

Table des matières

| | |
|---|----|
| Message de la dirigeante principale de l'information..... | 10 |
| Sommaire..... | 12 |
| Introduction – Plan de technologie opérationnelle..... | 16 |
| 1.0 Programme ServiceOttawa | 18 |
| 2.0 Nouveaux projets de transformation..... | 19 |
| 2.1 <i>Services sociaux et communautaires</i> | 19 |
| Liste d'attente pour les soins aux enfants..... | 19 |
| Stratégie de mobilisation publique | 20 |
| Logement collaboratif (en collaboration avec la province)..... | 20 |
| 2.2 <i>Services environnementaux</i> | 21 |
| Gestion des actifs d'entreprise (GAE)..... | 21 |
| Mobilisation sur le terrain de la GAE..... | 21 |
| Le « Ontario 1 Call » (autorisé par la province) | 21 |
| 2.3 <i>Ressources humaines</i> | 22 |
| Programme d'amélioration du rendement..... | 22 |
| Inscription de formation en ligne | 22 |
| Certificat de congé de maladie pour SUT | 22 |
| Examen/rétroaction sur le leadership 360 | 22 |
| Aspects qualitatifs, recherche et consultation (QUIRC)..... | 23 |
| 2.4 <i>Service d'infrastructure</i> | 23 |
| Gestion de projets | 23 |
| 2.5 <i>Santé publique Ottawa</i> | 23 |
| Panorama..... | 23 |
| 2.6 <i>Bibliothèque publique d'Ottawa</i> | 24 |
| Mobilité des employés..... | 24 |
| 2.7 <i>Services des parcs, des loisirs et de la culture</i> | 25 |
| Résolution de CLASS de l'industrie des cartes de paiement..... | 25 |
| 2.8 <i>Services de transport</i> | 25 |

| | |
|--|-----------|
| L'intégration des projets de transport au système SAP | 25 |
| Support pour Trapeze | 26 |
| 3.0 Initiatives opérationnelles courantes | 26 |
| 3.1 <i>Greffier et chef du contentieux</i> | 26 |
| Élections..... | 26 |
| Gestion des documents – SGD et BIMS..... | 26 |
| 3.2 <i>Services environnementaux</i> | 27 |
| Gestion des actifs d'entreprise (GAE)..... | 27 |
| 3.3 <i>Services financiers</i> | 27 |
| Solution hébergée de services de paiement d'entreprise | 27 |
| La facturation du service d'eau | 28 |
| 3.4 <i>Travaux publics</i> | 28 |
| Système de gestion de l'entretien des travaux publics (SGE) | 28 |
| 4.0 Soutien opérationnel | 28 |
| 4.1 <i>Durée de vie des technologies informatiques</i> | 31 |
| 4.2 <i>Remplacement de Windows Server 2003 (SE2)</i> | 31 |
| 4.3 <i>Migration vers Windows 7 (SE1, SE2)</i> | 32 |
| 4.4 <i>Mise à jour standard du navigateur d'Internet Explorer à la version 10</i> | 32 |
| 4.5 <i>Gestion des appareils mobiles sans fil</i> | 33 |
| 4.6 <i>Amélioration du service du répertoire</i> | 33 |
| 4.7 <i>Mise à jour de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) pour la version 2013.</i> | 34 |
| 4.8 <i>Infrastructure de bureau virtuel</i> | 34 |
| 4.9 <i>Mise à jour de Marval 12</i> | 35 |
| 4.10 <i>Catalogue des services</i> | 35 |
| 4.11 <i>Planification de la continuité des activités</i> | 35 |
| Annexe 1 – Schéma stratégique de la Ville..... | 37 |
| Annexe 2 – Principes directeurs des STI | 38 |
| Annexe 3 – Principaux indicateurs de rendement clé (2012-2013) | 39 |

Message de la dirigeante principale de l'information

La dernière année a été marquée par d'importants changements et améliorations à la Ville d'Ottawa en ce qui concerne l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Une nouvelle structure de planification du déploiement des technologies réunissant tous les aspects de l'administration de la Ville a été mise en place. Cette nouvelle structure nous a permis d'améliorer la façon dont nous priorisons et coordonnons les efforts des différents services de la Ville. Une telle structure nous place à l'avant-garde de ce que l'industrie appelle la « gouvernance en matière de technologies » et garantit que l'accent que nous mettons sur la technologie cadre parfaitement avec les priorités du Conseil municipal.

Le plan de technologie opérationnelle de la Ville d'Ottawa (ci-après le « Plan ») est le résultat du nouveau processus de planification et de priorisation qui verra le jour par l'entremise d'une restructuration et d'un recentrage des Services de technologie de l'information (STI). Notre responsabilité s'apparente à celle d'un service TI qui veille à ce que d'autres secteurs de l'administration municipale soient mieux en mesure d'offrir des services aux personnes, aux entreprises et aux visiteurs de la Ville d'Ottawa grâce à la mise en œuvre de solutions de technologies d'affaires.

Ce Plan reconnaît, d'une part, l'existence des pressions exercées par la concurrence, qui est le propre de toute organisation vouée à la technologie, et, d'autre part, le besoin d'assurer la maintenance et le support des systèmes existants tout en élaborant de nouvelles solutions qui tirent avantage des toutes dernières technologies. Il cherche à établir un équilibre entre ces deux aspects.

