porte-étendard du Ministère), Étudiants bien branchés (qui incite les petites et moyennes entreprises à utiliser le Web et le commerce électronique) et le Système informatisé pour la recherche de dénominations sociales et de marques de commerce (NUANS — le service de recherche de dénominations sociales au niveau fédéral). Au nom du gouvernement du Canada, le SAPI administre le Portail des affaires et par l'entremise du Secrétariat national appuie le réseau des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC).





# Résumé

## Ce que nous faisons

Les directions générales du SAPI se sont engagées à utiliser la technologie et l'information comme outils afin d'aider les clients et les partenaires à répondre à leurs besoins fonctionnels. Le SAPI mène trois vastes types d'activités : services de technologie de l'information (TI), services de gestion de l'information (GI) et programmes.

## Notre clientèle

Le SAPI sert deux groupes de clients distincts : les secteurs d'Industrie Canada; et les entreprises, les consommateurs et citoyens canadiens. Au sein d'Industrie Canada, les services de la GI et de la TI du SAPI atteignent les utilisateurs finals de diverses façons. Le SAPI assure un ensemble spécifique de services ministériels de GI/TI à l'ensemble du Ministère, et chaque secteur a conclu ses propres dispositions de services avec le SAPI. Dans certains cas, les secteurs travaillent en partenariat avec le SAPI, ne se servant que des services ministériels de GI/TI du SAPI et n'utilisant que leurs propres groupes de TI pour assurer la réalisation de leurs activités courantes. D'autres secteurs comptent sur le SAPI pour la plupart de leurs besoins en matière de GI/TI selon une relation plus classique client-fournisseur de services.

Le deuxième groupe de clients du SAPI est formé d'entreprises, de citoyens et de consommateurs canadiens. Le SAPI travaille dans les coulisses pour aider les autres secteurs d'Industrie Canada à offrir leurs programmes. De plus, le SAPI offre directement des produits et services aux entreprises au nom du Ministère par le biais de Strategis, et au nom du gouvernement dans son ensemble par le biais des CSEC et du Portail des affaires.

## Au sujet de l'Examen stratégique de la GI/TI

Lors d'une rencontre qui a eu lieu en juin 2003, le Comité de gestion d'Industrie Canada a décidé d'effectuer un examen stratégique de la gestion de la GI/TI dans le Ministère. Le but de l'étude est d'examiner la façon dont les décisions au sujet de la GI/TI sont prises, comment les services de GI/TI sont offerts et de trouver des moyens de renforcer la gestion de la GI/TI à l'avenir. C'est la sous-ministre déléguée qui dirige l'examen que des experts-conseils externes exécuteront. Des recommandations seront disponibles au début du prochain exercice financier.

L'examen traitera de tous les secteurs du Ministère et aura vraisemblablement d'importantes répercussions tant sur le SAPI que sur les secteurs. Il reviendra à chacun d'entre nous de réfléchir sur notre façon de gérer la GI/TI, notre principal outil de travail et un secteur d'investissement important. Nous devons être ouverts d'esprit et réceptifs dans le but d'explorer différentes méthodes et de contribuer à surmonter les difficultés de nos activités collectives de GI/TI.

L'examen soulèvera plusieurs questions complexes et importantes — il s'agit de faire des choix et des compromis. Y a-t-il un niveau de base de services de GI/TI qui devrait être offert à tous les secteurs du Ministère et dans tous les bureaux, et en quoi devrait consister ce niveau de services? Quel est le meilleur équilibre pour le Ministère entre la normalisation et la flexibilité, et entre la prestation de services communs et l'obligation pour la GI/TI de faire partie inhérente du travail des unités fonctionnelles? À quel point la GI/TI est-elle un outil fonctionnel destiné à nos opérations par opposition à un secteur stratégique que nous devons soutenir, et que nous devons expérimenter en utilisant des technologies de pointe, en particulier les innovations canadiennes? Comment adoptons-nous les architectures technologiques adéquates, les positions les plus sages en matière de sécurité, et les méthodes d'investissement et de ressourcement les plus efficaces pour nous assurer de soutenir la prestation des services à long terme? Compte tenu des diverses perspectives des unités fonctionnelles du Ministère, quelle sorte de gouvernance nous fournira la combinaison adéquate de contrôle, de capacité stratégique et de bon sens pour « permettre aux gestionnaires de gérer »? Et, fondamentalement, que nous révélera l'exercice au sujet de nous-mêmes en tant que ministère, et que nous dévoilera-t-il au sujet des autres aspects de notre travail, au delà de la GI/TI, et qui permettrait de renforcer notre orientation future? En tant que Ministère, de quelle façon évolueront les valeurs et la culture organisationnelle une fois les résultats de l'Examen stratégique de la GI/TI présentés?

Nous, au sein du SAPI, reconnaissons l'engagement des ressources et l'effort déployé par le Ministère dans le cadre de ce processus. Des changements sont à prévoir, et nous en sommes heureux.

## Réalisations en 2002-2003

Nous sommes fiers de nos nombreuses réalisations en 2002-2003. Voici quelques faits saillants :

- À plusieurs endroits, les services sur large bande ont été mis en place dans l'ensemble du réseau étendu d'Industrie Canada, y compris les bureaux régionaux.
- Le projet Windows 2000, qui comprenait une mise à niveau complète de tous les produits de réseaux locaux (RL) et des ordinateurs de bureau, était complété à 95 pour cent dans l'ensemble d'Industrie Canada en mars 2003.
- La majorité de la construction du Centre des données d'Industrie Canada a été complétée.
- Nous avons commencé l'élaboration de la Stratégie de gestion du savoir d'Industrie Canada en tenant des consultations auprès des employés et des gestionnaires.
- Nous avons jeté les bases de la revitalisation de Strategis en créant le Comité de gestion de Strategis, en adoptant une stratégie d'édition concertée et en obtenant un consensus pour mettre en valeur le Ministère au moyen de technologies de communication d'actualité.
- Dans le cadre de l'initiative GED, les trois services clés du SAPI (Strategis, CSEC et NUANS) ont atteint leur objectif bien avant l'échéance de 2003 d'Industrie Canada, tout comme les services clés offerts par les secteurs.
- Nous avons mis sur pied l'Équipe d'amélioration des services à la clientèle du SAPI et nous avons réalisé des progrès dans notre façon d'élaborer des processus de résolution de problèmes complexes auxquels font face les clients.

## Priorités et engagements pour 2003-2004

Faire les bonnes choses et bien les faire pour consolider nos assises. Ce sont là les thèmes qui nous guideront en 2003-2004. Comment le SAPI y arrivera-t-il?

Nous reverrons nos activités, nous nous inspirerons de nos réussites et nous travaillerons sur les éléments qui doivent être améliorés. Nous évaluerons les produits et services dont le SAPI devrait s'occuper et ceux qu'il devrait laisser de côté. Pour y arriver, nous travaillerons à améliorer constamment la prestation et la gestion des produits et services que nous offrons.

Entre autres, « Bien faire les choses » signifie :

- poursuivre le déploiement de la large bande en nous concentrant sur la mise à niveau des connexions dans l'immeuble, en particulier dans le cadre de la rénovation de l'Édifice CD Howe;
- se préparer aux futurs cycles de mises à niveau des logiciels et de nos RL, des systèmes d'exploitation des ordinateurs de bureau et des applications standard de bureau, au moyen des mises à niveau Microsoft Exchange Server comme objectif pour cette année;
- mettre en oeuvre le réseau privé virtuel (RPV) permettant l'accès à distance (à domicile et en voyage) de façon durable et selon le principe de la récupération des coûts;
- revoir nos mesures de sécurité des TI dans les situations d'urgence en s'inspirant des leçons tirées de la panne de courant et des attaques de virus/vers du mois d'août 2003;
- achever la construction du Centre des données d'Industrie Canada et le transfert des serveurs du Ministère vers les nouvelles installations, suivi par celui des serveurs des unités fonctionnelles qui partageront le même local;
- améliorer l'environnement technique de Strategis en vue de maintenir la fiabilité du site;
- élaborer une stratégie de célébration de l'atteinte de l'objectif ministériel de 2003 de l'initiative GED;
- poursuivre l'Initiative d'amélioration des services à la clientèle afin de résoudre les problèmes complexes auxquels font face plus d'une direction générale du SAPI et de traiter d'autres questions importantes qui requièrent notre attention;
- améliorer le milieu de travail du SAPI au moyen du Programme relatif aux employés et au milieu de travail du SAPI et participer au comité ministériel chargé de donner suite au Sondage auprès des employés de la fonction publique 2002; et
- participer à l'Initiative de fonction de contrôleur moderne du Ministère et prendre des mesures complémentaires au niveau du SAPI pour renforcer nos pratiques de gestion et l'administration de nos ressources.





« Faire les bonnes choses » veut dire :

- participer activement à l'important Examen stratégique de la GI/TI lancé par la sous-ministre déléguée et commencer à mettre en oeuvre les changements relatifs à la gouvernance et à la prestation des services qui en découlent;
- participer à la vérification de l'actif et des dépenses du Ministère en matière de GI/TI entreprise par la Direction générale de la vérification et de l'évaluation;
- poursuivre nos efforts en matière de sécurité des TI afin de continuer à protéger notre réseau contre les virus et autres attaques, et poursuivre également notre Programme de sensibilisation sur la sécurité des TI qui a du succès;
- évaluer notre niveau de préparation à mettre en oeuvre la nouvelle politique du Conseil du Trésor sur la gestion de l'information gouvernementale tout en travaillant à l'élaboration d'une stratégie de gestion du savoir à l'échelle ministérielle;
- développer davantage, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et les ministères partenaires, une vision de services aux entreprises. Celle-ci permettra d'établir nos orientations à la suite de l'initiative GED, ce qui comprend l'alignement des CSEC et du Portail des affaires et la planification de E-Permis (un portail fédéral/provincial/municipal de délivrance de licences et de permis en ligne conçu en tant que projet catalytique précurseur);
- renforcer la gouvernance en établissant le Comité des DG sur la GI/TI, le Sous-comité du GED d'Industrie Canada et le Conseil de gestion de Strategis ainsi que mettre à jour le mandat du Comité des normes TI; et
- poursuivre notre engagement envers la collectivité par le biais de l'activité caritative CyberKids (qui consiste à fournir des ordinateurs portatifs aux jeunes patients atteints du cancer de l'Hôpital pour enfants de l'est de l'Ontario), du parrainage de familles dans le besoin à l'occasion des fêtes de fin d'année et de nos activités dans le cadre de la campagne Centraide.

Nous vous invitons à lire l'ensemble du rapport afin d'y trouver de plus amples renseignements relatifs à ces différents points et aux autres activités que nous poursuivons.



La bibliothèque d'Industrie Canada.

