

PAR COURRIEL

Montréal, le 4 août 2017

Objet : Votre demande d'accès du 6 juillet 2017 (copie de tous les documents suivants, depuis le premier jusqu'au dernier, produit par votre organisme : Plan de gestion en ressources informationnelles (PGRI); Planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles (PTPARI); Programmation annuelle des ressources informationnelles (PARI); Bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles (BARRI); État de santé des projets (ESP) et/ou bilan des projets; et Étude d'opportunité afin d'évaluer les possibilités qu'offrent les logiciels libres pour tous les remplacements, acquisitions, renouvellements ou mises à niveau de logiciels)

Nous faisons suite à votre demande d'accès formulée en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) (ci-après, la «Loi sur l'accès») datée du 6 juillet 2017, reçue, par courriel, à nos bureaux le même jour, dont copie est jointe en annexe et à notre avis de prolongation de délai de traitement daté du 24 juillet 2017.

En réponse à votre demande, nous joignons :

- des extraits des rapports annuels d'Investissement Québec («IQ») à partir de 2011-2012; qui traitent des ressources informationnelles de celle-ci;
- divers bilans et documents de planification de projets depuis 2011-2012; et
- des «portraits de santé» par rapport aux projets en ressources informationnelles chez IQ.

Quant à d'autres informations, il n'y a pas lieu pour nous de les communiquer ce, aux termes des articles 21, 22, 27 et 37 de la Loi sur l'accès, applicables en l'espèce.

En terminant, à titre d'information, nous vous référons à l'article 135 de la Loi :

«135. Une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des

.../2

renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision.

Une personne qui a fait une demande en vertu de la présente loi peut demander à la Commission de réviser toute décision du responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 ou sur les frais exigibles.

Ces demandes doivent être faites dans les trente jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la présente loi au responsable pour répondre à une demande. La Commission peut toutefois, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter ce délai.»

Nous vous prions d'agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le responsable de l'accès aux documents,

Marc Paquet, avocat
Vice-président, Affaires juridiques et secrétaire de la Société

p.j. Votre demande d'accès; extraits de rapports annuels; bilans et documents de planification de projets; «portraits de santé»; et articles 21, 22, 27 et 37 de la Loi sur l'accès.

De:
Envoyé:
À:
Objet:

Bonjour,

En vertu de l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, je désire obtenir copie (numérique de préférence) de tous les documents suivants, depuis le premier jusqu'au dernier, produit par votre organisme :

1. Plan de gestion en ressources informationnelles (PGRI)
2. Planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles (PTPARI)
3. Programmation annuelle des ressources informationnelles (PARI)
4. Bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles (BARRI)
5. État de santé des projets (ESP) et/ou bilan des projets
6. Étude d'opportunité afin d'évaluer les possibilités qu'offrent les logiciels libres pour tous les remplacements, acquisitions, renouvellements ou mises à niveau de logiciels

Pour rappel, votre organisme doit produire ces six types de document suite à l'adoption de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (2011) et/ou de la Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics (2012).

Vous en remerciant à l'avance, je vous prie d'agréer mes salutations distinguées.

Avez-vous besoin d'imprimer ce courriel? Pensez à l'environnement!
Pour ne plus recevoir ce type de courriel, [cliquez ici](#).

chapitre A-2.1

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

CHAPITRE II

ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS

SECTION II

RESTRICTIONS AU DROIT D'ACCÈS

§ 3. — Renseignements ayant des incidences sur l'économie

21. Un organisme public peut refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de révéler un emprunt, un projet d'emprunt, une transaction ou un projet de transaction relatifs à des biens, des services ou des travaux, un projet de tarification, un projet d'imposition d'une taxe ou d'une redevance ou de modification d'une taxe ou d'une redevance, lorsque, vraisemblablement, une telle divulgation:

1° procurerait un avantage indu à une personne ou lui causerait un préjudice sérieux; ou

2° porterait sérieusement atteinte aux intérêts économiques de l'organisme public ou de la collectivité à l'égard de laquelle il est compétent.

1982, c. 30, a. 21.

22. Un organisme public peut refuser de communiquer un secret industriel qui lui appartient.

Il peut également refuser de communiquer un autre renseignement industriel ou un renseignement financier, commercial, scientifique ou technique lui appartenant et dont la divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à l'organisme ou de procurer un avantage appréciable à une autre personne.

Un organisme public constitué à des fins industrielles, commerciales ou de gestion financière peut aussi refuser de communiquer un tel renseignement lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement de nuire de façon substantielle à sa compétitivité ou de révéler un projet d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds ou une stratégie d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds.

1982, c. 30, a. 22; 2006, c. 22, a. 11.

27. Un organisme public peut refuser de communiquer un renseignement dont la divulgation aurait vraisemblablement pour effet de révéler un mandat ou une stratégie de négociation de convention collective ou de contrat, pendant huit ans à compter du début de la négociation.

Il peut également refuser de communiquer, pendant dix ans à compter de sa date, une étude préparée en vue de l'imposition d'une taxe, d'un tarif ou d'une redevance.

1982, c. 30, a. 27.

§ 5. — Renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

1982, c. 30, a. 37.

BILAN 2011-2012
Projets 2012-2013

Direction principale
des
Ressources informationnelles

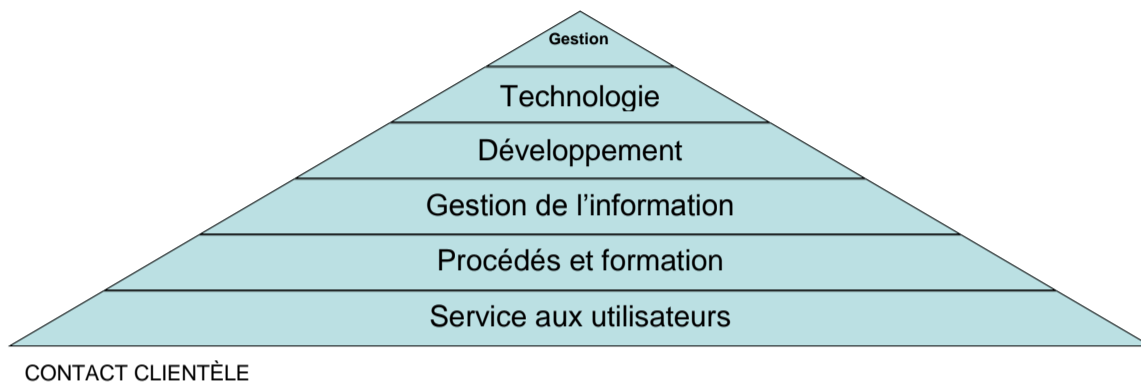
Table des matières

1. BILAN - Services et produits :	4
1.1 Service aux utilisateurs :	4
1.1.1 CSU - Centre de services aux utilisateurs :	4
1.1.2 Service aux utilisateurs - Procédés et formation :	5
1.1.3 Communication et infographie	9
1.2 Service développement corporatif :	10
1.2.1 Gestion de l'information :	10
1.2.2 Applications corporatives :	10
1.3 Service Infrastructure technologique :	14
1.3.1 Suivi des mandats et des activités	14
1.3.2 Sécurité de l'information :	18
2. Projets 2012-2013	19
3. Organisation du travail - Ressources humaines	20

1. BILAN - Services et produits :

Les services et les produits sous la responsabilité de la Direction principale des ressources informationnelles (DPRI) font l'objet de projets d'envergure ainsi que d'activités récurrentes pour assurer la continuité de ceux-ci. On y retrouve principalement l'entretien d'équipements, de logiciels, de systèmes corporatifs, du support utilisateurs, de gestion de l'information et de la formation. Le remplacement d'équipements et de logiciels désuets est maintenant inclus dans les projets spécifiques à cet effet.

La réalisation de toutes les activités reliées aux ressources informationnelles (développement, entretien, évolution, mise en place, documentation et formation) est assumée par la DPRI. Afin de répondre adéquatement à la diversité des services, des produits, des projets ou des activités qui en découlent, la DPRI a regroupé ses effectifs en plusieurs services spécialisés. Voici leurs principales responsabilités :



1.1 Service aux utilisateurs :

1.1.1 CSU - Centre de services aux utilisateurs :

Le lien direct des utilisateurs au quotidien avec la DPRI pour le support de première ligne concernant toute demande pour les différentes spécialités, telles qu'incidents, problèmes techniques, demandes de rapports, téléphonie et dépannage logiciels.

Des changements importants ont été apportés au CSU. En juin 2011, nous ajoutons deux ressources contractuelles à Montréal et une à Québec en remplacement de Dominique Perron devenue spécialiste téléphonie, François Gagnon maintenant responsable formation et procédés et Luc Rousseau ayant quitté en décembre 2010. La DPRI n'a pas de postes réguliers disponibles pour ces nouveaux besoins.

Voici le nombre de demandes de services reçues au CSU du 1^{er} avril au 31 décembre 2011 :

Centre d'affaires	2011-2012 +13 %	2010-2011 - 10 %	2009-2010 +16 %
Montréal	3775	3 224	3 671
Québec	1922	1 633	1 591
Anjou, Laval, Longueuil	942	866	991
Régionaux + Internationaux	943	928	1147
Total	7582	6 651	7400

Et, voici le nombre de déplacements faits par le personnel du CSU en région :

Centre d'affaires	Déplacements			
	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Québec	*	1	2	2
Laval	2	3	5	6
Longueuil	3	2	7	5
Anjou	1	2	6	4
St-Laurent	2	0	0	1
Sherbrooke, Gatineau, Chandler, Jonquière	0	0	0	0
Rouyn-Noranda, Rimouski, Trois-Rivières, Drummondville, Sept-Îles, St Georges	0	0	0	0
Internationaux (Europe, États-Unis, Asie)	0	0	0	0
Total	8	8	20	18

De plus, depuis 2003, nous avons procédé à plusieurs sondages de satisfaction sur les services offerts et les compétences du CSU, dont le plus récent en mars 2012. En voici les résultats :

Sondage Support téléphonique (*27)	Nbre de répondants	%		% OUI Services	
		Très satisfait	Satisfait + Très satisfait	Augmentation	Maintien
mars 2012	154	41%	78%	58%	n/a
février 2011	199	57%	96%	24%	97%
avril 2010	213	61%	98%	24%	98%
février 2009	174	65%	90%	21%	100%
février 2008	202	59%		15%	99%
novembre 2006	173	71%		15%	99%
février 2006	199	64%		25%	97%
octobre 2004	280	51%		41%	97%

Les principaux commentaires sont reliés à la diligence dans le suivi des appels et le niveau de connaissance technique. En juillet 2011, la DPRI a ajouté des ressources externes (3) à son CSU de première ligne. Un plan de formation et d'accompagnement a suivi ce changement. Il est difficile de former de nouvelles ressources en pleine réorganisation et sur nos systèmes propriétaires.

Pour chacun des énoncés liés aux services du CSU, veuillez indiquer votre degré de satisfaction.	Très satisfait				Très insatisfait					
		11/12	10/11	09/10	08/09		11/12	10/11	09/10	08/09
	Accessibilité : le CSU est facile à joindre	<input type="checkbox"/>	27%	57%	54%	56%	<input type="checkbox"/>	5%	1%	0%
Courtoisie du personnel du CSU	<input type="checkbox"/>	59%	70%	72%	71%	<input type="checkbox"/>	1%	1%	0%	0%
Délai de réalisation de la demande	<input type="checkbox"/>	31%	56%	54%	60%	<input type="checkbox"/>	3%	1%	0%	1%
Explication du problème rencontré et de la solution apportée par le CSU	<input type="checkbox"/>	29%	49%	52%	52%	<input type="checkbox"/>	3%	1%	0%	1%
	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				

Ces résultats ne démontrent pas réellement les efforts qui ont été faits pour aider les utilisateurs dans leur quotidien. Une augmentation importante des appels, le déploiement de nouvelles technologies (Portail, BlackBerry(140)) et le retard dans la consolidation n'ont pas aidé à la stabilité des systèmes.

Un plan d'action a été mis en place dès avril 2012 pour améliorer le service :

1. Trois ressources niveau 1 dans trois centres d'affaires (siège social, bureau principal et CCM)
2. Deux ressources spécialistes ont été assignées au CSU pour la téléphonie, les rapports SYGIC et les solutions techniques
3. *27 ou 514 873-1427 : amélioration de la gestion des files d'attente et de la boîte vocale
4. Transmission d'un identifiant et d'une priorité pour les demandes en cours
5. Deux techniciens en technologie dédiés aux demandes à Montréal et processus d'escalade pour les problèmes d'envergure.

1.1.2 Service aux utilisateurs - Procédés et formation :

Ces spécialistes couvrent tous les services reliés aux procédés administratifs, à la formation et à la communication.

L'année 2011-2012 a été marquée par :

- Le changement lié au POAS – Fusion IQ et SGF
- Les crédits d'impôt remboursables à la R&D
- La mise en place pour IQ du nouveau produit financier UNIQ
- La mise en place pour le FDÉ des nouveaux programmes ESSOR et IMPLIQ
- La tarification des mesures fiscales

Procédés administratifs : Les services reliés aux procédés administratifs consistent à assurer la réalisation des travaux suivants :

- Rédaction et élaboration des politiques, des directives, des procédures, des documents administratifs et de l'aide en ligne SYGIC;
- Évaluation des impacts dans les systèmes d'information relatifs aux changements apportés aux procédés;
- Diffusion du Manuel de gestion, des Documents Administratifs Corporatifs (DAC) et de l'aide en ligne.

Systèmes	2011-2012 25 émissions	2010-2011 25 émissions	2009-2010 26 émissions
	Documents touchés	Documents touchés	Documents touchés
DAC	984	1082	1251
Manuel de gestion	113	70	109

Voici la liste des principales modifications apportées au Manuel de gestion et au DAC :

Mandats 2011-2012		Mandats 2010-2011	
Numéro (date)	Description	Numéro (date)	Description
Autres que DMF			
2010-1477	Changement au POAS (Fusion IQ & SGF) en continu 2011	2010-1510	Changement du code de volet EX00RD pour EX00CR
2011-1628 & 2011-1700	Crédits d'impôt remboursables à la R&D	2010-1483 et autres	Modifications des lettres d'offre
2011-1666	Vérificateur externe change pour Auditeur indépendant	2010-1493 2010-1512	Refonte des recommandations et des schémas d'analyse
2011-1692	Instauration des frais de gestion annuels	2010-1514	Politique de financement socialement responsable et grille de cadrage
2011-1695	Recommandations regroupées (touchées plusieurs fois)	2010-1514	Consolidation – Analyse d'une demande d'intervention financière et vérification diligente
2011-1713	Lettres d'offre à modifier (35 lettres)	2010-1563	Fiche d'évaluation d'une demande de commandite
2011-1714	Nouvelles lettres pour IMIN	2010-1528	Politique cadre de gestion du risque de crédit
2011-1715 & 2011-1740 & 2011-1741	Produit financier – UNIQ & Financement crédits d'impôt remboursables	2005-671	Demandes du CATA
2011-1745	Programme ESSOR ¹	2010-1510	Changement du code de volet EX00RD pour EX00CR
2011-1746	Programme IMPLIQ ²		
Mesures fiscales : DPMF			
2011-1650	Tarification des mesures fiscales	2010-1473 et autres	Modification des attestations annuelles d'admissibilité
2011-1652	Nouvelles lettres de transmission à Revenu Québec	2010-1491 et autres	Modification aux formulaires de Demande annuelle qui sont sur Internet seulement
2011-1676	Modifications des lettres de transmission (ALU, GAS, RR)	2010-1505 et autres	Modifications concernant le crédit pour le développement des affaires électroniques (CDAE)
2011-1686	Modifications des lettres d'accusé de réception	2011-1601	Modifications des lettres d'accusé de réception
2011-1692	Modifications des attestations annuelles d'admissibilités – Estampe DPMF	2011-1598	Modification à la documentation du Manuel de gestion
2011-1742	Modifications des schémas d'analyse DPMF	2010-1471 et autres	Modification à la grille de tarification et création d'un rapport d'analyse technique.

¹ Mandat débuté en 2011

² Mandat débuté en 2011

Complexité de nos mandats – 1^{er} avril au 31 décembre 2011

La DPRI a mis en place en 2010 une méthode d'évaluation de la complexité de ses mandats. Pour l'équipe de procédés administratifs et formation, la grille suivante est utilisée :

**Complexité du mandat - Procédés et formation
Évaluation - 2011-2012**

Critères	Cote relative à chacun des critères présentés			
	1	2	3	4
Nombre de documents à traiter	0 à 5	6 à 10	11 à 20	21 et +
Nombre d'interlocuteurs	1	2	3	4+
Envergure des travaux (j/p)	0 à 1/2	1/2 à 1	1 à 2	2 et +
Complexité des doc. à modifier ou à créer	Modification simple et connue	Création simple	Modification ou création plus complexe : Lettre d'offre, liens vers Manuel, version anglaise, Internet, présentation/formation	Modification ou création complexe : Recom/schéma, Demande de garantie FICL, programmation
Gestion du versionnage (nb de version)	1	2	3	4
Nombre de cycle de révision*	1	2	3	4 et +
De l'attente et du report par le client nécessite plus de rappels et de suivis d'où une augmentation de la complexité	Pas d'attente ni de report	Très peu d'attente ou de report	Peu d'attente ou de report	Beaucoup d'attente et de report

* Révision due à une nouvelle info en provenance du demandeur

Répartition des mandats par cote de complexité.

Cote de complexité	Proportion des mandats (%)	
	1 avril 2011 au 31 décembre 2011	1 avril 2010 au 31 décembre 2010
1	89%	82%
2	5.5%	12%
3	5.5%	5%
4	0%	1%

Qualité de nos mandats – 1^{er} avril au 31 décembre 2011

La qualité de nos mandats a aussi été évaluée. Les critères d'évaluation de la qualité, en pré-émission et post-émission, sont les suivants :

CQPO - Post-émission (Contrôle de la qualité effectué la journée même de la parution du mémo d'émission)

Par : Responsable des procédés administratifs et formation

Critères	Cote attribuée à la réussite		
	1	2	3
Le mémo d'émission a paru à la date prévue dans le menu déroulant.	X		
Le mémo d'émission est fonctionnel au moment prévu.		X	
Le texte du mémo d'émission décrit adéquatement la modification demandée par le client.			X
Les documents à paraître sont effectivement présents dans le mémo d'émission.			X
Les documents parus dans le mémo d'émission répondent à la demande du client.			X
Les documents parus dans le mémo d'émission sont fonctionnels.			X
Total pour une réussite à 100% :	1	2	12
	15		

CQPR - Pré-émission (Contrôle de la qualité effectué la journée précédant la parution)

Par : Responsable des procédés administratifs et formation

Éléments à valider	Oui	Non
Le mémo d'émission est prêt pour la date prévue.	X	
Le mémo d'émission à graduer est fonctionnel.	X	
Le texte du mémo d'émission décrit adéquatement la modification demandée par le client.	X	
Les documents à paraître sont effectivement présents dans le mémo d'émission.	X	
Les documents listés dans le mémo d'émission répondent à la demande du client.	X	
Les documents listés dans le mémo d'émission à graduer sont fonctionnels.	X	
Total pour une validation à 100% :	5	

La cote maximale pouvant être attribuée à un mandat est donc de 20 points. Notre résultat pour la qualité des mandats réalisés entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2011 est le suivant :

Année réf.	Nombre de mandats	Cote obtenue	Cote maximale	Score ¹ (%)
2011-2012	133	2573 points	133 * 20 = 2660 points	96,7%
2010-2011	98	1850 points	98 * 20 = 1960 points	94,4%

¹ Score = (cote obtenue/cote maximale)*100

Formation : Les services reliés à la formation se traduisent de la façon suivante :

- Planification de la formation;
- Formation à l'accueil des nouveaux employés;
- Préparation de guides et d'outils de formation;
- Formation continue des utilisateurs;
- Services-conseils.

Voici les résultats relatifs à la formation offerte pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2011, incluant le taux de satisfaction pour ces formations.

Formations	Avril à décembre 2011			Avril à décembre 2010		
	# séances	# participants (%participation*)	% Extrêmement satisfait	# séances	# participants (%participation*)	% Extrêmement satisfait
Formateur : service aux utilisateurs						
Blackberry	15	107 (100%)	41%			
Gestion des documents semi-actifs	3	3 (75%)	0%			
Powerpoint niveau 1	1	1 (100%)	100%			
Manuel de gestion/DAC/Suivi modif.	35	61 (100%)	83%	28	29 (100%)	90%
SYGIC-Concepts et Consultation	37	53 (100%)	72%	24	24 (100%)	79%
SYGIC – Manuel de gestion	5	35 (97%)	82%			
SYGIC VPPAI 1-2-3	5	6(100%)	45.71%	13	13 (100%)	68%
SYGIC VPPAI - Recherche et consultation	4	7 (100%)	80%			

SYGIC VPPAI - Saisie Organisation et contacts	4	8 (100%)	74%			
SYGIC VPPAI - Gérer les projets d'invest. Étranger	3	4 (100%)	100%			
SYGIC-Saisie Module A	2	2 (100%)	93%			
SYGIC-paramètres financiers				3	3 (100%)	100%
Total partiel	114	287	65%	68	69	84%
Formateur : CSU						
Accueil	41	57(100%)	63%	26	29 (100%)	87%
Total partiel	41	57	63%	26	29	87%
Formateur : externe						
Office 2010	18	274(100%)	47%			
Total partiel	18	274	47%			

Rappelons que les activités de formation sont partagées entre les différentes ressources de la DPRI, selon leurs compétences et leurs spécialités. Nous utilisons l'expertise externe pour les cours plus standards de la suite Office, tels qu'Outlook, Excel, etc. Cette année, aucune formation externe n'a été organisée par la DPRI.

Nous procédons à une évaluation de la satisfaction pour chacune de nos séances de formation :

Objectif	2011-2012 % Extrêmement satisfait	2010-2011 % Extrêmement satisfait	2009-2010 % Extrêmement satisfait	2008-2009 % Extrêmement satisfait
Formation bien structurée	62%	95%	76 %	74 %
Matériel pédagogique pertinent	63%	86%	73 %	68 %
Formateur attentif aux besoins	69%	99%	83 %	80 %
Formateur bien préparé	66%	95%	79 %	82 %

Explications des écarts

Dans les trois derniers trimestres, plusieurs nouvelles formations ont été préparées et offertes. De plus, de nouveaux formateurs se sont joints à l'équipe. Les résultats obtenus, pour ces trois derniers trimestres, nous amène à planifier un soutien adéquat des nouveaux formateurs et ceux en place, de même qu'une revue des formations plus problématiques.

1.1.3 Communication et infographie

Voici les statistiques relatives à la **communication** pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2011 :

Thème	Nombre	Type
Mémos d'émission	25	Intranet Manuel de gestion DAC
Nouveautés SYGIC	21	Intranet
Avis de changement – Services de télécommunication	3	Courriel
Informations diverses		Intranet
Arrêts de services planifiés	4	Courriel
États des systèmes	9	Intranet
Infographie - Bannières	96	Intranet, Internet, Autres
Infographie - design	9	DPRI, DCOM

Gestion des archives : Voici les statistiques relatives à la gestion des archives pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2011 :

Thème	Nombre	Outil
Transferts au semi-actif (SGF) Qué	62 btes	Repérage
Transferts au semi-actif (SGF) Mtl	346 btes	Fichiers Excel
Transferts au semi-actif (IQ)	428	EDC
Rappel de semi-actifs (SGF) Qué	39	IM + CCD
Rappel de semi-actifs (SGF) Mtl	18	IM
Rappel de semi-actifs (SGF) IQ	44	EDC
Destruction (SGF) Qué	15	Repérage
Recherches spécialisées	4	Repérage + Fichiers Excel + BAnQ

1.2 Service développement corporatif :

1.2.1 Gestion de l'information :

Service de corrections des données, de compilation et de diffusion des indicateurs et des rapports de gestion :

- rapports de gestion (hebdomadaires et mensuels);
- indicateurs de gestion interactifs (hebdomadaires);
- rapports divers sur demande.

Systèmes	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Production de rapports sur demande	135	139	143	140

1.2.2 Applications corporatives :

Services associés aux travaux d'architecture, de développement et d'entretien des applications corporatives.

Répartition des demandes réalisées :

Système	Année	Nombre de demandes				%		
		Total	Entretien	Évolution	Projet	Entretien	Évolution	Projet
SYGIC	2011-2012	107	89	10	8	83%	9%	8%
	2010-2011	161	78	75	8	48%	47%	5%
	2009-2010	176	78	86	12	44%	49%	7%
	2008-2009	170	82	80	8	48%	47%	5%

Nombres d'interventions DPRI pour tous les systèmes confondus :

Nombre DDS	Catégorie							
	Bug	DDC1	DDC2	DDC3	Donnée	Projet1	Projet2	Total général
Total 11-12	81	236	13	6	46	13	1	396
Total 10-11	115	178	9	8	53	12	4	379

Répartition par clientèle/mise en place :

SYGIC	2011-2012	2010-2011	2009-2010
SYGIC – Divers PES – gestion par SYGIC (5 ddc) SCIAN – V2007 et accès nouveau site DICPP Homologation prêteur DICPP Renfort DICPP MNRF sous-traitance DGRIF Notation/Calcul provision selon taux DAAJ-Courriel automatisé - mention abonnement MonCompte Saisie obligatoire de la valeur des sûretés et cautions DPRI-Validation des droits d'accès SYGIC DAPPS-Relations avec partenaires DDDEP-Multiple version projets DICPP/DDDEP – Classification par priorités stratégiques DCOM-Courriel requérant obligatoire DCOM-Amélioration info. Bottin Journalisation - catégorie de risque et liens d'affaires	Juin 2011 Oct. 2011 Nov. 2011 Déc. 2011 Déc 2001 Novembre 2011	Sept. 2010 Sept. 2010 Sept. 2010 Déc. 2010	4 X mai 09 à fév. 10 2009-11-05 2009-04-24 2009-08-03 2009-08-03
DPMF : Évolution gestion mesures fiscales Enquête sites désignés	Nov. 2011, Fév.2012	Avril et Nov. 2010, Mars 2011	2010-01-28 2009-10-15
DFI Phase I et II Phase 2.5 Phase 3 Fonds Relève – Financements	Fév. 2012	Déc. 2010	2009-10-15 2010-02-25

IIIQ Financement IMIN – chèque conjoint Accès pièces jointes Programme IMIN 800 000 \$ Évolutions gestion IMIN	Oct. et Nov. 2011, Mars 2012	Déc. 2010	2009-10-15 2009-04-08
DFS-DFCS : Cellule VPPAI-DFS Nouveau processus FDÉ	Février 2012		2009-10-15
VPPFCDRVPOC Adresse de facturation Processus – fermeture d'une demande DDA – Canevas rencontre Accès sécurisé aux documents Montant auto vs étude IFRS – saisie paramètres financiers Phase II Opérationnalisation Grille de cadrage financement ÉcoResponsable Sûretés – nouveau rapport Échéance du RÉE Suivi états financiers manquants Impression des transactions financières Ajustements Mon portefeuille et Mon agenda	Octobre 2011	Avril 2010 Oct. 2010 Mai 2010 Déc. 2010 Juin 2010 Sept. 2010	2009-10-15 2009-11-05 2010-01-14 2009-06-11 2010-03-18 2010-03-18
VPCGR DCS Liens affaires : redressement + lien actif RÉER – en ligne État de compte Réclamations – ajout historique Cote de complexité DGRIF Nouvelle tarification marché Mise en place initiale Ajustements DICPP Réduction du nombre de volets Nouveau produit IMPLIQ	Juin 2011 Novembre 2011 Février 2012 Mai 2011 Juillet et août 2011 Novembre 2011 Janvier 2012	Avril 2010 Juin 2010	2009-11-05 2010-02-25
VPPAI – Projet de prospection Phase III Évolution interphase Évolutions aux traitements SYGIC	Jan. et Mars 2012	Avril, Juin et Déc. 2010 Mars 2011	2009-04-21 8 X de Mai à Nov.
VPAJSS Ajout sommaire sûretés	Septembre 2011		
VPF PDIF – Rétroaction 2007-2008 PDIF – Mise en production Entretien (16 ddc) Automatisation taux de change Historisation sûretés CSGA – confirmation de soldes LA – lien affaires DFT R27 – nouveau format Calcul de risque plafonnement IFRS Mise en place des nouvelles normes comptables Automatisation de la saisie des données de pilotage comptables		Avril 2010 Mai 2010	11X avril à déc. 2009-10-01 2010-01-14 2010-01-28 2010-02-05 2010-01-14 2010-02-11 2010-03-31

<p>Automatisation de la démarcation de fins de mois – garanties Intégration du calcul de la juste valeur dans SYGIC Garantie – Modifications au calcul du risque (plafonnement) Permettre le transfert dans Excel des données d'actualisation Gestion du taux préférentiel dans la gestion financière Facturation-Amender seulement à partir de la dernière facture automatique</p> <p>Annulation automatique rejets TFE Amélioration sécurité fichiers TFE Fermeture automatisée dossiers sous-traitance et IMIN Ajustement des soldes comptables d'ouverture Nouveaux frais de gestion Nouvel outil TFE Ajustements aux confirmations de soldes électroniques Gestion des taxes Évolution relevés 27</p>	<p>Mai 2011 Juin 2011 Juillet 2011</p> <p>Septembre 2011</p> <p>Janvier 2012 Janvier 2012 Février 2012</p> <p>Février 2012 Février 2012</p>	<p>Avril 2010 Avril 2010 Avril 2010 Sept. 2010 Sept. 2010 Nov. 2010</p>	
PES- Mon Compte	2011-2012	2010-2011	2009-2010
<p>Mon Compte – consultation financement Mon Compte – formulaire en ligne Mon Compte – consultation fiscale Nouveau logo IQ Mise à niveau Infrastructure logiciel libre</p>	Déc. 2011	Fév. 2011	<p>Mars 2010 Août 2009</p>
Autres systèmes	2011-2012	2010-2011	2009-2010
<p>RAF – Tarification simplifiée ANA – avoir net ajusté et redressé Outil saisie en devise étrangère Tarification au taux du marché Réinsertion calcul option/prime</p>	<p>Juin 2011 Août 2011</p>	<p>Mars 2011 Mars 2011</p>	<p>2010-03-22</p>
<p>DAC VPPOC – FICI DCM- Changement de logo DMF – titres multimédias DICPP – Tableau GARP Refonte recommandations et autorisations Schémas d'analyse DGF – Réclamation dépenses Documents ESSOR</p>	<p>Avril 2011</p> <p>Jan à Mars 2012 Novembre 2011</p>	<p>Mars 2011</p> <p>Fév 2011 Nov. 2010</p>	<p>Juillet 2009 2010-03-25 2010-03-09</p>
<p>Indicateurs de gestion : DEP : consolidation DGRIF – listes spéciales Suivi PSIF DCS – autorisations DCS portefeuille Nouvel indicateur autorisations</p>	<p>Juillet 2011</p>		<p>Septembre 2009 Mars 2010</p>
<p>Dynamics Module GL – modifié Man SQL2005 Mise à niveau V10 Ajout ÉcoTech Québec Ajout IQ-IFRS Révision sécurité Ajout FDE Ajout / démarrage IQ2 Approb. électronique/sécurisé Lots TFE Consolidation infrastructure IQ1 & SGF</p>	<p>Avril 2011 Avril 2011 Mars à Juin 2011 Nov. 2011 à Mars2012</p>	<p>Déc. 2010 Janv. 2011 Janv. 2011 Janv. 2011</p>	<p>Oct. 2009 Août 2009</p>
<p>GGPI Évolution/amélioration</p>			

		Nov. 2010 et Fév. 2011	3 X Sept. 09 à mars 10
Intranet - Refonte Phase II Nouvelle version IQ2 Évolution version IQ2	Jun 2012 Juil. Sept, Nov. 2011 Jan. Mars 2012	Mars 2011	Sept. 2009
Outil de communication Formulaire de référencement – Outlook Nouveau format signature- Outlook Sondages clientèle électroniques	Juil. 2011		Mai 2009 Mars 2010 Août 2009
Calculateur NP Amélioration calculateur Excel Préparateur (fusionneur de données SYGIC) Importateur (pour transférer résultats vers SYGIC) Calculateur XML & Excel2010	Oct.2011, Jan.2012, Fév.2012	Sept. 2010 et Fév. 2011 Sept. 2010 Oct. 2010	
NPT Documentation méthodologies N - P Analyse besoins et maquettes Web Analyse modif Méthode provision Analyse Méthode tarification	Août2011, Déc.2012, Fév.2012 Nov. 2011	Juil. 2010 Oct. 2010 Fév. 2011	
APEX Nouvelle plateforme développement Web Permis d'absence Web interactif (VPRH-DPRI) Feuille de temps Web (DPRI) Suivi des audits (DPRI)		Oct. 2010 Oct. 2010 Nov. 2010 Juin 2010	
Assiduité RH Analyse – besoins/opportunités Cartographie systèmes actuels RH	Jan. 2012	Avril 2010	
Cognos Mise à niveau plateforme V8 Mise à niveau plateforme V10 Rapports FIER V10 Tableau de bord VPPAI V10	??? ??? Jan. à Mars 2012	Mai 2010	

Les projets ont été priorisés en respect du PAC 1112 et supportent des ajouts de fonctionnalités auprès de toutes les lignes d'affaires de la Société. Ces projets ont été réalisés avec nos ressources internes et avec **l'ajout de quatre ressources externes en analyse et en programmation**. La DPRI a complété 28 réalisations sur les 31 où elle était associée.