En conséquence, 30 % de nos efforts sont axés sur le développement du savoir-faire de la Ville relativement aux nouveaux systèmes et aux nouvelles technologies. Une très forte proportion de cet investissement est consacrée à des initiatives de transformation qui permettront à la fois d'améliorer le service et de réduire le coût de la prestation de ces services. Cela comprend l'autonomisation des travailleurs sur place avec des technologies qui leur permettent de rester sur le terrain, de faire circuler l'information reliant les demandes de service aux bons de travail et de continuer à mettre l'accent sur les objectifs du Programme ServiceOttawa.

Les 70 % restants de nos efforts et dépenses se concentrent sur la maintenance et la mise à niveau de l'infrastructure et des solutions existantes. Bien que cette proportion dépasse largement les normes de l'industrie, elle est le reflet de la nature d'une municipalité dont les secteurs d'activités sont complexes et diversifiés, et qui s'apparente au plus complexe des conglomérats du secteur privé. Ce Plan présente les éléments des plans antérieurs qui ont été mis à jour afin de refléter une année d'efforts et d'innovation.

Parrainé par le sous-comité des TI du Comité de développement économique et des finances, le Plan de technologie opérationnelle est un document évolutif qui est révisé chaque année pour en assurer la pertinence en fonction des tendances et des pressions économiques, sociales et technologiques.

Gini Bethell

Directrice des Services de technologies de l'information et dirigeante principale de l'information
Novembre 2013

Sommaire

Le Plan de technologie opérationnelle constitue une évolution par rapport à la feuille de route technologique existante ayant été présentée dans le cadre du processus budgétaire au cours des années précédentes. S'appuyant sur l'amélioration du processus de planification du travail lié aux TI dans l'ensemble de l'appareil municipal, le Plan intègre les initiatives opérationnelles faisant appel à la technologie pour tous les services de la Ville qui résultent du renouvellement de l'infrastructure technologique en cours et des opérations de maintenance indispensables pour assurer la prestation continue des services municipaux. Le Plan vient directement appuyer le [Plan stratégique de la Ville](#) qui met l'accent sur la transition des services vers Internet afin d'offrir aux citoyens un accès centralisé à l'information et aux services municipaux. Parallèlement, un élément clé consiste à mettre en œuvre des systèmes qui permettront à la Ville de soutenir la croissance des services en exploitant les technologies de l'information et de la communication sans engager de frais supplémentaires.

Le Plan de technologie opérationnelle (le Plan) prend en compte les besoins opérationnels de tous les services de la Ville ainsi que les besoins en soutien, notamment au Service du transport en commun, à Santé publique Ottawa et à la Bibliothèque publique d'Ottawa qui sont relèvent du Conseil municipal d'Ottawa par l'entremise de conseils ou de commissions.

Le Plan de technologie opérationnelle est divisé en quatre (4) parties qui correspondent aux secteurs d'affaires prioritaires pour les Services de technologie de l'information :

- ServiceOttawa;
- Nouveaux projets évolutifs;
- Projets opérationnels en cours;
- Soutien opérationnel.

L'objectif principal pour les Services de technologie de l'information est de continuer à soutenir les initiatives de ServiceOttawa pour aider à réaliser les économies annuelles projetées après leur mise en œuvre et permettre à la Ville de financer la croissance et les services grâce aux gains d'efficacité qui en résulteront. Le programme ServiceOttawa a la possibilité de toucher tous les aspects de l'infrastructure technologique et des applications. Cela inclut le renouvellement de nos systèmes d'information géographique (SIG) et de téléphonie sur le protocole Internet (VoIP), le déploiement d'appareils mobiles pour les travailleurs sur le terrain et l'intégration des applications afin de permettre une transmission sécurisée et rapide des informations d'une application à l'autre. Ces efforts viennent épauler ServiceOttawa dans son

mandat d'améliorer l'expérience des résidents et des entreprises qui utilisent les services municipaux grâce à l'utilisation de technologies et de processus administratifs transformés.

Les nouveaux projets de transformation débuteront en 2014. Ceux-ci sont destinés à soutenir les initiatives des services où la technologie servira à changer de manière fondamentale les processus d'amélioration du service ou visant à réduire les coûts. De telles améliorations sont apportées actuellement à des processus opérationnels au sein des Services sociaux et communautaires (SSC) et des Ressources humaines, ainsi que dans la gestion des projets et l'avancement des technologies de bibliothéconomie. L'intégration avec les systèmes provinciaux nécessite de nouveaux efforts pour Santé publique Ottawa et les Services sociaux et communautaires d'Ottawa. Les progrès réalisés au Service du transport en commun nécessitent également que les nouvelles initiatives misent sur les changements récents comme la mise en œuvre de la carte Presto tout en se préparant à l'arrivée du futur train léger sur rail.

En général, lorsqu'une organisation investit dans des technologies destinées à procurer des avantages financiers et opérationnels importants, plusieurs années doivent s'écouler entre le démarrage et l'achèvement des projets avant que des résultats ne se manifestent. En conséquence, un certain nombre d'initiatives opérationnelles de 2014 vont poursuivre les efforts entrepris dans les années précédentes ou s'appuyer sur ces derniers. Ces projets comprennent l'amélioration de la gestion des actifs et des systèmes financiers et le soutien à l'amélioration des processus opérationnels. Voici les points saillants de quelques-unes des initiatives opérationnelles qui ont été réalisées récemment.