# À propos du SAPI

## Ce que nous faisons

Pour plusieurs, le nom « Secteur de l'Agent principal de l'information » (SAPI) évoque un groupe de personnes qui travaillent avec des ordinateurs. Le SAPI d'Industrie Canada comporte certainement un tel élément, mais ce n'est là qu'une partie du travail que nous accomplissons. Le dénominateur commun qui relie le SAPI est l'utilisation de la technologie et de l'information comme outils pour aider les clients et les partenaires à répondre aux besoins fonctionnels. Le SAPI mène trois vastes types d'activités : services de technologie de l'information (TI), services de gestion de l'information (GI) et programmes.

## Notre clientèle

Le SAPI sert deux groupes de clients distincts : les secteurs d'Industrie Canada; et les entreprises, les consommateurs et les citoyens canadiens. Au sein d'Industrie Canada, les services de GI/TI du SAPI atteignent les utilisateurs finals de diverses façons. Le SAPI offre un ensemble spécifique de services ministériels en matière de GI/TI à l'ensemble du Ministère, et chaque secteur a conclu ses propres dispositions en matière de services avec le SAPI. Dans certains cas, les secteurs travaillent avec le SAPI en partenariat, en n'utilisant que les services ministériels de GI/TI du SAPI et en se servant de leurs propres groupes TI pour assurer la réalisation de leurs activités courantes. D'autres secteurs comptent sur le SAPI pour la plupart de leurs besoins en matière de GI/TI sous la forme plus classique de relations client-fournisseur de services.

Ce type de modèle fonctionnel s'appelle modèle fédéré. À Industrie Canada, le modèle fédéré reflète l'histoire du Ministère. Lorsque Industrie Canada a été créé sous sa forme actuelle il y a 10 ans, une décision délibérée avait été prise de maintenir un niveau élevé d'autonomie parmi les secteurs.

Le deuxième groupe de clients du SAPI est composé d'entreprises, de citoyens et de consommateurs canadiens. Le SAPI travaille dans les coulisses pour aider les autres secteurs d'Industrie Canada à offrir leurs programmes aux Canadiens. De plus, le SAPI offre directement des produits et des services aux entreprises au nom du Ministère par le biais de Strategis et du gouvernement dans son ensemble, par le biais des CSEC et du Portail des affaires.

## Au sujet de l'Examen stratégique de la GI/TI

Lors d'une réunion qui a eu lieu en juin 2003, le Comité de gestion d'Industrie Canada a décidé d'effectuer un examen stratégique de gestion de la GI/TI au ministère. L'objectif de l'étude est d'examiner la façon dont les décisions relatives à la GI/TI sont prises, comment les services sont offerts et de trouver des moyens de consolider la gestion de la GI/TI en vue de l'avenir.

Pourquoi les cadres supérieurs d'Industrie Canada ont-ils cru qu'il était nécessaire de faire un tel examen? Au cours des 10 années depuis la création d'Industrie Canada sous sa forme actuelle, nous avons apporté peu de changements à notre modèle fédéré en ce qui a trait à la GI/TI. Pendant cette période, nous avons poursuivi le débat quant aux services qui devraient être offerts de façon centrale et ceux qui devraient être fournis par les secteurs, la façon dont les services de GI/TI devraient être financés, et comment nous devrions assurer la viabilité et la fiabilité de ces services. Toutes ces préoccupations ont placé les débats entourant la gestion des services de GI/TI sur la sellette.

Compte tenu de son importance pour le Ministère, l'examen est dirigé par la sous-ministre déléguée. Des experts-conseils effectueront l'étude et formuleront des recommandations qui aideront à guider les cadres supérieurs du Ministère — et en bout de ligne la sous-ministre déléguée et le sous-ministre — dans la prise de décisions diverses relatives aux questions entourant la GI/TI. L'essentiel de l'étude devrait être achevé au début de l'exercice 2004-2005, mais de plus amples analyses pourraient prendre place dans des secteurs ciblés.

L'examen visera l'ensemble du Ministère et devrait avoir d'importantes répercussions tant sur le SAPI que sur les secteurs. L'examen exigera de chacun d'entre nous de réfléchir sur notre façon de gérer la GI/TI, notre principal outil de travail et un secteur d'investissement important. Nous devons être ouverts d'esprit et réceptifs dans le but d'explorer différentes méthodes et de contribuer à surmonter les difficultés de nos activités collectives de GI/TI.

Programmes et services du SAPI  
2002-2003



Programmes et services du SAPI  
Prévision 2003-2004



### SERVICES DE TI

#### Services communs de TI

- Services de réseau
- Soutien au génie des ordinateurs
- Services des serveurs ministériels
- Soutien aux bases de données et l'intranet
- Services de messagerie
- Architecture de TI

#### Sécurité des TI

##### Stratégies

#### Autres services de TI

- Services de réseau local
- Centres d'appels GI/TI d'IC
- Développement des applications Web
- Gestion des relations d'affaires

### SERVICES DE GI

- Bibliothèque
- Gestion des documents
- Courier

### PROGRAMMES

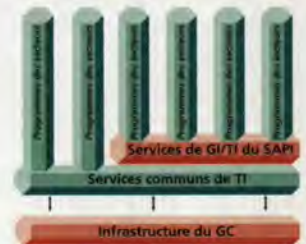
- Secrétariat national des centres de services aux entreprises du Canada
- Étudiants bien branchés
- NUANS
- Gouvernement en direct
- Portail des affaires
- Programme d'intégration des applications ministérielles



L'examen traite des choix à faire et des compromis. Y a-t-il un niveau de base quant aux services de GI/TI qui devrait être offert à tous les secteurs du Ministère et dans tous les bureaux, et en quoi devrait consister ce niveau de services? Quel est le meilleur équilibre pour le Ministère entre la normalisation et la flexibilité, et entre la prestation de services communs et l'obligation pour la GI/TI de faire partie inhérente du travail des unités fonctionnelles? À quel point la GI/TI est-elle un outil fonctionnel destiné à nos opérations par opposition à un secteur stratégique destiné à promouvoir les nouvelles technologies, en particulier les innovations canadiennes? Comment adoptons-nous les architectures technologiques adéquates, les positions les plus sages en matière de sécurité, et les méthodes d'investissement et de ressourcement les plus efficaces pour nous assurer de soutenir la prestation des services à long terme? Compte tenu des diverses perspectives des unités fonctionnelles du Ministère, quelle sorte de gouvernance nous fournira la combinaison adéquate de contrôle, de capacité stratégique et de bon sens pour « permettre aux gestionnaires de gérer »? Et, fondamentalement, que nous révélera l'exercice au sujet de nous-mêmes en tant que ministère, et que nous dévoilera-t-il au sujet des autres aspects de notre travail, au delà de la GI/TI, et qui permettrait de renforcer notre orientation future? En tant que Ministère, de quelle façon évolueront les valeurs et la culture organisationnelle une fois les résultats de l'Examen stratégique de la GI/TI présentés?

Il s'agit là de questions complexes et importantes. L'Examen stratégique de la GI/TI nous offre une occasion unique de répondre à ces questions en tant que ministère. Au sein du SAPI, nous reconnaissons l'engagement des ressources et l'effort déployé par le Ministère dans le cadre de ce processus. Nous comprenons que des changements sont à prévoir, et nous nous en réjouissons alors que nous poursuivons notre lancée.

#### Modèle fédéré d'Industrie Canada



### Plans pour 2003-2004 et au delà

Faire les bonnes choses et bien les faire pour consolider nos assises. Comment le SAPI réalisera-t-il de tels objectifs?

La stratégie du SAPI en vue d'établir ses engagements et de les réaliser est fondée sur notre expérience et notre connaissance des questions d'actualité, les commentaires des clients et les priorités plus vastes au niveau du Ministère et du gouvernement.

Au moment d'établir les objectifs de 2003-2004, trois éléments importants sont ressortis des commentaires des clients :

- le SAPI doit se concentrer sur un nombre défini de choses, et bien les faire;
- le SAPI doit grandement solidifier ses relations au sein du Ministère, en particulier dans un certain nombre de secteurs liés aux TI; et
- les services doivent être rentables.

La conclusion était claire : les objectifs de cette année devaient être fondés sur « les bonnes choses à faire et bien les faire ». Cette année doit servir à consolider la base des activités fondamentales du SAPI. Par conséquent, nous reverrons nos activités, nous nous inspirerons de nos réussites et nous travaillerons sur les choses qui doivent être améliorées. Nous évaluerons les produits et services dont le SAPI devrait s'occuper et ceux qu'il devrait laisser de côté. Pour y arriver, nous travaillerons à améliorer constamment la prestation des services et la gestion des produits que nous offrons.

Les activités du SAPI sont regroupées sous six « thèmes stratégiques ». Sous chacun d'entre eux, se trouve une série d'engagements à réaliser cette année et dans les années à venir. Au niveau opérationnel, notre Programme d'activités, qui est mis à jour tous les trois mois et affiché sur le site intranet du SAPI, nous permet de suivre la réalisation de nos engagements.

La section suivante du présent rapport explore chaque thème stratégique et les engagements qui s'y rattachent.

### Thèmes stratégiques

Investir et maintenir une infrastructure de TI robuste et fiable, et offrir des services répondant aux besoins fonctionnels

Fournir et gérer l'information comme une ressource clé de l'« entreprise » (IC/GC)

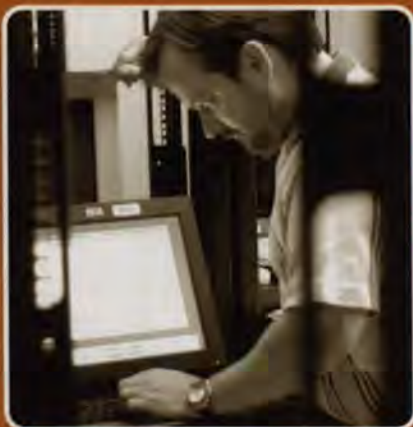
Démontrer du leadership dans la prestation des services multi-voies aux entreprises canadiennes

Renforcer nos partenariats et fournir des services de qualité aux secteurs d'IC

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

Assurer la responsabilisation et une saine gestion de nos ressources

*Investir et maintenir une infrastructure de TI robuste et fiable, et offrir des services répondant aux besoins fonctionnels*



Salle des ordinateurs de la DGSI.

## Bien faire les choses

Les employés d'Industrie Canada, les entreprises et les consommateurs canadiens qui utilisent nos services s'attendent à ce qu'ils soient impeccables. La technologie est devenue une partie intégrante de notre façon de travailler et les gens s'attendent tout simplement à ce que ça fonctionne. Le SAPI a offert ses services dans plusieurs domaines, mais nous savons que nous devons consolider nos fondations dans le but d'accroître la confiance des clients et d'assurer la viabilité de nos services.