Nbre activités	31 mars DPRI%				Total général
	VP	50%	95%	100%	
PVPFCMM				6	6
VPPAI				1	1
VPPCAPDD				2	2
VPPCDFGR	2		1	12	15
VPPFCDR				7	7
Total général	2	1	1	28	31

Sur demande, des tableaux statistiques par ressources et par projets sont disponibles.

Malgré les efforts constants de l'équipe, nous avons plusieurs projets en attente de réalisation, qui avaient été identifiés aux PAC antérieurs. Il est aussi important de noter que présentement, 100 demandes de changements sont en attente de réalisation pour SYGIC (documentées par la DPRI – outil de suivi) en plus des centaines dans les Carnets de commande VPF, DMF, VPPAI, DIF et SYGIC, qui sont en attente d'évaluation par la DPRI.

1.3 Service Infrastructure technologique :

Maintien et mise à niveau du réseau étendu, de la télécommunication et de la sécurité.
Mise à niveau des équipements et des progiciels (postes clients).

1.3.1 Suivi des mandats et des activités

PRODUITS	2011-2012	2010-2011	2009-2010
BD Oracle, SQL et applications <ul style="list-style-type: none"> ▪ BI Cognos 10 – nouveau serveur ▪ PES DMZ – Mise à niveau services ORACLE ▪ IQ2 Nouvelle instance SQL consolidation Dynamics GP ▪ P3 – SQL2005 ▪ Oracle mise à niveau – CPU Avril 2010 ▪ Oracle Patch ASM ▪ Nouvelle infrastructure DEVL ▪ Nouvelle infrastructure PROD ▪ Nouvelle intranet (Infra Sharepoint) ▪ Migration SQL2000 à SQL2005 ▪ Patch24 serveur Oracle ▪ Modex – Mise à jour des taux ▪ EDC-Logiciel suivi archive CDSA – Màj ▪ Sharepoint DSI – migration sur MOSS ▪ Elearning – Application VPRH ▪ Academus /Kentica 	Avril 2011 Décembre 2012 Novembre 2011	Juillet 2010 Novembre 2010 Février 2011	Mai 2009 Juin 2009 Juin 2009 Juillet/Aout 2009 Sep-09 Oct-09 Nov-09 Nov-09 Mars 2010 Sep-09
Réseau <ul style="list-style-type: none"> ▪ IQ2 Conversion adressage IP 600 Mtl /infrastructure et périphériques ▪ IQ2 – Changement adresse courriel SGF pour IQ ▪ Ossature réseau – rehaussement 1200 Qc/413 Mtl Contrat acquisition /architecture /Débuter mise en place 413 ▪ IQ2 – intranet infrastructure de développement ▪ VMWARE VCENTER 4.1 – Mise à niveau ▪ IQ2 – Révision interconnexion réseau nouveau VLAN 600 Mtl suite au changement adressage IP ▪ Active Directory Mise à niveau 2008 ▪ IQ2 Révision routage Courriel – retrait message LAB ▪ Backup TSM 600 – Rationalisation des services ▪ Analyse besoins – copie de sécurité - déduplication ▪ BackupExec 2010 – Mise à niveau ▪ Screen Connect – Support à distance ▪ Exchange 2010 – Analyse de besoins et infrastructure ▪ IQ2 Révision et renouvellement noms de domaine ▪ IQ2 Mine Arnaud – Support conseil hébergeur site WEB ▪ Vmware ESX 4.1 – Mise à niveau serveurs DMZ ▪ ScreenConnect – Outils support distance ▪ MICC – Configuration des accès logiciel SEPTE ▪ Remplacement serveur Brossard /Laval ▪ Infrastructure serveurs lames 600 Mtl Analyse de besoin Acquisition ▪ IQ2 - Consolidation services de fichiers IQ/SGF ▪ Infrastructure BI ▪ Infrastructure Lame Mtl (UPS, serveurs, alimentation) ▪ Transfert des services serveurs Lame 	Avril 2011 Mai 2011 Avril 2011 Avril 2011 à Février 2012 Avril 2011 Avril 2011 Juin 2011 Juillet à Novembre 2011 Juillet 2011 Septembre 2011 Septembre 2011 à Janvier 2012 Novembre 2011 Décembre 2011 Juin 2011 Décembre 2011 Aout 2011 Aout 2011 Septembre 2011 Novembre 2011 Novembre 2011 Novembre 2011 Février 2012 Mars 2012	Avril 2010 Avril 2010 Avril/mai/juin 2010	Mars 2010

PRODUITS	2011-2012	2010-2011	2009-2010
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infrastructure salle serveurs QC (Serveurs lames) ▪ BackupExec V12.5 – Mise à niveau ▪ VSPHERE 4 CCM – Mise à niveau ▪ VSPHERE 4 DMZ ▪ Ouverture bureau Stockholm ▪ Céduteur Oracle - Virtualisation ▪ Filiale Echotech CCM – Infrastructure ▪ Extension réseau CCM 6^{ème} Nord ▪ Citrix XenAppV6 – Architecture production ▪ MSA Mtl – mise à jour firmware ▪ IQ2 – PCD Accès Citrix du 600 Gauchetière ▪ IQ2 – Échange uniformisé système de courriel ▪ IQ2 - Lien de confiance AD (Réseau IQ/SGF) ▪ IQ2 – Plan adressage réseau 600 Gauchetière ▪ IQ2 – Intranet nouvelle infrastructure ▪ Citrix XenApp 60 – Mise en place ▪ IQ2 – Chantiers techno <ul style="list-style-type: none"> o UPS Qc + Enclosure 2 serveurs Lame ▪ Vmware ESX mise à niveau 3.0 à VI3.5 ▪ Ouverture CA Mumbai ▪ Déménagement Gatineau ▪ Vmware ESX mise à niveau 3.0 à VI3.5 Mtl ▪ Déménagement Drummondville ▪ Déménagement Longueuil ▪ Modex Suivi Budgétaire – Serveur ▪ Télécopie centralisé ▪ Infrastructure Lame Mtl (analyse/Acquisition) ▪ Alimentation électrique CCM 		Mai 2010 Mai 2010 Mai 2010 Juin 2010 Juin 2010 Juin 2010 Aout 2010 Août 2010 Nov/Dec 2010 Déc 2010 Janvier 2011 Février 2011 Février 2011 Janv/Fév 2011 Février 2011 Février/mars 2011 Oct 2010 à Mars 2011	Avril à juillet 2009 Avril 2009 Juin 2009 Aout 2009 Aout 2009 Sep-09 Nov-09 Nov-09 Fév 2010 Sept09 à Janv10 Sept09 à Janv10
Stockage centralisé <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise à niveau OS contrôleur SAN (XPS) ▪ SAN IBM 600 Mtl – Mise mise à niveau firmware ▪ Ajustement processus de Backup et gestion Tivoli 	Juillet 2011 Septembre 2011		
Déménagement /Réaménagement <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relocalisation personnel IQ au 600 Gauchetière ▪ IQ2-Support réaménagement Rexforêt 1195 ▪ IQ2-Déménagement employées 1195 Qc au 1200 Qc ▪ Filiale Écotech – Réaménagement 413 Mtl ▪ IQ2-Déménagement filiale Albecour 	Avril/Mai/Juin 2011 Mai 2011 Mai 2011 Juin 2011 Juillet 2011		
Impression <ul style="list-style-type: none"> ▪ Services impression Echotech - Xérox ▪ Nouvelle imprimante CA St-Georges ▪ Évaluation imprimante Canon ▪ IQ2-Conversion imprimantes 600 nouvelle adressage IP ▪ IQ2 Consolidation services d'impression IQ/SGF Nouveaux serveurs /nouveaux pilotes ▪ IQ2-Services impression 600 Gauchetière 	Novembre 2011 Décembre 2011 Décembre 2011 Juin 2011 Février 2012 Mars 2012	Février 2011	
Poste de travail <ul style="list-style-type: none"> ▪ IQ2 – Distribution image corporatif IQ ▪ Révision Image poste – nouveau standard et GPO ▪ Rehaussement postes de travail et moniteurs CA régionaux ▪ IQ2- Migration poste de travail SGF dans domaine IQ Rehaussement des postes de travail ▪ Ajout de mémoire poste Mtl-Qc ▪ SP3 ZEN10 	Avril 2011 Octobre 2011 Aout 2011 Décembre 2011 Janvier 2012 Octobre 2011 Mars 2012 Mars 2012	Avril 2010 Mai 2010	

PRODUITS	2011-2012	2010-2011	2009-2010
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nouveaux moniteurs 22 pcs Mtl ▪ Arrêt des services SMS ▪ SP3 Windows XP ▪ Réaménagement Qc ▪ Redémarrage automatique (WoLan) ▪ Changement Script pour applications ZEN10 ▪ Nouvelle image développeur – CPU avril 2010 ▪ IQ2 - Déménagement/aménagement 4 postes 600 Gauchetière ▪ IQ2 Support distant postes 600 de la Gauchetière ▪ 20 nouveaux postes de travail ▪ ZEN10 groupe utilisateurs pilote ▪ ZEN10 CA régionaux ▪ Révision config CA régionaux (Tps réponse) ▪ ZEN10 déploiement IQ 		Mai 2010 Juin, juillet 2010 Juillet, Août Août 2010 Août 2010 Octobre 2010 Novembre 2010 Février 2011 Février 2011 Février 2011	Juillet/Aout 2009 Oct/Nov 2009 Oct/Nov 2009 Fév 2010
Progiciels <ul style="list-style-type: none"> ▪ IQ2 – Accès ADP poste SGF et accès PaieExpert ▪ EDC Logiciel gestion des archives – mise à niveau ▪ IQ2 Consolidation contrats licences /maintenance ▪ IQ2- Déploiement accès Sygic et Manuel gestion postes SGF ▪ IQ2 – Modex SBM déploiement utilisateurs SGF ▪ Office 2010 – Déploiement ▪ IQ2 Accès PEO utilisateurs sur infra IQ ▪ IQ2 Accès GP via Citrix Albecour à partir réseau étendue (CCM) ▪ IQ2 Infrastructure consolidation et accès services GP Dynamics ▪ Matlab version 2010 sur WIN7 ▪ NTP Calculateur déploiement ▪ Autocad – Nouvelles accès et installations ▪ Robohelp – Office 2010 ▪ TaxPrep VPF – relevé 27 mise en place ▪ EDC - gestion des archives – mise à niveau ▪ Kentika – Mise à niveau ▪ ▪ Office 2007 pour applications Modex DFT ▪ Modèle corporatif PowerPointDÉM ▪ Logiciel JAWS – Centre Édithique ▪ STATCAN nouvelle version ▪ Mise à niveau FlashPlayer ▪ YouSenIt DCM ▪ Antidote HD ▪ Filtre Office 2007 ▪ EDC Archivage – Mise à jour du service ▪ Acrobat reader – Mise à niveau ▪ Nouveau client Oracle + Java (CPU avril 2010) ▪ Dynamics 10 ▪ Office 2010 – Tests et analyse impacts ▪ Shockwave /Flashplayer – Mise à niveau ▪ Mise en veille corporative ▪ POAS DCM ▪ POAS DICPP ▪ Pilote formulaire Outlook (référencement) ▪ Signature nouveau logo ▪ Antidote portail ▪ Épuration corbeille Outlook ▪ Scian – Déploiement nouvelle version ▪ MODEX – Suivi budgétaire déploiement ▪ MODEX – Prévision financière ▪ Komutel Mise à jour performance ▪ Outils de référencement Outlook 	Avril 2011 Décembre 2011 De Avril 2011 à Janvier 2012 Mai 2011 Mai 2011 Mai 2011 à Octobre 2011 Juin 2011 Juillet 2011 Novembre 2011 Janvier 2012 Octobre 2011 Octobre 2011 Novembre 2011 Novembre 2011 Décembre 2011 Décembre 2011 Janvier 2012	Avril 2010 Mai 2010 Mai 2010 Juillet 2010 Août 2010 Août 2010 Sept 2010 Sept 2010 Octobre 2010 Nov 2010 Nov 2010 Déc 2010 Déc – Janv Février 2010	Mai 2009 Mai 2009 Mai 2009 Juin 2009 Août 2009 Sep-09 Oct-09 Nov-09 Janv 2010 Fév 2010 Fév 2010 Mars 2010

PRODUITS	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Sécurité <ul style="list-style-type: none"> ▪ IQ2 Système gestion des accès 1195 Qc et St-Hyacinthe ▪ IQ2 remplacement Etrust par TrendMicro infrastructure Citrix SGF ▪ IQ2 Mise en place POAS nouvelle IQ ▪ POAS DFCS/DDARN/DPDAPI/VPFIAMF/DFSU ▪ Revue structure et sécurité des accès aux répertoires des unités administratives ▪ Transfert salle serveur 413 Mtl sur système d'urgence ▪ IQ2 – Accès donnée unités IQ (!:\) utilisateurs SGF ▪ Logiciel gestion – SPECOP4.1 – Mise à niveau ▪ IQ2 Remplacement Antivirus EndPoint par TrendMicro sur postes et serveurs SGF ▪ IQ2 – Extranet CA et comités de financement ▪ TFE-Révision du processus et sécurité ▪ IMSS 7.1 (services pack) ▪ DMZ – Remplacement firewall checkpoint ▪ Antivirus TrendMicro V8 à V10 ▪ NLB – Haute disponibilité Sygic/ intranet 	Avril 2011 Avril 2011 Avril 2011 Juin 2011 Janvier 2012 Avril-Mai 2011 Mai 2011 Mai 2011 Aout 2011 Juillet 2011 à Septembre 2011 Septembre 2011 Septembre 2011	Juin 2010 Nov 2010	Juillet/Aout 2009 Janvier 2010
Téléphonie <ul style="list-style-type: none"> ▪ IQ2-Console gestion des appels Komutel 600 MTL ▪ BES Consolidation des licences SGF/IQ ▪ Blackberry distribution et formation professionnels ▪ BES Patch sécurité et mise à niveau MR3 ▪ IQ2 Rexforêt – Transfert des services téléphoniques ▪ BES version 5.0 – Migration ▪ IQ2-Komutel – Liste téléphonique SGF ▪ Déménagement Gatineau ▪ Déménagement Drummondville 	Juin 2011 Octobre 2011 Novembre 2011 Décembre 2011 Décembre 2011	Juillet/Août 2010 Janvier 2011	Aout 2009 Sep-09
Télécommunication <ul style="list-style-type: none"> ▪ RITM Transfert relais de courriels ▪ RITM Transfert des services DNS ▪ ASA5505 – CA régionaux – Acces Citrix XenApp ▪ RITM migration réseau télécommunication ▪ Installation lien haute vitesse - CA hors RITM ▪ IQ2 - Lien RITM 600 de la gauchetière ▪ Augmentation debit Qc 100Mbts ▪ Déménagement Gatineau ▪ Déménagement Drummondville ▪ RITM -Analyse d'opportunité – suivi CSPQ 	Juin 2011 Septembre 2011 Mai 2011	Juin à Nov 2010 Janvier 2011 Janvier 2011	Mai 2009 Aout 2009 Sep-09 Oct09/Mars10
Vidéoconférence et multimédia <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vidéoconférence CA régionaux (Caméra /ooVoo) ▪ Salle vidéoconférence Qc + Mtl 	Mars 2012		Oct-09

Total activité	Poids				Total général	2011-2012		2010-2011	
	1	2	3	4		tot poids	%	tot poids	%
Assigné à									
Progiciel	89	34	8		131	181	39%	110	45%
Réseautique	20	3	2		25	32	7%	15	6%
Réseautique	12	10	18		40	86	12%	47	19%
Périphériques	14	14	4	1	33	58	10%	0	0%
Progiciels	4	1			5	6	1%	0	0%
ITNIV2	70	26	6		102	140	30%	67	28%
Total général	209	88	38	1	336				

Des tableaux détaillés par ressources et par projets sont disponibles sur demande.

1.3.2 Sécurité de l'information :

Année	Rapport de disponibilité des systèmes du 1 ^{er} avril 2011 au 28 février 2012							
	Arrêts planifiés		Arrêts non planifiés*				Arrêts globaux	
	Nbre	heures	7jrs/24h		Lundi au vendredi 7:30 à 18:00		% Disponibilité	
			Nbre	Heures	Nbre	heures	Lundi au vendredi 7:30 à 18:00	7jrs/24h
2011-2012	8	52 :45	8	110 :00	8	39 :00	99.940%	99.923%
2010-2011	10	26 :00	5	32 :00	5	13 :00	99,980 %	99,972 %
2009-2010	7	77:30	13	98:00	10	35:00	99,973 %	99,975 %
2008-2009	8	91:00	1	4:00	2	37:00	99,998 %	99,978 %
2007-2008	7	40:00	6	85:45	3	8:15	99,987 %	99,940 %
2006-2007	12	47:00	3	19:30	2	15:30	99,946 %	99,968 %
2005-2006	7	74:30	27	25:00	24	12:30	99,981 %	99,953 %

* Les arrêts non planifiés ont été calculés comme ayant un impact global sur l'organisation, même si parfois les arrêts de services ne touchent qu'un seul service (ex. : portail, Citrix).

Attaques virales	Nombre d'attaques			
	11-12	10-11	09-10	08-09
Postes de travail recensés	483	493	501	464
Postes de travail infectés	51	40	50	38
Nombre d'infections détectées (Tout type de virus)	231	206	633	63
Nombre d'infections par virus détectées	N/A	N/A	N/A	N/A
Nombre moyen d'infections détectées par poste infecté	4,5	5.2	12,7	1,7

Nombre de courriels	2011-2012		2008-2009		2007-2008	
	Par Jour	Annuel	Par Jour	Annuel	Par Jour	Annuel
Moyenne reçue par jour	6470	2 361 550	9047	3 302 155	4036	1 473 140
Ne répond pas aux critères de sécurité - mis en quarantaine	583	6 996	4120	1 503 800	845	308 425
Reçus et livrés	5887	2 148 755	4927	1 798 355	1 503 800	1 164 715
Pourcentage valide livré aux destinataires IQ	90.99%		54,46%		79,06%%	

2. Projets 2012-2013

Cette section décrit les principaux projets associés au PAC 1213 et leur répartition en ressources humaines et budgétaires pour la DPRI.

La priorité sera accordée à la finalisation de la consolidation des systèmes et technologie et aux activités pré-requises de mai à septembre 2012 :

- Développement de systèmes et d'outils de mission
 - SYGIC – conversion de PEO pipeline et portefeuille
 - SYGIC – ajout gestion des interventions financières, dettes et investissements
- Infrastructure technologique
 - Centralisation progiciels, fichiers, impression dans un seul domaine INVESTQUEBEC
 - Remplacement des postes de travail : mise à niveau selon les standards IQ sécurité et outils, maj OFFICE 2010
 - Remplacement du parc d'impression

Plusieurs autres projets viendront par la suite appuyer l'ensemble de notre clientèle interne dans la réalisation de leur objectif :

- Développement de systèmes et d'outils mission :
 - NPT – Amélioration aux calculs de notation et de provision
 - NPT – Tarification
 - Assiduité – Système électronique d'approbation
 - SYGIC : Ajout et évolution des fonctionnalités pour le fonds Relève et Fonds Fier
 - GGPI : Ajout et évolution de fonctionnalités par firme externe
 - Internet : Deux nouveaux sites par firme externe
 - Intranet : Amélioration de la page d'accueil (interne et externe)
 - Tableau de bord : nouvelle version WEB (Mesures fiscales, VPPAI, IMIN)
- Infrastructure technologique :
 - Téléphonie IP : siège social et CCM
 - Vidéoconférence/Visioconférence : accès individuel et de groupe
 - Exchange 2010 : mise en place avec gestion des archives
 - Plan de relève : définition des besoins et ajouts de fonctionnalités
 - Postes de travail : analyse d'orientation poste virtuel vs dédié
 - Mobilité : Analyse d'orientation
 - Sécurité : Revue des outils de copie de sécurité

Ces projets sont décrits plus en détail avec les impacts budgétaires et clientèle dans le Plan de gestion des ressources informationnelles 2012-2013 préparée par la DPRI.

En annexe1 est joint un tableau récapitulatif des investissements généraux supportant ces grands projets.

3. Organisation du travail - Ressources humaines

Voici la répartition par compétence des ressources de la DPRI :

Portefolio des compétences humaines DPRI									
Compétences	2010-2011		2011-2012		2012-2013		2013-2014		Applications
	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Commentaires
Technologie réseau et TC	1	1	1	1	1	1	1	1	Réseau, Ossature, télécommunications
Technologie client	3	0,5	4	0,5	4		4		Progiciels, périphériques
Gestion des bases de données	0,5	0,5		0,5		0,5		0,5	Administration BD
Développement Oracle	5,5	2	5	2	5	2	5	2	SYGIC
Développement WEB	1	5	3	8	2	8	2	5	NPT, APEX, RAF, DAC, Intranet, GGPI, Internet
Services aux utilisateurs	2	1	2	3	3	2	4		Niveau 1 et 2 au CSU
Analyse affaires	2		3		3		3		SOA et architecture entreprise
Gestion et coordination	5		5		5		5		Directrice, adj., coordonateurs
Sous - total	20	10	23	15	23	14	24	8,5	
% rh DPRI :	4,7%		5,1%		5,1%		5,3%		Référence gouvernementale = 9%
Processus et information									
<i>Archivage et infographie</i>			2		1	1	1	2	EDC, GED, Calendrier de conservation
<i>Gestion de l'information</i>	2		2		2		2		Retombée écon., indicateurs, listes, corrections données, entrepôts
<i>Procédés et formation</i>	3		3		3		3		Processus, documentation, formation
TOTAL DPRI	25	10	28	15	28	14	29	8,5	
% rh DPRI:	5,8%		6,2%		6,2%		6,4%		Référence gouvernementale = 12 %
Poste en recrutement			3		3				
Sous-total employés actifs	25	10	25	15	25	14	29	8,5	
% rh DPRI actifs:	5,8%		5,6%		5,6%		6,4%		Référence gouvernementale = 9%
Postes IQ	430		450		450		450		

Les activités récurrentes ont été évaluées avec les 25 effectifs en place. La DPRI a utilisé six ressources externes en support à ses activités de développement et de support aux utilisateurs. Malgré les efforts importants en recrutement, nous n'avons pas réussi à combler nos postes vacants.

À la suite de la fusion et de l'ajout de responsabilités, la DPRI a pris un nouvel envol. Une grande réorganisation de la structure de services de la DPRI a poussé encore plus loin son approche de services intégrée par l'assignation d'analyste fonctionnel principal et de spécialiste en technologie auprès de différentes lignes d'affaires de la Société.

La DPRI a vu par le fait même son carnet de commande bondir et prendre une envergure dépassant ses capacités actuelles. Une étude spécifique sur les besoins de ressources sera déposée par la DPRI, particulièrement concernant ses besoins en support utilisateurs.

Voici la répartition des coûts pour la nouvelle DPRI

DPRI (,000 \$)	2012-2013	2011-2012
RH internes	2 600 \$	2 700 \$
RH externes	569 \$	477 \$
Matériel et logiciel	697 \$	681 \$
Archivage	65 \$	68 \$
Téléphonie et photocopie	1 300 \$	1 316 \$
TOTAL	5 231 \$	5 242 \$
RH IQ	450	450
RH DPRI	28	28
Coût RI : par jour par employé IQ	48,44 \$	48,54 \$

Les outils de support en ressources informationnelles sont essentiels à toutes les tâches de l'ensemble des employés d'Investissement Québec et la DPRI est fière de s'associer à la réussite de ses utilisateurs.

Bilan 2012-2013

et

**Planification des projets
2013-2014**

Direction principale des ressources
informationnelles

Avril 2013

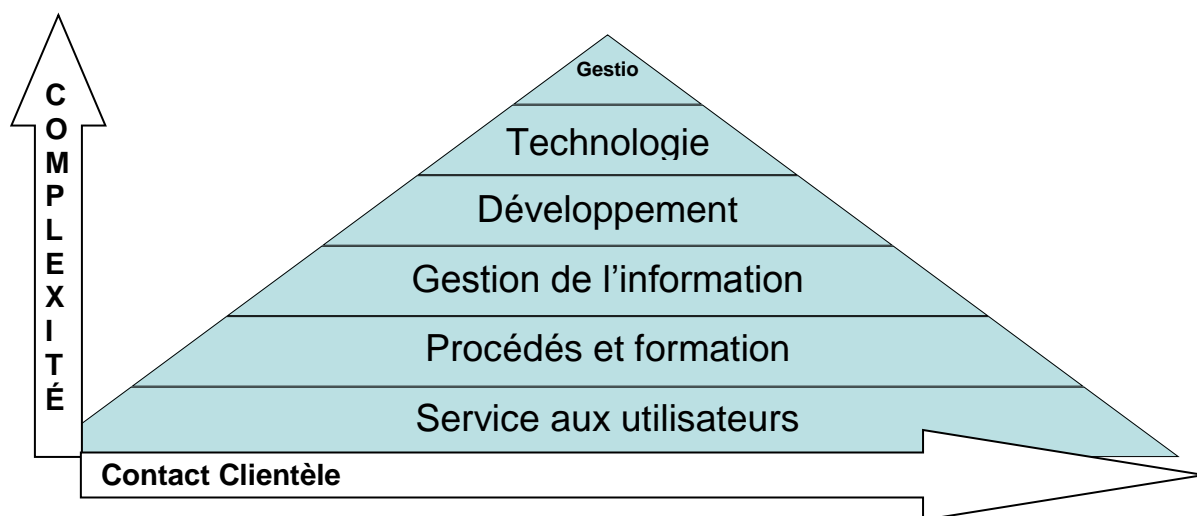
Table des matières

1. BILAN - Services et produits :	4
1.1 Service aux utilisateurs :	5
1.1.1 CSU - Centre de services aux utilisateurs :	5
1.1.2 Service aux utilisateurs – Procédés et formation :	7
1.1.3 Communication et infographie	12
1.2 Service développement corporatif :	13
1.2.1 Gestion de l'information :	13
1.2.2 Applications corporatives :	14
1.3 Service Infrastructure technologique :	18
1.3.1 Suivi des activités	18
1.3.2 Sécurité de l'information :	20
2. Statut projets 2012-2013	21
3. Projets 2013-2014	23
4. Organisation du travail - Ressources humaines	25

1. BILAN - Services et produits :

Les services et les produits sous la responsabilité de la Direction principale des ressources informationnelles (DPRI) font l'objet de projets d'envergure ainsi que d'activités récurrentes pour assurer la continuité de ceux-ci. On y retrouve principalement l'entretien d'équipements, de logiciels, de systèmes corporatifs, du support utilisateurs, de gestion de l'information et de la formation. Le remplacement d'équipements et de logiciels désuets est maintenant inclus dans les projets spécifiques à cet effet.