- Le projet de **renouvellement du Système d'information géographique (SIG)** a été achevé au cours du premier trimestre de 2013. Le projet visait à remplacer les technologies désuètes du SIG de la Ville par une infrastructure des technologies SIG prise en charge par des fournisseurs externes et permettant l'utilisation des données géoréférencées à travers de multiples canaux tels que la cartographie Web pour le site ottawa.ca, l'analyse des données SIG sur ordinateur personnel, l'utilisation du SIG sur appareils mobiles et l'intégration du SIG à des applications telles que le système de gestion des services axés sur les citoyens et le système de gestion des actifs, fondés sur une architecture technologique uniforme et une source de données SIG commune.
- La première version du **Système d'information sur les fournisseurs pour les rapports d'admissibilité sociale** a été mise à la disposition du personnel en juin 2012. La nouvelle application est utilisée par les Services sociaux et communautaires (SSC) en vue d'appuyer la prestation et la gestion de l'aide à l'emploi et du soutien financier et social aux personnes et familles à faible revenu.

- Le **Système des paiements versés en remplacement d'impôts (PERI)** a été déployé au printemps 2013. Le nouveau système PERI remplace l'ancien et est utilisé pour calculer, facturer, enregistrer et rapprocher les paiements, produire des rapports ainsi qu'établir des modèles et des prévisions budgétaires.
- Une mise à jour de la **Plateforme de gestion de contenu intranet (Ozone)** vers une nouvelle version bénéficiant d'assistance technique. La nouvelle plateforme, qui bénéficie d'un support garanti par le vendeur, offre un certain nombre de nouvelles fonctionnalités, y compris un moteur de recherche amélioré.
- Le projet de **Remplacement du gestionnaire de trésorerie** a été mis en œuvre en janvier 2013. Il s'agit d'une application essentielle utilisée par le Service de la trésorerie, division des finances, pour gérer les portefeuilles de placements en devises et de placement du fonds d'amortissement de la Ville, évalués à environ 1,4 milliard de dollars.
- Le projet de remplacement du **Système de caisses enregistreuses au point de vente** a été achevé en février 2013. Ce projet a remplacé un ensemble désuet de caisses enregistreuses Datasym par un système mis à jour de caisses enregistreuses au point de vente (PDV). Le projet a permis d'installer dans l'ensemble de la Ville un système de caisses intégré permettant de regrouper les paiements et d'automatiser les processus manuels.
- Les mises à jour du système de **Recouvrement des trop payés et arriérés (RTPA)** ont été complétées en février 2013. Le système RTPA aide le personnel de la Ville qui l'utilise tous les jours pour suivre, surveiller et aider au recouvrement des sommes des programmes Ontario au travail et de logements sociaux.

Le soutien opérationnel est une responsabilité fondamentale des STI et on s'attend à ce que 70 % des efforts soient consacrés au soutien et au maintien de l'épine dorsale technologique des services de la Ville. Ces initiatives sont indispensables afin de veiller à ce que la Ville puisse continuer à offrir les services existants qui soutiennent les procédés opérationnels en place aujourd'hui.

L'intégration, l'évaluation et la priorisation du Plan de 2014 sont supervisées par le Comité directeur des TI composé de cadres supérieurs, avec la contribution de tous les services municipaux. Le Plan correspond directement au Plan stratégique de la Ville; il suit les

directives approuvées par le Conseil et se travaille avec les ressources attribuées conformément aux allocations budgétaires annuelles.

En plus des efforts à consacrer en 2014, un éventail de possibilités a été repéré en vue d'améliorer les services municipaux dispensés aux citoyens ou pour transformer les procédés opérationnels, mais qui ne pourront pas être mis en œuvre au cours de l'année à venir. Des efforts se poursuivront cette année pour tenter de trouver des options pour le prochain mandat du Conseil afin qu'il soit possible de prendre en compte ces possibilités d'amélioration pour l'année 2015 et au-delà.

STI fournis à nos clients. En 2012, la Ville comptait plus de 15 000 appareils informatiques¹ répartis sur 2 760 kilomètres carrés et 350 sites. Les STI soutiennent plus de 7 952 ordinateurs de bureau, 2 914 ordinateurs portables, 319 tablettes, 1 503 téléphones intelligents (BlackBerry), en plus de 1 270 imprimantes et les systèmes d'affaires et l'infrastructure technologique sous-jacents comme le montre la figure 1 ci-dessous.