Il arrive que des événements importants et inattendus mettent à rude épreuve nos systèmes et notre personnel. La tempête de verglas de 1998 et les événements du 11 septembre 2001, nous reviennent à l'esprit; et plus récemment, nous pourrions ajouter le 14 août 2003 à la liste. Tôt ce jour-là, un ordinateur portable infecté a été branché au réseau d'Industrie Canada, nous exposant à l'infâme ver **MS Blaster** qui a atteint plusieurs autres organisations autour du monde. Notre réseau auxiliaire et notre pare-feu n'ont pas été violés, mais l'ordinateur portable a servi de conduit au ver à l'intérieur d'Industrie Canada lorsqu'il a été branché au réseau et a contourné par le fait même le pare-feu. Peu après midi, le ver était localisé et à 16 h, les équipes d'ingénieurs responsables des ordinateurs de bureau et du soutien étaient prêtes à envoyer une correction de programme à tous les utilisateurs. Ce plan, bien sûr, a été contrecarré par la plus importante **panne de courant** qu'ait connue l'Amérique du Nord, qui est survenue quelques minutes plus tard.

Au cours de la semaine qui a suivi, alors que les bureaux étaient fermés en Ontario afin de conserver l'énergie, près d'une centaine de membres du personnel du SAPI et leurs homologues des secteurs ont travaillé intensément à « nettoyer » les postes de travail et les serveurs qui avaient été infectés et à maintenir les services d'infrastructure TI pour le reste du Canada. Simultanément, on s'efforçait de prévenir l'infiltration d'une variante de ce ver, soit le ver *Welchia*, et de contrer une attaque du virus « *sobig.f* ».

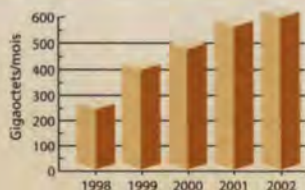
Nos experts techniques ont relevé des défis d'envergure et ont répondu rapidement et efficacement. Toutefois, nous avons appris que, en dépit des efforts déployés en vue de planifier la continuité des opérations à la suite du 11 septembre 2001, nous devons apporter certaines améliorations et mettre à jour nos scénarios de risque, de façon constante. Ainsi, dans l'ensemble des secteurs du Ministère, et au sein du SAPI, les processus de communications doivent être renforcés. Il en sera question lors du bilan et de la révision des plans de continuité des opérations au cours de l'automne.

Même si nous devons toujours être prêts à faire face aux situations d'urgence lorsqu'elles surviennent, chaque année la majorité du travail du SAPI comporte la mise en oeuvre d'une série d'améliorations planifiées et proactives aux systèmes TI essentiels au maintien de l'infrastructure ministérielle et au soutien des activités de GI/TI des secteurs. Nous désirons partager avec vous certains de ces plans.

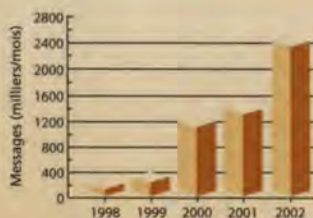
## Faits et citations

Depuis 1998, le trafic sur le réseau d'Industrie Canada, ainsi que l'utilisation du courriel et d'Internet, ont considérablement augmenté.

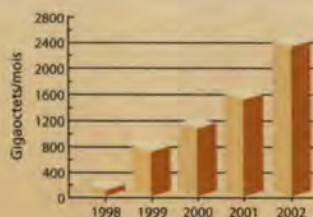
### Réseau étendu



### Courriels Web



### Trafic Internet





Le déploiement de la **large bande** l'année dernière partout au pays nous a fourni l'infrastructure nécessaire pour satisfaire l'appétit grandissant du Ministère en matière de largeur de bande de réseau (en raison des demandes d'accroissement de la vitesse et d'utilisation d'applications plus perfectionnées), en particulier dans les bureaux régionaux. L'accent est maintenant mis sur les « services dans l'immeuble », qui achemineront la large bande jusqu'aux bureaux des utilisateurs de la région de la capitale nationale. Les changements seront apportés au cours des prochaines années au fur et à mesure que la rénovation des immeubles sera achevée, en particulier la rénovation importante de l'Édifce CD Howe. Le défi que représente cette évolution est la consommation accrue exigée par une largeur de bande plus importante. Nous devons donc trouver des façons de gérer la consommation puisque le coût des circuits ne cesse d'augmenter.

Le **Réseau privé virtuel (RPV)** est un autre projet en cours en vue d'améliorer la connectivité. Le RPV nous a permis d'offrir de meilleurs services à certains bureaux régionaux où la connexion à large bande n'est pas possible. Nous avons également terminé le projet pilote RPV sur l'accès à distance externe (utilisation à domicile et en voyage) et nous préparons un modèle de recouvrement des coûts dans le cadre du déploiement plus vaste à l'échelle du Ministère.

Maintenir une infrastructure de GI/TI moderne comporte des **misés à niveau régulières des logiciels**. Depuis la parution de notre dernier rapport, la technologie de l'infrastructure des bureaux d'Industrie Canada a été complètement mise à niveau, grâce aux efforts concertés du SAPI et des représentants techniques locaux. L'installation de Microsoft Windows a été combinée à d'importantes mises à niveau de logiciels qui alimentent nos RL, nos systèmes d'exploitation des ordinateurs de bureau et les applications standard des ordinateurs de bureau. En raison de telles mises à niveau, les corrections de logiciels de RL ou les applications d'ordinateurs de bureau peuvent maintenant être distribuées automatiquement, rationalisant ainsi le processus de diffusion et la possibilité d'installer rapidement les logiciels lors de situations d'urgence comme une attaque de virus.

Naturellement, comme priorité cette année, nous continuerons à nous occuper de la quantité grandissante de vulnérabilités en matière de sécurité identifiées et du nombre sans précédent de tentatives d'exploitation connexes. Nous travaillerons à la préparation d'un ordinateur de bureau standard Windows XP d'Industrie Canada en analysant attentivement les aspects sécuritaires d'un tel environnement. De plus, nous continuerons à rassembler et à installer des mises à jour d'applications logicielles de serveurs, selon le besoin. Nous effectuerons également le transfert vers Exchange/Server 2003 en vue d'améliorer notre environnement de courrier électronique. Cette version offrira plus de fiabilité et de fonctionnalité, et nous préparera à la prochaine génération de logiciels destinée aux clients plus rapides. Les mises à niveau de logiciels prennent plusieurs mois à planifier et à exécuter, si bien que nous nous retrouvons constamment dans une série d'élaborations de plans et de cycles d'installation qui se chevauchent.

Les mises à niveau de l'environnement physique TI se poursuivront encore cette année. La construction du **Centre des données d'Industrie Canada (CDIC)** dans l'Édifce CD Howe sera terminée au cours de l'année et le transfert des serveurs ministériels et des serveurs des unités fonctionnelles qui partageront des locaux dans le CDIC se fera au cours des 18 prochains mois. Le CDIC fournira un environnement sécuritaire, contrôlé de façon centrale, muni d'une source d'alimentation de secours, remplaçant ainsi les installations désuètes et surchargées.



*Ajout de poutres d'acier de renforcement au Centre des données d'Industrie Canada (CDIC).*



*Introduction d'une poutre par la fenêtre du bureau du ministre.*



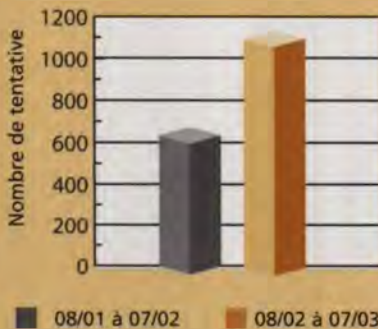
Sécurité TI - Destruction d'un disque.

### Sécurité TI

Les filtres utilisés par le système de courrier électronique d'Industrie Canada interceptent des milliers de pourriels (des courriels de publicité non sollicités) par jour. En septembre 2003 le nombre de pourriels a atteint plus de 16,600 messages par jour en comparaison à plus de 12,000 messages les mois précédents.

Il y a eu beaucoup de travail accompli dans les domaines de l'évaluation de la menace et des risques (EMR) et dans l'estimation de la vulnérabilité. À ce jour, 35 EMR et 14 estimations de la vulnérabilité ont été réalisées avec l'aide des secteurs.

### Tentatives d'intrusion du pare-feu



Notre infrastructure est constamment sous alerte en raison des menaces externes que représentent les virus transmis par courriel, les « vers » qui arrivent par Internet, et les pirates informatiques qui essaient de passer au travers des moyens de défense de notre réseau. Les tentatives de piratage sont de plus en plus sophistiquées. De plus, le nombre d'attaques, comme le montre le graphique ci-dessus, a énormément augmenté.

### Faire les bonnes choses

Cette année, le Ministère examinera les capacités et les services de GI/TI comme jamais il ne l'a fait auparavant. Tel que déjà indiqué, il y aura un important **Examen stratégique de la GI/TI** sous la direction de la sous-ministre déléguée. L'Examen traitera de la prise de décisions, de la responsabilisation, de la prestation des services, de la viabilité et des questions d'harmonisation stratégique. L'Examen sera effectué sur l'ensemble des activités et de l'actif en matière de GI/TI du Ministère. Certains résultats de l'Examen stratégique auront des répercussions immédiates en 2004-2005, alors que la mise en oeuvre de certaines recommandations exigera vraisemblablement une période de transition.

L'Examen visera l'ensemble du Ministère et devrait avoir d'importantes répercussions sur le SAPI et les secteurs. Ce sera une année très occupée puisque nous fournissons des renseignements aux experts-conseils qui effectueront l'Examen. Nous nous préparons également à la mise en oeuvre éventuelle des recommandations à la suite de la prise de décisions par la sous-ministre déléguée et le sous-ministre.

En plus de l'Examen stratégique de la GI/TI, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation étudiera les dépenses et l'actif en matière de GI/TI, et déposera un rapport avant la fin de l'exercice financier. Ce travail devrait toucher le SAPI et les secteurs en permettant, par exemple, d'améliorer les pratiques en matière d'investissement.

Les conclusions et recommandations de ces deux études donneront aux cadres supérieurs du Ministère une occasion sans précédent et de très grande valeur de s'engager dans une discussion en profondeur sur la GI/TI à Industrie Canada. Du point de vue du SAPI, les renseignements seront très précieux dans l'élaboration des plans de remplacement des immobilisations et d'établissement des futures orientations en matière d'architecture des TI. Ils aideront également à favoriser le dialogue avec nos clients et nos partenaires quant aux activités dans lesquelles le SAPI devrait s'engager et celles dont il ne devrait pas s'occuper.

Comme les événements du mois d'août 2003 l'ont confirmé, la **sécurité des TI** continue d'être pour nous une importante préoccupation qui ne semble pas vouloir s'estomper. En fait, tous les signes semblent démontrer que la sécurité demeurera la principale préoccupation compte tenu que les menaces continueront de se multiplier et d'entraîner des répercussions de plus en plus complexes et importantes.