La réalisation de toutes les activités reliées aux ressources informationnelles (développement, entretien, évolution, mise en place, documentation et formation) est assumée par la DPRI. Afin de répondre adéquatement à la diversité des services, des produits, des projets ou des activités qui en découlent, la DPRI a regroupé ses effectifs en plusieurs services spécialisés. Voici leurs principales responsabilités :



BUDGET EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES, 2012-2013

	Dépenses (M\$)	Budget (M\$)
INVESTISSEMENT		
Acquisition de matériels et logiciels	646 525	1 354 500
Nouveauté – Applicatifs d'entreprise	420 524	555 000
TOTAL – INVESTISSEMENT	1 067 049	1 909 500
CONTINUITÉ		
Entretien, télécommunication, location	1 592 111	1 996 000
Évolution et entretien – Applicatifs d'entreprise	575 476	569 000
TOTAL – CONTINUITÉ	2 167 587	2 565 000

Au chapitre des investissements, l'écart important provient du report de certains projets à la suite de l'annonce, en septembre, de la création de la BDEQ. Par conséquent, les projets d'envergure, tels que la gestion électronique des documents et la gestion du stockage, ont été reportés. Cependant, plusieurs autres projets technologiques ont été livrés à temps et conformément aux budgets prévus. Les avantages pourront être évalués au cours du prochain exercice.

1.1 Service aux utilisateurs :

1.1.1 CSU - Centre de services aux utilisateurs :

Le lien direct des utilisateurs au quotidien avec la DPRI pour le support de première ligne concernant toute demande pour les différentes spécialités, telles qu'incidents, problèmes techniques, demandes de rapports, téléphonie et dépannage logiciels.

En août, la DPRI a comblé un poste à Montréal, dans l'équipe CSU et à compléter son équipe avec deux consultants (1 bureau principal, 1 Québec). En octobre, Mme Perron a quitté pour un congé de maternité et n'a pas été remplacée.

Voici le nombre de demandes de services reçues au CSU du 1^{er} avril au 31 décembre 2012 :

Centre d'affaires	2012-2013 - 6 %	2011-2012 +13 %	2010-2011 - 10 %	2009-2010 +16 %
Montréal	3812	3775	3 224	3 671
Québec	1601	1922	1 633	1 591
Anjou, Laval, Longueuil	744	942	866	991
Régionaux + Internationaux	897	943	928	1147
Albecour-Rexforêt	63			
Total	7117	7582	6 651	7400

Et, voici le nombre de déplacements faits par le personnel du CSU en région :

Centre d'affaires	Déplacements			
	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Québec	1	*	1	2
Laval	1	2	3	5
Brossard	2	3	2	7
Anjou	1	1	2	6
St-Laurent	2	2	0	0
Sherbrooke, Gatineau, Chandler, Jonquière		0	0	0
Rouyn-Noranda, Rimouski, Trois-Rivières, Drummondville, Sept-Îles, St Georges				
Internationaux (Europe, États-Unis, Asie)		0	0	0
Total	7	8	20	18

De plus, depuis 2003, nous avons procédé à plusieurs sondages de satisfaction sur les services offerts et les compétences du CSU, dont le plus récent en mars 2013. En voici les résultats :

Sondage Support téléphonique (*27)	Nbre de répondants	% Satisfait		% OUI Services	
		Très satisfait	Satisfait + Très satisfait	Augmentation	Maintien
Mars 2013	195	41 %	89 %	25 %	n/a
mars 2012	154	41%	78%	58%	n/a

février 2011	199	57%	96%	24%	97%
avril 2010	213	61%	98%	24%	98%
février 2009	174	65%	90%	21%	100%
février 2008	202	59%		15%	99%
novembre 2006	173	71%		15%	99%
février 2006	199	64%		25%	97%
octobre 2004	280	51%		41%	97%

*** commentaires résultats du sondage

Pour chacun des énoncés liés aux services du CSU, veuillez indiquer votre degré de satisfaction.	Très satisfait				Très insatisfait			
	12/13	11/12	10/11	09/10	12/13	11/12	10/11	09/10
Accessibilité : le CSU est facile à joindre	30 %	27%	57%	54%	1%	5%	1%	0%
Courtoisie du personnel du CSU	58 %	59%	70%	72%	1%	1%	1%	0%
Délai de réalisation de la demande	29 %	31%	56%	54%	1%	3%	1%	0%
Explication du problème rencontré et de la solution apportée par le CSU	27 %	29%	49%	52%	1%	3%	1%	0%

Un plan d'action a été mis en place en avril 2012 pour améliorer le service :

Actions 2012	Réalisé 2013
Trois ressources niveau 1 dans trois centres d'affaires (siège social, bureau principal et CCM)	En vigueur
Deux ressources spécialistes ont été assignées au CSU pour la téléphonie, les rapports SYGIC et les solutions techniques	Congé de maternité – remplacement par firme externe et nouvel employé DPRI
27 ou 514 873-1427 : amélioration de la gestion des files d'attente et de la boîte vocale	Ajustement encore à faire
Transmission d'un identifiant et d'une priorité pour les demandes en cours	En vigueur
Deux techniciens en technologie dédiés aux demandes à Montréal et processus d'escalade pour les problèmes d'envergure.	En vigueur

Malgré le plan d'action mis en place on ne note pas une amélioration notable de la satisfaction. Les faits suivants peuvent expliquer le maintien du taux de satisfaction :

- Nouvelles ressources au CSU en septembre à Québec
- Absence prolongée de la ressource CSU de Québec
- Départ en congé de maternité d'une ressource expérimentée
- Nombre important de mises en place autant en progiciels, en systèmes qu'en technologie
- Nombreux déménagements et réaménagements
- Mouvements de personnel importants (plus de 300).
- Deux nouvelles ressources dans l'équipe d'infrastructure technologique
- Modification des méthodes de travail.

La DPRI est donc encore en ajustement à sa nouvelle structure et en formation auprès de ses ressources. Je dois souligner que nous avons eu des nombreux commentaires positifs lors du sondage et que ce service est très apprécié malgré quelques lacunes.

1.1.2 Service aux utilisateurs – Procédés et formation :

Ces spécialistes couvrent tous les services reliés aux procédés administratifs, à la formation, à la gestion des documents et à la communication.

L'année 2012-2013 a été marquée par :

Nous avons délaissé le sprint et repris la marche rapide. Les changements suivants ont eu un impact sur nos systèmes d'information :

- les nombreux changements apportés au POAS;
- la nouvelle offre de services de la Société;
- des nouvelles façons de faire;
- des obligations légales et des nouveautés liées au budget provincial;
- le changement de gouvernement.

Malgré que les impacts sur les systèmes d'information, liés à ces changements, aient été importants dans la dernière année, nous avons tout de même réussi à maintenir un niveau élevé de qualité.

La dernière année a aussi été marquée par l'arrivée massive de nouveaux employés d'où un nombre accru de formations. Pour cet aspect, nous avons aussi très bien performé. Nous avons maintenant une équipe de formateurs chevronnés!

Procédés administratifs : Les services reliés aux procédés administratifs consistent à assurer la réalisation des travaux suivants :

1. Cette équipe est à l'écoute de ses interlocuteurs afin :
 - i. de bien comprendre le besoin exprimé, les contraintes et les exigences liées, puis la portée de la demande;
 - ii. d'offrir des conseils permettant d'optimiser cette demande, le cas échéant.
2. Elle évalue les impacts relatifs aux changements à apporter aux procédés administratifs ou aux outils technologiques, dans les systèmes d'information;
3. Elle communique avec le demandeur afin de le tenir informé de l'évolution de son projet;
4. Elle interprète avec justesse le besoin exprimé par le demandeur, pour que ce besoin se reflète de façon exacte et uniformisée dans la documentation de la Société; cette documentation étant diffusée dans le Manuel de gestion, dans l'outil DAC et dans l'aide en ligne de SYGIC;
5. Elle rédige, modifie, intègre et gère la documentation de la Société diffusée dans le Manuel de gestion, dans l'outil DAC et dans l'aide en ligne de SYGIC;

6. Elle s'assure de la disponibilité du Manuel de gestion, de l'outil DAC et de l'aide en ligne de SYGIC.

•

Systèmes	2012-2013	2011-2012	2010-2011
	21 émissions	27 émissions	25 émissions
	Documents touchés	Documents touchés	Documents touchés
DAC	827	1070	1082
Manuel de gestion	116	194	70

L'année 2011-2012 a été grandement influencée et marquée par la fusion d'Investissement Québec avec la SGF. En 2012-2013, nous revenons un peu plus à la normale, malgré des efforts considérables au niveau de la mise à jour de la documentation du Manuel de gestion.

Voici la liste des principales modifications apportées au Manuel de gestion et au DAC :

Mandats 2012-2013		Mandats 2011-2012	
Numéro (date)	Description	Numéro (date)	Description
Autres que DMF			
2011-1715	Financement UNIQ	2010-1477	Changement au POAS (Fusion IQ & SGF) en continu 2011
2012-1837	PADAT	2011-1628 & 2011-1700	Crédits d'impôt remboursables à la R&D
2012-1914 2013-1924	Notation d'entreprise et notation de l'instrument	2011-1666	Vérificateur externe change pour Auditeur indépendant
2011-1796 2012-1779 2012-1811 2013-1842 2012-1872 2012-1907	Modifications aux directives de programmes	2011-1692	Instauration des frais de gestion annuels
2012-1871	Nouvelles politiques - Trésorerie	2011-1695	Recommandations regroupées (touchées plusieurs fois)
2012-1915	Politique de crédit - Nouveau	2011-1713	Lettres d'offre à modifier (35 lettres)
2012-1841	Investissement en capital de risque - Nouveau	2011-1714	Nouvelles lettres pour IMIN
2012-1813	Cautionnement et administration des dossiers	2011-1715 & 2011-1740 & 2011-1741	Produit financier – UNIQ & Financement crédits d'impôt remboursables
2011-1661	Adoption du Règlement intérieur et de ses annexes	2011-1745	Programme ESSOR ¹
2012-1781 2012-1805 2012-1812	Modifications aux lettres d'offre	2011-1746	Programme IMPLIQ ²

Mandats 2012-2013		Mandats 2011-2012	
Numéro (date)	Description	Numéro (date)	Description
2012-1831 2012-1849 2012-1789			
2012-1809 2012-1876 2012-1877 2013-1917	Modifications aux recommandations		
2013-1921	Mise à jour dans la documentation de la nouvelle appellation de différents ministères du Québec		
2012-1827	Nouveaux modèles de lettres d'amendement		
2012-1833 2012-1848 2012-1851 2012-1855 2012-1882 2013-1927 2013-1951	POAS		
Mesures fiscales : DPMF			
2012-1760	Mesures fiscales - Documents touchés par la Loi cadre	2011-1650	Tarification des mesures fiscales
2012-1794 2012-1826 2012-1824 2012-1832 2012-1889 2012-1890	Mesures fiscales - Modification des schémas d'analyse	2011-1652	Nouvelles lettres de transmission à Revenu Québec
2012-1802 2012-1807	Mesures fiscales - Modification à l'ensemble des lettres d'accusé réception	2011-1676	Modifications des lettres de transmission (ALU, GAS, RR)
2012-1835 2012-1853 2013-1946	Mesures fiscales - CDEM	2011-1686	Modifications des lettres d'accusé de réception
2013-1918 2013-1936 2013-1943	Mesures fiscales - RBIO	2011-1692	Modifications des attestations annuelles d'admissibilités – Estampe DPMF
2013-1945	Mesures fiscales – Titres multimédias	2011-1742	Modifications des schémas d'analyse DPMF

Complexité de nos mandats – 1^{er} avril au 31 décembre 2012

La DPRI a mis en place en 2010 une méthode d'évaluation de la complexité de ses mandats. Pour l'équipe de procédés administratifs et formation, la grille suivante est utilisée :

Complexité du mandat - Procédés et formation
Évaluation - 2011-2012

Critères	Cote relative à chacun des critères présentés			
	1	2	3	4
Nombre de documents à traiter	0 à 5	6 à 10	11 à 20	21 et +
Nombre d'interlocuteurs	1	2	3	4+
Envergure des travaux (j/p)	0 à 1/2	1/2 à 1	1 à 2	2 et +
Complexité des doc. à modifier ou à créer	Modification simple et connue	Création simple	Modification ou création plus complexe : Lettre d'offre, liens vers Manuel, version anglaise, Internet, présentation/formation	Modification ou création complexe : Recom/schéma, Demande de garantie FIC, programmation
Gestion du versionnage (nb de version)	1	2	3	4
Nombre de cycle de révision*	1	2	3	4 et +
De l'attente et du report par le client nécessite plus de rappels et de suivis d'où une augmentation de la complexité	Pas d'attente ni de report	Très peu d'attente ou de report	Peu d'attente ou de report	Beaucoup d'attente et de report

* Révision due à une nouvelle info en provenance du demandeur

Répartition des mandats par cote de complexité.

Cote de complexité	Proportion des mandats (%)	
	1 avril au 21 mars 2013	1 avril au 31 décembre 2011
1	89 %	89%
2	5 %	5.5%
3	4 %	5.5%
4	0 %	0%

Qualité de nos mandats – 1^{er} avril au 21 mars 2013

La qualité de nos mandats a aussi été évaluée. Les critères d'évaluation de la qualité, en pré-émission et post-émission, sont les suivants :

CQPO - Post-émission (Contrôle de la qualité effectué la journée même de la parution du mémo d'émission)

Par : Responsable des procédés administratifs et formation

Critères	Cote attribuée à la réussite		
	1	2	3
Le mémo d'émission a paru à la date prévue dans le menu déroulant.	X		
Le mémo d'émission est fonctionnel au moment prévu.		X	
Le texte du mémo d'émission décrit adéquatement la modification demandée par le client.			X
Les documents à paraître sont effectivement présents dans le mémo d'émission.			X
Les documents parus dans le mémo d'émission répondent à la demande du client.			X
Les documents parus dans le mémo d'émission sont fonctionnels.			X
Total pour une réussite à 100% :	1	2	12
	15		

CQPR - Pré-émission (Contrôle de la qualité effectué la journée précédant la parution)
Par : Responsable des procédés administratifs et formation

Éléments à valider	Oui	Non
Le mémo d'émission est prêt pour la date prévue.	X	
Le mémo d'émission à graduer est fonctionnel.	X	
Le texte du mémo d'émission décrit adéquatement la modification demandée par le client.	X	
Les documents à paraître sont effectivement présents dans le mémo d'émission.	X	
Les documents listés dans le mémo d'émission répondent à la demande du client.	X	
Les documents listés dans le mémo d'émission à graduer sont fonctionnels.	X	
Total pour une validation à 100%	5	

La cote maximale pouvant être attribuée à un mandat est donc de 20 points. Notre résultat pour la qualité des mandats réalisés entre le 1^{er} avril et le 21 mars 2013 est le suivant :

Année réf.	Nombre de mandats	Cote obtenue	Cote maximale	Score ¹ (%)
2012-2013	183	3606	183 * 20 points = 3660 points	98,5%
2011-2012	133	2573 points	133 * 20 = 2660 points	96,7%
2010-2011	98	1850 points	98 * 20 = 1960 points	94,4%

¹ Score = (cote obtenue/cote maximale)*100

Formation : Les services reliés à la formation se traduisent de la façon suivante :

- Planification de la formation;

- Formation à l'accueil des nouveaux employés;
- Préparation de guides et d'outils de formation;
- Formation continue des utilisateurs;
- Services-conseils.

Voici les résultats relatifs à la formation offerte pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2011, incluant le taux de satisfaction pour ces formations.

Formations	Avril à décembre 2012			Avril à décembre 2011		
	# séances	# participants (%participation)	% Extrêmement satisfait	# séances	# participants (%participation)	% Extrêmement satisfait
Formateur : service aux utilisateurs						
Blackberry	5	16 (100%)	72.7%	15	107 (100%)	40,6%
Gestion des documents semi-actifs	1	2 (100 %)	50 %	3	3 (75%)	0%
Manuel de gestion/DAC/Suivi modif.	47	61 (100%)	90.1%	35	61 (89%)	82,9%
Migration INVEST-QUEBEC	6	29 (100%)	73.9%			
Powerpoint niveau 1	-	-	-	1	1 (100%)	100%
SYGIC-Concepts et Consultation	42	48 (100%)	86.9%	37	53 (72%)	71,5%
SYGIC – Manuel de gestion	-	-	-	5	35 (97%)	81.6%
SYGIC-Saisie Module A	4	4 (100%)	90.5%	2	2 (100%)	92.7%
SYGIC VPPAI – Recherche et consultation	7	9 (100%)	57.7%	4	7 (100%)	80%
SYGIC VPPAI – Saisie Organisation et contacts	6	8 (100%)	63.1%	4	8 (100%)	74,3%
SYGIC VPPAI – Gérer les projets d'invest. Étranger	1	3 (100%)	85.7%	3	4 (100%)	100%
SYGIC VPPAI – Mise à jour	1	16 (100%)	64.4%	-	-	-
Total partiel	120	196		109	281	
Formateur : CSU						
Accueil	76	76 (100%)	72.8%	41	57 (100%)	63%
Total partiel	76	76		41	57	
Formateur : externe						
Excel avancé	1	3 (100%)	85,7%	-	-	-
Excel intermédiaire	1	4 (100%)	50,0%			
Office 2010	1	19 (100%)	57,1%	18	274(100%)	47%
Powerpoint - niveau 2	1	2 (100%)	100%	-	-	-
Word 2010 - Intermédiaire	1	2 (100%)	manquant	-	-	-
Total partiel	5	30		18	274	

MOYENNE GÉNÉRALE - TOUTES FORMATIONS

80,9%

72,5%

MOYENNE GÉNÉRALE - FORMATIONS IQ

81,5%

72,4%

Rappelons que les activités de formation sont partagées entre les différentes ressources de la DPRI, selon leurs compétences et leurs spécialités. Nous utilisons l'expertise externe pour les cours plus standards de la suite Office, tels qu'Outlook, Excel, etc.

On remarque, dans le tableau précédent, l'augmentation substantielle des accueils cette année.

Nous procédons à une évaluation de la satisfaction pour chacune de nos séances de formation :

Objectif	2012-2013 % Extrêmement satisfait	2011-2012 % Extrêmement satisfait	2010-2011 % Extrêmement satisfait	2009-2010 % Extrêmement satisfait
Formation bien structurée	76%	62%	95%	76 %
Matériel pédagogique pertinent	74%	63%	86%	73 %
Formateur attentif aux besoins	85%	69%	99%	83 %
Formateur bien préparé	87%	66%	95%	79 %

Explications des écarts

Dans les trois derniers trimestres, les formations ont été préparées et offertes par l'ensemble de nos formateurs; les résultats démontrent que nos formateurs ont acquis de l'expérience et peuvent maintenant faire valoir leur expertise. C'est donc très prometteur pour les années à venir.

1.1.3 Communication et infographie

Voici les statistiques relatives à la **communication** pour la période du 1^{er} avril au 21 mars 2013 :

Thème	2012-2013 Nombre	Type	2011-2012 Nombre	Type
Mémos d'émission	21	Intranet Manuel de gestion DAC	25	Intranet Manuel de gestion DAC
Nouveautés SYGIC	10	Intranet	21	Intranet
Avis de changement – Services de télécommunication	4	Courriel	3	Courriel
Informations diverses	1	Intranet		Intranet
Arrêts de services planifiés	21	Courriel	4	Courriel
Nouveauté en technologie	47	Intranet Courriel		
Trucs	3	Manuel de gestion Intranet		
Saviez-vous que?	7	Manuel de gestion		
TOTAL	114		53	

Gestion des archives : Voici les statistiques relatives à la gestion des archives pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2012 :

Thème	2012-2013 Nombre de boîtes	Outil	2011-2012 Nombre de boîtes	Outil
Transfert au semi-actif (SGF) Qc - IM Qué	13	Repérage, registres Excel web et bordereaux IM	62	Repérage
Transfert de SGF Qc à Rexforêt	44	Repérage registres Excel		
Transfert au semi-actif (SGF) Mtl - niveau B	87	Formulaires Excel Courriel DRM	346	Fichiers Excel
Transfert au semi-actif (SGF) Mtl - IM Mtl	128	web IM, bordereaux IM registres Excel Courriel DRM		
Transfert au semi-actif (IQ) - CCD Qué et Mtl	550	SRM - courriel EDC	428	EDC
Rappel de semi-actifs (SGF) Qc	2	web IM ou CCD registres Excel	39	IM + CCD
Rappel de semi-actifs (SGF) Mtl	30	web IM registres Excel	18	IM
Rappel de semi-actifs IQ - CCD Qué et Mtl	113	SRM - web CCD EDC - CCD	44	EDC
Retour de semi-actifs (SGF) Qc	2	web IM ou CCD registres Excel		
Retour de semi-actifs (SGF) Mtl - niveau B	81	courriel DRM registres Excel		
Retour de semi-actifs (SGF) Mtl - IM Mtl	42	web IM registres Excel courriel DRM		
Retour de semi-actifs IQ - CCD Qué et Mtl	114	SRM - courriel		
Destruction (SGF) Qc - Dkirouac (double)	32	EDC	15	Repérage télécopie IM registre Excel
Destruction REXFORÊT	103	télécopie IM Repérage registre Excel		
Recherches spécialisées	9	Repérage Fichiers Excel Bordereaux BANQ	4	Repérage +
Formation et rafraichissement aux adjointes	6	Plan et Calendrier EDC, procédures		
Services Utilisateurs	26	Plan et Calendrier EDC, procédures		
TOTAL activités gestion documents	1350		956	

1.2 Service développement corporatif :

1.2.1 Gestion de l'information :

Service de corrections des données, de compilation et de diffusion des indicateurs et des rapports de gestion :

- rapports de gestion (hebdomadaires et mensuels);
- indicateurs de gestion interactifs (hebdomadaires);
- rapports divers sur demande.

Systèmes	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Production de rapports sur demande	91	135	139	143

1.2.2 Applications corporatives :

Services associés aux travaux d'architecture, de développement et d'entretien des applications corporatives.

Répartition des demandes réalisées pour SYGIC :

Système	Année	Nombre de demandes				%		
		TOTAL	Entretien	Évolution	Projet	Entretien	Évolution	Projet
SYGIC	2012-2013	197	101	89	7	51%	45%	4%
	2011-2012	107	89	10	8	83%	11%	8%
	2010-2011	161	78	75	8	48%	47%	5%
	2009-2010	176	78	86	12	44%	49%	7%
	2008-2009	170	82	80	8	48%	46%	5%

Pour faire suite à la nouvelle structure organisationnelle de la Société, notre clientèle nous a acheminé de nombreuses demandes de changements. Grâce à l'équipe en place et au maintien de ressources externes nous avons pu livrer dans les délais requis.

Nombres d'interventions DPRI pour tous les systèmes confondus :

Nombre DDS	Catégorie							
	Bug	DDC1	DDC2	DDC3	Donnée	Projet1	Projet2	Total général
Total 12-13	75	200	18	3	71	4		374
Total 11-12	81	236	13	6	46	13	1	396
Total 10-11	115	178	9	8	53	12	4	379

Répartition par clientèle/demandes :

Nombre de demandes		Année		
U.A. demandeur	Système	2012-2013	2011-2012	Total
DCS	Indicateurs	2	1	3
	REÉR SYGIC	4	2	6
Total DCS		6	3	9
DDDEP	Autre		2	2
	Entrepôt	1		1
	Indicateurs	1	1	2
	PAC SYGIC	1	4	5
Total DDDEP		3	7	10
DGRIF	Autre		3	3

Nombre de demandes		Année		
U.A. demandeur	Système	2012-2013	2011-2012	Total
	Calculateur NPT	13		13
	DAC	2		2
	Entrepôt	2	1	3
	Indicateurs		2	2
	RAF	3	2	5
	Tarification SYGIC	13	10	23
Total DGRIF		33	18	51
DICPP	DAC	15	27	42
	Entrepôt		1	1
	Indicateurs	2		2
	RAF		1	1
	FDE, PADAT SYGIC	10	13	23
Total DICPP		27	42	69
DPMF	DAC	7	2	9
	Entrepôt	1	2	3
	Indicateurs	5	7	12
	CBIO SYGIC	16	8	24
Total DPMF		29	19	48
DPRI	Archivage		1	1
	Autre	21	18	39
	DAC		3	3
	Entrepôt	2	1	3
	Indicateurs	1	8	9
	RAF	2		2
	Optimisation SYGIC	43	55	98
Total DPRI		69	86	155
VPF	Autre	4	5	9
	Calculateur NPT	1		1
	DAC		3	3
	Entrepôt	2	7	9
	Indicateurs	4	6	10
	Infographie		1	1
	Taxes, PEO, Devises, NCM, IFRS SYGIC	65	65	130
Total VPF		76	87	163
VPPAI	Autre	1	1	2
	DAC	1		1
	Entrepôt	2	1	3
	Indicateurs	2	4	6
	Suivi, améliorations SYGIC	14	12	26
Total VPPAI		20	18	38
VPPDACM	DAC	1		1
	Indicateurs	2		2
	PEO : pipeline SYGIC	14		14

Nombre de demandes		Année		
U.A. demandeur	Système	2012-2013	2011-2012	Total
Total VPPDACM		17		17
VPPFCDR	Autre	2		2
	Calculateur NPT	2		2
	DAC	2	1	3
	Entrepôt	1		1
	Indicateurs	1	1	2
	RAF	2	1	3
Paramètre financiers, gestion projets multiple	SYGIC	14	15	29
Total VPPFCDR		24	18	42
VPPFM	Indicateurs	1		1
	FDE SYGIC	6	12	18
Total VPPFM		7	12	19
VPRH	Autre	3	2	5
	DAC	2	3	5
	Ressource humaine	28		28
	POAS SYGIC	7	6	13
Total VPRH		40	11	51
VPFIAMF	Entrepôt	1	1	2
	Indicateurs		4	4
	IMIN SYGIC	6	11	17
Total VPFIAMF		7	16	23
VPAJSS	Autre		3	3
	Intranet		1	1
Suretés	SYGIC	5	6	11
Total VPAJSS		5	10	15
VPCM	Autre	3	2	5
	DAC	1		1
	Intranet	4	41	45
	SYGIC		3	3
Total VPCM		8	46	54
Total général		371	393	764

La DPRI a réalisé de nombreux projets en collaboration avec sa clientèle

Nombre de demandes	Demandeur	Projet	Anné		Total
			2012-2013	2011-2012	
	DCS	REER	4	2	6
	DDDEP	PEO	1		1
	DGRIF	NPT	24	6	30
	DICPP	FDE		1	1
	VPF	IQ2		8	8
		NPT	1	4	5
		Etat fin.	2		2
	VPPDACM	PEO	12		12
	VPPFCDR	NPT	1	1	2
	VPPFM	FDE		5	5
	VPRH	IQ2		1	1
		PPRH	14		14
	VPFIIAMF	IQ2		1	1
	Total général		59	29	88

L'année fut un vif succès dans les mises en place. De plus, nous n'avons pas eu de reprise ou d'arrêt de services relié aux changements apportés. Nous avons étendu notre offre de services avec le développement d'outil (APEX). Cette plate-forme nous a permis de mettre en place une équipe de développement agile. Nous continuons à améliorer notre approche hybride entre agile et conventionnel.

La mise en place de l'outil de gestion d'assiduité (PPRH) a été complétée en mars avec ces outils et méthodologies. Nous avons respecté le budget et les délais de livraisons prévus.

Les projets ont été priorisés en respect du PAC 1213 et supportent des ajouts de fonctionnalités auprès de toutes les lignes d'affaires de la Société. Ces projets ont été réalisés avec nos ressources internes et avec **l'ajout de quatre ressources externes en analyse et en programmation.**

La DPRI a complété 15 réalisations sur les 16 où elle était associée et identifiée au PAC et qui n'ont pas été mises en attente par le client.

Activités	État mars 2013			
	Complété	En attente	En cours	Total
██████████	●	●	●	●
██████████	●	●		●
██████████	●			●
██████████	●			●
██████████	●			●
Total	15	3	1	19

De plus la DPRI a été impliquée dans plusieurs autres activités du PAC auxquelles elle n'avait pas été identifiée. Nous avons complété les 6 activités selon le calendrier du demandeur, les 5 autres activités ont été reportées ou mises en attente par le demandeur.

Activités		État mars 2013			
VP	Complété	En attente	Reporté	Total	
██████████	●	●	●	●	
██████████	●	●		●	
██████████	●			●	
██████████			●	●	
Total	6	2	3	11	

Donc la DPRI a participé à la réalisation de 21 activités du PAC sur un potentiel de 30.

Sur demande, des tableaux statistiques par ressources et par projets sont disponibles.

Malgré les efforts constants de l'équipe, nous avons plusieurs projets en attente de réalisation, qui avaient été identifiés aux PAC antérieurs. Il est aussi important de noter que présentement, 135 demandes de changements sont en attente de réalisation pour SYGIC (documentées par la DPRI – outil de suivi) en plus des centaines dans les Carnets de commande VPF, DMF, VPPAI, DIF et SYGIC, qui sont en attente d'évaluation par la DPRI.

1.3 Service Infrastructure technologique :

Maintien et mise à niveau du réseau étendu, de la télécommunication et de la sécurité.
Mise à niveau des équipements et des progiciels (postes clients).

1.3.1 Suivi des activités

Statistiques des activités :

Nombre activités IT	Poids					2012-2013		2011-2012		2010-2011	
	0	1	2	3	Total	TOT poids	%	TOT poids	%	TOT poids	%
Administration	2	13	2	1	18	21	4%	9	3%	38	45%
Logiciel	62	79	8	1	150	114	22%	224	67%	131	6%
Périphérique	103	118	20	9	250	211	41%	10	3%	15	19%
Réseau	11	110	18	2	141	155	30%	87	26%	47	0%
Télécommunication		11			11	11	2%	3	1%	10	0%
Vérificateur général		1			1	1	0%	1	0%	1	28%
Total	178	332	48	13	571	512		334		242	

En août dernier, la DPRI a finalisé son recrutement en infrastructure technologique (2 ressources) et a pu réaliser de nombreux mandats en attente à la suite de la fusion avec la SGF et aux départs de ses deux ressources. Cette équipe compte maintenant trois

ressources à Montréal. Nous avons revu le partage du support entre le CSU et cette équipe et avons redéfini nos méthodes de travail.

