

## Exécution du plan de travail du CGI pour Industrie Canada

La prochaine année s'annonce très chargée pour la Direction générale de la gestion de l'information (DGGI), avec la mise en œuvre du plan de travail élaboré par le Comité de gestion de l'information (CGI).

La gestion de l'information est un volet clé du mandat d'Industrie Canada, et ce plan de travail permettra à la direction de fournir des services conformes aux objectifs des programmes, affirme Grant Westcott, directeur général de la DGGI. « Ces projets nous permettront de privilégier les besoins de nos clients; nous les aiderons à réduire leurs coûts pour améliorer les services qu'ils offrent à l'industrie et à la population canadiennes. »

Voici certains des principaux projets prévus :

- « Brancher Industrie Canada » en mettant en place un réseau de systèmes d'exploitation, du matériel et des logiciels comprenant :
  - un système d'exploitation utilisant un réseau local commun;
  - un réseau étendu unique;
  - un système commun de courrier électronique;

- adopter Windows plutôt que DOS comme contexte d'exploitation au Ministère;
- préparer un inventaire de tous les postes de travail et, si nécessaire, augmenter la capacité du matériel pour fonctionner sous Windows;
- adapter le Fonds pour la stratégie d'affectation des ressources informatiques créé par le Conseil du Trésor pour l'ancien ministère de la Consommation et des Affaires commerciales Canada;
- tirer parti des possibilités offertes par la technologie de l'information afin d'élargir l'accès aux services de bibliothèque, pour les usagers tant internes qu'externes. ■



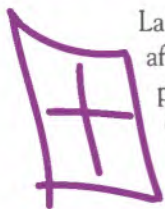
### APPEL AUX MUSES

Nous invitons les lecteurs à proposer une légende pour accompagner ce dessin humoristique. La légende gagnante du dernier numéro se trouve à la page 6.

## A L'INTÉRIEUR

<b>RELATIONS AVEC LES CLIENTS</b>	<b>3</b>
<b>ACCÈS À INTERNET</b>	<b>4</b>
<b>FORMULAIRES ET SIGNATURES ÉLECTRONIQUES</b>	<b>4</b>
<b>BRANCHER INDUSTRIE CANADA</b>	<b>5</b>
<b>FONDS POUR LA SRI</b>	<b>6</b>
<b>BIBLIOTHÈQUES</b>	<b>6</b>
<b>FORGER SON AVENIR</b>	<b>7</b>

## INDUSTRIE CANADA ADOpte WINDOWS



La DGGI va de l'avant afin de fournir au personnel d'Industrie Canada les outils nécessaires à l'utilisation optimale de Microsoft Windows.

Maintenant que le CGI a approuvé l'utilisation de Windows en tant que logiciel d'exploitation standard pour le Ministère, il faut intervenir dans deux domaines importants : l'augmentation de la capacité des ordinateurs et l'achat de nouveaux logiciels. L'endiguement des coûts sera un critère primordial à respecter pour l'achat du matériel et des logiciels.

L'utilisation de Windows requiert une plus grande capacité de mémoire et des ordinateurs plus rapides. C'est pourquoi des normes standard de capacité de mémoire minimale des ordinateurs en service ont été établies : une unité centrale de niveau 386 DX ou plus et 8 mégaoctets de mémoire vive. Les ordinateurs ne répondant pas à cette norme seront remplacés en 1994, et le matériel usagé sera donné dans le cadre du projet national des Ordinateurs pour les écoles.

Tous les nouveaux ordinateurs devront être de type 486 au moins, avec 16 mégaoctets de mémoire vive.

Industrie Canada étudie l'achat de logiciels, tels que des logiciels de traitement de texte, des chiffriers et des programmes de présentation utilisant la configuration Windows. Les vendeurs seront appelés à présenter des propositions au Ministère. ■

# Pot-pourri

Industrie Canada a acheté un logiciel de gestion des biens afin de tenir à jour un inventaire de tout le matériel informatique et des logiciels.