Les virus et les vers auxquels nous nous attaquons sont de plus en plus agressifs. Par exemple, un seul ordinateur infecté par le ver Welchia (une variante du MS Blaster) a tenté d'établir 3 000 connexions à la seconde vers d'autres ordinateurs du Ministère dans le but de se reproduire sur des ordinateurs vulnérables. Heureusement, les mesures de sécurité ont réussi et le ver a été contenu. Les vers comme MS Blaster/Welchia sont particulièrement encombrants. Ils envahissent un ordinateur sans que l'utilisateur n'intervienne (contrairement au virus, qui s'introduit dans un ordinateur lorsque l'utilisateur ouvre une pièce jointe à un courriel), et peuvent exécuter des activités malicieuses dans l'ordinateur à l'insu de l'utilisateur. Dans notre environnement, ils sont généralement découverts grâce à la surveillance du système par nos spécialistes des réseaux et de la sécurité des TI, qui observent les modèles d'activité inhabituels dans les journaux d'exploitation du système. Au fur et à mesure que de telles menaces et d'autres menaces à la sécurité se multiplient, nous devons de plus en plus tirer le maximum de nos ressources afin de cerner et de réagir aux risques imminents.

Les sites Web d'Industrie Canada représentent également un défi constant. Ils sont ciblés parce qu'ils sont reconnus et offrent une variété de services en ligne aux entreprises. Actuellement, des tentatives d'intrusion par des pirates informatiques surviennent presque tous les jours.



## Réalisations en 2002-2003

Les courriers électroniques sont également vulnérables. En moyenne, Industrie Canada reçoit et bloque environ 3 000 courriers électroniques infectés par semaine. Lors des épidémies de virus comme celle du mois d'août 2003, ces chiffres ont pris des proportions presque incroyables. Ainsi, du 19 au 26 août, les filtres du réseau ont bloqué et effacé environ 99 000 instances du virus de courrier électronique « sobig.f ». Même si les filtres du réseau ont été en mesure de contenir cette attaque, de nombreuses attaques de virus ont tout de même créé des difficultés en ralentissant la performance du réseau.

Nous continuons d'accorder une priorité très importante à d'autres domaines de la sécurité des TI. Ainsi, en raison de l'accessibilité par le public des répertoires contenant les adresses électroniques des fonctionnaires, la quantité de « pourriels » ne cesse d'augmenter. Nos filtres de courriel interceptent actuellement un grand nombre de pourriels envoyés à nos serveurs, mais les publicitaires qui envoient des pourriels inventent constamment de nouveaux moyens de contourner les filtres. Par conséquent, d'autres ressources sont ajoutées pour filtrer les pourriels et nous collaborons également avec les secteurs afin de réagir aux récentes menaces et d'installer régulièrement des corrections de programmes.

L'attaque du virus au cours de l'été 2003 a servi de mise à l'essai de nos systèmes et de la capacité de notre personnel d'y faire face. Nous avons bien réagi — le cœur de notre réseau a été protégé, et le personnel du SAPI et les groupes des TI partout au ministère ont réagi promptement pour contenir les infections localisées. Toutefois, la crise a fait ressortir la nécessité d'une collaboration en matière de normes de GI/TI dans l'ensemble du Ministère et d'autres questions de gouvernance qui seront traitées, nous l'espérons, dans le cadre de l'Examen stratégique de la GI/TI. Une vulnérabilité dans un des secteurs de notre réseau nous expose tous au risque. La crise a également permis de remettre en question le niveau de ressources que nous consacrons actuellement à la sécurité de TI; d'autres analyses et discussions au sein du CGIC et des comités portant sur la GI/TI sont nécessaires.

La gouvernance, les normes et les ressources sont essentielles au maintien efficace de la sécurité des TI. De plus, une vaste sensibilisation dans l'ensemble du Ministère est extrêmement importante. Nous poursuivons le Programme de sensibilisation à la sécurité des TI qui a beaucoup de succès et qui a commencé en 2002, avec d'autres visites des régions et des unités fonctionnelles. Les employés d'Industrie Canada continueront de recevoir les thèmes mensuels sur la sécurité par le biais des messages ICINFO.



Salle des serveurs à l'édifice CD Howe.

A plusieurs endroits, les services à large bande ont été mis en place sur l'ensemble du réseau d'Industrie Canada, y compris les bureaux régionaux. Les utilisateurs ont ainsi accès plus rapidement à Internet et aux applications ministérielles qui se trouvent sur les serveurs centraux.

Dans le cadre du projet Windows 2000, des mises à niveau complètes de tous les produits de RL et d'ordinateurs de bureau étaient effectuées pour répondre aux besoins des utilisateurs d'Industrie Canada partout au pays. En dépit de certaines difficultés techniques, le déploiement était complété à 95 pour cent en date du 31 mars 2003.

D'importants progrès ont été réalisés dans la construction du CDIC au niveau M de l'Édifice CD Howe. L'équipe a dû surmonter plusieurs obstacles, y compris le retrait de la fenêtre du bureau du ministre au cours du congé des fêtes de fin d'année 2002 pour permettre d'entrer des poutres d'acier permettant de renforcer le plancher.

La procédure de certification réciproque relative à l'infrastructure à clé publique (ICP) d'Industrie Canada a été établie avec le gouvernement du Canada, ce qui permet aux employés d'Industrie Canada d'échanger de la correspondance en toute sécurité de façon électronique avec d'autres ministères.

Le Programme de sensibilisation à la sécurité des TI a été lancé. La Direction de la sécurité des TI du SAPI et les Services de sécurité du secteur des opérations ont travaillé en partenariat dans le but de distribuer plus de 3 000 trousseaux de sensibilisation à la sécurité et de faire 29 présentations à l'échelle du pays. D'autres ministères qui participent au programme ont demandé que les « sujets mensuels » soient transmis par le biais du bulletin ICINFO.

Les services de RPV internes ont été offerts aux employés du Bureau de la concurrence afin que le service « Protégé B » soit disponible aux bureaux situés à Gatineau.

## Fournir et gérer l'information comme une ressource clé de l'« entreprise » (Industrie Canada/gouvernement du Canada)



Commercialisation de Strategis.

### Faits et citations

En 2002-2003, Strategis a reçu 10,4 millions de visiteurs.

L'intérêt grandissant par rapport à Strategis se reflète également dans le nombre de demandes de renseignements reçues par le Centre d'appels GI (Strategis). En 2002-2003, nos agents ont reçu 37 500 demandes de renseignements, une augmentation de 29 pour cent par rapport à l'année précédente.

La Carte du commerce canadien, qui se trouve dans Strategis, a reçu plus de 350 000 visites de janvier à juillet 2003. La Carte est un portail qui fournit aux clients un accès rapide aux sources de renseignements sur les entreprises aux niveaux provincial et municipal.

### Commentaires de clients au sujet de Strategis

« Un excellent site Web. Il est facile de naviguer sur l'ensemble du site Web Strategis, bien conçu. »

(Particulier, Parksville, Colombie-Britannique)

« Merci d'avoir conçu ce site. Il est grandement nécessaire. Veuillez envoyer une copie de mon courriel au ministre d'Industrie Canada... Veuillez aussi faire connaître à l'incroyable personnel de votre ministère mon appréciation quant à la créativité et au travail qui a permis que ce site voit le jour. Merci. »

(Établissement d'enseignement, Ottawa, Ontario)

La GI est un autre domaine d'activité essentiel qui retiendra l'attention en 2003-2004. Comment saurons-nous si le SAPI fait « bien » les choses? Notre rôle consiste à fournir des outils et des compétences afin d'aider le personnel à gérer l'information, à élaborer des normes, et à offrir des conseils relatifs à la mise en application de telles normes. Le défi : fournir les outils adéquats et les normes de telle sorte que l'information appropriée soit accessible par les bons moyens au bon moment.

### Bien faire les choses

Industrie Canada compte beaucoup sur Internet pour diffuser l'information et, de plus en plus, pour gérer les transactions avec les entreprises et les citoyens canadiens. Entre autres, bien faire les choses signifie s'assurer que nous fournissons au ministère le niveau adéquat de soutien dans ses activités liées au Web.

Cette année marquera d'importants changements pour **Strategis**, la plate-forme de services en ligne du Ministère. En 2002-2003, Strategis a reçu 10,4 millions de visiteurs, alors qu'il en avait reçu 9 millions l'année précédente. Avec ce trafic important, le site est un des outils les plus puissants dont dispose notre ministère pour communiquer avec les Canadiens. Les données relatives aux utilisateurs de Strategis indiquent que le site atteint les preneurs de décisions, le monde universitaire, les gens d'affaires et les groupes de consommateurs canadiens.

Cette année nous apporterons d'importants changements à l'environnement technique qui soutient Strategis. Au printemps 2003, des difficultés de disponibilité du site ont surgi en raison de problèmes de conception technologique. Le Ministère a offert de plus en plus de services en ligne, et de plus nombreux utilisateurs consultent le site en tout temps, poussant à ses limites la technologie de soutien. Une solution temporaire est en place et d'autres travaux seront effectués pour mettre au point une solution à long terme qui permettra de faire face à l'achalandage du site.

Nous travaillons également à répondre aux recommandations de l'évaluation de Strategis de l'année dernière. L'évaluation a permis de confirmer que Strategis est devenu une marque bien connue du Ministère, bien que ce succès puisse être fragile. En vue de tirer avantage de cette marque que nous avons créée pour mieux faire valoir notre organisation et ses politiques, nous devons faire en sorte que le site cible bien sa clientèle et qu'il soit facile d'y naviguer. Cette année, nous travaillerons sur les systèmes de gestion du contenu (les outils qui classent l'information et en facilitent la recherche) afin de permettre aux utilisateurs de naviguer sur le site de façon plus efficiente et d'aider les producteurs de contenu à gérer plus efficacement leur actif. Il s'agira là du produit de la prochaine génération qui suivra le Système d'édition électronique d'Industrie Canada (EEIC) et qui nous prendra au moins de 18 à 24 mois à développer.

Plusieurs directions générales du SAPI sont actuellement engagées dans des **projets de gestion du contenu et de métadonnées** complémentaires : le groupe de la Gestion des applications et des services informatiques (GASI), la bibliothèque, les CSEC et le Portail des affaires. À titre d'exemple, un des objectifs clés des CSEC cette année est de préparer leur produit de base, le Système d'information des entreprises (SIE), en vue de son transfert vers un système de gestion du contenu. Ce nouveau système de gestion du contenu offrira aux CSEC un processus d'édition sur le Web de bout en bout, d'un océan à l'autre. Cela permettra d'éliminer les sauvegardes et mises à jour des archives de données dans les régions, qui sont coûteuses et qui prennent beaucoup de temps. À titre d'exemple supplémentaire, le Portail des affaires et plusieurs grappes de sujets qui s'y trouvent, y compris celles gérées par les CSEC, se serviront d'un système partagé pour gérer les métadonnées, un investissement qui permettra aux clients de vivre une meilleure expérience.





## Réalisations en 2002-2003

### Faire les bonnes choses

La GI a changé considérablement au cours de la dernière décennie en raison de l'émergence des médias électroniques. Afin d'en tenir compte, le Conseil du Trésor a publié en avril 2003 une révision de la **Politique sur la gestion de l'information gouvernementale (GIG)**. La politique cerne les « systèmes électroniques comme moyens privilégiés pour créer, utiliser et gérer l'information ». Celle-ci expose les responsabilités importantes des employés et des gestionnaires et exige des changements culturels dans le but d'inculquer de solides pratiques de GI dans nos méthodes de travail.