La mise en place d'une procédure d'escalade des problèmes et de suivi des appels a permis de régler plus de demandes que par les années passées.

Il y a eu un nombre important de chantiers technologiques qui ont aussi des impacts importants sur les utilisateurs, en voici les principaux :

- Remplacement de l'ossature réseau du siège social et du bureau régional CCM
- Déménagements et réaménagements Montréal, Québec et les régions
- Mise à niveau du portail pour les centres internationaux
- Remplacement des postes de travail IQ (200 / 700)
- Remplacement des imprimantes multifonctions (30/43/)
- Ajouts d'espace disque à Québec et Montréal (20 To)
- Mise à niveau des outils de déploiement automatisés (Zen Works 11)
- Ajout et configuration de serveurs à Québec et Montréal (12/55)
- Mise à niveau du courriel électronique à Exchange 2010 avec continuité de services
- Mise à niveau services des BlackBerry avec continuité de services
- Mise à niveau des outils de virtualisation (VMWARE)
- Ajustements à la gestion des fichiers et accès (POAS, IQ2)
- Mise à niveau outil de fax centralisé (XMédius)

Des tableaux détaillés par ressources et par projets sont disponibles sur demande.

1.3.2 Sécurité de l'information :

	Rapport de disponibilité des systèmes du 1 ^{er} avril 2011 au 28 février 2012							
	Arrêts planifiés		Arrêts non planifiés*				Arrêts globaux	
			7jrs/24h		Lundi au vendredi 7:30 à 18:00		% Disponibilité	
Année	Nbre	heures	Nbre	Heures	Nbre	heures	Lundi au vendredi 7:30 à 18:00	7jrs/24h
2012-2013	15	62 :30	4	20 :30	3	5 :30	99.990 %	99.960 %
2011-2012	8	52 :45	8	110 :00	8	39 :00	99.940%	99.923%
2010-2011	10	26 :00	5	32 :00	5	13 :00	99,980 %	99,972 %
2009-2010	7	77:30	13	98:00	10	35:00	99,973 %	99,975 %
2008-2009	8	91:00	1	4:00	2	37:00	99,998 %	99,978 %
2007-2008	7	40:00	6	85:45	3	8:15	99,987 %	99,940 %
2006-2007	12	47:00	3	19:30	2	15:30	99,946 %	99,968 %
2005-2006	7	74:30	27	25:00	24	12:30	99,981 %	99,953 %

* Les arrêts non planifiés ont été calculés comme ayant un impact global sur l'organisation, même si parfois les arrêts de services ne touchent qu'un seul service (ex. : portail, Citrix).

Attaques virales	Nombre d'attaques			
	12-13	11-12	10-11	09-10
Postes de travail recensés	537	483	493	501
Postes de travail infectés	91	51	40	50
Nombre d'infections détectées (Tout type de virus)	607	231	206	633
Nombre moyen d'infections détectées par poste infecté	6,7	4,5	5,2	12,7

Nombre de courriels	2012-2013		2011-2012		2008-2009	
	Par Jour	Annuel	Par Jour	Annuel	Par Jour	Annuel
Moyenne reçue par jour	8088	2 9521 74	6470	2 361 550	9047	3 302 155
Ne répond pas aux critères de sécurité - mis en quarantaine	503	183 932	583	6 996	4120	1 503 800
Reçus et livrés	7584	2 768 242	5887	2 148 755	4927	1 798 355
Pourcentage valide livré aux destinataires IQ	93.78 %		90.99%		54,46%	

2. Statut projets 2012-2013

Cette section décrit les résultats des projets associés au PAC 1213.

Une grande partie des activités ont été en relation avec la consolidation des systèmes et des technologies à la suite de la fusion avec la SGF :

Développement Systèmes et outils de mission		Résultat
SYGIC	conversion de PEO : pipeline et portefeuille	Complété PEO disponible en mode consultation seulement (5 accès)
SYGIC	ajout gestion des instruments financiers : dettes et investissements	20 % Dettes: choix progiciel KYRIBA Équité : reporté à 13-14 la priorité ayant été mise sur la tarification
SYGIC	Ajout et évolution des fonctionnalités pour le fonds Relève et Fonds Fier	20 % Mis en attente par le client
NPT	Amélioration aux calculs de notation et de provision	Complété
NPT	Tarification	Complété mise en place spéciale 1 ^{er} avril
Assiduité	Assiduité – Système électronique d'approbation	Complété
GGPI	Ajout et évolution de fonctionnalités par firme externe	Complété
Internet	Deux nouveaux sites par firme externe	40 % Mis en attente par le client BDEQ ?
Intranet	Amélioration de la page d'accueil (interne et externe)	Complété
Tableau De bord	Nouvelle version WEB : <ul style="list-style-type: none"> • Mesures fiscales, • VPPAI • IMIN 	
Infrastructure technologique :		
IP	Téléphonie IP <ul style="list-style-type: none"> • Analyse et orientation • Bureau principal 600 • siège social Québec • bureau régional Montréal (CCM) 	Complété Complété en attente BDEQ CCM : priorisé en mai 2013
IQ2	Centralisation progiciels, fichiers, impression dans un seul domaine	Complété

	INVESTQUEBEC	
Périphérique	Remplacement des postes de travail : mise à niveau selon les standards IQ sécurité et outils, maj. OFFICE 2010	Complété
Périphérique	Remplacement du parc d'impression	Complété
Vidéoconférence	Vidéoconférence/Visioconférence : accès individuel et de groupe	OOVVOO – complété Lync – DPRI complété
Courriel	Exchange 2010 : <ul style="list-style-type: none"> • Déploiement • mise en place avec gestion des archives 	Complété Règles de gestion à définir
Sécurité	Plan de relève : définition des besoins et ajout de fonctionnalités	0 % Priorité sur le rehaussement de l'infrastructure et consolidation
Périphérique	Postes de travail : <ul style="list-style-type: none"> ○ orientation poste virtuel vs dédié 	Complété Choix : dédié remplacement au 7 ans
Mobilité	Mobilité : Analyse d'orientation	Complété Choix BlackBerry 3 ans
Sécurité	Sécurité : Revue des outils de copie de sécurité	Complété

Ces projets sont décrits plus en détail avec les impacts budgétaires et clientèle ainsi que le retour sur l'investissement (lorsque disponible) dans chacune des fiches projets 2012-2013 préparée par la DPRI.

3. Projets 2013-2014

La création de la Banque de développement économique du Québec nécessitera une revue de la priorité des projets et une nouvelle planification de toutes les ressources de la DPRI.

Voici la planification excluant la BDEQ :

Développement Systèmes et outils de mission		Demandeur
SYGIC	Terme = échéance Gestion des renouvellements	DICPP
SYGIC	Gestion des décrets	DAJ
SYGIC	Instruments financiers : équité	VPF
NPT	Ajout de fonctionnalités	DGRIF
PPRH	Mise en place progiciel TANDEM	VPRH
DETTE	Mise en place du progiciel KYRIBA	VPF
Oracle – 11G	Mise à niveau des outils de bases de données	DPRI
Tableau De bord	Nouvelle version WEB : Poursuivre le développement	VPPAI IMIN DPMF
Infrastructure technologique :		
IP	Téléphonie IP <ul style="list-style-type: none"> • Siège social Québec • Bureau régional Montréal (CCM) 	Comité de direction
IQ2	Extranet IQ Mise en place d'un extranet à jour	VPAJSS
Périphérique	Remplacement des postes de travail	DPRI
Progiciels	Évaluation des versions 2013 des progiciels Microsoft Office 2013 SharePoint 2013 Exchange 2013	
Collaboration	LYNC 2013 Vidéoconférence/Visioconférence : accès individuel et de groupe Partage de document	Comité de direction
Courriel	Exchange 2010 : <ul style="list-style-type: none"> • mise en place avec gestion des archives 	DPRI
Réseau	Consolidation, virtualisation et continuité de services	DPRI
Réseau	Remplacement des outils de gestion	DPRI

	de stockage	
Sécurité	Plan de relève : définition des besoins et ajout de fonctionnalités	SCT
Sécurité	Surveillance et journalisation externes	VG
Sécurité	Sécurité : Revue des outils de copie de sécurité	DPRI
Services aux utilisateurs		
Mobilité	Mobilité et réunion sans papier (WIFI, tablette, téléphone intelligent etc.)	Comité de direction
Mobilité	BlackBerry 10	Comité de direction
Gestion des documents	Plan de classification et calendrier de conservation	DPRI
Gestion des documents	Règle d'archivage électronique	DPRI

4. Organisation du travail - Ressources humaines

Voici la répartition par compétence des ressources de la DPRI :

Portefolio des compétences humaines DPRI										
Compétences	2010-2011		2011-2012		2012-2013		2013-2014			Applications
	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Dem	Ext.	Commentaires
Technologie réseau et TC	1	1	1	1	1	1	2		1	Réseau, Ossature, télécommunications
Technologie client	3	0,5	4	0,5	4		4			Progiciels, périphériques
Gestion des bases de données	0,5	0,5		0,5		0,5			0,5	Administration BD
Développement Oracle	5,5	2	5	2	5	2	4	2	3	SYGIC
Développement WEB	1	5	3	8	2	8	1	1	3	NPT,APEX, RAF, DAC, Intranet, GGPI, Internet
Services aux utilisateurs	2	1	2	3	3	2	3	1	3	Niveau 1 et 2 au CSU
Analyse affaires	2		3		3		3			SOA et architecture entreprise
Gestion et coordination	5		5		5		5			Directrice, adj., coordonateurs
Sous - total	20	10	23	15	23	14	22	4	11	
% rh DPRI :	4,7%		5,1%		5,1%		4,4%			Référence gouvernementale = 9%
Processus et information										
<i>Gestion des documents</i>			2		1	1	1	1	1	EDC, GED, Calendrier de conservation
<i>Gestion de l'information</i>	2		2		2		2			Retombée écon., indicateurs, listes, corrections données, entrepôts
<i>Procédés et formation</i>	3		3		3		3			Processus, documentation, formation
TOTAL DPRI	25	10	28	15	28	14	28	5	11	
% rh DPRI:	5,8%		6,2%		6,2%		5,6%			Objectif 33 rh.
Poste en recrutement			3		3		2			
Sous-total employés actifs	25	10	25	15	25	14	26	5	11	
% rh DPRI actifs:	5,8%		5,6%		5,6%		5,2%	6,2%		Référence gouvernementale = 9%
Postes IQ	430		450		450		500			

Les activités récurrentes ont été évaluées avec les 26 effectifs en place. La DPRI a utilisé sept ressources externes en support à ses activités de développement et de support aux utilisateurs. Il nous reste deux postes à combler sur les 6 initiaux.

La souplesse de la structure de services de la DPRI nous permet encore plus d'agilité dans l'approche de services intégrée par l'assignation d'analyste fonctionnel principal et de spécialiste en technologie auprès de différentes lignes d'affaires de la Société.

La DPRI a vu par le fait même son carnet de commande bondir et prendre une envergure dépassant ses capacités actuelles. Une étude spécifique sur les besoins de ressources sera déposée par la DPRI, particulièrement concernant ses besoins en support utilisateurs et au développement.

Voici la répartition des coûts pour la nouvelle DPRI

DPRI (.000 \$)	2012-2013	2011-2012
RH internes	2 600 \$	2 700 \$
RH externes	569 \$	477 \$
Matériel et logiciel	697 \$	681 \$
Archivage	65 \$	68 \$
Téléphonie et photocopie	1 300 \$	1 316 \$
TOTAL	5 231 \$	5 242 \$
RH IQ		
	500	450
RH DPRI		
	28	28
Coût RI :		
par jour par employé IQ	47,55 \$	48,54 \$

La DPRI, par la mise en place d'outils de pointe et le remplacement d'équipements désuets, a réussi à diminuer le coût des technologies de l'information.

Les outils de support en ressources informationnelles sont essentiels à toutes les tâches de l'ensemble des employés d'Investissement Québec et la DPRI est fière de s'associer à la réussite de ses utilisateurs.



Bilan 2013-2014

et

Planification des projets 2014-2015

Direction principale des ressources informationnelles

Avril 2014

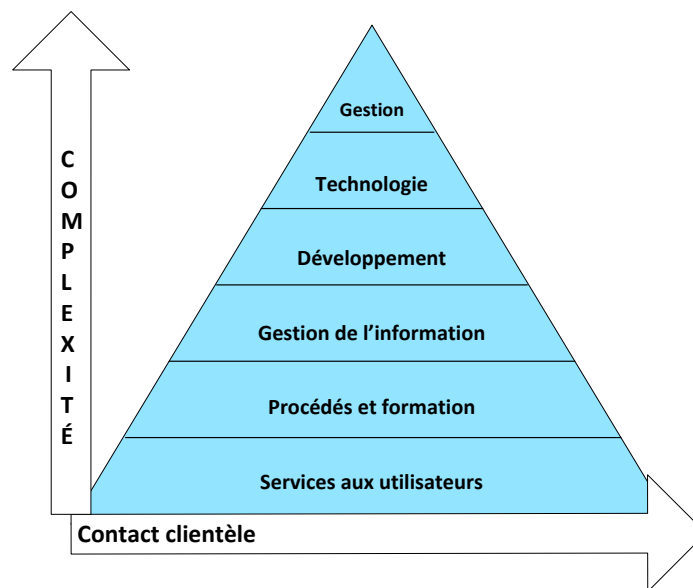
Table des matières

1. BILAN - Services et produits :	4
1.1 Analyse d'affaires	5
1.2 Service aux utilisateurs :	6
1.2.1 CSU - Centre de services aux utilisateurs :	6
1.2.2 Services aux utilisateurs – Procédés et formation :	7
1.2.3 Communication	11
1.3 Service développement corporatif :	13
1.3.1 Gestion de l'information :	13
1.3.2 Applications corporatives :	13
1.4 Service Infrastructure technologique :	16
1.4.1 Suivi des activités	16
1.4.2 Sécurité de l'information :	17
2. Statut projets 2013-2014	18
3. Projets 2014-2015	22
4. Organisation du travail - Ressources humaines	23

1. BILAN - Services et produits :

Les services et les produits sous la responsabilité de la Direction principale des ressources informationnelles (DPRI) font l'objet de projets d'envergure ainsi que d'activités récurrentes pour assurer la continuité de ceux-ci. On y retrouve principalement l'entretien d'équipements, de logiciels, de systèmes corporatifs, du support aux utilisateurs, de gestion de l'information et de la formation. Le remplacement d'équipements et de logiciels désuets est maintenant inclus dans les projets spécifiques à cet effet.

La réalisation de toutes les activités liées aux ressources informationnelles (développement, entretien, évolution, mise en place, documentation et formation) est assumée par la DPRI. Afin de répondre adéquatement à la diversité des services, des produits, des projets ou des activités qui en découlent, la DPRI a regroupé ses effectifs en plusieurs services spécialisés. Voici leurs principales responsabilités :



BUDGET EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES, 2013-2014

	Dépenses (\$)	Budget (\$)	Écart (\$)
INVESTISSEMENT			
Acquisition de matériels et logiciels	818 459	1 111 500	
Nouveauté – Applicatifs d'entreprise	153 927	180 000	
TOTAL – INVESTISSEMENT	972 386	1 291 500	319 114
CONTINUITÉ			
Entretien, télécommunication, location	1 715 555	1 832 000	
Évolution et entretien – Applicatifs d'entreprise	1 193 794	896 000	
TOTAL – CONTINUITÉ	2 909 349	2 728 000	-181 349

Au chapitre des investissements, l'écart provient du report de certains projets contenus dans le plan d'action, tels que la gestion électronique des documents et l'automatisation des formulaires. Cependant, plusieurs autres projets technologiques ont été livrés à temps et conformément aux budgets prévus. Les avantages pourront être évalués au cours du prochain exercice.

MATÉRIEL ET LOGICIELS

Les principaux investissements avaient pour but de standardiser le parc d'équipements de la Société afin de diminuer les coûts d'entretien et les risques de déni de service. Les outils de gestion de stockage ont été mis à jour, permettant ainsi une redondance dans les deux centres principaux. La Société a aussi étendu la

téléphonie IP à plus de 400 employés, ce qui résultera en des économies substantielles et récurrentes. Le remplacement des postes de travail désuets et des imprimantes multifonctions a permis de mettre à jour près de 40 % du parc de périphériques et de confirmer les orientations de la Société en gestion des périphériques. Ce changement diminue le niveau de risque relié aux équipements désuets conformément aux bonnes pratiques en sécurité et en développement durable.

La Société a terminé ses travaux de consolidation des infrastructures technologiques afin de mettre en place son plan de relève informatique. Des efforts en continu permettent de maintenir une infrastructure à jour, évolutive et offrant une continuité de service adéquate.

APPLICATIFS D'ENTREPRISE

Plusieurs mandats ont été réalisés, soit le déploiement des nouveaux sites Internet, la mise à niveau d'outils de gestion du risque et l'ajout de fonctionnalités en gestion financière afin de respecter les règles en vigueur. De plus, la Société a déployé des outils électroniques à l'intention des membres du conseil d'administration et de ses comités.

1.1 Analyse d'affaires

Par son équipe d'analystes d'affaires, la DPRI participe à plusieurs projets d'orientation de la Société prévue au plan d'action de la Société. Les analystes d'affaires vont accompagner les gestionnaires et les pilotes dans l'évaluation du besoin, l'analyse d'impacts sur les processus et jusqu'au choix d'équipement, de progiciels ou de développement interne pour répondre à leurs besoins.

Voici quelques exemples d'analyses d'affaires réalisées en 2013-2014 :

- Refonte des formulaires de financement des crédits d'impôts : analyse d'orientation pour la DICPP ayant mené à un contrat avec des spécialistes en fiscalité pour le développement des versions française et anglaise.
- Contrôles financiers à la VPF : Modifications des outils en place pour mieux répondre aux règles de contrôles nécessaires
- Dynamics : évaluation pour la migration à la version 2013. Projet approuvé pour 2014
- Ressources humaines : Architecture technologique et mise en place d'infrastructure pour nouveaux progiciels
- Gestion des carnets de commandes selon les lignes d'affaires : recommandation de priorités et de combinaison avec d'autres lignes d'affaires pour la standardisation de SYGIC.
- Gestion électronique des documents : orientation pour la mise à niveau de SharePoint pour l'extranet IQ et certains services internes.
- Assumption des créances : Revue du processus et des impacts SYGIC. Projet à réaliser en 2014
- Produits financiers – comptes majeurs : Revue du processus et des impacts SYGIC. Projet à réaliser en 2014

Selon notre système de gestion de projets, on estime à environ 30 % le temps passée en mode analyse d'affaires et choix d'orientation avant qu'un projet ne soit pris en charge par les équipes de réalisation.

1.2 Service aux utilisateurs :

1.2.1 CSU - Centre de services aux utilisateurs :

Le CSU est le lien direct des utilisateurs au quotidien avec la DPRI pour le support de première ligne, concernant toute demande pour les différentes spécialités, telle que les incidents, les problèmes techniques, les demandes de rapports, la téléphonie et le dépannage logiciels.

Le CSU/DPRI compte 5 ressources dédiées soit 3 postes réguliers et 2 contractuels.

Voici le nombre de demandes de services reçues au CSU du 1^{er} avril au 31 décembre 2013 :

Centre d'affaires	2013-2014	2012-2013 - 6 %	2011-2012 +13 %	2010-2011 - 10 %
Montréal	3143	3812	3775	3 224
Québec	1448	1601	1922	1 633
Anjou, Laval, Brossard	681	744	942	866
Régionaux + Internationaux	697	897	943	928
Filiales et grappes	105	63		
Total	6 074	7117	7582	6 651

La diminution du nombre d'appels s'explique principalement par un parc d'équipement (les imprimantes multifonction) plus à jour et la refonte des accès au RAF.

Et, voici le nombre de déplacements faits par le personnel du CSU en région :

Centre d'affaires	Déplacements			
	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Québec	4	1	*	1
Laval	2	1	2	3
Brossard	3	2	3	2
Anjou	1	1	1	2
St-Laurent	1	2	2	0
Régions du Québec	3		0	0
Internationaux (Europe, États-Unis, Asie)	0		0	0
Total	14	7	8	20

En 2013, des projets d'envergure ont été attribués à l'équipe de support utilisateurs en collaboration avec les autres équipes.

Voici les principaux projets réalisés :

- Ajout de vidéoconférence à Québec
- Gestion du changement des POAS 2013-2014 (5)
- Formation et Déploiement de la téléphonie IP (Montréal et Québec)
- Plusieurs réaménagements au centres d'affaires – bureau principal et CCM413
- Nouveau bottin Internet
- Analyse orientation en téléphonie mobile
- Gestion de la facturation en téléphonie

De plus, depuis 2003, nous avons procédé à plusieurs sondages de satisfaction sur les services offerts et les compétences du CSU, dont le plus récent en mars 2014. En voici les résultats :

Sondage Support téléphonique (*27)	Nombre de répondants	%	%	% OUI
		Très satisfait O = 60 %	Satisfait + Très satisfait O= 90 %	Services Augmentation
Mars 2014	146	48 %	95 %	29 %
Mars 2013	195	41 %	89 %	25 %
mars 2012	154	41 %	78 %	58 %
février 2011	199	57 %	96 %	24 %

Plusieurs actions correctrices ont été mises en place en avril 2013, on constate que celles-ci ont été profitables car l'ensemble des résultats est en amélioration de près de 20 %.

Pour chacun des énoncés liés aux services du CSU, veuillez indiquer votre degré de satisfaction.	Très satisfait			Très insatisfait		
	13/14	12/13	11/12	13/14	12/13	11/12
Accessibilité : le CSU est facile à joindre	44 %	30 %	27%	0 %	1%	5%
Courtoisie du personnel du CSU	65 %	58 %	59%	0 %	1%	1%
Délai de réalisation de la demande	39 %	29 %	31%	0 %	1%	3%
Explication du problème rencontré et de la solution apportée par le CSU	39 %	27 %	29%	0 %	1%	3%
Objectif : 60 %	MOYENNE	47 %	36 %	37 %		

La poursuite vers l'excellence, voici le plan d'action pour 2014 :

Actions 2014
Garder l'accès à *27 centralisé
Déplacement des ressources du 600 au 413 en rotation
Prolonger les contrats des deux contractuels en niveau 1 pour la durée du projet Windows 7
Améliorer le contenu des courriels de suivi avec la clientèle
Standardiser les types de réponses aux clientèles
Offrir des systèmes et outils de qualité
Gérer efficacement la gestion du changement par des communications plus ciblées et des méthodes diversifiées

Je dois souligner que nous avons eu des nombreux commentaires positifs lors du sondage et que ce service est très apprécié malgré quelques lacunes.

1.2.2 Services aux utilisateurs – Procédés et formation :

Ces spécialistes couvrent tous les services reliés aux procédés administratifs, à la formation, à la gestion des documents et à la communication.

Procédés administratifs : Les services reliés aux procédés administratifs consistent à assurer la réalisation des travaux suivants :

1. Offrir des conseils permettant d'optimiser les demandes reçues
2. Évaluer les impacts relatifs aux changements à apporter aux procédés administratifs, aux documents administratifs et à la formation;
3. Mettre en page, modifier, intégrer et gérer la documentation de la Société diffusée dans le Manuel de gestion, dans l'outil DAC et dans l'aide en ligne de SYGIC;

Systèmes	2013-2014 25 émissions et 10 déploiements spéciaux	2012-2013 21 émissions	2011-2012 27 émissions	2010-2011 25 émissions
	Documents touchés	Documents touchés	Documents touchés	Documents touchés
DAC	984	827	1070	1082
Manuel de gestion	280	116	194	70

L'année 2013-2014 a été grandement influencée et marquée par les nombreux changements au POAS, les nouvelles offres de services de la Société (Fonds), les nouvelles façons de faire (risque, renouvellement, etc.) et le respect des obligations légales.

Voici la liste des principales modifications apportées au Manuel de gestion et au DAC :

Mandats 2013-2014		Mandats 2012-2013	
Numéro (date)	Description Émissions 320 à 344	Numéro (date)	Description
Financement, Investissement			
2013-1960	Politique de gestion du risque de liquidité	2011-1715	Financement UNIQ
2013-1964	Redressement et réalisation	2012-1837	PADAT
2013-1937 2013-1971	Calculateur NPT	2012-1914 2013-1924	Notation d'entreprise et notation de l'instrument
2013-1974	Produit financier – Financement comptes majeurs	2011-1796 2012-1779 2012-1811 2013-1842 2012-1872 2012-1907	Modifications aux directives de programmes
2013-1982	Fonds de diversification économique	2012-1871	Nouvelles politiques - Trésorerie
		2012-1915	Politique de crédit - Nouveau
2013-2010	Programme d'aide financière spécifique – Lac Mégantic	2012-1841	Investissement en capital de risque - Nouveau
2013-2020	Changement à la déclaration de l'entreprise	2012-1813	Cautonnement et administration des dossiers
2014-2105	Changement au Règlement intérieur de la Société	2011-1661	Adoption du Règlement intérieur et de ses annexes
2013-2068	Changement à la citation des lois	2012-1827	Nouveaux modèles de lettres d'amendement
2013-2018 2013-2025 2013-2027 2013-2029 2014-2082	Modifications des lettres d'offre	2012-1781 2012-1805 2012-1812 2012-1831 2012-1849 2012-1789	Modifications aux lettres d'offre
2013-2016 2013-2024 2013-2026 2013-2056 2013-2071 2013-2074	Changements aux recommandations : - Sommaire des interventions financières en vigueur - Tarification - Fusion additionnelle	2012-1809 2012-1876 2012-1877 2013-1917	Modifications aux recommandations
2014-2089 2014-2121	Facturation des honoraires	2013-1921	Mise à jour dans la documentation de la nouvelle appellation de différents ministères du Québec

Mandats 2013-2014		Mandats 2012-2013	
Numéro (date)	Description Émissions 320 à 344	Numéro (date)	Description
2013-1999 2013-2011 2013-2034 2013-2054	POAS	2012-1833 2012-1848 2012-1851 2012-1855 2012-1882 2013-1927 2013-1951	POAS
Mesures Fiscales			
2013-2050 2014-2088 2014-2091	Mesures fiscales - CTIM	2012-1760	Mesures fiscales - Documents touchés par la Loi cadre
2013-2078	Mesures fiscales - Modification des attestations	2012-1794 2012-1826 2012-1824 2012-1832 2012-1889 2012-1890	Mesures fiscales - Modification des schémas d'analyse
2013-2023	Mesures fiscales - CDAE	2012-1802 20123-1807	Mesures fiscales - Modification à l'ensemble des lettres d'accusé réception
2014-2070 2014-2087	Mesures fiscales – Titres multimédias	2012-1835 2012-1853 2013-1946	Mesures fiscales - CDEM
		2013-1918 2013-1936 2013-1943	Mesures fiscales - RBIO
		2013-1945	Mesures fiscales – Titres multimédias

Complexité de nos mandats – 1^{er} avril au 31 mars 2014

En 2010, la DPRI a mis en place une méthode d'évaluation de la complexité de ses mandats. Pour l'équipe de procédés administratifs et formation, la grille suivante est utilisée :

Critères	Cote relative à chacun des critères présentés			
	1	2	3	4
Nombre de documents à traiter	0 à 5	6 à 10	11 à 20	21 et +
Nombre d'interlocuteurs	1	2	3	4+
Envergure des travaux (j/p)	0 à 1/2]1/2 à 1]1 à 2]2 et +
Complexité des doc. à modifier ou à créer	Modification simple et connue	Création simple	Modification ou création plus complexe : Lettre d'offre, liens vers Manuel, version anglaise, Internet, présentation/formation	Modification ou création complexe : Recom/schéma, Demande de garantie FICl, programmation
Gestion du versionnage (nb de version)	1	2	3	4
Nombre de cycle de révision*	1	2	3	4 et +
De l'attente et du report par le client nécessite plus de rappels et de suivis d'où une augmentation de la complexité	Pas d'attente ni de report	Très peu d'attente ou de report	Peu d'attente ou de report	Beaucoup d'attente et de report

* Révision due à une nouvelle info en provenance du demandeur

Répartition des mandats par cote de complexité.

Cote de complexité	Proportion des mandats (%)	
	1 ^{er} avril 2013 au 31 mars 2014	1 ^{er} avril 2012 au 21 mars 2013
1	89 %	89 %
2	9 %	5 %
3	1 %	4 %
4	0 %	0 %

Qualité de nos mandats – 1^{er} avril au 31 mars 2014

La qualité de nos mandats a aussi été évaluée. Les critères d'évaluation de la qualité, en pré-émission et post-émission, sont les suivants :

CQPR - Pré-émission (Contrôle de la qualité effectué la journée précédant la parution du mémo d'émission)
Par : Responsable des procédés administratifs et formation

Éléments à valider	Oui	Non
Le mémo d'émission est prêt pour la date prévue.	X	
Le mémo d'émission à grader est fonctionnel.	X	
Le texte du mémo d'émission décrit adéquatement la modification demandée par le client.	X	
Les documents à paraître sont effectivement présents dans le mémo d'émission.	X	
Les documents listés dans le mémo d'émission répondent à la demande du client.	X	
Les documents listés dans le mémo d'émission à grader sont fonctionnels.	X	
Total pour une validation à 100%	5	

Les lacunes sont corrigées préalablement à la parution du mémo d'émission.