Le programme, soit le répertoire de réseau local de Frye, permet au Ministère de dresser un inventaire du matériel informatique et des logiciels destinés aux hauts fonctionnaires pour la planification des futurs achats. On l'installe actuellement sur certains serveurs. Le logiciel peut lire tous les serveurs, et relever les renseignements de base sur le matériel et près de 4 000 logiciels.

Industrie Canada et les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI) collaborent à la mise en place d'un réseau étendu qui reliera les Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC).

La plupart des composantes nécessaires pour relier les CSEC ont été reçues. Industrie Canada collaborera avec les SGTI pour arrêter les détails de l'essai-pilote. Le besoin d'intégrer l'information de plusieurs ministères est primordial.

Industrie Canada a acquis récemment une licence d'entreprise pour le logiciel antivirus Norton. Ce logiciel, choisi après l'évaluation technique de produits semblables, scrute automatiquement tous les fichiers d'un ordinateur de bureau pour déceler la présence de virus.

Les virus peuvent facilement être transmis d'un ordinateur à l'autre à partir d'un jeu partagé sur des ordinateurs personnels, d'un organisme de services ou d'une disquette venant de l'extérieur. Comme les virus sont difficiles à détecter, ils peuvent se transmettre à l'insu de tous.

Le logiciel antivirus balaie le contenu de tous les disques et signale la présence de virus avant qu'ils puissent infecter le réseau.

Les administrateurs de réseau local informeront le personnel lorsque le logiciel sera installé.

Le nouveau directeur des Services sectoriels et régionaux, Peter St. Germain, a pris la barre le 4 juillet. Il nous vient des Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, où il exerçait les fonctions de directeur, Préparation et mise en place de l'infrastructure. ■

## BONS MOTS

« Je pense qu'il existe un marché mondial pour environ cinq ordinateurs. »

Tom Watson  
Fondateur d'IBM, lors d'une allocution prononcée en 1948

## A LA DGGI, LES CLIENTS ET LE SERVICE AU PREMIER PLAN



Grant Westcott, directeur général de la DGGI

Les services de la DGGI ne se limitent pas au matériel et aux logiciels, déclare Grant Westcott.

La Direction générale offre des solutions technologiques, mais les relations avec les clients sont notre raison d'être, explique-t-il. « Pour être efficaces dans une administration publique moderne, nous nous devons d'être plus que des spécialistes techniques; en effet, il faut pouvoir comprendre, interpréter et

anticiper les besoins, les problèmes et les attentes de nos clients. »

La DGGI offre des solutions technologiques, mais d'autres éléments moins évidents sont au cœur du succès de ces applications. « La technologie ne peut pas être évaluée en vase clos; ce sont les rapports entre l'être humain et les changements technologiques qui déterminent la réussite de l'application d'un système particulier », commente-t-il.

Pour offrir un soutien aux clients qui envisagent de recourir à la technologie pour améliorer et rentabiliser leurs services, il faut d'abord s'assurer que le personnel de la DGGI comprend parfaitement leurs besoins, affirme Grant. « Nous devons veiller à ce que notre personnel collabore étroitement avec les clients afin de déterminer le bien-fondé d'une technologie, son utilisation et ses avantages.