Le SAPI continuera à mener les évaluations du niveau de préparation d'Industrie Canada quant à la mise en oeuvre de la nouvelle politique de GIG. Cela permettra ainsi de savoir où le Ministère devra concentrer ses efforts à l'avenir.

Le travail de GIG sera grandement fondé sur la collecte et l'analyse de renseignements que nous avons entrepris en 2002-2003 dans le but d'amorcer l'élaboration d'une **Stratégie de gestion du savoir (GS)** d'Industrie Canada. Les résultats des travaux indiquent que le Ministère doit relever un défi important en matière de GI/GS. L'un des projets importants du SAPI cette année consiste à élaborer davantage la Stratégie de GS tout en répondant aux exigences en matière de GIG. La technologie est une partie importante de la solution éventuelle, mais la technologie en soi ne suffira pas. Les politiques, les pratiques et les procédures qui devront être mises en place ainsi que le changement culturel qui doit se produire sont tout aussi importants alors que le Ministère a atteint une certaine maturité par rapport à la GS. La mise en oeuvre de cette stratégie exigera un engagement soutenu de la part de la direction et un engagement important des ressources du SAPI et des secteurs.

Le rôle du SAPI dans la gestion et l'élaboration de sites Web se transforme. Récemment, les rôles et responsabilités en ce qui a trait à la gestion de la qualité des sites Web se sont retrouvés sur la sellette.

Assister les éditeurs sur le Web de façon appropriée voudra dire leur offrir les meilleurs outils que nous pouvons nous permettre pour les aider à faire leur travail efficacement. Le **Système d'édition sur le Web EEIC**, qui a été conçu au sein du Ministère, a été un pas dans la bonne direction, mais non pas la réponse complète. Plusieurs des sites Web de Strategis ont été rafraîchis au moyen du système EEIC au cours de l'année dernière alors que l'utilisateur faisait la transition du système d'édition Web précédent, e-pub, vers ce produit plus récent, qui répond aux exigences d'uniformité de la présentation du gouvernement. La rénovation des sites Web a grandement amélioré les choses, cependant, à l'avenir nous devons mieux gérer le contenu et les outils d'édition sur le Web. Il s'agit là d'un domaine en évolution dans l'industrie du logiciel, et le personnel du SAPI a hâte d'offrir à ses clients des outils de pointe au fur et à mesure que les ressources le permettront. Simultanément, nous travaillerons avec les éditeurs sur le Web en vue de clarifier les rôles et les responsabilités de chacun. La création d'un nouveau Comité d'édition est une des avenues permettant d'y arriver.

Le Ministère a aussi commencé à s'attaquer aux questions entourant le **soutien du Web**. Le SAPI s'inspirera des constatations de l'Examen stratégique de la GI/TI pour favoriser le dialogue avec les secteurs sur les défis et les coûts du soutien 24/7. Les renseignements tirés de l'Examen nous aideront également à évaluer les parties du soutien du Web dans lesquelles nous devrions nous engager. Les compétences et les efforts du SAPI seraient-ils mieux investis dans les services de première ligne comme le développement d'applications sur le Web? Devrions-nous nous concentrer dans les coulisses sur le soutien technique et la gestion? Ou devrions-nous plutôt mettre l'accent sur l'élaboration de normes et de politiques? Nous devons nous attaquer à de telles questions en tant que ministère dès le début du nouvel exercice financier.

Comme première étape de l'élaboration d'une Stratégie de GS d'Industrie Canada, le SAPI a mené une importante consultation par le biais d'un sondage en ligne auprès des employés, un certain nombre d'entrevues des cadres supérieurs au niveau de la direction et de la direction générale, de même que deux ateliers de consultations qui ont permis de connaître le point de vue des employés et des gestionnaires d'Industrie Canada quant à l'environnement de GI et GS ainsi que leurs idées quant à l'orientation que le Ministère devrait prendre dans ces domaines.

Des séances de travail intersectorielles ont été organisées afin d'explorer les questions et options relatives à l'avenir de Strategis. Le sous-ministre a approuvé plusieurs recommandations qui comprenaient : la création du Comité de gestion de Strategis, l'investissement dans les outils de GI destinés au site, et l'utilisation de Strategis pour mettre en valeur les applications multimédias et à large bande.

En 2002-2003, le personnel de la bibliothèque du SAPI a travaillé avec les webmasters et les gestionnaires ou directeurs de projets de l'ensemble du Ministère afin de faciliter la recherche qui est effectuée dans notre site intranet, le ICWeb. Pour faciliter la récupération de l'information au moyen du moteur de recherche Verity, des normes en matière de « métadonnées » ont été élaborées. Une fois le projet mis en marche, de la formation et des conseils ont été offerts selon le besoin. Dix-huit sites ICWeb ont été refaits à ce jour, et vingt-six autres le seront en 2003-2004.

Dans le but de reconnaître les capacités avancées en matière de GI, le Système d'aide au démarrage d'une entreprise, un produit des CSEC, a été présenté lors de la Journée annuelle de la GI du gouvernement du Canada qui a eu lieu en septembre 2002.



Bureau des documents à Place du Portage.

## Services multi-voies aux entreprises

*Démontrer du leadership dans la prestation des services multi-voies aux entreprises canadiennes*



Services de renseignements aux entreprises du CSEC

Les entreprises et les consommateurs canadiens en sont venus à s'attendre à recevoir de l'information du gouvernement par le moyen qu'ils auront choisi : en personne, au téléphone ou sur le Web. Nous avons reçu d'excellents commentaires selon lesquels nous faisons les bonnes choses et nous les faisons bien. Les clients aimeraient que nous en fassions davantage! Le défi : continuer à élaborer la prestation de nos services, en particulier la voie électronique, afin d'offrir l'information et les services appropriés aux entreprises.

### Bien faire les choses

Le SAPI aide les secteurs d'Industrie Canada et le gouvernement du Canada à offrir des **services aux entreprises** par tous les moyens. Par le biais du réseau des CSEC de chaque province et territoire, les clients d'affaires peuvent obtenir des services par téléphone, par courrier électronique, en personne et sur Internet.

Les renseignements du gouvernement du Canada destinés aux entreprises sont également disponibles sur le Web en consultant le Portail des affaires. Conformément à notre approche axée sur la clientèle, le SAPI a mené plus tôt cette année, d'un océan à l'autre, des consultations auprès des parties intéressées afin de mieux comprendre ce que les entreprises canadiennes veulent obtenir du gouvernement. De tels renseignements nous ont aidé à élaborer une vision du Portail des affaires. Nous travaillons également avec les 10 grappes horizontales du Portail afin de colliger et de mieux classer l'information destinée aux utilisateurs.

Industrie Canada fournit des renseignements aux entreprises canadiennes par le biais de Strategis, le produit d'information le plus important de notre ministère. De plus, le SAPI a continué à améliorer et à étendre ses services aux entreprises en mettant au point NUANS, un outil en ligne permettant d'effectuer des recherches de dénominations sociales.

Le tableau suivant énumère les 17 services clés d'Industrie Canada dans le cadre de l'initiative GED. Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) répartit les services en ligne en deux catégories à des fins de rapport — informationnel et transactionnel. De plus, Industrie Canada subdivise la catégorie du service transactionnel, soit

### Faits et citations

Le site Web national des CSEC a reçu 3,8 millions de visiteurs et a valu les éloges de Len Grant de l'émission radio *The Business Network* de la CBC. « Il y a un certain temps, j'ai marqué d'un signet ce site, et il ne fait que s'améliorer... c'est comme ça que le gouvernement est sensé fonctionner. »

En 2002-2003, le programme Étudiants bien branchés a dépassé de 47 pour cent son objectif, en formant plus de 22 000 clients.

Un entrepreneur qui a participé au programme Étudiants bien branchés a dit : « J'ai toujours appris sur le tas. Mon étudiant conseiller m'a enseigné le genre de choses qu'il est vraiment nécessaire de savoir... Il m'a donné le type de soutien interne dont les entreprises d'envergure bénéficient — ce que je n'ai pas! »

### Projet GED d'Industrie Canada

Les 17 services clés d'Industrie Canada sont classés selon trois catégories :

Informationnels	Transactionnels	S-C et équivalent
Accès aux renseignements gouvernementaux	Accès aux services gouvernementaux	Accès au financement gouvernemental
CSEC	Mesures Canada	EAC
Services aux consommateurs*	Inscription des Lobbyistes	FEDNOR
NUANS	Corporations Canada	LFPEC (APPE)
Strategis	Examen des investissements	PTC
DGAAI*	Bureau de la concurrence	
	OPIC	
	Spectre	
	Faillites	

\* Quoique déclarés comme des services informationnels, ces services fournissent certains fonds de subventions et contributions — fonction de secrétariat à l'arrière-plan.



subventions et contributions (S et C). Le service informationnel comprend l'accès aux renseignements du gouvernement tandis que le service transactionnel comprend l'accès aux services gouvernementaux ou au financement.

En plus de gérer ces sites, nous nous occupons également de coordonner, de soutenir et de préparer des rapports sur les travaux du Ministère dans le cadre de l'initiative GED. **GED** est l'une des réussites d'Industrie Canada. Le Ministère atteindra son objectif qui consistait à mettre en ligne ses services et renseignements clés, en 2003, soit deux ans avant l'objectif commun du gouvernement du Canada.

Les récents travaux du Bureau du vérificateur général du Canada n'ont révélé aucune préoccupation importante quant à la planification et à la gestion des projets menés par Industrie Canada dans le cadre de l'initiative GED. Et les dossiers préparés récemment par le SAPI et le reste du Ministère pour obtenir le financement du Conseil du Trésor ont été reconnus pour leur qualité supérieure soutenue.

**Consultez-nous!** est un autre service populaire. Ce service fait en sorte qu'il est plus facile pour les entreprises canadiennes d'obtenir de l'aide d'un agent d'information au téléphone tout en cherchant de l'information sur Internet. Ce service est maintenant disponible sur de nombreux sites Internet d'Industrie Canada, comme [exportsource.ca](http://exportsource.ca). Cette année, la technologie **Consultez-nous!** sera utilisée pour piloter un séminaire en ligne et sera également disponible sur le Portail des affaires.

Malgré de telles réalisations au sein du gouvernement, les entreprises canadiennes accusent un certain retard par rapport aux entreprises américaines quant à l'adoption du commerce électronique. C'est là où le programme **Étudiants bien branchés** entre en jeu. Étudiants bien branchés jumelle des étudiants du post-secondaire, qui ont des compétences en technologie, à de petites et moyennes entreprises (PME) afin d'accélérer l'adoption du commerce électronique. Ce programme a un énorme succès. Depuis son lancement en 1996, plus de 145 000 petites entreprises clientes ont été formées. Étudiants bien branchés offre « Le Commerce électronique — Première étape » pour aider les PME à apprendre comment construire et maintenir une présence commerciale rentable dans le cyber-espace.

Somme toute, nous avons réalisé d'importants progrès et élaboré des plans clairs en vue de poursuivre notre lancée en « faisant bien les choses » dans le monde en ligne.