CQPO - Post-émission (Contrôle de la qualité effectué la journée même de la parution du mémo d'émission)
Par : Responsable des procédés administratifs et formation

Critères	Cote attribuée à la réussite		
	1	2	3
Le mémo d'émission a paru à la date prévue dans le menu déroulant.	X		
Le mémo d'émission est fonctionnel au moment prévu.		X	
Le texte du mémo d'émission décrit adéquatement la modification demandée par le client.			X
Les documents à paraître sont effectivement présents dans le mémo d'émission.			X
Les documents parus dans le mémo d'émission répondent à la demande du client.			X
Les documents parus dans le mémo d'émission sont fonctionnels.			X
Total pour une réussite à 100%	1	2	12
	15		

La cote maximale pouvant être attribuée à un mandat est donc de 20 points. Notre résultat pour la qualité des mandats réalisés entre le 1^{er} avril et le 31 mars 2014 est le suivant :

Année	Nombre de mandats	Cote obtenue	Cote maximale	Score ¹ (%)
2013-2014	167	3322 points	167 * 20 points = 3340 points	99,5%
2012-2013	183	3606	183 * 20 points = 3660 points	98,5%
2011-2012	133	2573 points	133 * 20 = 2660 points	96,7%

¹ Score = (cote obtenue/cote maximale)*100

Nous maintenons, encore cette année, un niveau élevé de qualité dans la livraison des documents administratifs et ce, avec une augmentation importante de la quantité de documents traités.

Formation : Les services reliés à la formation se traduisent de la façon suivante :

- Planification de la formation;
- Formation à l'accueil des nouveaux employés;
- Préparation de guides et d'outils de formation;
- Formation continue des utilisateurs;
- Services-conseils.

Voici les résultats relatifs à la formation offerte pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2013, incluant le taux de satisfaction pour ces formations.

Formations	Avril à décembre 2013			Avril à décembre 2012		
	# séances	# participants (%participation)	% Extrêmement satisfait	# séances	# participants (%participation)	% Extrêmement satisfait
Formateur : services aux utilisateurs						
Formation au logiciel EDC	2	2 (100%)	57.14%	-	-	-
Manuel de gestion/DAC/Suivi modif.	19	20 (100%)	78.8%	47	61 (100%)	90.1%
Microsoft Lync	2	8 (100%)	45.71%			
SYGIC-Concepts et Consultation	20	21 (100%)	96.9%	42	48 (100%)	86.9%
SYGIC-Saisie Module A	2	2 (100%)	50%	4	4 (100%)	90.5%

SYGIC VPPAI – Recherche et consultation	2	2 (100%)	manquant	7	9 (100%)	57.7%
SYGIC VPPAI – Saisie Organisation et contacts	2	2 (100%)	manquant	6	8 (100%)	63.1%
Téléphonie IQ – projet IP	47	239 (100%)	78.6%			
Total partiel	96	296		120	196	
Formateur : CSU						
Accueil	40	40 (100%)	83.5%	76	76 (100%)	72.8%
Total partiel	40	40		76	76	
Formateur : externe						
SIN	17	17 (100%)	81.6%			
SIN - Gestionnaire	5	5 (100%)	100%			
Impromptu	1	5 (83%)	67.86%			
Outlook intermédiaire	1	1 (100%)	manquant			
Total partiel	24	28		5	30	
MOYENNE GÉNÉRALE - TOUTES FORMATIONS			78.49%			80.9%
MOYENNE GÉNÉRALE - FORMATIONS IQ			78.85%			81.5%

Rappelons que les activités de formation sont partagées entre les différentes ressources de la DPRI, selon leurs compétences et leurs spécialités. Nous utilisons l'expertise externe pour les cours plus standards de la suite Office, tels qu'Outlook, Excel, etc.

Nous procédons à une évaluation de la satisfaction pour chacune de nos séances de formation :

Objectif	2013-2014	2012-2013	2011-2012
	% Extrêmement satisfait O = 65 %	% Extrêmement satisfait	% Extrêmement satisfait
Formation bien structurée	78%	76%	62%
Matériel pédagogique pertinent	76%	74%	63%
Formateur attentif aux besoins	85%	85%	69%
Formateur bien préparé	87%	87%	66%

Explications des écarts

Dans les trois derniers trimestres, les formations ont été préparées et offertes par l'ensemble de nos formateurs; les résultats démontrent que nos formateurs ont acquis de l'expérience et peuvent maintenant faire valoir leur expertise. C'est donc très prometteur pour les années à venir.

1.2.3 Communication

Voici les statistiques relatives à la **communication** pour la période du 1^{er} avril au 31 mars 2014 :

		2013-2014		2012-2013	
Sous-type	Catégorie	Nombre de communications	Total	Nombre de communications	Total
Arrêt de service	Cause externe	3	150	4	26
	Réseau	16		10	
	SYGIC	131		11	
	Sans catégorie	0		1	
Mise en place	Bureautique	14	91	32	75
	Équipement	18		12	
	Mémo d'émission	25		21	
	SYGIC	30		10	
	Sans catégorie	0		3	
Saviez-vous que?	-	6	6	7	7
Trucs	Applications corporatives	1	2	1	3
	Progiciel et logiciel	1		2	

L'année 2013-2014 a été fertile en communications de toutes sortes. Nous poursuivrons nos efforts en ce sens afin d'appuyer toutes les facettes de la gestion du changement.

Gestion des archives : Voici les principales réalisations à la gestion des archives pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2013 :

- Application du calendrier de conservation aux documents de la SGF qui occupent 4745 boîtes.
- Mise à jour des classes 5000 et 8000 du Plan de classification de la Société et de son calendrier de conservation.
- Approbation par BANQ des changements apportés au Calendrier de conservation de la Société.
- Diffusion du nouveau Plan de classification et de son Calendrier de conservation dans les outils de la Société et communication appropriée des changements aux utilisateurs.
- Préparation des activités de relève de Réjeanne Fournier en vue de son départ en 2015.
- Diffusion d'une procédure de déclasserment des documents et de deux procédures d'utilisation du logiciel EDC Client.
- Passage au portail du logiciel pour en faciliter l'utilisation.

1.3 Service développement corporatif :

1.3.1 Gestion de l'information :

Service de corrections des données, de compilation et de diffusion des indicateurs et des rapports de gestion :

- rapports de gestion (hebdomadaires et mensuels);
- indicateurs de gestion interactifs (hebdomadaires);
- rapports divers sur demande.

Systemes	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Production de rapports sur demande	95	91	135	139

1.3.2 Applications corporatives :

Services associés aux travaux d'architecture, de développement et d'entretien des applications corporatives.

Répartition des demandes réalisées pour SYGIC :

Système	Année	Nombre de demandes				%		
		TOTAL	Entretien	Évolution	Projet	Entretien	Évolution	Projet
SYGIC	2013-2014	256	128	127	1	50 %	49,5 %	,5 %
	2012-2013	197	101	89	7	51%	45%	4%
	2011-2012	107	89	10	8	83%	11%	8%

Notre clientèle nous a acheminé de nombreuses demandes de changements. Grâce à l'équipe en place et au maintien de ressources externes nous avons pu livrer dans les délais requis.

Nombres d'interventions DPRI pour tous les systèmes confondus :

Année	Catégorie et nombre DDS							Total général
	Bug	DDC1	DDC2	DDC3	Données	Projet1	Projet2	
Total 13-14	159	225	10	7	64	8	0	473
Total 12-13	75	200	18	3	71	4		374
Total 11-12	81	236	13	6	46	13	1	396

Répartition par clientèle/demandes :

nbre dds Systèmes	UA														Total général
	DDDEP	DPRI	VPDACM	VPF	VPPAI	VPPFCDR	VPPFM	VPPSI	VPPAJSS	VPGCPP	VPCM	VPFIIAMF	VPPRHA		
Autre		10		7								1			18
Calculateur NPT		3				3				4					10
CL		6													6
DAC		24				1				2		5			32
DBA		14													14
Entrepôt	1	9		2	1					1		1			15
Indicateurs	1	4		1	5	1	1		1	5		3			22
Mon Compte		3										1			4
NPT		3				1	1			6					11
RAF		6													6
Ressource humaine		3											1		4
RH		11									6		6		23
SYGIC		122	2	71	16	35	2	1	5	40	5	9			308
Total général	2	218	2	81	22	41	4	1	6	58	11	20	7	473	

La DPRI a réalisé de nombreux projets en collaboration avec sa clientèle :

nbre dds Projet	UA							Total
	DPRI	VPDACM	VPF	VPPFCDR	VPPFM	VPGCPP	VPFIIAMF	
Chèque laser			3					3
Commande locale	4							4
Contrôle financier			1					1
DGF			1					1
Gestion dec			1					1
Kyriba	1		1					2
Calculateur NPT	1							1
Calculateur NPT	1					6		7
Office 2010	2							2
Oracle 11G	28		1		1			30
Refonte processus				1				1
PEO		1						1
Renouvellement	1		1			3		5
SYGIC – lien NPT	6			2			1	9
Total général	44	1	9	3	1	9	1	68

L'année a été un vif succès en ce qui concerne les mises en place. Nous avons étendu notre offre de services avec le développement d'outils (APEX). Cette plate-forme nous a permis de mettre en place une équipe de développement agile. Nous continuons à améliorer notre approche hybride entre agile et conventionnel.

Nous avons migré des logiciels en VBA vers cette plate-forme tels le RAF et le calculateur. Le logiciel de gestion des commandes locales n'a pu être livré en raison du départ de la ressource externe responsable de ce dossier. Nous poursuivrons les travaux en 2014.

Les projets ont été priorisés en respect des carnets de commandes de nos clientèles, principalement la VPF et la DGRIF, et supportent des ajouts de fonctionnalités auprès de toutes les lignes d'affaires de la Société. Ces projets ont été réalisés avec nos ressources internes et avec **l'ajout de six ressources externes en analyse et en programmation.**

La DPRI a migré sa base de données Oracle, ce qui a généré plusieurs ajustements. Notre architecte fait aussi des contrôles de qualité sur les projets mis en place et permet de détecter des problèmes fonctionnels que nous corrigeons dans les plus brefs délais.

Sur demande, des tableaux statistiques par ressource et par projet sont disponibles.

Malgré les efforts constants de l'équipe, nous avons plusieurs projets en attente de réalisation, qui avaient été identifiés aux carnets de commandes antérieurs. Il est aussi important de noter que présentement, 135 demandes de changements sont en attente de réalisation pour SYGIC (documentées par la DPRI – outil de suivi) en plus des centaines dans les Carnets de commande VPF, DMF, VPPAI, DIF et SYGIC, qui sont en attente d'évaluation par la DPRI.

1.4 Service Infrastructure technologique :

Maintien et mise à niveau du réseau étendu, de la télécommunication et de la sécurité. Mise à niveau des équipements et des progiciels (postes clients).

1.4.1 Suivi des activités

Statistiques des activités :

Nombre activités IT	2013-2014		2012-2013		2011-2012	
	TOTAL poids	%	TOTAL poids	%	TOTAL poids	%
Administration	60	13 %	21	4%	9	3%
Logiciel	101	22 %	114	22%	224	67%
Périphérique	86	41 %	211	41%	10	3%
Réseau	181	30 %	155	30%	87	26%
Télécommunication	22	2 %	11	2%	3	1%
Vérificateur général	2	0 %	1	0%	1	0%
Total	451		512		334	

La mise en place d'une procédure d'escalade des problèmes et de suivi des appels a permis de régler plus rapidement les demandes . Des efforts importants ont aussi été apportés pour documenter les solutions.

Il y a eu un nombre important de chantiers technologiques qui ont aussi des impacts importants sur les utilisateurs, en voici les principaux :

- Déménagements et réaménagements à Montréal (600 et 413)
- Mise à niveau du portail pour les centres régionaux et internationaux
- Remplacement des postes de travail IQ (120/700)
- Mise en place des nouvelles unités de stockage (San) pour Québec et Montréal
- Mise à niveau des outils de déploiement automatisés (Zen Works 11)
- Ajout et configuration de serveurs à Québec et à Montréal (18/55)
- Mise à niveau du courriel électronique à Exchange 2010 avec continuité de services
- Mise à niveau services des BlackBerry avec continuité de services
- Mise en place d'outils de gestion des iPhone
- Mise à niveau des outils de virtualisation (VMWARE)
- Ajustements à la gestion des fichiers et accès (POAS)
- Analyse impacts mise à niveau Windows 7
- Mise en place de la téléphonie IP (Montréal et Québec) soit près de 300 utilisateurs.

Des tableaux détaillés par ressource et par projet sont disponibles sur demande.

1.4.2 Sécurité de l'information :

	Rapport de disponibilité des systèmes du 1 ^{er} avril 2013 au 28 février 2014							
	Arrêts planifiés		Arrêts non planifiés*				Arrêts globaux	
			7jrs/24h		Lundi au vendredi 7:30 à 18:00		% Disponibilité	
Année	Nbre	heures	Nbre	Heures	Nbre	heures	Lundi au vendredi 7:30 à 18:00	7jrs/24h
2013-2014	6	180 :45	3	10 :30	2	2 :30	99,908%	97.825%
2012-2013	15	62 :30	4	20 :30	3	5 :30	99.990 %	99.960%
2011-2012	8	52 :45	8	110 :00	8	39 :00	99.940%	99.923%

* Les arrêts non planifiés ont été calculés comme ayant un impact global sur l'organisation, même si parfois les arrêts de services ne touchent qu'un seul service (ex. : portail, Citrix).

Attaques virales	Nombre d'attaques		
	13-14	12-13	11-12
Postes de travail recensés	528	537	483
Postes de travail infectés	60	91	51
Nombre d'infections détectées (Tout type de virus)	5685	607	231
Nombre moyen d'infections détectées par poste infecté	94,75	6,7	4,5

Nombre de courriels	2013-2014		2012-2013		2011-2012	
	Par Jour	Annuel	Par Jour	Annuel	Par Jour	Annuel
Moyenne reçue par jour	10 526	3 841 831	8088	2 9521 74	6470	2 361 550
Ne répond pas aux critères de sécurité - mis en quarantaine	278	101 513	503	183 932	583	6 996
Reçus et livrés	10 247	3 740 318	7584	2 768 242	5887	2 148 755
Pourcentage valide livré aux destinataires IQ	97,35%		93.78 %		90.99%	

2. Statut projets 2013-2014

Cette section décrit les résultats des projets associés à la planification annuelle de la direction.

Systèmes Outils	Client	Demandes	Statut au 31 mars 2014
SYGIC	DICPP	Terme = échéance Gestion des renouvellements	Entente initiale – livré le 3 avril 2014 Phases ultérieures pour supporter tous types d'amendements 2014
SYGIC	DAJ	Gestion des décrets	Mise en place 12 déc. 2013
SYGIC	VPF	Instruments financiers : équité	Non réalisé
NPT	DGRIF	Ajout de fonctionnalités	Version 6 – livré en septembre 2013 Version 7 – livré 3 avril 2014
PPRH	VPRH	Mise en place progiciel TANDEM	Effectifs : mise en place par VPPRHA. Feuille de temps : infrastructure – complété février 2014 Rendement : infrastructure – complété février 2014
DETTE	VPF	Mise en place du progiciel KYRIBA	Interface réseau et SYGIC – complété février 2014. Projet en attente VPF.
Oracle-11G	DPRI	Mise à niveau des outils de bases de données	Phase 1 : BD – complété en décembre 2013 Phase 2 – Développements (Forms et Apex) – complété en mars 2014
Indicateurs	VPPAI IMIN DPMF	Nouvelle version WEB : Poursuivre le développement	VPPAI – complété mars 2014. IMIN – complété mars 2014 DPMF : 40 %
Infrastructure technologiques			
IP	CD	Téléphonie IP <ul style="list-style-type: none"> Siège social Québec Bureau régional Montréal (CCM) 	Complété décembre 2014 Complété octobre 2014
Extranet	VPAJSS	Extranet IQ Mise en place d'un extranet à jour	Ajout de plusieurs comités pour la Société, Ajout RQ Migration sur nouvelle plate-forme reporté à 2014
Périphérique	DPRI	Remplacement des postes de travail	Complété
Progiciels		Évaluation des versions 2013 des progiciels Microsoft Office 2013 SharePoint 2013 Exchange 2013	Non débuté – reporté à 2014
Collaboration	CD	LYNC 2013 Vidéoconférence/Visioconférence : accès individuel et de groupe Partage de document	DPRI – complété Membres du CRU – complété VPPRHA + VPF : complété OOVOO à l'international complété
Courriel	DPRI	Exchange 2010 : <ul style="list-style-type: none"> mise en place avec gestion des archives 	Analyse – complété Architecture technologique – complété DPRI – en essais Associé au projet W7 2014

Réseau	DPRI	Consolidation, virtualisation et continuité de services	En continu Améliorations – complété
Réseau	DPRI	Remplacement des outils de gestion de stockage	Québec : 90 % reste certains serveurs physiques Montréal – complété Retrait SAN IBM – complété
Sécurité	SCT	Plan de relève : définition des besoins et ajout de fonctionnalités	Version 1 – SYGIC – essai réalisé en novembre 2013 Procédure et référence documentation – février 2014
Sécurité	VG	Surveillance et journalisation externes	En continu – aucune alerte 2013 Contrat renouvelé mars 2014
Sécurité	DPRI	Sécurité : Revue des outils de copie de sécurité	Remplacement des équipements et mise à jour des logiciels – complété en novembre 2013
Services aux utilisateurs			
Mobilité	CD	Mobilité et réunion sans papier (WIFI, tablette, téléphone intelligent etc.)	CSP – CA et comités – complété février 2014 (5/5) CSP-IQ (1/3) – complété CSD iPad pour les membres du CA et les VP IQ – Complété
Mobilité	CD	BlackBerry 10	Refusé par le comité de direction avril 2014. Nouvelle orientation avec iPhone
Gestion des documents	DPRI	Plan de classification et calendrier de conservation	Catégorie 5000 et 8000 – revue – complété en septembre 2013
Gestion des documents	DPRI	Règle d'archivage électronique	Courriel : règles établies = 6 mois En vigueur avec déploiement W7

Ces projets sont décrits plus en détail avec les impacts budgétaires et clientèle ainsi que le retour sur l'investissement (lorsque disponible) dans chacune des fiches projets 2013-2014 préparée par la DPRI. Ces fiches sont disponibles sur demande.

Satisfaction de la clientèle envers les systèmes et outils

Comparatif annuel	Objectif >80 %	total			total	
		TS + S			I + TI	
		13/14	compa	12/13	13/14	12/13
Office 2010 (Word, excel, powerpoint)		99%		93%	1%	7%
Gestion de l'assiduité		97%		96%	3%	4%
Vidéoconférence (salle dédiée)		97%		93%	3%	7%
DAC - documents administratifs		96%		97%	4%	3%
Courriel (Outlook 2010)		96%		95%	4%	5%
Visioconférence (OOVOO/LYNC)		87%		85%	13%	15%
Indicateur de gestion		86%		95%	14%	5%
RAF - Rapport d'analyse financière		85%		86%	15%	14%
Portail IQ (citrix)		84%		85%	16%	15%
SYGIC		83%		87%	17%	13%
Manuel de gestion		80%		88%	20%	12%
Téléphone intelligent (BlackBerry et synchronisation)		78%		83%	22%	17%
Calculateur NPT		51%		85%	49%	15%

Dans son sondage annuel, la DPRI valide la satisfaction générale face à l'utilisation des systèmes et outils disponibles. Cette année nous notons 5 systèmes en augmentation de la satisfaction, 5 systèmes en maintien de la satisfaction et 3 systèmes en détérioration significative. Une analyse des commentaires nous permet de résumer ainsi l'insatisfaction :

Manuel de gestion : outil de recherche inadéquat, difficile de trouver l'information, trop d'information

NPT : Plate-forme inadéquate (excel), pouvoir modifier un calculetteur, gestion des impressions lourdes, outils lourds et non performants.

Indicateur de gestion : aucun commentaire.

Une analyse plus exhaustive est nécessaire pour le manuel de gestion et le calculetteur NPT. Des rencontres de travail avec des utilisateurs seront nécessaires pour établir les améliorations nécessaires. Cette activité sera ajoutée au plan d'action de la direction si les propriétaires des systèmes y adhèrent.

Répartition des projets par clientèle du plan d'action de la direction pour 2013-2014

Nbre demandes	Systèmes										
	Client	Extranet	Gestion documents	Indicateurs	NPT	Périphérique	Progiciels	Réseau	SYGIC	VOIP	TOTAL
CD	2						2			2	6
DAJ									1		1
DGRIF					2						2
DICPP									2		2
DPRI			3			1	2	7			13
IMIN				1							1
VG								1			1
VPAJSS	2										2
VPF							1				1
VPPAI				1							1
VPRH							3				3
TOTAL	4	3	2	2	1	8	8	3	2	33	

La DPRI a réussi à livrer **86 % de ses projets prévus à son plan d'action**. Les projets non débutés ou retardés à 2014 étaient dépendants de décisions préalables par les clients. Les essais avec les versions 2013 de Microsoft ont été annulés afin de mettre tous les efforts sur la migration à Windows 7.

Projets non complétés	Systèmes						
	Client	Indicateurs	Progiciels	Réseau	SYGIC	VOIP	TOTAL
CD						1	1
DPMF		1					1
DPRI			1				1
SCT				1			1
VPF					1		1
TOTAL	1	1	1	1	1	1	5

Il est important de noter que la DPRI peut avoir complété sa partie d'analyse et de mise en place technologique dans certains mandats mais que le projet ne soit pas encore livré auprès du client, à la demande de celui-ci (réf : Kyriba, Tandem). Ils ont été comptabilisés comme complétés en 13-14 pour notre direction.

Plusieurs mandats se sont ajoutés en cours d'année en voici la liste des complétés au 31 mars :

Client	Système	Mandat
VPF	SYGIC	Compensation gouvernementale
VPF	Progiciels	Impression de chèques sécurisés
VPF	Progiciels	Transfert de fonds - international
VPF	SYGIC	Transfert de fonds sécurisé
DPRI	RAF	Ouverture en APEX – retrait du VB
CA	Progiciels	Banque d'administrateurs externe
CA	Progiciels	Conseil sans papier
DGRIF	SYGIC	Paramètres financiers
DICPP	SYGIC	Harmonisation des processus analyse d'une demande
VPF	SYGIC	Gestion des items facturables
VPF	SYGIC	Facturation d'honoraires d'amendement
DAJ	SYGIC	Gestion des décrets

Voici la répartition des nouvelles demandes complétées en 2013-2014.

Nbre	Systèmes				
	Client	Progiciels	RAF	SYGIC	TOTAL
CA		2			2
DAJ				1	1
DGRIF				1	1
DICPP				1	1
DPRI			1		1
VPF		2		4	6
TOTAL		4	1	7	12

Avec l'ajout des nouvelles demandes complétées, la DPRI atteint un total de **45 projets d'envergure de compléter** sur 38 de planifier en avril 2013. Donc un dépassement des objectifs : **118 %**.

3. Projets 2014-2015

La mise en place du nouveau plan stratégique incluant un plan directeur pour les ressources informationnelles nécessitera une revue de la priorité des projets et une nouvelle planification de toutes les ressources de la DPRI en cours d'année.

Nous avons retenu les projets en continuité ou déjà approuvés avant avril 2014. Une analyse plus spécifique des besoins pour SYGIC, le manuel de gestion et NPT-calculateur viendront s'intégrer au carnet de commandes en attente.

Systèmes et outils de mission		Demandeur
SYGIC	Créer un comité pour évaluer les attentes de la haute direction	CD
SYGIC	Revoir la convivialité et les besoins à la suite de la révision des processus	CD
SYGIC	Revoir le carnet de commandes VPF et prioriser	VPF
NPT	Revoir le carnet de commandes	DGRIF
NPT	Analyse d'orientation de l'outil – architecture	DPRI
ÉQUITÉ	Évaluer et mettre en place les outils nécessaires à la gestion de l'équité dans SYGIC	VPPSSI
Tableau de bord	Suivi de dossiers (pipeline)	CSD
Infrastructure technologique		
VOIP- Téléphonie IP	Bureaux régionaux : o Laval, Brossard, Anjou, St-Laurent	DPRI
Périphérique	Remplacements postes de travail (160)	DPRI
Progiciels	Mise à niveau WINDOWS7	DPRI
Collaboration	LYNC – 2013 Étendre l'accès à plus de ressources	DPRI
Réseau	Portail : amélioration et redondance des services	DPRI
Réseau	Mise à niveau SQL - serveur	DPRI
Sécurité	PRI – redondance avec relève moins de 24 heures	CD
Sécurité	Accès à distance	VPPRHA
Sécurité	Mobilité : appareil vs logiciels pour iPhone et iPad	CD
Services aux utilisateurs		
Mobilité	Remplacement des téléphones intelligents	CD
Gestion des documents	Versement SGF – nettoyage de 2 500 boîtes	DPRI

4. Organisation du travail - Ressources humaines

Voici la répartition par compétence des ressources de la DPRI :

Portefolio des compétences humaines DPRI										
Compétences	2011-2012		2012-2013		2013-2014		2014-2015			Applications
	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Dem	Ext.	Commentaires
Technologie réseau et TC	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Réseau, Ossature, télécommunications
Technologie client	4	0,5	4		5		5			Progiciels, périphériques
Gestion des bases de données		0,5		0,5		0,5			0,5	Administration BD
Développement Oracle	5	2	5	2	5	3	5	1	4	SYGIC
Développement WEB	3	8	2	8	1	3	1	1	2	NPT, APEX, RAF, DAC, Intranet, GGPI, Internet
Services aux utilisateurs	2	3	3	2	3	3	3		2	Niveau 1 et 2 au CSU
Analyse affaires	3		3		3		3			SOA et architecture entreprise
Gestion et coordination	5		5		4		4	1		Directrice, adj., coordonnateurs(SU, DC, IT)
Sous - total	23	15	23	13,5	22	10,5	22	4	9,5	
% rh DPRI :	5,1%		5,1%		4,4%		4,4%			Référence gouvernementale = 9%
Processus et information										
<i>Gestion des documents</i>	2		1	1	1	1	1	1	2	EDC, GED, Calendrier de conservation, Fonds d'archives SGF
<i>Gestion de l'information</i>	2		2		2		2			Retombée écon., indicateurs, listes, corrections données, entrepôts
<i>Procédés et formation</i>	3		3		3		3			Manuel de gestion, documentation, formation
TOTAL DPRI	28	15	29	14,5	28	11,5	28	5	11,5	
% rh DPRI:	6,2%		6,4%		5,6%		5,6%			
Poste en recrutement	3		3		1		1			GEL : Analyste fonctionnel - SYGIC
Sous-total employés actifs	25	15	26	14,5	27	11,5	27	5	11,5	" = 45,5 postes
% rh DPRI actifs:	5,6%	8,9%	5,8%	9,0%	5,4%	7,7%	5,4%	6,4%	8,7%	Référence gouvernementale = 9%
Postes IQ	450		450		500		500			

Les activités récurrentes ont été évaluées avec les 26 effectifs en place. La DPRI a utilisé **10 ressources externes** en support à ses activités de développement et de support aux utilisateurs. Il nous reste un poste à combler.

La souplesse de la structure de services de la DPRI nous permet encore plus d'agilité dans l'approche de services intégrée par l'assignation d'analyste fonctionnel principal et de spécialiste en technologie auprès de différentes lignes d'affaires de la Société.

La DPRI a vu par le fait même son carnet de commande bondir et prendre une envergure dépassant ses capacités actuelles. Une étude spécifique sur les besoins de ressources a été déposée par la DPRI, particulièrement concernant ses besoins de développement.

Voici la répartition des coûts pour la DPRI

"000 \$			
DPRI	2013-2014	2012-2013	2011-2012
RH internes	2 430 \$	2 600 \$	2 700 \$
RH externes	937 \$	569 \$	477 \$
Matériel et logiciel	744 \$	697 \$	681 \$
Archivage	67 \$	65 \$	68 \$
Téléphonie et photocopie	787 \$	1 300 \$	1 316 \$
TOTAL	4 965 \$	5 231 \$	5 242 \$
RH IQ	450	450	450
RH DPRI	26	28	28
Coût RI par jour par employé IQ	45,97 \$	48,44 \$	48,54 \$

La DPRI, par la mise en place d'outils de pointe et le remplacement d'équipements désuets, a réussi à diminuer le coût des technologies de l'information.

Les outils de support en ressources informationnelles sont essentiels à toutes les tâches de l'ensemble des employés d'Investissement Québec et la DPRI est fière de s'associer à la réussite de ses utilisateurs.



Bilan 2014-2015

et

Planification des projets 2015-2016

Direction principale des ressources informationnelles

Mars 2015

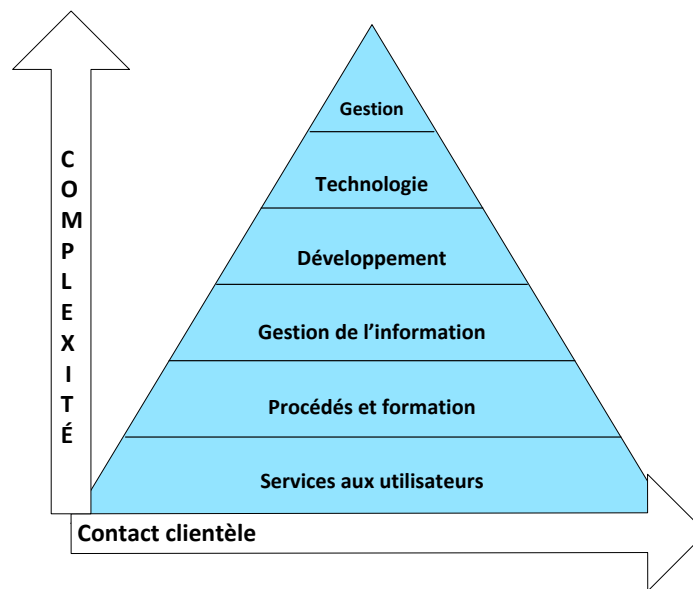
Table des matières

1. BILAN - Services et produits :	4
1.1 Analyse d'affaires	5
1.2 Service aux utilisateurs :	6
1.2.1 CSU - Centre de services aux utilisateurs :	6
1.2.1 Services aux utilisateurs - Procédés et formation.....	7
1.2.2 Services aux utilisateurs - Communication	13
1.2.3 Services aux utilisateurs - Gestion des documents de la Société	13
1.3 Service développement corporatif :	14
1.3.1 Gestion de l'information :	14
1.3.2 Applications corporatives :	14
1.4 Service Infrastructure technologique :	15
1.4.1 Suivi des activités	15
1.4.2 Sécurité de l'information :	16
2. Statut projets 2014-2015	17
3. Projets 2015-2016	20
4. Organisation du travail - Ressources humaines	21

1. BILAN - Services et produits :

Les services et les outils/systèmes sous la responsabilité de la Direction principale des ressources informationnelles (DPRI) font l'objet de projets d'envergure ainsi que d'activités récurrentes pour assurer la continuité de ceux-ci. On y retrouve principalement l'entretien d'équipements, de logiciels, de systèmes corporatifs, du support aux utilisateurs, de gestion de l'information, de la gestion des documents semi-actifs et de la formation. Le remplacement d'équipements et de logiciels désuets est maintenant inclus dans les projets spécifiques à cet effet.