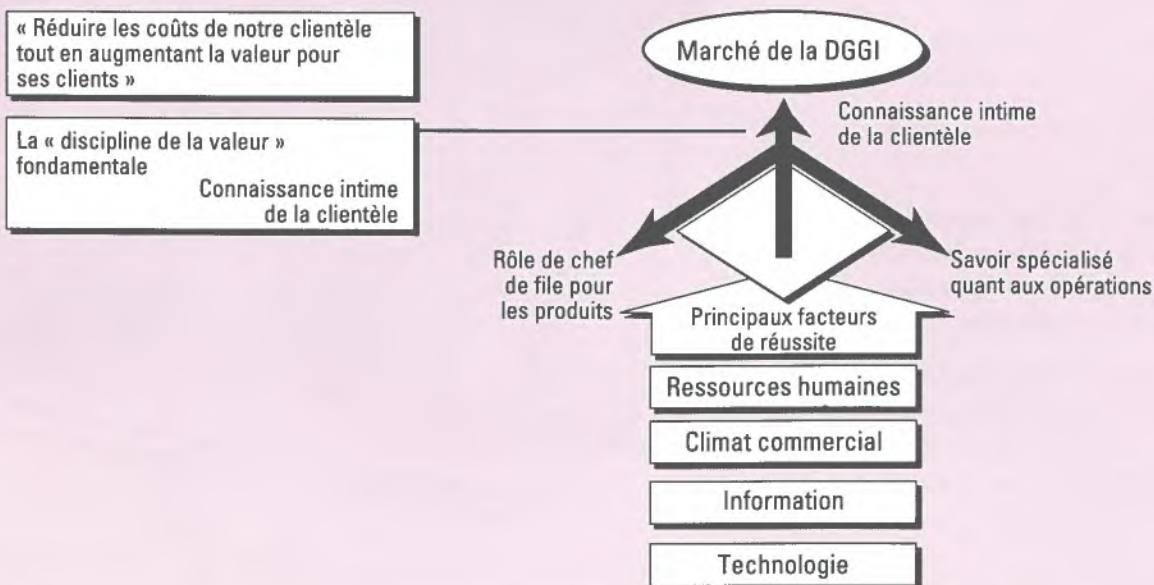
« Notre réussite repose sur quatre facteurs déterminants, précise Grant : le personnel, le milieu professionnel, l'information et la technologie. Il importe de nous concentrer autant sur les trois premiers que sur la technologie. »

La direction a lancé un programme afin d'améliorer tous les domaines qui touchent le service à la clientèle. Parmi les dispositions récentes, citons :

- la création d'équipes chargées de l'amélioration du service à la DGGI;
- la détermination de la qualité des services initiaux;
- la mise sur pied de programmes d'amélioration des services;
- la conclusion de protocoles d'entente en vue de fournir des services techniques au sein d'Industrie Canada.

« Ces dispositions permettront à la DGGI d'offrir bien plus que des services technologiques, déclare Grant. Nous avons pour mandat d'aider nos clients à atteindre leurs objectifs. Pour nous, cela représente bien plus que la fourniture de systèmes de pointe, car ceux-ci n'ont qu'une valeur limitée sans personnel très compétent pour assurer leur fonctionnement et leur entretien. » ■

### POSITION STRATÉGIQUE DE LA DGGI



## AMÉLIORER L'ACCÈS À L'INTERNET

Divers projets visent à améliorer l'accès du personnel du Ministère au réseau Internet.

Le nombre de questions et de demandes que reçoit la DGGI au sujet de l'Internet est impressionnant, déclare Linda Bloskie, de la DGGI. « De nombreux employés utilisent déjà ce réseau et beaucoup d'autres désirent le faire. »

L'Internet est de loin le réseau informatique le plus important au monde; il relie plus de 20 millions d'ordinateurs dans plus de 30 000 réseaux en mode interactif. Lancé par l'armée américaine, le réseau s'est élargi rapidement et comprend maintenant des universités et, depuis peu, des entreprises.

Au sein d'Industrie Canada, le Centre de recherches sur les communications possède une vaste expérience d'utilisation de ce réseau. Le Ministère a donc fait appel à son savoir-faire : les contributions éventuelles comprennent le soutien de la passerelle informatique et la fourniture d'installations et de services.

Parmi les autres projets, citons :

- la consolidation des nombreuses adresses Internet au sein du Ministère et leur inscription dans un seul domaine;
- un système d'adressage pour simplifier la gestion du réseau;
- la création d'une seule passerelle d'Internet;
- l'élaboration et l'application de normes de sécurité pour l'accès à l'Internet à partir des appareils de communication du réseau.

La bibliothèque a également fait l'acquisition de plusieurs manuels sur Internet à l'intention du personnel qui désire se renseigner sur cette ressource. ■

## Formulaires et signatures électroniques : c'est pour bientôt

A l'avenir, le personnel d'Industrie Canada pourra conclure des transactions sans imprimer un seul document.