L'équipe de projet travaillant sur le système d'aide au démarrage d'une entreprise du CSEC.



Consultez-nous!

#### Les clients aiment Consultez-nous!

« Fournit une sorte de mise en garde pour absorber le choc de recevoir une telle qualité de services d'un organisme gouvernemental. »

« J'ai vraiment le sentiment que la technologie travaille pour moi, au lieu du contraire. »

Le Système d'aide au démarrage d'une entreprise, un produit géré par les CSEC sur le Portail des affaires, a été visité plus de 623 000 fois en 2002-2003 et plus de 44 000 nouveaux plans d'affaires ont été créés au moyen du Plan d'affaires interactif (PAI). Un client du PAI a fait récemment le commentaire suivant : « C'est un programme fantastique. Je faisais des cauchemars lorsque je pensais à l'élaboration d'un plan d'affaires... Vos suggestions sont exactement ce dont j'ai besoin pour me mettre à la tâche. »

## Services multi-voies aux entreprises



L'équipe d'Étudiants bien branchés.

[strategis.gc.ca](http://www.strategis.gc.ca)

<http://www.strategis.gc.ca/>

**Portaildesaffaires.ca**  
Services pour les entreprises au Canada

<http://www.portaildesaffaires.ca/>

**Centres de services  
aux entreprises  
du Canada**

<http://www.cbasc.org/>

**Student Connections:  
Étudiants bien branchés**

<http://www.studentconnections.ca/>

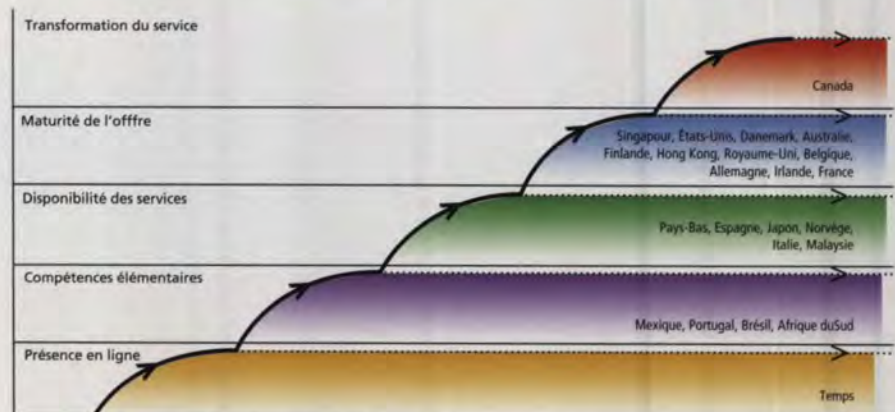
### Faire les bonnes choses

En regardant vers l'avenir, le travail prendra place au niveau stratégique à l'échelle du gouvernement en vue de faire évoluer notre présence en ligne par des moyens permettant de transformer et de consolider nos services électroniques. Cela doit être établi dans le contexte d'une vision plus vaste de l'évolution future des services.

Au fur et à mesure que l'initiative GED progresse, la perspective ministérielle à cet égard s'est étendue au delà de la prestation des services en ligne pour adopter une **Vision de services aux entreprises** plus complète. Elle fera partie de la vision plus large du gouvernement du Canada en matière de transformation des services, axée sur la clientèle. Au moyen des données recueillies dans le cadre de consultations auprès des parties intéressées menées de janvier à mars 2003, et avec le soutien de nos partenaires d'autres ministères et l'appui au niveau du SM du Sous-comité du Comité consultatif supérieur du Conseil du Trésor sur la gestion de l'information, le SAPI a dirigé les travaux d'élaboration d'une vision qui permettra de guider notre réflexion et les mesures que nous prendrons dans ce domaine dans les années à venir. Un guichet unique doté de plusieurs « points de présence » s'inscrit dans la vision des services aux entreprises canadiennes. Elle énumère un certain nombre d'outils pratiques clés, tel que des approches communes vers les éléments d'infrastructure (comme la gestion du contenu et des lexiques électroniques communs). La vision cerne également des « catalyseurs » (des plates-formes qui feront avancer les services vers un état de maturité supérieure) qui amélioreront le service aux entreprises. Les éléments de la vision sont essentiels à notre futur succès en ligne et serviront à orienter la collaboration entre les partenaires fédéraux et provinciaux.

Au SAPI, nous entreprenons l'alignement du **Portail des affaires et des CSEC** en un modèle de prestation de services à multiples moyens de distribution. Depuis une dizaine d'années, les CSEC ont été une source fiable de renseignements pour les petites et moyennes entreprises (PME). Leurs partenariats aux niveaux provincial, territorial et municipal ont joué un rôle clé dans l'établissement de cette confiance. L'alignement des CSEC et du Portail des affaires permettra aux clients d'affaires partout au pays de vivre une meilleure expérience.

#### Les pays progressent vers l'administration en ligne par paliers successifs



Accenture – Étude Administration en ligne, avril 2003.



## Réalisations en 2002-2003

Le dossier E-Permis a reçu du financement de démarrage du Conseil du Trésor pour élaborer la validation de principe du projet.



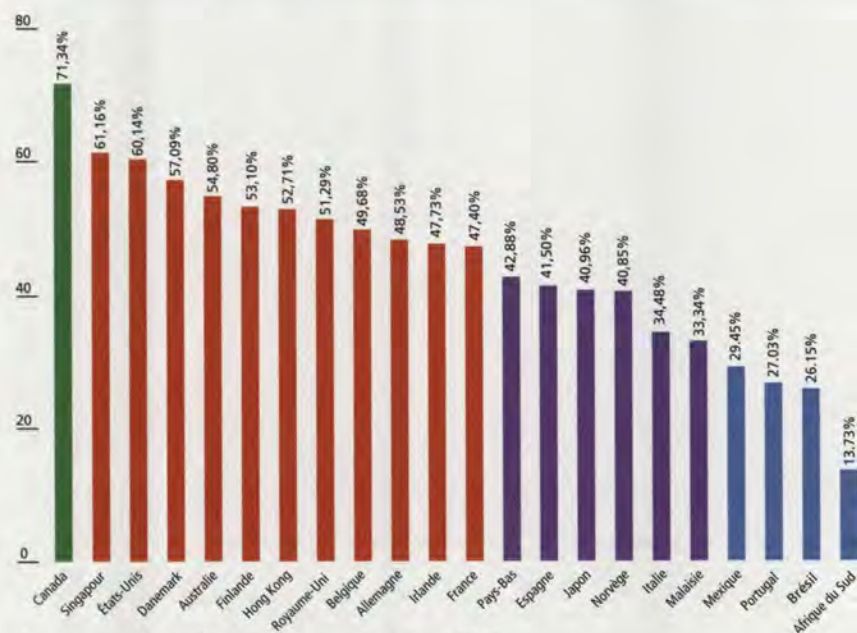
Séance de stratégie d'E-Permis.

Une autre partie de la vision comporte la prestation de services mieux intégrés, permettant aux clients d'affaires d'effectuer des transactions en ligne. Parmi les projets dirigés par le SAPI se trouve **E-Permis**. Lorsqu'il sera lancé en 2005, E-Permis permettra aux entrepreneurs de faire des demandes de permis et de licences en ligne aux niveaux fédéral, provincial et municipal, dont ils auront besoin pour démarrer et exploiter leur entreprise. Ce projet est un des premiers à intégrer horizontalement et verticalement des services transactionnels dont les PME ont réellement besoin.

Intégrer les services signifie également rassembler les systèmes « d'arrière-boutique » utilisés par les unités fonctionnelles et intégrer l'information commune aux systèmes ministériels comme ceux des finances, des ressources humaines, des répertoires et des documents. L'année dernière, le **Projet d'intégration des applications ministérielles** a travaillé avec l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) afin d'intégrer électroniquement le renouvellement des marques de commerce en ligne aux applications de TI qui transigent avec les revenus, le FITT (le système financier de l'OPIC), le Système intégré des finances et du matériel (SIFM) et le « bouton achat » de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (qui permet de payer électroniquement par carte de crédit et éventuellement par carte de débit). En s'inspirant de tels travaux, l'équipe du projet évaluera en 2003-2004 des logiciels prêts-à-utiliser afin de trouver la meilleure solution pour Industrie Canada et pour bâtir le prototype d'une plate-forme de prestation de services électroniques intégrés destinée aux programmes de subventions et de contributions du Ministère ainsi qu'aux autres initiatives de GED, comme E-Permis.

Les projets de GED d'Industrie Canada ont aidé le Canada à être reconnu comme chef de file mondial en matière de services électroniques. Pour la troisième année d'affilée, le Canada s'est classé au premier rang en ce qui a trait à l'accès électronique des programmes et des services du gouvernement du Canada.

### Taux de Maturité globale pour 2003



Accenture – Étude Administration en ligne, avril 2003.

En partenariat avec la Direction générale des ressources humaines (DGRH), le SAPI a mis au point un outil en ligne pour aider les gestionnaires à guider leurs employés et leurs organisations dans les changements occasionnés par la transition vers la prestation électronique des services. L'outil se trouve sur le site intranet de la DGRH et comporte un lien vers le site du SAPI.

Le forum E-GAB donne l'occasion aux employés d'Industrie Canada d'entendre ce qu'ont à dire des conférenciers invités au sujet de leur expérience du gouvernement électronique et de l'initiative GED. Le forum s'est avéré être une précieuse plate-forme de discussion et de partage d'information.

En octobre 2002, le ministre Allan Rock a lancé officiellement deux nouveaux modules de formation : Sécurité sur Internet et Diffusion de bulletins électroniques, qui font partie de la suite de services « Le Commerce électronique – Première étape » du programme Étudiants bien branchés.

NUANS, qui permet aux entreprises canadiennes et aux clients de faire la recherche de dénominations sociales et de marques de commerce en ligne, a accéléré et simplifié la délivrance de permis, faisant ainsi économiser au ministère près de 300 000 \$ annuellement. Les nouvelles recherches en ligne coûtent, estime-t-on, aux entreprises et aux membres du public de 13 à 33 % du coût des recherches effectuées auparavant par des maisons de recherches et d'autres intermédiaires.



Centre d'appels TI-API.

### Faits et citations

#### Citations d'utilisateurs satisfaits du Centre d'appels TI-API.

« Peu importe ce que je demande, j'obtiens des résultats, alors je pense qu'ils font du bon travail. »

client de la DGSE

« Les techniciens qui se rendent à nos bureaux sont très gentils. Ils prennent le temps d'expliquer le problème, ça c'est fantastique. »

client de la POL

« J'ai toujours reçu de l'excellent service lorsque j'ai appelé le SAPI. »

client de la DGSV

#### Et il y a toujours de la place pour l'amélioration...

« J'aimerais obtenir une réponse plus rapidement lorsque j'appelle. Il arrive que je sois mis en attente trop longtemps. »

client de la DGIS

« Nous devons travailler tard le soir et la fin de semaine sur le MetaFrame et ce serait bien si nous pouvions obtenir un certain soutien. »

client DGCM

Les abonnés peuvent communiquer avec le Centre d'appels TI-API en composant le 613-946-5555.