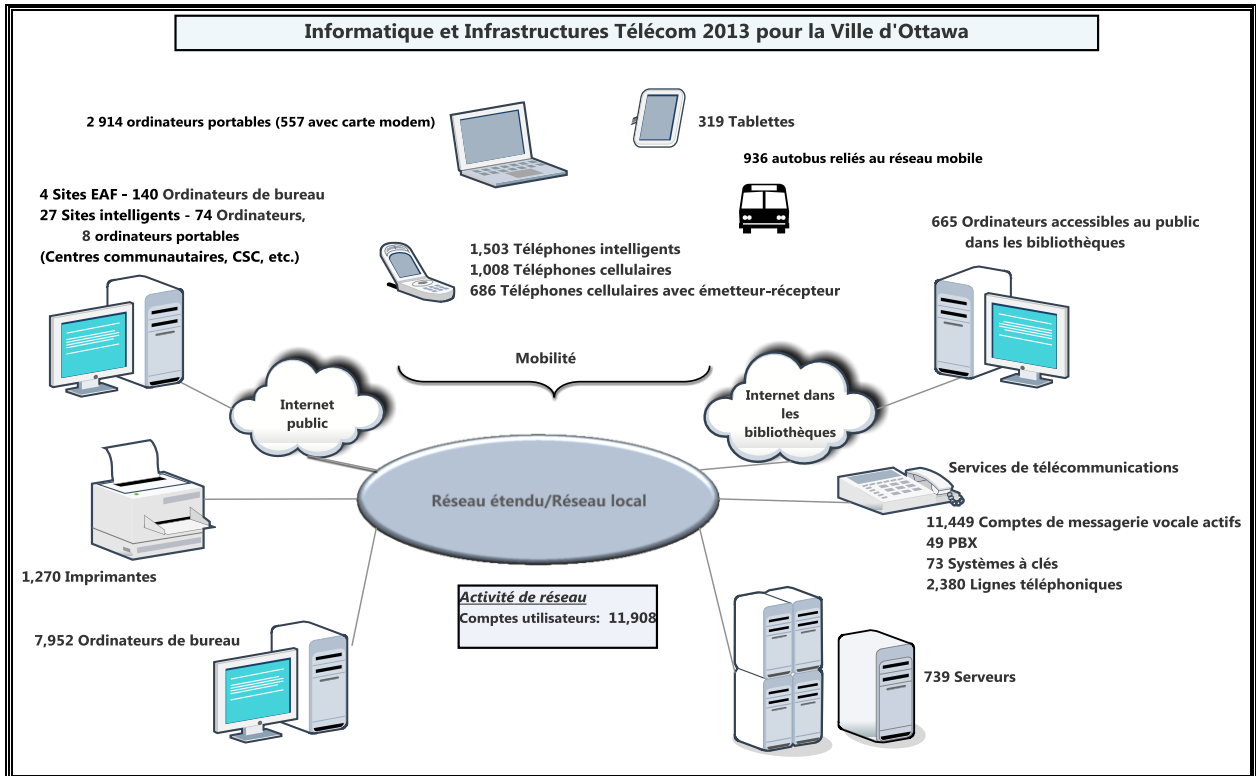


Figure 1 – Infrastructures client et serveur de la Ville d'Ottawa en 2012

En raison de la diversité de ses activités, la Ville doit utiliser un large éventail d'applications d'affaires. Les grandes applications à l'échelle de l'entreprise comprennent le logiciel SAP (planification des ressources de l'entreprise, incluant les finances, l'approvisionnement, les ressources humaines, la gestion des biens immobiliers et des actifs et les opérations sur le terrain), le système d'information géographique (fonctionnalité SIG traditionnelle et la fonctionnalité opérationnelle soutenant le centre d'appel, l'application des règlements, le suivi des demandes de permis et de planification, l'information sur les biens immobiliers, les permis d'infrastructures, l'infrastructure et les permis des entreprises et des animaux), le système de

¹ Le nombre d'appareils informatiques est fondé sur le rapport de l'IACSM de 2012

gestion des dossiers et les inscriptions aux programmes de loisirs et demande de réservation des installations par l'entremise de CLASS.

Pour les nouveaux systèmes de gestion ou le remplacement des applications existantes, la politique et la pratique de la Ville sont, si possible, d'utiliser ce qui est déjà en place et d'en tirer avantage pour répondre aux besoins d'affaires. Lorsque cela n'est pas possible, des logiciels commerciaux prêts à être utilisés, les services de fournisseurs d'application externes, les services gérés ou des produits logiciels libres peuvent être acquis. Notre objectif est d'allouer 70 % de nos efforts et de nos dépenses à l'entretien et à la mise à jour de l'infrastructure et des solutions existantes. Bien que cela dépasse largement les normes de l'industrie, cela reflète la nature d'une municipalité ayant une telle variété et un tel niveau de complexité de ses secteurs d'activités.

Au sein des STI, les groupes des services d'exploitation, de solutions opérationnelles et de l'infrastructure technologique sont responsables du maintien et de l'avancement des affaires en répondant aux exigences opérationnelles de tous les services municipaux. Le travail opérationnel a été divisé en quatre (4) sections distinctes :

Bris/réparations – Cela s'applique à tous les bris d'éléments technologiques qui entraînent qu'un processus administratif ne puisse pas être réalisé de la même façon qu'il l'a été le jour précédent. S'applique également aux travaux prévus qui devraient entraîner une panne ou un arrêt de fonctionnement d'un système, comme l'impact sur les applications que peut avoir un changement organisationnel.

Demande de service – Cela comprend les activités répétitives qui sont effectuées pour s'assurer que les affaires sont et demeurent opérationnelles. Les exemples incluent une mutation de personnel, une demande de service technologique (TI), des commandes de cellulaires et de téléphones intelligents, le service de dépannage informatique, les conseils en sécurité informatique, l'évaluation des risques, etc.

Croissance naturelle – Comprend les demandes du type « on en veut plus ». Par exemple : ajouter davantage d'utilisateurs ou des emplacements supplémentaires à un système existant, les mises à jour de la convention collective; l'expansion de CLASS à un nouvel emplacement de Parcs, loisirs et de culture, etc.