La DGGI travaille à l'élaboration de nouveaux formulaires électroniques transmis par courrier électronique; ceux-ci seront reliés à des bases de données afin d'assurer l'imputabilité et l'analyse rétrospective des signatures électroniques. « Compte tenu du succès des formulaires électroniques actuels, c'est-à-dire l'impression d'un formulaire papier à partir d'un gabarit WordPerfect, il est temps d'aller de l'avant », a déclaré Daniel Gagnon, directeur, Services de l'information.

Une équipe dirigée par John Newman, chef de la gestion des formulaires, utilise un nouveau produit canadien appelé FormFlow afin d'évaluer les besoins. « D'ici la fin d'août 1994, nous recevons une formation en vue de concevoir des formulaires électroniques, de déterminer la gestion de la charge de travail, d'assurer un suivi approprié et de mettre en œuvre ces mesures avec les ressources internes », a affirmé John. L'équipe se familiarisera aussi avec la saisie d'information dans les banques de données.

On met en place l'infrastructure qui permettra l'utilisation des formulaires électroniques. La DGGI prévoit terminer les travaux d'ici la fin du présent exercice financier et, si le projet-pilote en cours est un succès, entre 10 et 25 formulaires pourraient être utilisés d'ici là, déclare Paul Duval, chef des systèmes d'information automatisés. Les renseignements sur l'utilisation des formulaires seront disponibles en direct; par exemple, le personnel pourra remplir les formulaires d'autorisation de déplacement en ayant accès à l'horaire des vols d'Air Canada, ainsi qu'aux registres d'hôtels et de compagnies de location de voitures. ■



Équipe chargée des formulaires électroniques : (dans l'ordre habituel) Richard Lachaine, John Newman, Micheline Proulx, Mike Damiano. Absente : Christine Kollmann.

## BRANCHER INDUSTRIE CANADA

La DGGI est à mettre sur pied un réseau pour mieux partager l'information à Industrie Canada.

« Le projet Brancher Industrie Canada offrira des services répondant aux besoins d'affaires de nos clients », déclare Guy Vales de la DGGI.

Ce projet comporte trois volets : un système d'exploitation standard pour les réseaux locaux du Ministère; un système commun de courrier électronique; et un réseau étendu unique pour le Ministère.

Pour le premier volet, le Comité consultatif de la technologie (CCT) a créé un groupe de travail formé de représentants du Ministère, et a demandé à des experts-conseils d'étudier la question.

Les deux groupes ont recommandé l'adoption du Novell NetWare comme système commun d'exploitation; le CGI a approuvé à l'unanimité cette recommandation. Le nouveau système entrera en service selon un plan qui est en cours d'élaboration, affirme Guy : « Nous commencerons par les sections utilisant actuellement les systèmes Banyan; toutes les sections du Ministère exploiteront le nouveau système d'ici la fin de 1997, et peut-être même avant ».

Industrie Canada envisage également l'achat d'un contrat-cadre de licence pour le Novell Netware et certains produits dérivés afin de réduire les coûts du nouveau système.

Un système commun de courrier électronique, Microsoft Mail, a été approuvé par le CCT et le CGI pour Industrie Canada. Les essais réalisés à la Direction générale des corporations, à Hull, à la bibliothèque et dans la Section de la gestion du matériel, ont été fructueux et le système est désormais en place.

La planification pour l'adoption d'un système commun de courrier électronique comprend les activités suivantes :

- communiquer avec tous les informaticiens afin de déterminer la meilleure méthode de transition pour leurs sections;
- convertir le système Microsoft Mail en place à l'ancien ministère de la Consommation et des Affaires commerciales Canada;
- élaborer un plan afin de relier les systèmes Macintosh et UNIX;
- mettre en œuvre la synchronisation automatisée des répertoires et des gabarits étendus pour l'ancien ministère de l'Industrie, des Sciences et de la Technologie.

Les documents suivants faciliteront la transition, tant pour les techniciens que pour les usagers : guides d'utilisation du courrier électronique pour les administrateurs des réseaux locaux Novell, Banyan et LANMAN/X; guide d'utilisation du courrier électronique Microsoft Mail; guide d'utilisation de X.400 et guide d'utilisation du courrier électronique de l'Internet fonctionnant sous DOS et Windows.