Le site Web du Centre d'appels TI-API peut être consulté par tous les employés d'Industrie Canada.

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

Notre environnement est dynamique. Les exigences opérationnelles des clients et des partenaires, tant au sein du Ministère qu'à l'extérieur, évoluent constamment. Le défi : répondre aux besoins de nos nombreux et différents clients et partenaires dans la mesure des ressources dont nous disposons, de même qu'encourager nos clients et nos partenaires à participer à une communication transparente au sujet de priorités communes.

### Bien faire les choses

En s'inspirant des commentaires des clients, certains secteurs du SAPI arrivent à satisfaire grandement leur clientèle. Par ailleurs, les clients ne cessent de nous faire part du besoin de procéder à des améliorations dans d'autres domaines.

L'amélioration constante est une partie essentielle de tout modèle client/fournisseur de services. Nous avons réalisé d'importants travaux de base l'année dernière, et un certain nombre d'initiatives en cours pour 2003-2004 nous aideront à nous assurer que nous « faisons bien les choses ».

Un des projets importants en cours dans le SAPI est l'**Initiative d'amélioration des services à la clientèle**. L'Équipe d'amélioration des services à la clientèle a été créée en 2002-2003 pour répondre aux recommandations faites dans le cadre de l'évaluation de la satisfaction du client effectuée par Gartner Inc. Au cours de sa première année d'existence, l'équipe s'est affairée à jeter les bases permettant d'apporter des améliorations pratiques et concrètes en matière de gestion de problèmes signalés par les clients et d'améliorer les méthodes de travail du SAPI. Nous avons réalisé d'importants progrès, en particulier en ce qui a trait à la façon dont nous abordons les problèmes complexes qui requièrent la participation de plusieurs secteurs du SAPI. L'étape clé a été la création et la mise à l'essai d'une nouvelle fonction, celle de gestionnaire du niveau de service, et des équipes interdirectionnelles de résolution de problèmes. Le gestionnaire du niveau de service devra agir comme « quart-arrière » et travailler avec l'équipe pour gérer le problème et mettre en application la solution.

En 2003-2004, l'équipe améliorera notre méthode de gestion des problèmes en ajoutant des gestionnaires du niveau de service dans les secteurs visés et en élaborant des processus de recours à la hiérarchie pour régler les problèmes signalés par les clients. Au fur et à mesure que cette fonction évoluera, elle sera moins axée sur l'intervention en cas de problèmes particuliers et davantage sur l'amélioration continue. De plus, en 2003-2004, nous avons commencé à travailler sur des pratiques de gestion de projets standard pour l'ensemble du SAPI.

Nos clients et partenaires nous ont également dit qu'ils ont besoin de mieux comprendre les systèmes, les ressources et les capacités du Ministère en matière de GI/TI. À cette fin, en 2002-2003, le SAPI a piloté un nouveau service en collaboration avec le Secteur des opérations, qui comportait la création d'un **Profil du secteur de la GI/TI**. Le Profil du secteur brosse un portrait combiné des services du SAPI et de la présence même du secteur en matière de GI/TI, aidant ainsi l'équipe de gestion à se faire une idée de l'ensemble des ressources consacrées à la GI/TI. Nous continuerons à élaborer ce service pilote en nous inspirant des résultats de l'Examen stratégique de la GI/TI.

Nous poursuivons également notre participation à l'**Échange de plans d'affaires** dans lequel les gestionnaires des relations avec les clients sont engagés. Il continue à être l'un de nos plus importants moyens d'intercommuniquer avec les clients. De plus, nous mettons à jour et améliorons notre présence sur intranet. Ainsi, des changements au contenu du site intranet du SAPI <<http://icweb.ic.gc.ca/cio-api>> sont en voie de réalisation, lesquels permettront de mieux servir nos clients, nos partenaires et nos employés, cette année.



## Réalisations en 2002-2003

### Faire les bonnes choses

En plus des améliorations qui doivent être apportées aux services et à la communication, les clients et les partenaires nous ont dit qu'il fallait établir des relations plus solides entre le SAPI et ses clients et partenaires au sein du Ministère. Il s'agit là d'un élément clé du bon fonctionnement dans le cadre d'un modèle fédéré. Une communication efficace et de solides relations nous aideront ainsi à mieux nous concentrer sur les projets, les programmes et les services qui sont une priorité pour nos clients. Une prise de décisions ouverte et transparente est également une partie importante de la solution.

Cette année, nous avons fait de grands pas vers la revitalisation des communications horizontales et la prise de décisions. En juin 2003, le Ministère a créé le **Comité des DG sur la GI/TI**. Le mandat de ce comité est de fournir au CGIC une évaluation des besoins en matière de GI/TI, de favoriser une perspective équilibrée quant aux investissements dans l'ensemble du Ministère et dans les secteurs en particulier, et de faire des recommandations sur les priorités en matière de GI/TI, d'architecture et d'infrastructure du Ministère. L'Agente principale de l'information et la Directrice générale de la vérification et de l'évaluation co-président le Comité. Tous les secteurs seront invités à faire part de leurs projets clés au Comité. Pour le SAPI, le Comité servira de moyen privilégié permettant de discuter de la « boîte à corvées » de nos projets à venir, et de ventiler et de résoudre des problèmes relationnels qui durent depuis longtemps. La sous-ministre déléguée devrait vraisemblablement solliciter des commentaires et demander au Comité de participer à l'Examen stratégique de la GI/TI.

L'information au sujet du Comité des DG de la GI/TI se trouve à l'adresse <<http://icweb.ic.gc.ca/giti>>

De plus, l'un des comités sur la GI/TI, qui existe depuis longtemps au ministère, soit le **Comité des normes TI (CNTI)**, a entrepris au cours de l'été 2003 de rafraîchir son rôle. Le CNTI a été créé en août 1998 pour faciliter la prestation des services de TI dans l'ensemble du Ministère et pour superviser tous les volets des normes TI à Industrie Canada. Au fil des ans, le Comité a également joué un important rôle consultatif et de communication dans notre modèle fédéré, aidant les secteurs et le SAPI à partager leurs informations, leurs préoccupations et leurs meilleures pratiques. Les discussions au cours de cet automne porteront essentiellement sur les répercussions et les leçons tirées de la panne de courant survenue en août et les défis que représentent la sécurité de la TI. Le CNTI précisera également son mandat afin de refléter l'importance constante de ses compétences en matière de normes techniques et sa relation avec le nouveau Comité des DG sur la GI/TI et l'Examen stratégique de la GI/TI.

Il y a également de nouveaux forums de discussion et de prise de décisions dans d'autres secteurs d'activités du SAPI. Parmi ceux-là se trouvent le Sous-comité sur le GED d'Industrie Canada, qui vient d'être rétabli, et le Comité de gestion de Strategis chargé de la revitalisation du site, qui doit être mis sur pied.

Grâce à de tels comités, nous espérons atteindre une plus grande transparence et arriver à un dialogue plus ouvert avec nos clients et nos partenaires au sujet des priorités du SAPI.

L'Équipe d'amélioration des services à la clientèle a été créée pour répondre à une importante étude sur la satisfaction du client menée par Gartner Inc. Nous avons réalisé d'importants progrès en uniformisant la façon de nous attaquer à des problèmes complexes exigeant la participation de plusieurs groupes du SAPI. Un nouveau poste, celui de gestionnaire du niveau de service, a été créé.

Huit nouveaux clients ont accepté de se servir du système HEAT, un système de gestion des appels de dépannage. Ce système permet au SAPI de mieux offrir des services de bout en bout à ces clients en nous aidant à superviser plus efficacement la performance et le niveau de service, à simplifier les processus interdirectionnels et à détecter plus tôt les problèmes importants de TI.

Le SAPI a publié son tout premier rapport annuel à l'automne 2002 pour faire connaître ses orientations stratégiques à ses clients et ses partenaires au sein du Ministère.

En 2002-2003, nous avons mené l'Échange de plans d'affaires avec 33 unités fonctionnelles.

En 2002-2003, le volume du Centre d'appels TI-API s'est accru de 27 pour cent et la satisfaction est passée de 4,63 sur 5 à 4,69.

### Graphiques sur la satisfaction du client



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



Problème de chariot électrique au Tournoi de golf de Centraide du SAPI.

### Faits et citations

Chaque année, le SAPI tient une journée de réflexion pour tous les employés. Le thème de cette journée cette année est « Définir nos valeurs ».

Il y a 513 personnes qui travaillent présentement au SAPI, soit 415 employés et 98 agents contractuels.

Quels sont les principaux secteurs où travaillent ces gens?

Services des TI : 225  
Services d'affaires/Web : 162  
Bibliothèque : 24  
Courrier : 36  
Salle de courrier : 21

Nous reconnaissons que les employés investissent dans leur milieu de travail et nous tentons par conséquent d'offrir un milieu de travail qui favorise l'initiative et célèbre la collectivité. Le défi : cerner les mesures appropriées, avec l'aide des employés, qui favorisent un environnement de travail positif pour tous.

### Bien faire les choses

Les relations des employés avec leurs collègues, leurs gestionnaires et leur milieu de travail sont la clé du succès. C'est la raison pour laquelle le SAPI a élaboré le **Programme relatif aux employés et au milieu de travail** du SAPI en 2002. Le Programme sera mis à jour annuellement afin de s'attaquer aux principales préoccupations du personnel.

En 2002-2003, le Programme a mis l'accent sur l'élaboration du Programme de survie de l'API dans le but de mieux soutenir ses nouveaux employés; l'élaboration d'un processus de publication des possibilités d'emploi au sein du Secteur; et la possibilité pour les employés de participer au nouveau panel consultatif sur les carrières du Ministère.

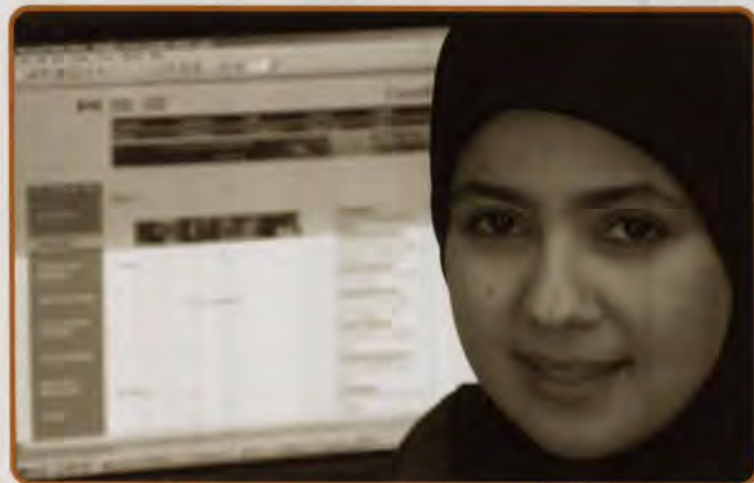
Cette année, nous accordons une attention particulière aux préoccupations du SAPI que le **Sondage auprès des employés de la fonction publique** a permis de souligner.