Cycle de vie des technologies informatiques – Cela s'applique aux travaux que les STI effectuent pour garder les secteurs d'affaires de la Ville fonctionnels. Cela inclut tous les réseaux; le matériel et les logiciels d'infrastructure, les téléphones, la sécurité, l'infrastructure de bureau virtuel, l'atténuation d'effets de l'introduction de Windows 7, la gestion de bases de données; l'application de correctifs; le rôle d'expert en la matière

dans le cadre de projets, les cycles d'entretien préventif; SIG, SAP, Web, l'infrastructure technologique et l'ingénierie de bureau, etc.

En plus du travail opérationnel résumé ci-dessus, ces groupes ont un certain nombre de projets opérationnels en cours de réalisation depuis 2012. Ces projets seront terminés d'ici à la fin de l'année 2013 afin que l'équipe puisse se concentrer uniquement sur ses responsabilités de base et sur la création de ses propres capacités de prendre en main le soutien des projets de transformation qui sont en cours.

Les initiatives spécifiques au soutien opérationnel sont décrites plus en détail aux articles 4.1 à 4.11.

4.1 Durée de vie des technologies informatiques (ES1, ES2, GP1)

Le plan de projet des technologies informatiques comprend les systèmes téléphoniques, les ordinateurs de bureau et portables, les serveurs (physiques et virtuels) et les systèmes d'exploitation qui y sont associés, le stockage centralisé, l'équipement de communication de données et les composants de sécurité (par exemple les pare-feu) qui soutiennent l'entreprise et prennent en charge les applications d'affaires de la Ville. Dans chaque domaine de technologie ou pour chaque fournisseur, un produit aura des délais spécifiques de fin de vie ou de fin d'assistance technique et sera assujéti à des politiques devant être respectées.

Ce projet veille à ce que tous les équipements informatiques, tels les ordinateurs portables et de bureau, qui sont utilisés par plus de 11 000 membres du personnel municipal, soient pris en charge et répondent aux besoins opérationnels actuels. Des ordinateurs personnels sont utilisés pour accéder au réseau interne sécurisé de la Ville d'Ottawa pour la prestation quotidienne des services. Des ordinateurs sécurisés et stables sont nécessaires pour accéder à l'information électronique (données) utilisée pour prendre des décisions d'affaires éclairées. Des programmes de soutien pendant le cycle de vie assurent le soutien ininterrompu par les fournisseurs et protègent les actifs et les ressources informationnelles de la Ville contre les risques de sécurité.

4.2 Remplacement de Windows Server 2003 (ES2)

La Ville possède 400 serveurs d'applications qui utilisent actuellement le système d'exploitation Windows Server 2003. Microsoft n'assurera plus l'assistance technique de cette plateforme à partir de juillet 2015. La Ville doit continuer à faire migrer tous les serveurs affectés vers une plateforme qui bénéficiera d'une assistance technique (la plateforme

actuellement utilisée est Windows Server 2008) et avoir terminé avant cette date afin d'atténuer le risque plus élevé de menaces de sécurité, d'éviter de ne pas pouvoir disposer de nouvelles fonctionnalités ou de souffrir d'autres handicaps.

La migration vers le système d'exploitation de serveurs le plus récent, Windows Server 2008, aura une incidence sur l'ensemble des solutions qui se trouvent sur ces serveurs. Comme pour les autres mises à jour des plateformes des serveurs, toutes les applications et les systèmes doivent être entièrement testés, leur validité opérationnelle évaluée et des parcours de résolution doivent ensuite être mis en place.

4.3 Migration vers Windows 7 (ES1, ES2)

Les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables de la Ville utilisent actuellement le système d'exploitation Windows XP. Le fournisseur, Microsoft, cessera de fournir l'assistance technique de cette plateforme à partir d'avril 2014. Le système d'exploitation est en fin de vie et, pour cette raison, les correctifs de sécurité ou les communiqués ne seront plus envoyés aux utilisateurs. Cela place l'ensemble des infrastructures technologiques de la Ville dans une situation de vulnérabilité face à de graves risques de dommages causés par des brèches de sécurité associées aux correctifs périmés et par l'accès au système à partir de sources externes. En outre, d'autres fournisseurs de logiciels publient de nouvelles versions de leurs produits qui ne fonctionnent pas dans l'environnement Windows XP. Les fournisseurs et la Ville d'Ottawa doivent s'assurer que leurs systèmes sont en conformité avec les annonces des systèmes d'exploitation de Microsoft de manière à ce qu'ils demeurent fonctionnels.

Dans le cadre de la migration vers Windows 7, 153 applications de la Ville ont été mises hors service et le personnel a testé et modifié plus de 269 applications de la Ville pour s'assurer qu'ils fonctionneront correctement avec le nouveau système d'exploitation. Au total, 875 applications, y compris des logiciels de bureau, ont été certifiées. Une autre série de 60 applications doit encore être testée. En octobre 2013, les STI ont effectué la migration des systèmes sur 4 251 appareils, ce qui représente 39,1 % du parc d'ordinateurs de bureau et d'ordinateurs portables de la Ville. Les appareils restants subiront les changements nécessaires d'ici au premier trimestre de 2014.