Le dernier volet du projet vise l'établissement d'un réseau commun pour tout le Ministère. « Les anciens ministères avaient tous créé quelques liaisons de réseau étendu, mais un système commun offrira de nombreux avantages, affirme Linda Bloskie, de la DGGI. Cela fera une énorme différence. Toutes les sections du Ministère auront accès aux CD-ROM du Système d'information intégrée, et Industrie Canada sera en mesure d'élaborer et d'exploiter des systèmes client-serveur. »

« En commençant par la région du Pacifique, toutes les sections seront reliées d'ici mars 1995. La liaison de cette région est terminée depuis le 30 juin. Un plan de mise en œuvre pour les autres bureaux du Ministère sera préparé pour la fin août, et l'on prévoit débiter le reste des travaux au cours de l'automne. » ■

## La technologie au service de la bibliothèque

Dans un rapport destiné au CGI, un groupe de travail recommande que les bibliothèques d'Industrie Canada informatisent davantage leurs services.

Le Groupe de travail sur la réorganisation et l'automatisation des bibliothèques s'est penché sur la façon d'améliorer le service aux clients, déclare Claire Renaud-Frigon, directrice des services de bibliothèque. « Les bibliothèques se distinguent par le soutien qu'elles offrent aux clients, explique-t-elle. La technologie de l'information permettra de donner à notre clientèle les renseignements voulus, au moment opportun et dans la forme souhaitée. Nos services ne seront plus que des collections de documents; ils deviendront un système de livraison des documents au moment adéquat. »

Tout changement sera coordonné avec les autres projets ministériels de gestion de

l'information, affirme Claire. « Nous ne travaillons pas en vase clos, et tout projet sera conçu dans le contexte de la gestion de l'information, en collaboration avec les groupes responsables de l'information stratégique et ministérielle. »

Une des principales recommandations du Groupe de travail est la mise en place d'un service de bibliothèque virtuelle, ajoute Claire. « Nous dépassons la conception limitée d'une bibliothèque comme une collection d'ouvrages dans un lieu physique, et adoptons plutôt l'idée d'une bibliothèque, passerelle vers des sources de renseignements à l'échelle mondiale. »

Claire signale aussi que le fait d'offrir un service plus souple à l'aide d'un réseau est un net avantage. « Par exemple, nous pourrions offrir des services améliorés dans les régions.

De plus, cela nous permettrait de transmettre électroniquement beaucoup plus de documents. »

Le personnel de la bibliothèque a cerné trois objectifs immédiats inspirés du rapport, et présentera une analyse de rentabilité au CGI. Ces objectifs sont les suivants :

- acquérir un système intégré de bibliothèque;
- fournir davantage de sources et de services électroniques d'information;
- faciliter l'accès grâce aux réseaux.

Le système intégré de bibliothèque est essentiel pour atteindre tous les autres objectifs, confirme Claire. Ce système, de pair avec un système de transmission de documents électronique, permettra d'avoir accès en direct à toutes les collections d'Industrie Canada. ■

## LE FONDS POUR LA STRATÉGIE D'AFFECTATION DES RESSOURCES INFORMATIQUES

Le Fonds pour la stratégie d'affectation des ressources informatiques (SRI) a suscité beaucoup d'intérêt lors de sa première année à Industrie Canada.

Plus de 65 propositions de financement de nouveaux systèmes informatiques ont été reçues par le Comité de la SRI avant la date limite, en mai. « La SRI est une tribune importante pour rassembler les idées sur l'élaboration des systèmes et leur évaluation en fonction des besoins du Ministère », déclare Vern McCaul, président du Comité.

Ce fonds unique est destiné à des projets répondant aux objectifs du Ministère. On crée ainsi un cadre central pour évaluer les coûts et les avantages de toutes les propositions plutôt que de les étudier individuellement, explique Vern. « Le Fonds constitue, en fait, un fonds d'investissement pour les esprits ingénieux qui ont des idées originales sur l'élaboration de systèmes susceptibles d'optimiser les services offerts par Industrie Canada. »

Le Fonds SRI a été créé en 1990 par le Conseil du Trésor pour Consommation et Affaires commerciales Canada. Lorsque ce ministère est devenu l'un des membres fondateurs d'Industrie Canada, le Fonds a été adapté au nouveau ministère.