Le Sondage a révélé que les employés du SAPI sont très heureux de la quantité de formation liée à l'emploi qu'ils ont reçue, du soutien de la gestion en ce qui a trait au perfectionnement professionnel et des possibilités de perfectionnement par affectation. Somme toute, la satisfaction professionnelle est grande.

Les employés du SAPI sont d'avis qu'il y a de la place pour l'amélioration lorsqu'il est question de la charge de travail, des modalités de travail flexibles, du harcèlement et de la communication avec les cadres supérieurs.

Le Comité directeur du Programme relatif aux employés et au milieu de travail examinera les mesures permettant de répondre aux préoccupations exprimées par les employés du SAPI. De plus, le SAPI participera aux initiatives ministérielles mises sur pied pour répondre aux préoccupations de tous les employés d'Industrie Canada.

Dans le but d'appuyer les efforts du Comité directeur du Programme relatif aux employés et au milieu de travail, le SAPI met actuellement en place un conseil d'employés permettant de solliciter auprès des employés des commentaires sur des questions relatives au milieu de travail.



Planification stratégique du SAPI – Site intranet.





## Réalisations en 2002-2003

### Faire les bonnes choses

Les employés et les gestionnaires du SAPI sont également d'avis que l'engagement dans la collectivité est un élément important d'un milieu de travail de choix. Les employés du SAPI participent à de nombreuses activités communautaires.

**CyberKids**, une initiative locale mise sur pied par les employés du SAPI, fournit aux patients atteints du cancer de l'Hôpital pour enfants de l'est de l'Ontario (HEEO) des ordinateurs portatifs remis à neuf à des fins éducatives. Le programme est coordonné par les Candlelighters et reçoit également l'appui du Programme des ordinateurs pour les écoles.

Les ordinateurs portatifs et les logiciels aident à élargir l'horizon des enfants qui sont incapables de fréquenter l'école ou qui sont en isolement. Le personnel du SAPI a donné de son temps ainsi que de l'argent pour préparer des trousse CyberKids composées d'ordinateurs portatifs excédentaires et d'accessoires appropriés, en plus de fournir des services de soutien et de maintenance. Chaque trousse est personnalisée afin de répondre aux intérêts particuliers et aux besoins éducatifs du bénéficiaire, et les enfants conservent leur trousse aussi longtemps qu'ils subissent des traitements. En 2002-2003, le SAPI a recueilli 3 800 \$ et remis

40 trousse CyberKids. Jusqu'à maintenant cette année, 4 600 \$ ont été recueillis et d'autres s'ajouteront puisque la levée de fonds se poursuit tout au long de l'année.

À l'occasion des fêtes de fin d'année, les employés du SAPI **parrainent** également chaque année des familles dans le besoin de la région d'Ottawa-Gatineau. En 2002-2003, nous avons parrainé une famille de l'Ontario et une du Québec. En plus de fournir de l'argent et de la nourriture pour un repas complet, le personnel a offert des cadeaux à tous les membres de chaque famille. Comme les années précédentes, la générosité des employés du SAPI a été débordante — nous avons été en mesure d'offrir un grand sac rempli de cadeaux, dont le Père Noël aurait été fier, pour les sept membres d'une famille et les six membres de l'autre.

Les employés du SAPI sont également très engagés dans la campagne Centraide. La campagne **Centraide** d'Industrie Canada en 2002-2003 a permis de recueillir 484 788 \$. La part du SAPI a été de 38 422 \$ et notre taux de participation, de 57 pour cent. L'objectif du Ministère pour 2003-2004 est de 500 000 \$. La contribution du SAPI à cet objectif est d'un peu plus de 40 000 \$.



Anne Sevigny présente un chèque de 4 600 \$ à Jocelyn Lamont, Directrice exécutive de la Fondation des Candlelighters de l'est de l'Ontario et l'ouest du Québec.

Parmi les principaux résultats du Programme relatif aux employés et au milieu de travail se trouvent :

- un programme d'orientation destiné aux nouveaux employés du SAPI qui comprend de l'information en ligne et du soutien personnalisé d'un « sauveteur » pour les aider au cours de leurs quelques premiers mois au travail;
- du soutien en matière de perfectionnement professionnel, fourni en affichant sur le site intranet du SAPI les postes vacants au sein de l'organisation; et
- l'adoption d'une culture d'apprentissage davantage axée sur les employés, réalisée en encourageant les DG et les employés à participer au panel consultatif sur les carrières d'Industrie Canada.

En 2002-2003, dans le cadre d'une activité caritative, le SAPI a recueilli 3 800 \$ et remis 40 trousse au programme CyberKids afin d'aider à améliorer la qualité de vie de jeunes patients atteints du cancer.

L'année dernière, les employés du SAPI ont donné 2 365 \$ et un traîneau rempli de cadeaux aux deux familles dans le besoin à l'occasion des fêtes de fin d'année.

Les employés suivants du SAPI ont reçu la Médaille du jubilé de la Reine en reconnaissance de leur contribution au Ministère :

Jan Belcher  
Marie-Hélène Langevin  
Micheline Lavergne-Brassard  
Grace Moores  
Jenny Steel

## Fonction de contrôleur moderne

*Assurer la responsabilisation et une saine gestion de nos ressources*



Planification opérationnelle.

### Faits et citations

Pour faire suite à la Revue du niveau de référence de 2000, le financement des immobilisations du SAPI est fourni à la fin de l'année de telle sorte que le Ministère puisse faire un meilleur usage des fonds qui restent. Chaque année, le SAPI consacre environ 4 millions de dollars en acquisition d'établissement afin d'assurer la fiabilité et la robustesse des services de TI.

### Réalisations en 2002-2003

La Direction de la planification stratégique et opérationnelle a été créée comme point central de la planification au sein du SAPI.

L'Unité des relations avec les clients et du partenariat au sein de la Direction générale des services à la clientèle a été établie afin de renforcer les fonctions de planification dans ce secteur et pour créer un point central plus solide pour les améliorations relatives aux services à la clientèle au sein du SAPI.

La fonction de contrôleur moderne est une initiative à l'échelle gouvernementale ayant pour but de favoriser la saine gestion des ressources publiques et une prise de décisions efficace. Industrie Canada participe activement à l'Initiative de la fonction de contrôleur moderne (IFCM) et met l'accent sur quatre priorités : valeurs et éthique; gestion du risque; mesure du rendement; et capacité du spécialiste fonctionnel, qui comprend le rôle de l'agent financier principal moderne.

Fondamentalement, la fonction de contrôleur moderne est synonyme de bonne gestion. Le défi : utiliser les principes de gestion appropriés afin de gérer le risque et rendre compte aux clients.

### Faire les bonnes choses et bien les faire

Cette année, le SAPI participe activement aux activités du Ministère dans le cadre de l'IFCM en offrant de la **formation liée à la fonction de contrôleur moderne** aux employés et aux gestionnaires, en préparant un **énoncé des valeurs et de l'éthique du SAPI** et en aidant à élaborer un **cadre de gestion du risque** des services aux entreprises.

D'autres initiatives particulières au SAPI sont également prévues. Dans les principaux secteurs du SAPI, de petites unités sont actuellement mises sur pied afin de renforcer la **planification stratégique** et les relations avec les clients et les partenaires. La Direction générale des services d'infrastructure ainsi que la Direction générale de la gestion de l'information et des services aux entreprises mettent actuellement sur pied des unités très spécifiques pour aider à améliorer les pratiques de gestion des directions générales et pour créer un organe capable de recevoir les recommandations qui découleront de l'Examen stratégique de la GI/TI. De telles initiatives sont fondées sur des travaux effectués l'an dernier au niveau du SAPI et de la Direction générale des services à la clientèle.

Le Groupe de travail sur les données a été formé au sein de la Direction générale des services d'infrastructure du SAPI afin que nous produisions des **données** de façon constante et en assurons la transmission au sein du SAPI, et que ces données reflètent ce que les clients souhaitent obtenir. Le projet en est encore à ses débuts, mais l'objectif consiste à produire un rapport du type « tableau de bord » des principales mesures, d'ici la fin de l'exercice financier.

Par le passé, la **planification des immobilisations** du SAPI paraissait essentiellement sur une base annuelle, ne reflétant qu'en partie le fait que le financement des immobilisations est fourni à la fin de l'exercice financier. Cette année, le SAPI commencera d'élaborer un plan d'immobilisations pluriannuel qui sera mis à jour annuellement.

Finalement, certaines des initiatives dont il a été question dans le présent rapport ont clairement des dimensions rappelant la fonction de contrôleur moderne. **Changements en matière de gouvernance** — la création du Comité des DG sur la GI/TI, le Sous-comité sur le GED d'Industrie Canada et le Comité de gestion de Strategis — renforceront l'administration des ressources et la gestion de nos services en matière de GI/TI ainsi que les programmes au sein du SAPI et au niveau ministériel. Le travail lié à la **sécurité** dont il a été question précédemment, en particulier le raffinement de la planification de la continuité des opérations en tenant compte des leçons apprises l'été dernier, englobera l'amélioration de la **gestion du risque** et de la façon de réagir lorsque de tels risques se feront sentir à l'avenir. À titre d'illustration supplémentaire, notre travail en matière de gestion de l'information et de la gestion du savoir au niveau ministériel fournira aux **spécialistes fonctionnels de GI** au sein du SAPI et dans l'ensemble du Ministère des renseignements et des commentaires supplémentaires leur permettant de mieux accomplir leurs tâches.



# Invitation au dialogue

Nous sommes d'avis qu'il est important pour nos clients et nos partenaires de connaître nos plans et nos priorités et de participer avec nous à leur élaboration. Chaque année, le rapport annuel du SAPI décrit nos principaux objectifs. De plus, notre Programme d'activités vous donne un aperçu de l'évolution actuelle de nos principaux projets de l'année. Le Programme d'activités est mis à jour tous les trois mois et est disponible sur le site intranet du SAPI.

Vous pouvez adresser vos questions ou préoccupations au sujet du rapport annuel au Directeur, Planification stratégique et opérationnelle, ou à n'importe quel directeur général et subordonné direct. Notre organigramme se trouve au centre du présent rapport.

Le SAPI est dirigé par Diane Fulford, qui est l'Agente principale de l'information. Vous pouvez la rejoindre en composant le (613) 954-3574 ou par courrier électronique à l'adresse suivante : fulford.diane@ic.gc.ca

Nous attendons vos commentaires sur le présent rapport!



## Autre renseignement utile disponible sur le site intranet du SAPI

- Les services du SAPI qui sont payés au moyen du budget ministériel et ceux qui ne le sont pas
- Données financières du SAPI



*L'Équipe d'amélioration des services à la clientèle.*

# Annexe

## Organigramme du SAPI

Le SAPI est composé de six directions générales : Services d'infrastructure, Services à la clientèle, Gestion de l'information et services aux entreprises, le Secrétariat national des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC)/Étudiants bien branchés (EBB), Gouvernement en direct (GED), et Planification stratégique et opérationnelle.