4.4 Mise à jour standard du navigateur d'Internet Explorer à la version 10 (ES2)

La technologie Web continue d'évoluer rapidement, ce qui exige de la part des fournisseurs de navigateurs qu'ils publient fréquemment de nouvelles versions de leurs produits pour maintenir

le rythme imposé par les exigences d'un monde connecté. Les STI effectuent actuellement la mise à jour des navigateurs de tous les ordinateurs de bureau et des ordinateurs portables de la Ville vers la version 10 d'Internet Explorer (IE). Cela permettra aux applications les plus récentes et les plus modernes de fonctionner correctement, tout en offrant des modes de compatibilité pour les navigateurs et les applications d'anciennes générations. Internet Explorer 10 offre des fonctionnalités de sécurité avancées qui permettront de protéger le réseau et les infrastructures technologiques de la Ville contre les dommages pouvant être causés par les menaces de sécurité. IE 10 permettra une navigation plus adéquate et plus rapide qu'IE 8.

4.5 Gestion des appareils mobiles sans fil (ES1)

Les tablettes sont rapidement devenues des outils très utiles qui peuvent accomplir des tâches que ni les ordinateurs portables traditionnels ni les téléphones intelligents ne peuvent faire. Les commandes de tablette ont maintenant dépassé celles des ordinateurs de bureau et des ordinateurs portables. Actuellement, les STI ne disposent pas d'un outil efficace pour sécuriser, surveiller, gérer ou donner le soutien nécessaire à notre parc de tablettes électroniques. Cette situation limite la fonctionnalité et le soutien qu'ils peuvent offrir à leurs clients et peut ouvrir la voie à des problèmes de sécurité.

Sans une stratégie de gestion des appareils pour l'organisation, la technologie des tablettes ne peut bénéficier d'un suivi de correctifs et d'un contrôle des versions, ce qui en réduit l'efficacité.

Les STI sélectionneront et commenceront le déploiement d'un outil de gestion qui permettra aux tablettes d'accéder à des solutions et d'intégrer les solutions actuelles et futures de la Ville d'Ottawa, ce qui en permettra une gestion décentralisée. Les STI permettront également l'application des correctifs de sécurité et des mises à jour logicielles par la publication sur le réseau, ils sécuriseront les tablettes, ils fourniront un soutien de gestion des appareils, créeront des rapports et assureront la surveillance des appareils, entre autres choses.

4.6 Amélioration du service du répertoire (ES1)

Le service de répertoire gère l'identité des employés et des fournisseurs qui accèdent aux systèmes d'information de la Ville. Les applications réseau et d'affaires dépendent de ce service d'identification pour gérer l'authentification et les autorisations. Alors que, dans sa configuration actuelle, le service de répertoire crée, met à jour et désactive automatiquement les comptes de réseaux pour le personnel en se fondant sur les données du système de gestion des ressources humaines (RH), il ne crée pas automatiquement les comptes de

courriel et ne configure pas les disques partagés. Cela entraîne des pertes d'efficacité pour les clients d'affaires et le personnel des STI. L'accès des nouveaux employés au réseau peut aussi souffrir de délais s'il y a des retards dans le traitement de leur dossier par les RH ou si de nombreuses demandes sont faites en même temps.

Nous allons modifier le service de répertoire pour simplifier les processus liés à ses fonctionnalités de gestion d'identité en améliorant la configuration des services. Parallèlement à l'automatisation du processus d'embauche, dans le cadre du projet de recrutement électronique, le nouveau personnel pourra commencer à assumer ses nouvelles fonctions beaucoup plus rapidement qu'aujourd'hui, ce qui, en fin de compte, améliorera la productivité de l'organisation.

4.7 Mise à jour de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) pour la version 2013 (ES 2)

Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) (anciennement Microsoft Systems Management Server (SMS)), est un logiciel de gestion de systèmes produit par Microsoft pour gérer de grands groupes de systèmes informatiques fonctionnant avec l'environnement Windows. SCCM offre un accès à distance permettant le contrôle des accès, la gestion des correctifs, la distribution de logiciels, le déploiement du système d'exploitation, la protection de l'accès au réseau et un ensemble d'outils d'inventaire logiciel et matériel. Le Systems Management Server (SMS) est une application vieille de plus de 10 ans et a maintenant atteint la fin de sa vie utile. Des investissements sont nécessaires pour mettre à niveau les installations actuelles de SMS pour y substituer SCCM et tirer parti des nouvelles fonctionnalités de ce logiciel. La disponibilité de la solution SCCM est essentielle pour prendre en charge la publication de nouvelles solutions logicielles et de nouveaux correctifs aux logiciels existants, et jouera un rôle clé dans le déploiement du système d'exploitation Windows 7.

4.8 Infrastructure de bureau virtuel (ES2)

Les STI maintiennent et assurent actuellement le soutien de plus de 40 configurations de bureau (ou « images »), y compris la configuration standard de la municipalité et plusieurs images spécifiques à certains clients. Ces images comprennent généralement le système d'exploitation, des fonctions de sécurité et des applications logicielles. Alors que plus de 11 000 postes de travail sont gérés par le Programme de gestion du cycle de vie et du remplacement des ordinateurs, l'utilisation d'outils de virtualisation se traduira par une réduction du nombre d'ordinateurs devant être remplacés chaque année, étant donné que cette technologie permettra de prolonger la durée de vie des appareils. Même avec des outils

de gestion, l'application des correctifs au système d'exploitation, la mise à niveau des applications et la modification des configurations sont une tâche qui demande beaucoup de temps et de main-d'œuvre, exigeant souvent que le personnel se déplace d'un ordinateur à un autre pour installer manuellement les mises à niveau logicielles.