La réalisation de toutes les activités liées aux ressources informationnelles (développement, entretien, évolution, mise en place, documentation et formation) est assumée par la DPRI. Afin de répondre adéquatement à la diversité des services, des produits, des projets ou des activités qui en découlent, la DPRI a regroupé ses effectifs en plusieurs services spécialisés. Voici leurs principales responsabilités :



BUDGET EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

	Dépenses (\$) 14-15	Budget (\$) 14-15	Écart (\$)	Budget (\$) 15-16
INVESTISSEMENT				
Acquisition de matériels et logiciels	818 459	1 030 000		
Nouveauté – Applicatifs d'entreprise	153 927	100 000		
TOTAL – INVESTISSEMENT	972 386	1 130 000		
CONTINUITÉ				
Entretien, télécommunication, location	1 715 555	1 735 000		
Évolution et entretien – Applicatifs d'entreprise	1 193 794	1 090 000		
TOTAL – CONTINUITÉ	2 909 349	2 825 000		

Au chapitre des investissements, l'écart provient du report d'acquisition de logiciels pour la redondance des outils Montréal-Québec. Les solutions sont évaluées mais le déploiement des changements importants dans l'infrastructure technologique a été priorisé.

Cependant, plusieurs autres projets technologiques ont été livrés à temps et conformément aux budgets prévus. Les avantages pourront être évalués au cours du prochain exercice.

MATÉRIEL ET LOGICIELS

Les principaux investissements avaient pour but de standardiser le parc d'équipements de la Société afin de diminuer les coûts d'entretien et les risques de déni de service. La Société a aussi étendu la téléphonie IP à ses centres métropolitains, ce qui résultera en des économies substantielles et récurrentes. Le remplacement des postes de travail et des imprimantes désuets a permis de mettre à jour près de 40 % du parc de périphériques et de confirmer les orientations de la Société en gestion des périphériques. Ce changement diminue le niveau de risque relié aux équipements désuets conformément aux bonnes pratiques en sécurité et en développement durable.

La Société a poursuivi ses travaux de consolidation des infrastructures technologiques afin de mettre en place son plan de relève informatique. Des efforts en continu permettent de maintenir une infrastructure à jour, évolutive et offrant une continuité de service adéquate.

APPLICATIFS D'ENTREPRISE

Plusieurs mandats ont été réalisés, dans le cadre de la mise en place du Comité de consultation SYGIC. En particulier, on y retrouve la simplification de la saisie pour le DDA, un nouveau traitement de consultation « Portrait entreprise » et la gestion des renouvellements. Tous les détails sont présentés dans les prochaines sections.

1.1 Analyse d'affaires

Par son équipe d'analystes d'affaires, la DPRI participe à plusieurs projets d'orientation de la Société prévus au plan d'action de la Société. Les analystes d'affaires vont accompagner les gestionnaires et les pilotes dans l'évaluation du besoin, l'analyse d'impacts sur les processus et jusqu'au choix d'équipements, de logiciels ou de développement interne pour répondre à leurs besoins.

Voici quelques exemples d'analyses d'affaires réalisées en 2014-2015 :

- Gestion des renouvellements d'interventions financières;
- Gestion du suivi des entreprises;
- Analyse d'orientation technologique pour le calculateur NPT;
- Refonte des formulaires de financement des crédits d'impôts : analyse d'orientation pour la DICPP ayant mené à un contrat avec des spécialistes en fiscalité pour le développement des versions française et anglaise (deux mises à jour budgétaires).
- Dynamics : migration à la version 2013 pour la filiale Albecour.
- Ressources humaines : Ajout de module pour la gestion du rendement et la formation.
- Comité consultatif SYGIC : Gestion des carnets de commandes selon les lignes d'affaires : recommandation de priorités et de combinaison avec d'autres lignes d'affaires pour la standardisation de SYGIC.
- Gestion électronique des documents : mise à niveau de l'infrastructure sécurisée de SharePoint 2013.

Selon notre système de gestion de projets, on estime à environ 30 % le temps passé en mode analyse d'affaires et choix d'orientation avant qu'un projet ne soit pris en charge par les équipes de réalisation.

1.2 Service aux utilisateurs :

1.2.1 CSU - Centre de services aux utilisateurs :

Le CSU est le lien direct des utilisateurs au quotidien avec la DPRI pour le support de première ligne, concernant toute demande pour les différentes spécialités, telles que les incidents, les problèmes techniques, les demandes de rapports, la téléphonie et le dépannage logiciels.

Depuis septembre 2014, le CSU/DPRI compte trois ressources dédiées au lieu de cinq.

Voici le nombre de demandes de services reçues au CSU du 1^{er} avril au 31 décembre 2015 :

Centre d'affaires	2014-2015 +21 %	2013-2014 - 15 %	2012-2013 - 6 %	2011-2012 +13 %
Montréal	3801	3143	3812	3775
Québec	1629	1448	1601	1922
Anjou, Laval, Brossard	828	681	744	942
Régionaux + Internationaux	653	697	897	943
Filiales et grappes	48	105	63	
Total	6 959	6 074	7117	7582

Constat : Il y a eu plus d'appels à la suite des déploiements de nouvelles technologies. Depuis septembre 2014, nous appliquons plus de rigueur dans la saisie des appels et du suivi auprès de la clientèle. Voici les projets ayant généré plus d'appels :

- Windows 7 + 200 appels
- iPhone + 90 appels
- Réseau + 70 appels
- SYGIC – Corrections de données - 150 appels

En 2014, des projets d'évolution ont été attribués à l'équipe de support utilisateurs en collaboration avec les autres équipes.

Voici les principaux projets auxquels ils ont participé :

- Support et déploiement au projet – Migration Windows 7
- Gestion du changement des POAS 2014-2015 (2)
- Formation et Déploiement de la téléphonie IP (Métropolitain)
- Déploiement téléphonie mobile aux gestionnaires (60)

De plus, depuis 2003, nous avons procédé à plusieurs sondages de satisfaction sur les services offerts et les compétences du CSU, dont le plus récent en mars 2015. Voici les résultats :

Sondage Support téléphonique (*27)	Nombre de répondants	%		% OUI
		Très satisfait O = 60 %	Satisfait + Très satisfait O= 90 %	Services Augmentation
Mars 2015	186	65 %	98 %	26 %
Mars 2014	146	48 %	95 %	29 %
Mars 2013	195	41 %	89 %	25 %
mars 2012	154	41 %	78 %	58 %
février 2011	199	57 %	96 %	24 %

Plusieurs actions correctrices ont été mises en place en septembre 2014, on constate que celles-ci ont été profitables car l'ensemble des résultats est en amélioration de près de 10 %.

Pour chacun des énoncés liés aux services du CSU, veuillez indiquer votre degré de satisfaction.	Très satisfait			Très insatisfait		
	14/15	13/14	12/13	14/15	13/14	12/13
Accessibilité : le CSU est facile à joindre	57%	44 %	30 %	0%	0 %	1%
Courtoisie du personnel du CSU	73%	65 %	58 %	1%	0 %	1%
Délai de réalisation de la demande	54%	39 %	29 %	0%	0 %	1%
Explication du problème rencontré et de la solution apportée par le CSU	40%	39 %	27 %	1%	0 %	1%
Objectif : 60 % MOYENNE	54 %	47 %	36 %	1 %	0 %	1 %

Pour la poursuite vers l'excellence, voici le plan d'action pour 2015 :

Actions 2015 – Priorité CLIENT
Mieux gérer la rotation des déplacements des ressources du 600 au 413
Garder l'accès à *27 centralisé au 600
Offrir des systèmes et outils de qualité
Gérer efficacement la gestion du changement par des communications plus ciblées et des méthodes diversifiées

Nous devons souligner que nous avons eu de nombreux commentaires positifs lors du sondage et que ce service est très apprécié, malgré quelques lacunes.

1.2.1 Services aux utilisateurs - Procédés et formation

Ces spécialistes couvrent tous les services liés aux procédés administratifs et à la formation.

Procédés administratifs

Les services liés aux procédés administratifs consistent à assurer la réalisation des travaux suivants :

- offrir des conseils permettant d'optimiser les demandes reçues;
- évaluer les impacts des changements réalisés par la Société sur sa documentation;
- gérer la documentation de la Société diffusée dans le Manuel de gestion, dans l'outil DAC et dans l'aide en ligne de SYGIC.

Systèmes	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
	25 émissions et 11 déploiements spéciaux	25 émissions et 10 déploiements spéciaux	21 émissions	27 émissions
	Documents touchés	Documents touchés	Documents touchés	Documents touchés
DAC	883	984	827	1070
Manuel de gestion	144	280	116	194

L'année 2014-2015 a été grandement influencée et marquée par la refonte du suivi de l'entreprise, dont le renouvellement du terme, par la mise en vigueur de nouveaux programmes, par l'actualisation des données de certains documents DAC et par la revue massive de certains autres documents.

Voici la liste des principales **modifications** apportées aux documents du Manuel de gestion et de l'outil DAC :

Mandats 2014-2015		Mandats 2013-2014	
Numéro (date)	Description Émissions	Numéro (date)	Description
Financement, Investissement			
2014-2112 2014-2164	Renouvellement du terme	2013-1960	Politique de gestion du risque de liquidité
2014-2095	Refonte de la procédure de suivi de l'entreprise	2013-1964	Redressement et réalisation
2014-2110	Programme Fonds d'aide à l'économie de Lac-Mégantic (FALM)	2013-1937 2013-1971	Calculateur NPT
2014-2122 2014-2236 2014-2156	Programme Fonds de diversification pour le Centre-du-Québec et de la Mauricie Programme Fonds de diversification pour le territoire de la MRC des Sources	2013-1974	Produit financier – Financement comptes majeurs
2014-2160	Changements aux codes SCIAN	2013-1982	Fonds de diversification économique
2014-2218	Changements aux crédits d'impôt	2013-2010	Programme d'aide financière spécifique – Lac Mégantic
2014-2143 2015-2270 2014-2188 2014-2191 2014-2195 2014-2224 2014-2275 2015-2270	Avenants au contrat et contrats de services et d'approvisionnement	2013-2020	Changement à la déclaration de l'entreprise
2014-2119 2014-2132 2014-2154 2014-2159 2014-2197 2014-2240 2014-2251 2014-2264	Changements au POAS	2014-2105	Changement au Règlement intérieur de la Société
2014-2115 2014-2134 2014-2145 2014-2150 2014-2166 2014-2184 2014-2194 2014-2206 2014-2231 2014-2234 2014-2257 2014-2261	Modification de différents documents juridiques : offres, conventions, lettres d'amendement et de modification administrative, déclaration d'entreprise	2013-2068	Changement à la citation des lois
2014-2113 2014-2125 2014-2126 2014-2127 2014-2128 2014-2129 2014-2262 2014-2164 2014-2266 2015-2277	Changements divers apportés aux documents de recommandation dont l'actualisation de ses données en provenance de SYGIC	2013-2018 2013-2025 2013-2027 2013-2029 2014-2082	Modifications des lettres d'offre

Mandats 2014-2015		Mandats 2013-2014	
Numéro (date)	Description Émissions	Numéro (date)	Description
2014-2193	Appel d'offres – nouveaux formulaires	2013-2016 2013-2024 2013-2026 2013-2056 2013-2071 2013-2074	Changements aux recommandations : - Sommaire des interventions financières en vigueur - Tarification - Fusion additionnelle
2014-2245	Programme Créativité Québec	2014-2089 2014-2121	Facturation des honoraires
2015-2258	Changements à la ventilation de financement d'un projet	2013-1999 2013-2011 2013-2034 2013-2054	POAS
Mesures Fiscales			
2014-2107 2014-2121 2014-2171 2014-2202 2014-2205 2014-2214 2014-2216 2014-2221 2014-2223 2014-2230 2014-2248	Mesures fiscales - Titres multimédias	2013-2050 2014-2088 2014-2091	Mesures fiscales - CTIM
2014-2196 2014-2198 2014-2212 2014-2215 2014-2221 2014-2233 2014-2237	Modifications aux lettres de transmission de différentes mesures fiscales	2013-2078	Mesures fiscales - Modification des attestations
2014-2136 2014-2252	Changement d'approbateur à la DMF	2013-2023	Mesures fiscales - CDAE
2014-2192	Modifications budgétaires (4 juin)	2014-2070 2014-2087	Mesures fiscales – Titres multimédias
2015-2271 2015-2273	Modifications aux certificats annuels d'admissibilité		

Complexité de nos mandats – 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

En 2010, la DPRI a mis en place une méthode d'évaluation de la complexité de ses mandats. Pour l'équipe de procédés administratifs et formation, la grille suivante est utilisée :

Critères	Cote relative à chacun des critères présentés			
	1	2	3	4
Nombre de documents à traiter	0 à 5	6 à 10	11 à 20	21 et +
Nombre d'interlocuteurs	1	2	3	4+
Envergure des travaux (j/p)	0 à 1/2]1/2 à 1]1 à 2]2 et +
Complexité des doc. à modifier ou à créer	Modification simple et connue	Création simple	Modification ou création plus complexe : Lettre d'offre, liens vers Manuel, version anglaise, Internet, présentation/formation	Modification ou création complexe : Recom/schéma, Demande de garantie FICI, programmation
Gestion du versionnage (nb de version)	1	2	3	4
Nombre de cycle de révision*	1	2	3	4 et +
De l'attente et du report par le client nécessite plus de rappels et de suivis d'où une augmentation de la complexité	Pas d'attente ni de report	Très peu d'attente ou de report	Peu d'attente ou de report	Beaucoup d'attente et de report

* Révision due à une nouvelle info en provenance du demandeur

Répartition des mandats de 2014-2015 par cote de complexité.

Cote de complexité	Proportion des mandats (%)	
	1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2015	1 ^{er} avril 2013 au 21 mars 2014
1	90 %	89 %
2	8 %	9 %
3	1 %	1 %
4	1 %	0 %

Qualité de nos mandats – 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

La qualité de nos mandats réalisés a aussi été évaluée. Les critères d'évaluation de la qualité, en pré-émission et post-émission, sont les suivants :

CQPR - Pré-émission (Contrôle de la qualité effectué la journée précédant la parution du mémo d'émission)
Par : Responsable des procédés administratifs et formation

Éléments à valider	Oui	Non
Le mémo d'émission est prêt pour la date prévue.	X	
Le mémo d'émission à grader est fonctionnel.	X	
Le texte du mémo d'émission décrit adéquatement la modification demandée par le client.	X	
Les documents à paraître sont effectivement présents dans le mémo d'émission.	X	
Les documents listés dans le mémo d'émission répondent à la demande du client.	X	
Les documents listés dans le mémo d'émission à grader sont fonctionnels.	X	
Total pour une validation à 100%	5	

Les lacunes sont corrigées préalablement à la parution du mémo d'émission.

CQPO - Post-émission (Contrôle de la qualité effectué la journée même de la parution du mémo d'émission)
Par : Responsable des procédés administratifs et formation

Critères	Cote attribuée à la réussite		
	1	2	3
Le mémo d'émission a paru à la date prévue dans le menu déroulant.	X		
Le mémo d'émission est fonctionnel au moment prévu.		X	
Le texte du mémo d'émission décrit adéquatement la modification demandée par le client.			X
Les documents à paraître sont effectivement présents dans le mémo d'émission.			X
Les documents parus dans le mémo d'émission répondent à la demande du client.			X
Les documents parus dans le mémo d'émission sont fonctionnels.			X
Total pour une réussite à 100%	1	2	12
	15		

La cote maximale pouvant être attribuée à un mandat est donc de 20 points. Notre résultat pour la qualité des mandats réalisés entre le 1^{er} avril et le 31 mars 2014 est le suivant :

Année	Nombre de mandats	Cote obtenue	Cote maximale (points)	Score ¹ (%)
2014-2015	157	3130 points	157 * 20 points = 3140	99,7%
2013-2014	167	3322 points	167 * 20 points = 3340	99,5%
2012-2013	183	3606 points	183 * 20 points = 3660	98,5%
2011-2012	133	2573 points	133 * 20 points = 2660	96,7%

¹Score = (cote obtenue/cote maximale)*100

La qualité de nos mandats, réalisés en 2014-2015, est une fois de plus excellente.

Formation

Les services reliés à la formation se traduisent de la façon suivante :

- évaluation des besoins de formation;
- planification de la formation;
- formation à l'accueil des nouveaux employés;
- préparation de guides et d'outils de formation;
- mise à jour de ces guides et outils de formation;
- formation continue des utilisateurs;
- services-conseils.

Voici les résultats relatifs à la **formation** offerte pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2014, incluant le taux de satisfaction pour ces formations.

Formations	1 ^{er} avril au 31 décembre 2014			1 ^{er} avril au 31 décembre 2013		
	# séances	# participants (%participation)	% Extrêmement satisfait	# séances	# participants (%participation)	% Extrêmement satisfait
Formateur : services aux utilisateurs						
Formation au logiciel EDC	-	-	-	2	2 (100%)	57%
Manuel de gestion/DAC/Suivi modif.	16	25 (100%)	89,4%	19	20 (100%)	78,8%
Microsoft Lync	-	-	-	2	8 (100%)	45,7%
SYGIC-Concepts et Consultation	18	23 (100%)	90,3%	20	21 (100%)	96,9%
SYGIC-Saisie Module A	4	6 (100%)	92,9%	2	2 (100%)	50%
SYGIC VPPAI – Recherche et consultation	6	11 (100%)	94%	2	2 (100%)	manquant
SYGIC VPPAI – Saisie Organisation et contacts	5	6 (100%)	100%	2	2 (100%)	manquant
SYGIC VPPAI – Gérer les projets	4	5 (100%)	100%			
Téléphonie IQ – projet IP	11	58 (100%)	77,9%	47	239 (100%)	78,6%
Windows 7 (François Gagnon)	27	175 (100%)	74,2%			
Total partiel	91	309		96	296	
Formateur : CSU						
Accueil	28	28 (100%)	74,8%	40	40 (100%)	83,5%
Total partiel	28	28		40	40	
Formateur : externe						
Antidote	1	1 (100%)	manquant			
Excel de base	2	2 (100%)	42,9%			
Excel intermédiaire	2	17 (89%)	67%			
Excel avancé	1	10 (100%)	37,5%			
Gestion documentaire - présentation	5	127 (99%)	37,9%			
Gestion documentaire - application	3	31 (91%)	34,9%			
Impromptu	1	9 (100%)	12,2%	1	5 (83%)	67,9%
Outlook intermédiaire	-	-	-	1	1 (100%)	manquant
Powerpoint niveau 1	2	6 (100%)	42,9%			
SIN – nouveaux employés	5	5 (100%)	58,4%	17	17 (100%)	81,6%

SIN - Gestionnaire	-	-	-	5	5 (100%)	100%
Windows 7	23	151 (100%)	33,9%			
Word base	1	1 (50%)	71,4%			
Word intermédiaire	2	7 (100%)	manquant			
Word intermédiaire – en ligne	1	1 (100%)	0%			
Total partiel	49	368		24	28	
MOYENNE GÉNÉRALE - FORMATIONS EXTERNES SEULEMENT			29,99%			82.78%
MOYENNE GÉNÉRALE - FORMATIONS IQ SEULEMENT			77.13%			78.85%

On note une excellente performance de nos formations offertes par nos ressources internes. Le taux de satisfaction pour nos formations offertes par des ressources externes a par contre chuté en 2014. Nous avons d'ailleurs repris à l'interne la formation Windows 7 et nous envisageons d'autres changements pour les formations plus problématiques, dont un changement de firme de formation.

Voici le taux de satisfaction relatif aux **formations** offertes par nos ressources internes :

Objectif	2014-2015	2013-2014	2012-2013
	% Extrêmement satisfait O = 70 %	% Extrêmement satisfait O= 65 %	% Extrêmement satisfait
Formation bien structurée	79%	78%	77%
Matériel pédagogique pertinent	75%	79%	74%
Formateur attentif aux besoins	85%	83%	85%
Formateur bien préparé	84%	83%	87%

En 2014-2015, nous maintenons un taux élevé de « Extrêmement satisfait », ce qui dépasse notre objectif annuel fixé à 70%.

1.2.2 Services aux utilisateurs - Communication

Ces spécialistes couvrent tous les services reliés à la communication :

- évaluation des besoins en communication;
- planification de la communication;
- préparation de la communication;
- diffusion de la communication;
- services-conseils.

Voici les statistiques relatives à la **communication** pour la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015 :

Communications réalisées		2014-2015		2013-2014	
Sous-type	Catégorie	Nombre de communications	Total	Nombre de communications	Total
Arrêt de service	Cause externe	2	33	3	32
	Réseau	13		16	
	SYGIC	17		13	
	Sans catégorie	0		0	
Mise en place	Bureautique	22	87	14	87
	Équipement	6		18	
	Mémo d'émission	25		25	
	SYGIC	32		30	
	Sans catégorie			0	
Saviez-vous que?	-	6	6	6	6
Trucs	Applications corporatives	1	1	1	2
	Progiciel et logiciel	0		1	

L'année 2014-2015 a été fertile en communications de toutes sortes. Nous poursuivrons nos efforts en ce sens afin d'appuyer toutes les facettes de la gestion du changement.

1.2.3 Services aux utilisateurs - Gestion des documents de la Société

Ces spécialistes couvrent tous les services reliés à la gestion des documents de la Société. Voici les principales réalisations de la gestion des documents, pour la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015 :

- poursuite des travaux de constitution du fonds d'archives de la SGF;
- disposition (destruction ou versement) des documents de la SGF;
- disposition des dossiers semi-actifs d'IQ basée sur les listes de disposition de 2013 et de 2014 produites par le Centre de conservation des documents (CCD) : 609 boîtes de dossiers semi-actifs ont été traitées;
- le calendrier de conservation de la Société Innovatech Québec Chaudières-Appalaches a été appliqué à la Société Innovatech du Grand Montréal, à la Société Innovatech Régions ressources, et à la Société Innovatech du Sud du Québec dans le logiciel EDC Client;
- déploiement d'une procédure de déclasserment des documents et de trucs relatifs à l'utilisation du logiciel EDC client;
- mise en place d'une nouvelle pratique de gestion des originaux;
- les demandes relatives aux boîtes de dossiers semi-actifs ont été centralisées au CSU.

1.3 Service développement corporatif :

1.3.1 Gestion de l'information :

Service de corrections des données, de compilation et de diffusion des indicateurs et des rapports de gestion :

- rapports de gestion (hebdomadaires et mensuels);
- indicateurs de gestion interactifs (hebdomadaires);
- rapports divers sur demande.

Systemes	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Production de rapports sur demande	216	95	91	135
Satisfaction clientèles (très satisfaits)	62 %	76 %		

L'augmentation importante des demandes de certaines nouvelles unités et l'absence d'une des ressources dans ce domaine ont augmenté les délais de production. La complexité des demandes est aussi en augmentation nécessitant ainsi des analyses du besoin au préalable.

1.3.2 Applications corporatives :

Services associés aux travaux d'architecture, de développement et d'entretien des applications corporatives.

Répartition des demandes réalisées pour SYGIC :

Système	Année	Nombre de demandes					%		
		% TS	TOTAL	Entretien	Évolution	Projet	Entretien	Évolution	Projet
SYGIC	2014-2015	17 %	278	137	66	75	49%	14%	37%
	2013-2014	10 %	256	128	127	1	50 %	49,5 %	,5 %
	2012-2013		197	101	89	7	51%	45%	4%

Notre clientèle nous a acheminé de nombreuses demandes de changements. Grâce à l'équipe en place et au maintien de ressources externes, nous avons pu livrer dans les délais requis. Avec la mise en place du Comité SYGIC, nous avons pu augmenter le nombre de projets.

Nombres d'interventions DPRI pour tous les systèmes confondus :

Année	Catégorie et nombre DDS							Total général
	Bug	DDC1	DDC2	DDC3	Données	Projet1	Projet2	
TOTAL 14-15	124	270	11	5	60	7	0	477
Total 13-14	159	225	10	7	64	8	0	473
Total 12-13	75	200	18	3	71	4		374

Constat :

Les projets ont été priorisés en respect des carnets de commandes de nos clientèles, principalement la VPFGR et la DGRIF, et supportent des ajouts de fonctionnalités auprès de toutes les lignes d'affaires de la Société. Ces projets ont été réalisés avec nos ressources internes et avec **l'ajout de cinq ressources externes en analyse et en programmation.**

Sur demande, des tableaux statistiques par ressource et par projet sont disponibles.

Malgré les efforts constants de l'équipe, nous avons plusieurs projets en attente de réalisation, qui avaient été identifiés aux carnets de commandes antérieures. Il est aussi important de noter que présentement, 186 demandes de changements sont en attente de réalisation pour SYGIC (documentées par la DPRI – outil de suivi) en plus des centaines dans les carnets de commandes VPF, DMF, VPPAI, DIF et SYGIC, qui sont en attente d'évaluation par la DPRI.

1.4 Service Infrastructure technologique :

Maintien et mise à niveau du réseau étendu, de la télécommunication et de la sécurité. Mise à niveau des équipements et des progiciels (postes clients).

1.4.1 Suivi des activités

Statistiques des activités :

Nombre activités IT	2014-2015		2013-2014		2012-2013	
	TOTAL poids	%	TOTAL poids	%	TOTAL poids	%
Administration	33	6%	60	13 %	21	4%
Logiciel	202	34%	101	22 %	114	22%
Périphérique	215	36%	86	41 %	211	41%
Réseau	145	24%	181	30 %	155	30%
Télécommunication	2	0%	22	2 %	11	2%
Vérificateur général	0	0	2	0 %	1	0%
Total	597		451		512	

La mise en place d'une procédure d'escalade des problèmes et de suivi des appels a permis de régler plus rapidement les demandes . Des efforts importants ont aussi été apportés pour documenter les solutions.

Il y a eu un nombre important de chantiers technologiques qui ont aussi des impacts importants sur les utilisateurs, en voici les principaux :

- Déménagements et réaménagements à Montréal (600 et 413)
- Mise à niveau du portail pour les centres régionaux et internationaux
- Remplacement des postes de travail IQ (120/700)
- Mise à niveau services des iPhone avec sécurité AirWatch
- Déploiement de Windows 7 à tous les utilisateurs (550 postes de travail/ 480 utilisateurs)
- Mise en place de la téléphonie IP (Métropolitain) soit près de 80 utilisateurs.

Des tableaux détaillés par ressource et par projet sont disponibles sur demande.

1.4.2 Sécurité de l'information :

Rapport de disponibilité des systèmes du 1 ^{er} avril 2014 au 28 février 2015								
Arrêts planifiés		Arrêts non planifiés*				Arrêts globaux		
		7jrs/24h		Lundi au vendredi 7:30 à 18:00		% Disponibilité		
Année	Nbre	heures	Nbre	Heures	Nbre	heures	Lundi au vendredi 7:30 à 18:00	7jrs/24h
2014-2015	4	63	5	14 :45	4	11 :25	99,564%	99,113%
2013-2014	6	180 :45	3	10 :30	2	2 :30	99,908%	97.825%
2012-2013	15	62 :30	4	20 :30	3	5 :30	99.990 %	99.960%

* Les arrêts non planifiés ont été calculés comme ayant un impact global sur l'organisation, même si parfois les arrêts de services ne touchent qu'un seul service (ex. : portail, Citrix).

Attaques virales	Nombre d'attaques		
	14-15	13-14	12-13
Postes de travail recensés	549	528	537
Postes de travail infectés	41	60	91
Nombre d'infections détectées (Tout type de virus)	220	5685	607
Nombre moyen d'infections détectées par poste infecté	5,4	94,75	6,7

Nombre de courriels	2014-2015		2013-2014		2012-2013	
	Par jour	Annuel	Par jour	Annuel	Par jour	Annuel
Moyenne reçue par jour	12 925	4 717 617	10 526	3 841 831	8088	2 9521 74
Ne répond pas aux critères de sécurité - mis en quarantaine	224	81 877	278	101 513	503	183 932
Reçus et livrés	12 701	4 635 740	10 247	3 740 318	7584	2 768 242
Pourcentage valide livré aux destinataires IQ	98,26		97,35%		93.78 %	

2. Statut projets 2014-2015

Cette section décrit les résultats des projets associés à la planification annuelle de la direction.