Le Fonds a connu beaucoup de succès dans le passé. Il a entre autres financé le système d'information IMPACT élaboré par la Direction des faillites (voir *Un nouveau système pour le traitement des faillites*, numéro de janvier-février 1994 d'*Interface*).

Plusieurs groupes ayant soumis des projets ont découvert que d'autres partageaient leurs objectifs, affirme Vern. « Le Comité a constaté que bon nombre des propositions étaient complémentaires, voire identiques. Un des avantages imprévus a été de rassembler les gens pour trouver des solutions à leurs problèmes communs. »

## Et le gagnant est



Félicitations à Zaki Muscati, du Centre de recherches sur les communications, pour la formule gagnante.

« Cet appareil fera tous vos menus travaux. »

Une mention est décernée à Jim Barr, de St. John's, à Terre-Neuve.

## UN RÉSEAU AMÉLIORÉ GRÂCE À LA COLLABORATION

Des spécialistes en réseaux des régions et de l'Administration centrale se sont rencontrés au début de l'été pour déterminer la meilleure façon de collaborer.

Les gestionnaires des réseaux locaux régionaux et sectoriels et le personnel de la DGGI ont tenu un symposium les 2 et 3 juin derniers afin de discuter du plan de travail de l'informatique d'Industrie Canada et de déterminer la façon d'améliorer les services à moindre coût.

La création et la gestion d'un réseau permettant la répartition des responsabilités de la gestion de l'information dans tout l'organisme est un nouveau défi, a expliqué Grant Westcott, directeur général, au cours de son allocution d'ouverture. « Il est impossible pour une personne de connaître tous les aspects d'un réseau; le travail en équipe et la communication sont les seuls gages de succès. »

La constitution d'une équipe technique n'est pas plus facile que la solution de tout problème technique, commente Al Laschinger, de la DGGI. « Outre les questions techniques, on a discuté du milieu de travail et des possibilités de carrière. »

Parmi les questions abordées, citons le plan de travail énoncé par le CGI, les normes régissant le soutien des réseaux locaux, le recours accru à Internet et le nouveau système d'information sur les ressources humaines. Les participants ont également envisagé la création d'une tribune technologique pour que les chefs de réseau puissent poursuivre le partage de renseignements amorcé lors du symposium. Al a rédigé une ébauche de mandat en fonction des suggestions formulées au symposium : on attend les commentaires.

Le symposium n'était qu'une première étape, ajoute Al. « Au cours du symposium, nous avons demandé aux gestionnaires de réseau local de s'engager à suivre une certaine vision, a-t-il expliqué. En retour, ceux-ci s'attendent que nous prenions l'initiative à l'égard de bon nombre des projets discutés. » ■

## FORGER SON AVENIR

Léo Lavoie, du Centre informatique du brevet d'Industrie Canada, a terminé deux cours universitaires, en dynamique organisationnelle et en gestion de projets, à l'Institut des informaticiens du gouvernement, situé à Hull.



Le programme de formation professionnelle et technique de l'Institut est offert aux spécialistes de la technologie de l'information intéressés à acquérir de nouvelles compétences. Il s'agit d'une entreprise en participation réunissant le gouvernement fédéral et trois universités canadiennes. Pour de plus amples renseignements sur l'Institut, téléphoner au (819) 956-4259. ■

# JOURNÉE DE RÉFLEXION DE LA DGGI



Publié par la Direction générale de la gestion de l'information, Services généraux.

Veuillez nous faire parvenir vos commentaires, vos suggestions ou vos idées par courrier électronique à (INTERFACE) ou par la poste à l'attention du rédacteur en chef d'*Interface*, Industrie Canada, bureau 340F, Tour ouest, 235, rue Queen, OTTAWA (Ont.) K1A 0H5.