Nous mettons actuellement en place une solution d'infrastructure de bureau virtuel (IBV). Parmi les avantages de cette solution, on peut compter la gestion centralisée des images, une sécurité accrue et une réduction des temps d'arrêt. En outre, l'IBV permettra aux STI de répondre aux exigences des images des clients avec plus de souplesse et d'agilité.

4.9 Mise à jour de Marval 12 (ES2)

Les STI utilisent actuellement un produit appelé Marval pour créer et gérer les travaux du service de dépannage informatique. Il fournit des historiques de vérification pour les activités du centre de soutien du SAP, en ce qui concerne les versions logicielles. Les rapports sont générés pour les activités de réponse d'appels et de résolution des problèmes, et ces dernières aident à améliorer l'efficacité et l'allocation des ressources. La maintenance du système est nécessaire pour en assurer la fonctionnalité, la fiabilité, la capacité de traitement et la flexibilité. Des licences supplémentaires, des services professionnels et des ressources internes doivent être mis en œuvre pour maintenir le système Marval opérationnel.

4.10 Catalogue des services (ES2)

Le catalogue de services décrira, dans un format convivial, les services offerts par les STI. Le catalogue sera utilisé pour aider les clients de ressources informatiques à comprendre la nature des services offerts ainsi que les processus qui y sont associés et les niveaux de service correspondants. Il sera accessible en ligne et offrira aux clients la possibilité d'effectuer des demandes d'intervention et de suivre l'avancement de ces interventions.

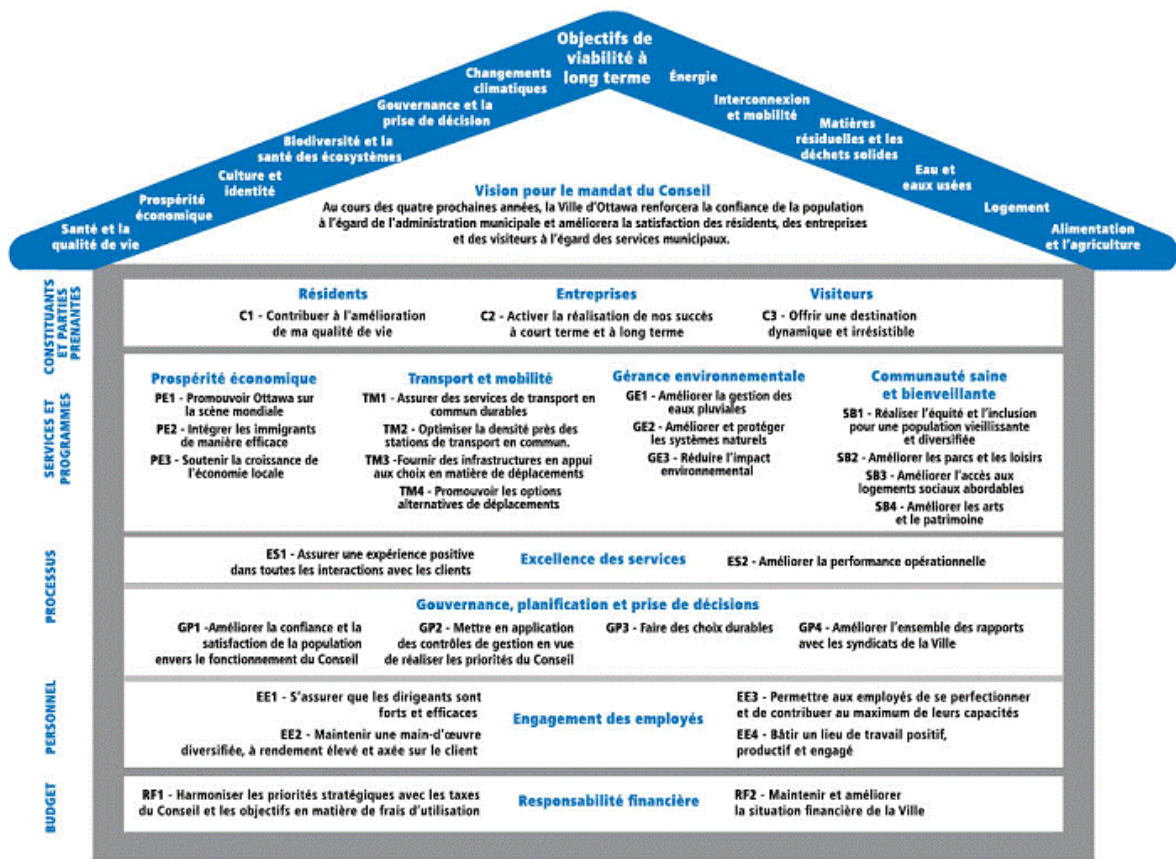
4.11 Planification de la continuité des activités (ES1)

Cette initiative apporte un soutien au Bureau de gestion des situations d'urgence dans l'élaboration des plans de continuité des activités du service, dont le but est d'aider à la préparation des réponses aux événements perturbateurs comme les catastrophes naturelles et les pannes de courant, avec l'objectif de maintenir les services prioritaires de la Ville à des niveaux soutenables. Ces plans de continuité des activités fourniront des conseils spécifiques sur la façon dont les employés de chaque unité d'affaires doivent répondre à une urgence.