Systèmes et outils de mission		Demandeur	Statut au 31 mars 2015
SYGIC	Créer un comité pour évaluer les attentes de la haute direction	CD	100 % - Complété juin 2014 Création d'un comité consultatif et de 5 groupes de travail spécifiques à des sujets.
SYGIC	Revoir la convivialité et les besoins à la suite de la révision des processus	CD	100 % - Complété 19 mars 2015 Plusieurs améliorations ont été apportées à SYGIC en support au Comité SYGIC. Le processus DDA a été revu et mis à jour par la DFCDR et SYGIC ajusté en conséquence. Il n'y a pas eu d'analyse de processus approuvée en 2014 pour le financement (DICPP).
SYGIC	Revoir le carnet de commandes VPFGR et prioriser	VPFGR	100 % - livré selon calendrier 43 demandes de services complétées En continu
NPT	Revoir le carnet de commandes	DGRIF	100 % - livré selon calendrier 17 demandes de services complétées En continu
NPT	Analyse d'orientation de l'outil – architecture	DPRI	100 % - Complété août 2014 Orientation et analyse de faisabilité déposées pour approbation au VP concerné. Pas de réponse officielle.
ÉQUITÉ	Évaluer et mettre en place les outils nécessaires à la gestion de l'équité dans SYGIC	VPPSSI	50 % Groupes de travail - Complété 19 mars. Ajustements à la saisie initiale Intégration des montants financiers et comptables sous analyse.
Tableau de bord	Suivi de dossiers (pipeline)	CSD	Demande retirée après départ de Mme Hains.
Infrastructure technologique			
VOIP- Téléphonie IP	Bureaux régionaux : o Laval, Brossard, Anjou, St-Laurent	DPRI	100 % - Complété en décembre 2014
Périphérique	Remplacements postes de travail (160)	DPRI	100 % - Complété en décembre 2014
Progiciels	Mise à niveau WINDOWS7	DPRI	100 % - Complété en janvier 2015
Collaboration	LYNC – 2013 Étendre l'accès à plus de ressources	DPRI	100 % - Complété en janvier 2015

Réseau	Portail : amélioration et redondance des services	DPRI	Amélioration : 100 % - Complété sept. 2014 Redondance : 100 % - Complété mars 2015
Réseau	Mise à niveau SQL - serveur	DPRI	100 % - Complété pour projet DYN13 et SHPRT13 en octobre 2014
Sécurité	PRI – redondance avec relève moins de 24 heures	CD	SYGIC : 100 % - Complété juin 2014 Modex : virtualisation – 100 % fév. 2015 Courriel : 100 % mars 2015 AD : 100 % juin 2014
Sécurité	Accès à distance	VPPRHA	100 % - Complété pour les gestionnaires en janvier 2015
Sécurité	Mobilité : appareil vs logiciels pour iPhone et iPad	CD	100 % - Complété en décembre 2014
Services aux utilisateurs			
Mobilité	Remplacement des téléphones intelligents	CD	100 % - Complété gestionnaire en décembre 2014 100 % - Complété professionnels en mars 2015
Gestion des documents	Versement SGF – nettoyage de 2 500 boîtes	DPRI	Étape 1 : 100 % - Complété en sept. 2014 Étape 2 : 80 % approbation pour destruction : retard de 2 mois (VPAJSS) Étape 3 : BANQ et destruction : non débuté

Ces projets sont décrits plus en détail avec les impacts budgétaires ainsi que le retour sur l'investissement (lorsque disponible) dans chacune des fiches projets 2014-2015 préparée par la DPRI. Ces fiches sont disponibles sur demande.

Satisfaction de la clientèle envers les systèmes et outils

Outils	Compa	Très satisfait + satisfait		
		2014-2015	2013-2014	2012-2013
Office 2010 (Word, excel, powerpoint)	↑	99%	99%	93%
Courriel (Outlook 2010)	↑	99%	96%	95%
Gestion de l'assiduité	→	96%	97%	96%
Vidéoconférence (salle dédiée)	→	94%	97%	93%
Portail IQ (citrix)	↑	94%	84%	85%
DAC - documents administratifs	→	93%	96%	97%
Visioconférence (OOVVO/LYNC)	↑	90%	87%	85%
SYGIC : global	↑	87%	83%	87%
Manuel de gestion	↑	83%	80%	88%
Moyenne	↑	96%	95%	92%

Dans son sondage annuel, la DPRI valide la satisfaction générale face à l'utilisation des systèmes et outils disponibles.

Des rencontres de travail avec des utilisateurs seront nécessaires pour établir les améliorations nécessaires. Cette activité sera ajoutée au plan d'action de la direction si les propriétaires des systèmes y adhèrent.

La DPRI a réussi à livrer **86 % de ses projets prévus à son plan d'action**. Les projets non débutés ou retardés à 2015 étaient dépendants de décisions préalables par les clients.

Il est important de noter que la DPRI peut avoir complété sa partie d'analyse et de mise en place technologique dans certains mandats mais que le projet ne soit pas encore livré auprès du client, à la demande de celui-ci (réf : NPT). Ils ont été comptabilisés comme complétés en 14-15 pour notre direction.

3. Projets 2015-2016

La mise en place du plan d'action pour les ressources informationnelles nécessitera une revue de la priorité des projets et une nouvelle planification de toutes les ressources de la DPRI en cours d'année.

Nous avons retenu les projets en continuité ou déjà approuvés avant avril 2015. Une analyse plus spécifique des besoins pour SYGIC, le manuel de gestion et NPT-calculateur viendront s'intégrer au carnet de commandes en attente.

Systèmes et outils de mission		Demandeur
SYGIC	Impression portrait entreprise	GTSYGIC
SYGIC	DDA – Phase 2	GTSYGIC
SYGIC	Saisie valeurs comptables - Équité	GTSYGIC
SYGIC	Gestion des ressources externes	GTSYGIC
SYGIC		GTSYGIC
DAC	Actualisation : lettres offres et amendement/modifications	DAJ/DICPP
SINUM	Signature numérique – document interne sous format PDF	DPRI
Infrastructure technologique		
VOIP- Téléphonie IP	Bureaux régionaux : o Saguenay, Drummondville, Sherbrooke, Rimouski	DPRI
VOIP- Téléphonie IP	Bureaux régionaux : o St-George, Sept-Îles, Gatineau, Rouyn, Chandler	DPRI
Collaboration	LYNC – 2013 Étendre l'accès à plus de ressources (200 licences)	DPRI
Services aux utilisateurs		
Gestion des incidents	Mise en place d'outils plus rapides et conviviales	DPRI

4. Organisation du travail - Ressources humaines

Voici la répartition par compétence des ressources de la DPRI :

Portefolio des compétences humaines DPRI										
Compétences	2013-2014		2014-2015			2015-2016			Applications	Demande - Justification
	Int.	Ext.	Int.	Dem	Ext.	Int.	Dem	Ext.	Commentaires	
Technologie réseau et TC	1	1	2		1	2			Réseau, Ossature, télécommunications	Administrateur réseau : Décision CD 2 février.
Technologie client	5	1	5		2	5			Progiciels, périphériques	
Gestion des bases de données		0,5			0,5			1	Administration BD	
Développement Oracle	5	4	4		3	5	3	2	SYGIC	1- Analyste fonctionnel SYGIC 1- Architecte fonctionnel
Développement WEB	1	2	1		2	1		2	NPT,APEX, RAF, DAC, Intranet, GGPI, Internet	
Services aux utilisateurs	3	2	3		2	3	1	1	Gestion CSU et formation	1- technicien principal Préparer relève Serge Fontaine
Analyse affaires	3		3			3				
Gestion et coordination	5		4		1	4	1	1	Directrice, adj., coordonneurs(SU, DC)	Sécurité et chargé de projets
Sous - total	23	10,5	22		11,5	23	5	7		
%rh DPRI :	4,8%		4,6%			5,0%				Référence gouvernementale = 9%
Processus et information										
<i>Gestion de l'information</i>	2		2		0,5	2		0,5	Listes/rapports, indicateurs, corrections données, entrepôts	1 Rh en absence prolongée
<i>Procédés et formation</i> <i>Gestion des documents</i>	4		4		2	3		2	Manuel de gestion, documentation, formation, gestion des documents IQ	Gestion du changement Comité SYGIC avant la fusion :IQ + SGF 26 + 9 = 35 RH ressources internes
TOTAL DPRI	29	10,5	28		14	28	5	9,5		
Poste en recrutement	1		2			1				
Sous-total employés actifs	28	10,5	26		14	27	5	9,5		
%rh DPRI actifs:	5,8%	8,0%	5,4%		8,3%	5,9%		9,0%	Moyenne gouv 9 % interne, 13 % avec consultants	Rapport Richter : IQ % inférieur à la moyenne dans le privé
Postes IQ	480		483			460				

Les activités récurrentes ont été évaluées avec les 26 effectifs en place. La DPRI a utilisé **10 ressources externes** en support à ses activités de développement et de support aux utilisateurs. Il nous reste deux postes à combler.

La souplesse de la structure de services de la DPRI nous permet encore plus d'agilité dans l'approche de services intégrés par l'assignation d'analyste fonctionnel principal et de spécialiste en technologie auprès de différentes lignes d'affaires de la Société.

La DPRI a vu par le fait même son carnet de commandes prendre une envergure dépassant ses capacités actuelles. Une étude spécifique sur les besoins de ressources a été déposée par la DPRI, particulièrement concernant ses besoins de développement.

Voici la répartition des coûts de fonctionnement pour la DPRI :

"000 \$			
DPRI	2014-2015	2013-2014	2012-2013
RH internes	2 511 \$	2 430 \$	2 600 \$
RH externes	1 090 \$	937 \$	569 \$
Matériel et logiciel	629 \$	744 \$	697 \$
Archivage	100 \$	67 \$	65 \$
Téléphonie et photocopie	950 \$	787 \$	1 300 \$
TOTAL	5 180 \$	4 965 \$	5 231 \$
RH IQ	450	450	450
RH DPRI	26	26	27
Coût RI par jour par employé IQ	46,98 \$	45,97 \$	48,44 \$

La DPRI, par la mise en place d'outils de pointe et le remplacement d'équipements désuets, a réussi à diminuer le coût des technologies de l'information.

Les outils de support en ressources informationnelles sont essentiels à toutes les tâches de l'ensemble des employés d'Investissement Québec et la DPRI est fière de s'associer à la réussite de ses utilisateurs.



Bilan 2015-2016

et

Planification des projets 2016-2017

Direction principale des ressources informationnelles

Mars 2016

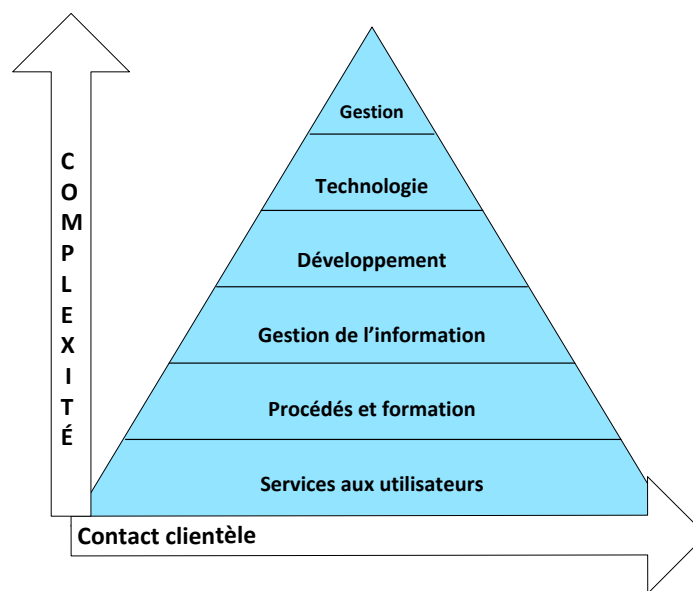
Table des matières

1. BILAN - Services et produits :	4
1.1 Analyse d'affaires	5
1.2 Service aux utilisateurs :	6
1.2.1 CSU - Centre de services aux utilisateurs :.....	6
1.2.1 Services aux utilisateurs - Procédés et formation.....	8
1.2.2 Services aux utilisateurs - Communication.....	10
1.2.3 Services aux utilisateurs - Gestion des documents de la Société	10
1.3 Service développement corporatif :	11
1.3.1 Gestion de l'information :.....	11
1.3.2 Applications corporatives :	11
1.4 Service Infrastructure technologique :	12
1.4.1 Suivi des activités	12
1.4.2 Sécurité de l'information :	13
2. Statut projets 2015-2016	14
3. Projets 2016-2017	17
4. Organisation du travail - Ressources humaines	18

1. BILAN - Services et produits :

Les services et les outils/systèmes sous la responsabilité de la Direction principale des ressources informationnelles (DPRI) font l'objet de projets d'envergure ainsi que d'activités récurrentes pour assurer la continuité de ceux-ci. On y retrouve principalement l'entretien d'équipements, de logiciels, de systèmes corporatifs, du support aux utilisateurs, de gestion de l'information, de la gestion des documents semi-actifs et de la formation. Le remplacement d'équipements et de logiciels désuets est maintenant inclus dans les projets spécifiques à cet effet.

La réalisation de toutes les activités liées aux ressources informationnelles (développement, entretien, évolution, mise en place, documentation et formation) est assumée par la DPRI. Afin de répondre adéquatement à la diversité des services, des produits, des projets ou des activités qui en découlent, la DPRI a regroupé ses effectifs en plusieurs services spécialisés. Voici leurs principales responsabilités :



BUDGET EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

	Dépenses (\$) 15-16	Budget (\$) 15-16	Écart (\$)	Budget (\$) 16-17
INVESTISSEMENT				
Acquisition de matériels et logiciels	565 470	736 000		869 000
Nouveauté – Applicatifs d'entreprise	60 086	100 000		424 000
TOTAL – INVESTISSEMENT	625 556	836 000	210 444	1 443 000
CONTINUITÉ				
Entretien, télécommunication, location	1 571 614	1 765 000		1 827 000
Évolution et entretien – Applicatifs d'entreprise	699 439	980 000		749 700
TOTAL – CONTINUITÉ	2 271 053	2 745 000	473 947	2 576 700

Au chapitre des investissements, l'écart provient du report d'acquisition de logiciels pour la redondance des outils Montréal-Québec. Les solutions sont évaluées mais le déploiement des changements importants dans l'infrastructure technologique a été priorisé.

Cependant, plusieurs autres projets technologiques ont été livrés à temps et conformément aux budgets prévus. Les avantages pourront être évalués au cours du prochain exercice.

MATÉRIEL ET LOGICIELS

Les principaux investissements avaient pour but de standardiser le parc d'équipements de la Société afin de diminuer les coûts d'entretien et les risques de déni de service. La Société a aussi étendu la téléphonie IP à ses centres métropolitains, ce qui résultera en des économies substantielles et récurrentes. Le remplacement des postes de travail et des imprimantes désuets a permis de mettre à jour près de 40 % du parc de périphériques et de confirmer les orientations de la Société en gestion des périphériques. Ce changement diminue le niveau de risque relié aux équipements désuets conformément aux bonnes pratiques en sécurité et en développement durable.

La Société a poursuivi ses travaux de consolidation des infrastructures technologiques afin de mettre en place son plan de relève informatique. Des efforts en continu permettent de maintenir une infrastructure à jour, évolutive et offrant une continuité de service adéquate.

APPLICATIFS D'ENTREPRISE

Plusieurs mandats ont été réalisés, dans le cadre de la mise en place du Comité de consultation SYGIC. En particulier, on y retrouve la simplification de la saisie pour le DDA, un nouveau traitement de consultation « Portrait entreprise » et la gestion des renouvellements. Tous les détails sont présentés dans les prochaines sections.

1.1 Analyse d'affaires

Par son équipe d'analystes d'affaires, la DPRI participe à plusieurs projets d'orientation de la Société prévus au plan d'action de la Société. Les analystes d'affaires vont accompagner les gestionnaires et les pilotes dans l'évaluation du besoin, l'analyse d'impacts sur les processus et jusqu'au choix d'équipements, de logiciels ou de développement interne pour répondre à leurs besoins.

Selon notre système de gestion de projets, on estime à environ 30 % le temps passé en mode analyse d'affaires et choix d'orientation avant qu'un projet ne soit pris en charge par les équipes de réalisation.

La participation importantes des analystes d'affaires aux nouveaux groupes de travail Virage client, amélioration de processus et modèle de risque ont généré les projets suivants :

- Relation Client – occasion d'affaires
- Migration technologique du calculateurs NPT
- Nouvelle grille de tarification et simulateur
- Nouveau calcul de provision
- MonCompte – état d'avancement
- Revue du processus Lettres d'offres

1.2 Service aux utilisateurs :

1.2.1 CSU - Centre de services aux utilisateurs :

Le CSU est le lien direct des utilisateurs au quotidien avec la DPRI pour le support de première ligne, concernant toute demande pour les différentes spécialités, telles que les incidents, les problèmes techniques, les demandes de rapports, la téléphonie et le dépannage logiciels.

Le CSU/DPRI compte trois ressources dédiées avec une rotation entre projets et première ligne.

Voici le nombre de demandes de services reçues au CSU du 1^{er} avril au 31 décembre 2015 :

Centre d'affaires	2015-2016	2014-2015 +21 %	2013-2014 - 15 %	2012-2013 - 6 %
Montréal	3 745	3 801	3 143	3 812
Québec	1 629	1 629	1 448	1 601
Anjou, Laval, Brossard	872	828	681	744
Régionaux + Internationaux	665	653	697	897
Filiales et grappes	62	48	105	63
Total	6 973	6 959	6 074	7 117

Le nombre d'appel demeurent similaires d'une année à l'autre. Les principales catégories d'appel ont été les suivants:

- Imprimantes : 639
- Réseau : 922
- SYGIC – Corrections de données : 598 700 en 2014
- par contre les demandes de « comment faire » sont passées de 129 à 280 pour la même période

En 2015, un seul projet d'évolution a été attribué à l'équipe de support utilisateurs en collaboration avec les autres équipes soit le Déploiement téléphonie mobile aux professionnels (160 appareils)

De plus, depuis 2003, nous procédons à plusieurs sondages de satisfaction sur les services offerts et les compétences du CSU, dont le plus récent en février 2016. Voici les résultats :

Sondage Support téléphonique (*27)	Nombre de répondants	%		% OUI
		Très satisfait O = 60 %	Satisfait + Très satisfait O = 90 %	Services Augmentation
Mars 2016	169	53 %	97 %	41 %
Mars 2015	186	65 %	98 %	26 %
Mars 2014	146	48 %	95 %	29 %
Mars 2013	195	41 %	89 %	25 %

Malgré que plusieurs actions correctrices aient été mises en place pour le support téléphonique, on constate que celles-ci n'ont été profitables car on note une forte diminution de la note globale du CSU. Cependant, dans le savoir-faire plus détaillé presque tous les indicateurs sont à la hausse (voir tableau plus bas). Il faut cependant noter que dans les semaines précédant le sondage, il y a eu des incidents techniques ayant générés un grand nombre d'appel et que le retrait d'une ressource accompagnant l'équipe a été fait en décembre 2015.

Pour chacun des énoncés liés aux services du CSU, veuillez indiquer votre degré de satisfaction.	Très satisfait			Très insatisfait		
	15/16	14/15	13/14	15/16	14/15	13/14
Accessibilité : le CSU est facile à joindre	60%	57%	44 %	0%	0%	0 %
Courtoisie du personnel du CSU	66%	73%	65 %	1%	1%	0 %
Délai de réalisation de la demande	59%	54%	39 %	1%	0%	0 %
Explication du problème rencontré et de la solution apportée par le CSU	48%	40%	39 %	1%	1%	0 %
Objectif : Moyenne de 60 %	57 %	54 %	47 %	1 %	1 %	0 %

Donc, certaines des actions mise en place ont eu un effet positif et obtenu une meilleure satisfaction du client afin de poursuivre vers l'excellence, voici le plan d'action pour 2016 :

Actions 2016 – Priorité CLIENT
Mettre en place un outil WEB des gestions des demandes et de connaissances
Garder l'accès à *27 centralisé au 600
Offrir des systèmes et outils de qualité – mieux préparé le CSU
Gérer efficacement la gestion du changement par des communications plus ciblées et des méthodes diversifiées
Mettre en place un protocole de services standardisés
Augmenter le nombre d'heure d'ouverture du CSU (8h à 17H)
Faire des sondages ciblés durant toute l'année

Nous devons souligner que nous avons eu de nombreux commentaires positifs lors du sondage et que ce service est très apprécié, malgré quelques lacunes.

1.2.1 Services aux utilisateurs - Procédés et formation

Ces spécialistes couvrent tous les services reliés aux procédés administratifs et à la formation.

Procédés administratifs

Les services reliés aux procédés administratifs consistent à assurer la réalisation des travaux suivants :

- offrir des conseils permettant d'optimiser les demandes reçues;
- évaluer les impacts des changements réalisés par la Société sur sa documentation;
- gérer la documentation de la Société diffusée dans le Manuel de gestion, dans l'outil DAC et dans l'aide en ligne de SYGIC.

	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Systèmes	26 émissions et 10 déploiements spéciaux	25 émissions et 11 déploiements spéciaux	25 émissions et 10 déploiements spéciaux	21 émissions
	Documents touchés			
DAC	993	883	984	827
Manuel de gestion	380	144	280	116

L'année 2015-2016 a été grandement influencée et marquée par l'impact de la mise en place de projet d'envergure, de l'orientation VIRAGE CLIENT et la mise d'une équipe dédiée à la révision des processus. 48 initiatives ont été ciblées pour les deux prochaines années ayant tous des impacts dans la documentation administratives IQ.

Notre résultat pour la qualité des mandats réalisés entre le 1^{er} avril et le 31 mars 2015 (incluant la mise en place du 5 mai) est le suivant :

Année	Nombre de mandats	Cote obtenue	Cote maximale (points)	Score ¹ (%)
2015-2016	196	3919	149 * 20 points = 2980	99,97%
2014-2015	157	3130 points	157 * 20 points = 3140	99,7%
2013-2014	167	3322 points	167 * 20 points = 3340	99,5%

¹Score = (cote obtenue/cote maximale)*100

Nous poursuivons avec nos hauts standards de qualités et la diligence dans les livraisons.

Formation

Les services reliés à la formation se traduisent de la façon suivante :

- évaluation des besoins de formation;
- planification de la formation;
- formation à l'accueil des nouveaux employés;
- préparation de guides et d'outils de formation;
- mise à jour de ces guides et outils de formation;
- formation continue des utilisateurs;
- services-conseils.

Voici les résultats relatifs à la **formation** offerte pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2015, incluant le taux de satisfaction pour ces formations.

FORMATION	1 ^{er} avril au 31 décembre 2015		1 ^{er} avril au 31 décembre 2014	
	# participants	% Extrêmement Satisfait	# participants	% Extrêmement Satisfait
Manuel de gestion/DAC/Suivi modif.	20	78%	25	89%
SYGIC-Concepts et Consultation	23	78%	23	90%
SYGIC Outils DP	5	100%		
SYGIC Formation Mesures fiscales	22	91%		
SYGIC Formation personnalisée*	14	93%		
SYGIC Relation client	29	91%		
SYGIC Saisie Module A	7	81%	4	93%
Sydic – Relation client	11	73 %		
SYGIC VPPAI – Consultation	2	100%	11	94%
SYGIC VPPAI – Saisie	2	100%	6	100%
Téléphonie IQ – projet IP	17	98%	58	78%
Document semi-actifs	2	95%		
Total formateur	154	90%	127	91%
Formateur : CSU				
Accueil	27	76%	28	75%

On note une augmentation de l'offre de formation par la DPRI pour SYGIC

Objectif	2015-2016	2014-2015	2013-2014
	% Extrêmement satisfait O = 70 %	% Extrêmement satisfait O = 70 %	% Extrêmement satisfait O = 65 %
Formation bien structurée	78%	79%	78%
Matériel pédagogique pertinent	73%	75%	79%
Formateur attentif aux besoins	85%	85%	83%
Formateur bien préparé	85%	84%	83%

En 2015-2016, nous maintenons un taux élevé de « Extrêmement satisfait », ce qui dépasse notre objectif annuel fixé à 70%.

De plus, deux importantes tournées auprès de la PVPOSC (250 utilisateurs) ont été faite :

- Relation client en collaboration avec la DSOSC – novembre 2015.
- Migration technologique en collaboration avec la DGRIF – février 2016.

Voici les résultats tels que compilés par la DGT :

1.2.2 Services aux utilisateurs - Communication

Ces spécialistes couvrent tous les services reliés à la communication :

- évaluation des besoins en communication;
- planification de la communication;
- préparation de la communication;
- diffusion de la communication;
- services-conseils.

Voici les statistiques relatives à la **communication** pour la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016 :

Communications réalisées		2015-2016		2014-2015	
Sous-type	Catégorie	Nombre de communications	Total	Nombre de communications	Total
Arrêt de service	Cause externe	0	34	2	33
	Réseau	12		13	
	SYGIC	22		17	
	Sans catégorie	0		0	
Mise en place	Bureautique	0	60	22	87
	Équipement	3		6	
	Mémo d'émission	26		25	
	SYGIC	31		32	
	Sans catégorie	0			
Saviez-vous que?	-	2	2	6	6
Trucs	Applications corporatives	2	3	1	1
	Progiciel et logiciel	1		0	

L'année 2015-2016 a été bien desservie en communications de toutes sortes. Nous poursuivrons nos efforts en ce sens afin d'appuyer toutes les facettes de la gestion du changement tout en s'arrimant aux communications des groupes de travail auxquels nous participons. L'arrivée des nouveaux groupes de travail a amené une nouvelle collaboration pour la prise en charge des communications et de la formation. Les mises en place sont regroupées par projet.

1.2.3 Services aux utilisateurs - Gestion des documents de la Société

Ces spécialistes couvrent tous les services reliés à la gestion des documents de la Société. Voici les principales réalisations de la gestion des documents, pour la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016 :

- Versement 2015 des archives de la SGF à BAnQ réalisé : 159 boîtes ont été versées;
- Disposition des dossiers semi-actifs de la Société Innovatech du Grand Montréal, de la Société Innovatech Régions Ressources, de la Société Innovatech du sud du Québec, de la Société Innovatech Québec et Chaudière-Appalaches : 652 boîtes ont été traitées;
- Disposition des dossiers semi-actifs d'IQ basée sur la liste de disposition de 2015 produite par le Centre de conservation des documents (CCD) : plus de 800 boîtes ont été traitées;

1.3 Service développement corporatif :

1.3.1 Gestion de l'information :

Service de corrections des données, de compilation et de diffusion des indicateurs et des rapports de gestion :

- rapports de gestion (hebdomadaires et mensuels);
- indicateurs de gestion interactifs (hebdomadaires);
- rapports divers sur demande.

Systemes	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Production de rapports sur demande	262	216	95	91
Satisfaction clientèles (très satisfaits)	57%	62 %	76 %	

L'augmentation importante des demandes de certaines nouvelles unités s'explique par les nouveaux groupes de travail de la Société dont particulièrement le Virage Client. La complexité des demandes est aussi en augmentation nécessitant ainsi des analyses du besoin au préalable.

1.3.2 Applications corporatives :

Services associés aux travaux d'architecture, de développement et d'entretien des applications corporatives.

Répartition des demandes réalisées pour SYGIC :

Système	Année	Nombre de demandes					%		
		% TS	TOTAL	Entretien	Évolution	Projet	Entretien	Évolution	Projet
SYGIC	2015-2016	20 %	146	98	15	33	67 %	10 %	23 %
	2014-2015	17 %	278	137	66	75	49 %	14 %	37 %
	2013-2014	10 %	256	128	127	1	50 %	49,5 %	,5 %

Notre clientèle nous a acheminé de nombreuses demandes de changements. Grâce à l'équipe en place et au maintien de ressources externes, nous avons pu livrer dans les délais requis. Avec la mise en place du groupe de travail SYGIC, nous avons diversifié les types de projets par clientèle.

Nombres d'interventions DPRI pour tous les systèmes confondus :

Année	Catégorie et nombre DDS							Total général
	Bug	DDC1	DDC2	DDC3	Données	Projet1	Projet2	
Total 15-16	59	188	3	3	47	1		301
Total 14-15	124	270	11	5	60	7	0	477
Total 13-14	159	225	10	7	64	8	0	473

Constat :

Les projets ont été priorisés en respect des carnets de demandes de nos clientèles, principalement le groupe de travail Virage Client (PVPOSC) et le groupe de travail Modèle de risque (VPGRC), et supportent des ajouts de fonctionnalités auprès de toutes les lignes d'affaires de la Société provenant de demande du groupe de travail SYGIC. Ces projets ont été réalisés avec nos ressources internes et avec **l'ajout de deux ressources externes en programmation.**

Sur demande, des tableaux statistiques par ressource et par projet sont disponibles.

Malgré les efforts constants de l'équipe, nous avons plusieurs projets en attente de réalisation, qui avaient été identifiés aux carnets de demandes antérieurement au démarrage des groupes de travail. Il est aussi important de noter que présentement, environ 200 demandes de changements sont en attente de réalisation pour SYGIC (documentées par la DPRI – outil de suivi) en plus des centaines dans les carnets de commandes VPF, DMF, VPPAI, DIF et SYGIC, qui sont en attente d'évaluation par la DPRI.

1.4 Service Infrastructure technologique :

Maintien et mise à niveau du réseau étendu, de la télécommunication et de la sécurité. Mise à niveau des équipements et des progiciels (postes clients).

1.4.1 Suivi des activités

Statistiques des activités au 31 mars 2016:

Nombre activités IT	2015-2016		2014-2015	
	Nombre	%	Nombre	%
Administration	276	41%	205	27%
Logiciel	244	36%	241	32%
Périphérique	117	17%	235	31%
Réseau	29	4%	58	8%
Architecture	6	0%	9	1%
Vérificateur général	3	0%	1	0%
Total	673		749	

La mise en place d'une procédure d'escalade des problèmes et de suivi des appels a permis de régler plus rapidement les demandes . Des efforts importants ont aussi été apportés pour documenter les solutions.

Il y a eu peu de chantiers technologiques qui ont aussi des impacts importants sur les utilisateurs, en voici les principaux :

- Mise en place de la visioconférence PEXIP en remplacement des liens RNIS
- Téléphonie IP en région
- Migration technologique de DYNAMICS
- Centre d'appel CSU

Des tableaux détaillés par ressource et par projet sont disponibles sur demande.

1.4.2 Sécurité de l'information :

	Rapport de disponibilité des systèmes du 1 ^{er} avril 2014 au 28 février 2015							
	Arrêts planifiés		Arrêts non planifiés*				Arrêts globaux	
			7jrs/24h		Lundi au vendredi 7:30 à 18:00		% Disponibilité	
Année	Nbre	heures	Nbre	Heures	Nbre	heures	Lundi au vendredi 7:30 à 18:00	7jrs/24h
2015-2016	7	16	23	19:30	9	10:15	99,624%	99,594%
2014-2015	4	63	5	14:45	4	11:25	99,564%	99,113%
2013-2014	6	180:45	3	10:30	2	2:30	99,908%	97,825%

* Les arrêts non planifiés ont été calculés comme ayant un impact global sur l'organisation, même si parfois les arrêts de services ne touchent qu'un seul service (ex. : portail, Citrix).