Cette initiative permettra de cibler les systèmes de technologie qui ont la plus haute priorité et de s'assurer qu'ils sont dotés de mesures appropriées de reprise après sinistre et que les procédures associées sont documentées.

Annexe 1 – Schéma stratégique de la Ville

Le Conseil établit les priorités de son mandat en se fondant sur le Schéma stratégique de la Ville. Cet outil permet d'établir des liens entre la planification stratégique et les objectifs en matière de mesure du rendement en traduisant les énoncés d'objectifs en mesures et cibles concrètes qui figureront dans le bulletin de rendement équilibré.



Annexe 2 – Principes directeurs des STI

Les Services de technologie de l'information (STI) sont régis par un ensemble de principes qui orientent les perspectives et l'approche auxquels ils se conforment lors du déploiement des ressources en TI, ainsi que les méthodes qu'ils utilisent pour atteindre leurs objectifs opérationnels. Alors que la planification opérationnelle est un processus dynamique, les principes directeurs suivants changent très peu et constituent le fondement des décisions importantes :

- Déterminer la priorité des investissements en matière de TI dans toute l'organisation en fonction des stratégies opérationnelles de la Ville établies par l'équipe de gouvernance.
- Améliorer et optimiser continuellement le réseau, les applications et le matériel, en respectant le cadre financier, pour avoir un environnement informatique rapide, flexible, rentable et durable qui répond aux besoins des clients, et pour réduire le risque d'interruption des services municipaux et son effet sur les résidents.
- Fournir des services et des capacités en matière de TI là où les travailleurs en ont besoin, soit au bureau, sur le terrain ou lors de déplacements.
- Donner un accès sécurisé à l'information et protéger les renseignements personnels.
- Mettre au point une architecture technologique respectant les normes et intégrée aux activités de la Ville pour améliorer les services et l'infrastructure et tisser des liens entre les résidents et les partenaires opérationnels de la Ville, et ce, de façon rentable.
- Réduire la complexité de l'environnement des TI de la Ville au moyen d'une architecture des systèmes d'information qui soutienne la croissance, permette la gestion du changement, assure l'obtention de résultats d'affaires et favorise la normalisation et la réutilisation.
- Miser sur la sélection des fournisseurs pour répondre aux variations de la charge de travail et (ou) pour réduire les coûts et la dépendance liés au soutien, améliorer la réactivité et la flexibilité des TI et gérer les risques.
- Privilégier la collaboration avec les clients et les intervenants, de même que l'intégration, la réutilisation et le partage des données, comme principale stratégie pour soutenir la planification des technologies et les décisions d'investissement, de sorte à pouvoir atteindre les objectifs opérationnels par la mise en œuvre de solutions durables.

Annexe 3 – Principaux indicateurs de rendement clé (2012-2013)

- **Rendre les activités possibles** : À la fin de 2012, 11 908 comptes de réseaux étaient actifs, donnant accès au personnel de la Ville à des outils technologiques d'affaires spécifiques pour la prestation des services municipaux. Cela représente une augmentation de 4,52 % par rapport à 2011, et établit à 90,1 % la proportion du personnel disposant d'un accès réseau (IACSM).
- **Soutien du personnel** : Malgré l'augmentation constante, année après année, du nombre d'utilisateurs de technologies, les effectifs des STI restent essentiellement stables ou diminuent. Les effectifs des STI en 2012 ont affiché une légère augmentation de 2 % et une réduction de 14 % prévue d'ici à la fin de l'an 2013, de laquelle 9 % seront le résultat du transfert de la fonction de gestion de l'information (35 ETP prévu au budget) au service du greffier et chef du contentieux et un autre 5 % sera une réduction additionnelle pour atteindre les objectifs d'efficacité de ServiceOttawa. En 2014, une réduction des effectifs de 3,3 % est prévue dans le cadre de l'exercice de rationalisation du personnel de la municipalité.
- **Satisfaction du citoyen** : Au cours des deux dernières années, l'indice de satisfaction moyen des clients des STI pour la qualité et la performance des services de dépannage s'est maintenu au-dessus de 97 %, avec plus de 70 % des clients s'étant déclarés très satisfaits des services reçus. Les données comparatives de l'industrie montrent un indice de satisfaction moyen des clients de services IT de 74,4 % (MetricNet).
- **Investissements technologiques** : En 2012, les dépenses d'exploitation des STI ont représenté 1,59 % des dépenses totales de fonctionnement de la Ville (IACSM), ce qui est inférieur aux données de l'industrie disponibles. En ce qui a trait à la proportion des dépenses IT par rapport aux dépenses de fonctionnement, la moyenne du secteur de l'administration publique en 2012 était de 3,6%, et pour l'ensemble des industries, elle était de 4,5 % (Gartner).
- **Investissement technologique par employé** : La portion des dépenses d'exploitation des STI par employé municipal à temps plein (ETP) pour 2012 était de 3 113 \$. Les données disponibles de l'industrie indiquent que la moyenne du secteur de l'administration publique pour l'année 2012 était de 7 075 \$ et pour l'ensemble des industries, elle était de 13 584 \$ (Gartner).