Attaques virales	Nombre d'attaques		
	15-16	14-15	13-14
Postes de travail recensés		549	528
Postes de travail infectés		41	60
Nombre d'infections détectées (Tout type de virus)		220	5685
Nombre moyen d'infections détectées par poste infecté		5,4	94,75

Nombre de courriels	2015-2016		2014-2015		2013-2014	
	Par jour	Annuel	Par jour	Annuel	Par jour	Annuel
Moyenne reçue par jour	14 759	5 372 237	12 925	4 717 617	10 526	3 841 831
Ne répond pas aux critères de sécurité - mis en quarantaine	224	81 551	224	81 877	278	101 513
Reçus et livrés	14 335	5 290 686	12 701	4 635 740	10 247	3 740 318
Pourcentage valide livré aux destinataires IQ	98,48%		98,26		97,35%	

2. Statut projets 2015-2016

Cette section décrit les résultats des projets associés à la planification annuelle de la direction. Voici la liste prévue en février 2015 :

Systèmes et outils de mission		Demandeur	Statut au 31 mars 2015
SYGIC	Impression portrait entreprise	GTSYGIC	Complété. Livré le décembre 2015
SYGIC	DDA – Phase 2	GTSYGIC	Complété. Livré le 18 février 2016
SYGIC	Saisie valeurs comptables - Équité	GTSYGIC	En cours. Information difficile à obtenir à la source.
SYGIC	Gestion des ressources externes	GTSYGIC	REPORTÉ
DAC	Actualisation : lettres offres et amendement/modifications	DAJ/DICPP	Complété. Livré juin 2015
SINUM	Signature numérique – document interne sous format PDF	DPRI	REPORTÉ : Revue de processus nécessaire pour chacun des formulaires.
Infrastructure technologique			
VOIP- Téléphonie IP	Bureaux régionaux : ○ Saguenay, Drummondville, Sherbrooke, Rimouski	DPRI	Complété. Livré mai et octobre 2015
VOIP- Téléphonie IP	Bureaux régionaux : ○ St-George, Sept-Îles, Gatineau, Rouyn, Chandler	DPRI	REPORTÉ
Collaboration	LYNC – 2013 Étendre l'accès à plus de ressources (200 licences)	DPRI	Complété. Toutes les salles des bureaux régionaux et certaines ressources sont équipés de caméras.
Services aux utilisateurs			
Gestion des incidents	Mise en place d'outils plus rapides et conviviaux	DPRI	REPORTÉ

Ces projets sont décrits plus en détail avec les impacts budgétaires ainsi que le retour sur l'investissement (lorsque disponible) dans chacune des fiches projets 2015-2016 préparée par la DPRI. Ces fiches sont disponibles sur demande. L'état de santé des projets présentés en annexe permet une revue de toutes les réalisations majeures de la DPRI. La planification des projets et activités de la DPRI ont été fortement influencées cette année avec la mise en place de trois nouveaux groupes de travail soit

- Virage client
- Modèle de risque
- Amélioration des processus.

La DPRI est partenaire dans tous ces chantiers d'envergure et a adaptée sa planification selon les nouvelles priorités de l'équipe de leadership (ELIQ). Ce qui a permis de réaliser deux grands projets de plus de 300 jp avec nos ressources internes et externes soit :

- SYGIC – Relation client

Réponses 2015-2016	Nombre de répondants	Objectif 30%	Très satisfait	Objectif 90%	Très satisfait + Satisfait	Insatisfait + très Insatisfait
SYGIC : RC-Occasion d'affaires	74		18%		88%	12%
SYGIC : RC- Création entreprise simplifié	66		26%		93%	8%
SYGIC : RC-Création dossier simplifié	60		37%		92%	8%
SYGIC : Mes occasions d'affaires et filtres	60		25%		87%	14%
SYGIC : Impression du Portrait entreprise	66		41%		94%	7%
Moyenne			29%		91%	10%

- Calculateur – Migration technologique d'Excel vers APEX/BD Oracle.

Réponses 2015-2016 166 répondants	Nombre de répondants	Objectif 30%	Très satisfait	Objectif 90%	Très satisfait + Satisfait	Insatisfait + très Insatisfait
NPT16 : Interface de navigation / convivialité	83		27%		94%	6%
NPT16 : Impression et format de rapport	82		17%		65%	35%
NPT16 : Aide en ligne	51		29%		90%	10%
NPT16 : Rapidité d'exécution	83		47%		95%	5%
NPT16 : Approche menu contextuel	82		30%		93%	6%
Moyenne			30%		87%	12%

Voici les portefeuilles de projets de la DPRI

2015-2016 Portefeuille des projets Développement				
Mise à jour : 10 février 2016				
Code	Titre	Client	État	%
DAC2	DAC- Recommandation	DPRI	CO	100
DAC2	DAC- Lettre d'offres	DPRI	CO	100
DAC2	DAC- Modification et augmentation	DPRI	CO	100
AUGAME	Amendements/Augmentations	DOSC	CO	100
SYGMF	Mesures fiscales - Titres multimédia	DMF	CO	100
SYGRA	Rapports - Impression portrait entreprises	GTSRA	CO	100
SYGAI	Ajout d'un 2e responsable projet	GTSAI	CO	100
TFE15	TFE P1 - Contrôle et journalisation	VPDF	CO	100
SYGAI	Nouvel écran pour les sociétés mères	GTSAI	CO	100
SYGEQT	Équité - Soldes comptables	VPDF	EC	100
SYGEV	Ressources externes	GTSEV	EC	100
VCLNT1	DDA- Clientèle et référencement (P1)	PVPOSC	EC	100
VCLNT1	DDA- ODA, SAI (P2)	PVPOSC	EC	100
VCLNT2	DMF, VPAI - bouton dossier	PVPOSC	EC	100
SYGEQT	Équité - Portefeuille	VPDACH	CO	20
SYGEQT	Équité - demandes supplémentaires	VPDF	EA	30
NPT15	Migration techno+nouvelle plate-forme dév	DGRIF OS41	EC	90
TRIF16	Nouvelle tarification des I.F (grille)	VPGRC MRIS	EC	25
CALPROV	Calcul de la provision à une date donnée	VPDF MRIS	EC	95
RECLAM	Formulaires remboursement- garanties	DCS	EC	75

2015-2016 Portefeuille de projets TECHNOLOGIE					
Code	Titre	Client	Envergure	État	%
VOIP/WIFI	Régions : Sherb, Drumm, Saguenay	VPFCDREES	1	CO	100
ZEN 11	Mise à niveau serveurs ZEN et clients	DPRI	3	CO	100
IQ-DYN13	Maj DYNAMICS 2013 - IQ	VPDF		CO	100
ALB-DYN13	Maj DYNAMICS 2013 - Albecour	Albecour		CO	100
CSU15	Communication client: centre appels et web	DPRI	1	CO	100
SVDO-Ext	Vidéoconférence - IP	ELIQ	2	CO	100
SINUM	Signature numérique Adobe Reader	DPRI	1	EC	70
PFIC	Service de partage et d'échange de fichiers	EL	1	EC	80
Office 2013	Mise à niveau Office	DPRI	2	EC	90
PRI14	Solution technique de relève et réplication	CA-EL	2	EC	30
PRI14	Transfert des services production à Mtl600	CA-EL	3	EC	30
DMZ15	Mise à niveau des firewall Checkpoint	DPRI	3	EC	40
PKI	Gestion des certificats IQ	DPRI	3	EC	100
SHRPT13	Sharepoint 2013	DPRI	2	EA	50
SAI15	VOIP et centre appels	DPRI	1	EC	55

Satisfaction de la clientèle envers les systèmes et outils

Outils	Compa	Très satisfait + satisfait		
		2015-2016	2014-2015	2013-2014
Gestion de l'assiduité	↑	96%	96%	97%
Vidéoconférence (salle dédiée)	→	88%	94%	97%
DAC - documents administratifs	↑	94%	93%	96%
SYGIC : global	↑	92%	87%	83%
Manuel de gestion	→	77%	83%	80%
WIFI entreprise	→	82%	95%	N/A
Téléphonie mobile (iPhone)	↑	90%	86%	N/A
Moyenne	→	88%	92%	91%

Réponses: TRÈS SATISFAITS	COMPA	15/16	14/15	13/14
Gestion de l'assiduité	↑	42%	42%	39%
Vidéoconférence (salle dédiée)	↑	31%	30%	19%
DAC - documents administratifs	↑	29%	26%	22%
SYGIC : global	↑	20%	17%	10%
Manuel de gestion	↑	19%	16%	15%
WIFI entreprise	→	24%	25%	
Téléphonie mobile (iPhone)	↑	33%	30%	

Dans son sondage annuel, la DPRI valide la satisfaction générale face à l'utilisation des systèmes et outils disponibles. Des rencontres de travail avec des utilisateurs seront nécessaires pour établir les améliorations nécessaires. Cette activité sera ajoutée au plan d'action de la direction si les propriétaires des systèmes y adhèrent.

PARI 2015-2016 :

L'état de santé servant de plan annuel en ressources informationnelles (PARI), démontrent que plusieurs projets ont été mis en attente afin de libérer les ressources sur les grands projets. Les technologies on aussi été retardés dans les livraisons afin de laisser toutes la place aux changements provenant du VIRAGE CLIENT : SYGIC/Relation client, Gestion des risque NPT16 – migration technologique, grille de tarification, Revue de processus – 16 initiatives dont Manuel de gestion, lettres offres – nouveaux processus, MonCompte – nouvelles données et processus.

2015-2016				
nbr projet	État			
Équipe/Resp RI	Complété	Mauvais	En attente	Total général
██████████	●		●	●
██████████	●			●
██████████	●			●
██████████		●		●
██████████	●	●	●	●
██████████	●		●	●
██████████	●			●
██████████	●		●	●
██████████	●		●	●
Total général	20	2	9	31
1415 total	17	5	6	28

On note que la DPRI a réalisé 20/22 des projets prévus soit 90% de sa charge de travail. Les projets non débutés ou retardés à 2016 étaient dépendants de décisions préalables par les clients.

3. Projets 2016-2017

La mise en place du plan d'action pour les ressources informationnelles nécessitera une revue de la priorité des projets et une nouvelle planification de toutes les ressources de la DPRI en cours d'année.

Nous avons retenu les projets en continuité ou déjà approuvés avant avril 2016. Une analyse plus spécifique des besoins pour SYGIC, le manuel de gestion et NPT-calculateur viendront s'intégrer au carnet de commandes en attente.

Systèmes et outils de mission		Demandeur
Formulaires électroniques	Remplacement de formulaires par des outils automatisés : Déboursement, rapport évolution entreprise, conditions de financement, sûretés/cautions, paliers,	██████████
SYGIC – Gestion comptable/financière	Ajout de fonctionnalité pour supporter les financements et investissements des comptes majeurs (multidevise, 360 jours, facturation tous les jours)	██████████
Analyse financière	Ajout de fonctions de gestion des commentaires et impression	██████████ ██████████
Calculateur NPT	Ajouts de fonctions pour la production des rapports, PFO et PD	██████████ ██████████
Portail employé	Développer un outil de gestion automatisés pour l'horaire variable, le temps supplémentaires, l'assiduité.	██████████ ██████████
SYGIC – Virage client	Ajout de fonctions pour le support au démarchage et à la relation client	██████████ ██████████
Infrastructure technologique		
Numérisation	Remplacer les filières de papier de Québec par de la numérisation. Revue du plan de classification, choix d'outil et de processus pour l'historique et l'actuel.	██████████ ██████████
Indexation et recherche	Indexer tous les documents numériques et offrir un outil de recherche convivial et rapide	██████████ ██████████
Gestion électronique	Élaborer le nouveau processus de gestion électronique pour appliquer le calendrier de conservation	██████████ ██████████
Service aux utilisateurs		
Gestion des demandes	Mise en place d'un outil de gestion des connaissances	DPRI

4. Organisation du travail - Ressources humaines

Voici la répartition par compétence des ressources de la DPRI :

Portefolio des compétences humaines DPRI

Compétences	2014-2015			2015-2016			2016-2017			Applications	Demande - Justification
	Int.	Dem	Ext.	Int.	Dem	Ext.	Int.	Dem	Ext.	Commentaires	
Technologie réseau et TC	2		1	2			1		1	Réseau, Ossature, télécommunications	
Technologie client	5		2	5			5			Progiciels, périphériques	
Gestion des bases de données			0,5			1				Administration BD	
Développement Oracle	4		3	5	1	2	6	1	2	SYGIC	1 techniciens spécialisé - programmeur
Développement WEB	1		2	1		2	2	2	1	NPT, APEX, RAF, DAC, Intranet, GGPI, Internet	1 technicien spécialisé - programmeur 1 analyste fonctionnel
Services aux utilisateurs	3		2	3		1	3			Gestion CSU et formation	
Analyse affaires	3			3			3		0,5		
Gestion et coordination	4		1	4		1	4	1		Directrice, adj., coordonnateurs(SU, DC)	Gestionnaire - Technologie et services utilisateurs
Sous - total	22		11,5	23	1	7	24	4	4,5		
%rh DPRI :	4,9%			5,0%			5,1%				Référence gouvernementale = 9%
Processus et information											
<i>Gestion de l'information</i>	2		0,5	2		0,5	2			Listes/rapports, indicateurs, corrections données, entrepôts	
<i>Procédés et formation</i> <i>Gestion des documents</i>	4		2	3		2	3		0,5	Manuel de gestion, documentation, formation, gestion des documents IQ	
TOTAL DPRI	28		14	28	1	9,5	29	4	5		avant la fusion :IQ + SGF 26 + 9 = 35 RH ressources internes
Poste en recrutement	2			1			1				Technicien spécialisé - programmeur
Sous-total employés actifs	26		14	27	1	9,5	28	4	5		
%rh DPRI actifs :	5,8%		8,9%	5,9%		8,2%	6,0%		7,9%	Moyenne gouv 9 % interne, 13 % avec consultants	Rapport Richter : IQ % inférieur à la moyenne dans le privé
Postes IQ	450			460			470				

Les activités récurrentes ont été évaluées avec les 29 effectifs en place. La DPRI a utilisé **8 ressources externes** en support à ses activités de développement et de support aux utilisateurs. Il nous reste **un poste** à combler.

La souplesse de la structure de services de la DPRI nous permet encore plus d'agilité dans l'approche de services intégrés par l'assignation d'analyste fonctionnel principal et de spécialiste en technologie auprès de différentes lignes d'affaires de la Société.

La DPRI a vu par le fait même son carnet de commandes prendre une envergure dépassant ses capacités actuelles. Une étude spécifique sur les besoins de ressources a été déposée par la DPRI, particulièrement concernant ses besoins de développement pour supporter les nouveaux groupes de travail VIRAGE CLIENT, Amélioration des processus et Modèle de risque.

Voici la répartition des coûts de fonctionnement pour la DPRI :

"000 \$			
DPRI	2015-2016	2014-2015	2013-2014
RH internes	2 573	2 511 \$	2 430 \$
RH externes	709	1 090 \$	937 \$
Matériel et logiciel	859	629 \$	744 \$
Archivage	54	100 \$	67 \$
Téléphonie et photocopie	614	950 \$	787 \$
TOTAL	4 809	5 180 \$	4 965 \$
RH IQ	470	450	450
RH DPRI	27	26	26
Coût RI par jour par employé IQ	42,63 \$	46,98 \$	45,97 \$

La DPRI, par la mise en place d'outils de pointe et le remplacement d'équipements désuets, a réussi à diminuer le coût des technologies de l'information.

Les outils de support en ressources informationnelles sont essentiels à toutes les tâches de l'ensemble des employés d'Investissement Québec et la DPRI est fière de s'associer à la réussite de ses utilisateurs.



Bilan 2016-2017

et

Planification des projets 2017-2018

Direction principale des technologies de l'information

Avril 2017

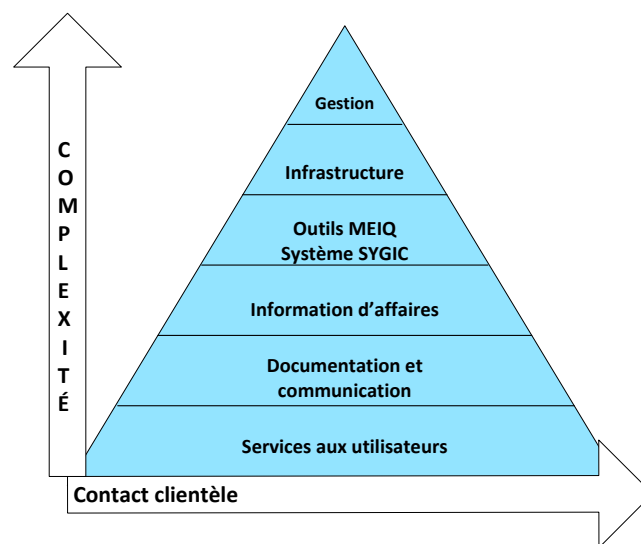
Table des matières

1. BILAN - Services et produits :	3
1.1 Analyse d'affaires	4
1.2 Service aux utilisateurs :	5
1.2.1 CSU - Centre de services aux utilisateurs :	5
1.2.1 Services aux utilisateurs - Procédés et formation	7
1.2.2 Services aux utilisateurs - Communication	9
1.2.3 Services aux utilisateurs - Gestion des documents de la Société	9
1.3 Service développement corporatif :	10
1.3.1 Gestion de l'information :	10
1.3.2 Applications corporatives :	10
1.4 Service Infrastructure technologique :	12
1.4.1 Suivi des activités	12
1.4.2 Sécurité de l'information :	13
2. Projets 2017-2018	17

1. BILAN - Services et produits :

Les services et les outils/systèmes sous la responsabilité de la Direction principale des technologies de l'information (DPTI) font l'objet de projets d'envergure ainsi que d'activités récurrentes pour assurer la continuité de ceux-ci. On y retrouve principalement l'entretien d'équipements, de logiciels, de systèmes corporatifs, du support aux utilisateurs, de gestion de l'information, de la numérisation, de la gestion des documents semi-actifs et de la formation. Le remplacement d'équipements et de logiciels désuets est maintenant inclus dans les projets spécifiques à cet effet.

La réalisation de toutes les activités liées aux ressources informationnelles (développement, entretien, évolution, mise en place, documentation et formation) est assumée par la DPTI. Afin de répondre adéquatement à la diversité des services, des produits, des projets ou des activités qui en découlent, la DPTI a regroupé ses effectifs en plusieurs services spécialisés. Voici leurs principales responsabilités :



BUDGET EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

au 31 mars	Dépenses réelles (\$)	Dépenses budgétées (\$)	Écarts (\$)	Explications des écarts
INVESTISSEMENT				
Acquisition de matériel et de logiciels	735 205	869 000	133 795	Économies provenant des appels d'offres
Nouveauté – Applicatifs d'entreprise	371 278	574 000	202 722	Le report de deux projets a réduit les investissements prévus
TOTAL – INVESTISSEMENT	1 106 483	1 443 000	336 517	
CONTINUITÉ				
Entretien, télécommunications, location	1 656 727	1 752 000	95 273	Économies provenant de nouveaux contrats en télécommunication
Évolution et entretien – Applicatifs d'entreprise	666 955	749 700	82 745	Le coût contractuel est à la baisse suite à l'appel d'offre pour la numérisation
TOTAL – CONTINUITÉ	2 323 682	2 501 700	178 018	
ACTIVITÉ				
Encadrement, continuité, projets	2 764 634	3 127 219	362 585	Postes vacants - nouvelle structure reportée à 2017
TOTAL – RESSOURCES INFORMATIONNELLES	6 194 799	7 071 919	877 120	

MATÉRIEL ET LOGICIELS

Les principaux investissements avaient pour but de standardiser le parc d'équipements de la Société afin de diminuer les coûts d'entretien et les risques de déni de service. La Société a déménagé son centre de traitement et son siège social, des mises à niveau d'équipement et des ajouts afin d'assurer la redondance et la relève intersites a été ajoutée. Le remplacement des postes de travail et des imprimantes désuets a permis de mettre à jour près de 40 % du parc de périphériques et de confirmer les orientations de la Société en gestion des périphériques. Ce changement diminue le niveau de risque relié aux équipements désuets conformément aux bonnes pratiques en sécurité et en développement durable.

APPLICATIFS D'ENTREPRISE

Plusieurs mandats ont été réalisés, dans le cadre de la mise en place des groupes de travail optimisation des processus et gestion des risques. En particulier, on y retrouve une application de gestion de la notation, provision et tarification intégrée aux outils et systèmes déjà en place, l'ajout d'un outil de ciblage entreprise pour le démarchage et la stratégie Manufacturier Innovants, la gestion électronique des horaires variables et de l'assiduité pour tous les types d'employés.

1.1 Analyse d'affaires

Par son équipe d'analystes d'affaires, la DPTI participe à plusieurs projets d'orientation de la Société prévus au plan d'action de la Société. Les analystes d'affaires vont accompagner les gestionnaires et les pilotes dans l'évaluation du besoin, l'analyse d'impacts sur les processus et jusqu'au choix d'équipements, de logiciels ou de développement interne pour répondre à leurs besoins.

Selon notre système de gestion de projets, on estime à environ 30 % le temps passé en mode analyse d'affaires et choix d'orientation avant qu'un projet ne soit pris en charge par les équipes de réalisation.

Nous soulignons la participation importante des analystes d'affaires aux nouveaux groupes de travail gestion des risques et optimisation des processus pour les projets suivants :

- Gestion des risques
 - RAF 2.0 : preuve de concept
 - Nouveau calcul de probabilité de défaut (PD)
- Revue du processus
 - Automatisation des paliers d'autorisation
 - Gestion des conditions de financement
 - Gestion numérique du suivi annuel (REE)
 - NPT – nouveaux format de rapport adapté
 - NPT – plusieurs ajustements en support au processus
 - MonCompte – partage de la documentation client

1.2 Service aux utilisateurs :

1.2.1 CSU - Centre de services aux utilisateurs :

Le CSU est le lien direct des utilisateurs au quotidien avec la DPTI pour le support de première ligne, concernant toute demande pour les différentes spécialités, telles que les incidents, les problèmes techniques, les demandes de rapports, la téléphonie et le dépannage logiciels. Le CSU/DPTI compte trois ressources dédiées avec une rotation entre activités et première ligne.

Voici le nombre de demandes de services reçues au CSU du 1^{er} avril au 31 décembre 2016 :

Centre d'affaires	2016-2017 +10 %	2015-2016 -2%	2014-2015 +21 %	2013-2014
Montréal	4 118	3 745	3 801	3 143
Québec	1 608	1 629	1 629	1 448
Anjou, Laval, Brossard	928	872	828	681
Régionaux + Internationaux	878	665	653	697
Filiales et grappes	41	62	48	105
Total	7 573	6 973	6 959	6 074

Le nombre d'appel demeurent similaires d'une année à l'autre. Les principales catégories d'appels sont les suivantes:

Appels par catégorie			
Infrastructure	2 895	Logiciel	4 678
Équipements	436	IE	257
Imprimantes	639	RAF	249
Rapports	218	Windows	187
Mouvement de personnel	290	Calculateur NPT	180
Réseau	1 107	DAC	142
Réservation de vidéo	205	Acrobat	122
		Sygic	1 416

En 2016-2017, nous avons concentré le CSU à l'amélioration du service de première ligne en attribuant des responsabilités par produit/services et en augmentant le développement des compétences de ces ressources.

De plus, depuis 2003, nous procédons à plusieurs sondages de satisfaction sur les services offerts et les compétences du CSU, dont le plus récent en février 2017. Voici les résultats :

Sondage Support téléphonique (*27)	Nombre de répondants	% Satisfait		% OUI
		Très satisfait O = 60 %	Satisfait + Très satisfait O = 90 %	Services
		Augmentation		
Février 2017	236	66 %	98 %	21 %
Mars 2016	169	53 %	97 %	41 %
Mars 2015	186	65 %	98 %	26 %
Mars 2014	146	48 %	95 %	29 %
Mars 2013	195	41 %	89 %	25 %

On note une forte participation et une nette amélioration de la satisfaction dans tous les services/outils. Plusieurs engagements et actions prises par le CSU ont porté fruits. Les ressources sont en place depuis plusieurs années et connaissent très bien les technologies de l'information mises à la disposition des utilisateurs. De plus, ils participent activement à plusieurs activités complémentaires.

Pour chacun des énoncés liés aux services du CSU, veuillez indiquer votre degré de satisfaction.	Très satisfait			Très insatisfait		
	16/17	15/16	14/15	16/17	15/16	14/15
Accessibilité : le CSU est facile à joindre	66%	60%	57%	0%	0%	0%
Courtoisie du personnel du CSU	73%	66%	73%	0%	1%	1%
Délai de réalisation de la demande	61%	59%	54%	0%	1%	0%
Explication du problème rencontré et de la solution apportée par le CSU	53%	48%	40%	0%	1%	1%
Objectif : Moyenne de 60 %	63%	57 %	54 %	0 %	1 %	1 %

Donc, certaines des actions mise en place ont eu un effet positif et confirme une meilleure satisfaction de la clientèle interne. Afin de poursuivre vers l'excellence, voici le plan d'action pour 2017-2018 :

Actions 2017 – Priorité CLIENT

Mettre en place un outil WEB des gestions des demandes et de connaissances

Garder l'accès à *27 centralisé au 600

Gérer efficacement la gestion du changement par des communications plus ciblées et des méthodes diversifiées

Mettre en place un protocole de services standardisés

Accompagner et former les utilisateurs sur les outils et produits à leur disposition

Maintenir la sensibilisation à la sécurité des technologies et face aux cyberattaque

Nous devons souligner que nous avons eu de nombreux commentaires positifs lors du sondage et que ce service est très apprécié.

1.2.1 Services aux utilisateurs - Procédés et formation

Ces spécialistes couvrent tous les services reliés aux procédés administratifs et à la formation.

Procédés administratifs

Les services reliés aux procédés administratifs consistent à assurer la réalisation des travaux suivants :

- offrir des conseils permettant d'optimiser les demandes reçues;
- évaluer les impacts des changements réalisés par la Société sur sa documentation;
- gérer la documentation de la Société diffusée dans le Manuel de gestion, dans l'outil DAC et dans l'aide en ligne de SYGIC.

	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Systèmes	18 émissions et 12 déploiements spéciaux	26 émissions et 10 déploiements spéciaux	25 émissions et 11 déploiements spéciaux	25 émissions et 10 déploiements spéciaux
	Documents touchés			
DAC	1763	993	883	984
Manuel de gestion	275	380	144	280

L'année a été très chargée principalement pour les mandats en support à la revue de processus et aux POAS. La DPTI poursuit son support à l'évolution de la Société.

Notre résultat pour la qualité des mandats réalisés entre le 1^{er} avril et le 31 mars 2017 est le suivant :

Année	Nombre de mandats	Cote obtenue	Cote maximale (points)	Score ¹ (%)
2016-2017	95	1893	95 * 20 points = 1900	99,6 %
2015-2016	196	3919	149 * 20 points = 2980	99,97%
2014-2015	157	3130 points	157 * 20 points = 3140	99,7%

¹ Score = (cote obtenue/cote maximale)*100

Nous poursuivons avec nos hauts standards de qualités et la diligence dans les livraisons.

Formation

Les services reliés à la formation se traduisent de la façon suivante :

- évaluation des besoins de formation;
- planification de la formation;
- formation à l'accueil des nouveaux employés;
- préparation de guides et d'outils de formation;
- mise à jour de ces guides et outils de formation;
- formation continue des utilisateurs;
- services-conseils.

Voici les résultats relatifs à la **formation** offerte pour la période du 1^{er} avril au 31 mars 2017, incluant le taux de satisfaction pour ces formations.

Formations	2016-2017		2015-2016	
	# participants	% Extrêmement satisfait	# participants	% Extrêmement satisfait
Formateur : Service aux utilisateurs				
Calculateur	11	100,00%	4	75,00%
Manuel de gestion/DAC/Suivi modif./Antidote	41	92,84%	30	84,98%
Microsoft Lync	0			
SYGIC-Concepts et Consultation	41	85,26%	34	78,17%
SYGIC VPAI Recherche et Consultation	6	97,62%	3	100,00%
SYGIC VPAI Saisie organisation et contacts	4	96,43%	3	100,00%
SYGIC VPAI - Gérer les projets	2	92,86%		
SYGIC Outils DP	12	83,74%	7	100,00%
SYGIC Formation Mesures fiscales	0		22	72,50%
SYGIC Formation personnalisée*	0		14	82,86%
SYGIC Relation client	3	42,86%	29	72,71%
SYGIC Saisie Module A	7	93,88%	9	80,95%
Téléphonie IP	0		17	93,40%
Transition Office 2013	19	81,50%		
Documents semi-actifs	8	94,64%	2	92,86%
Total partiel	105	87,42%	174	86,12
Formateur : CSU				
Accueil	51	86,41%	41	64,03%

On note un maintien de l'offre de formation par la DPTI pour les différents outils/systèmes. Augmentation notable au niveau des mouvements de personnel et principalement des nouveaux accueils.

Objectif	2016-2017	2015-2016	2014-2015
	% Extrêmement satisfait O = 70 %	% Extrêmement satisfait O = 70 %	% Extrêmement satisfait O = 70 %
Formation bien structurée	89%	78%	79%
Matériel pédagogique pertinent	87%	73%	75%
Formateur attentif aux besoins	95%	85%	85%
Formateur bien préparé	92%	85%	84%

En 2016-2017, nous maintenons un taux élevé de « Extrêmement satisfait » à 91 %, ce qui dépasse notre objectif annuel fixé à 70%.

1.2.2 Services aux utilisateurs - Communication

Ces spécialistes couvrent tous les services reliés à la communication :

- évaluation des besoins en communication;
- planification de la communication;
- préparation de la communication;
- diffusion de la communication;
- services-conseils.

Voici les statistiques relatives à la **communication** pour la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016 :

Communications réalisées		2016-2017		2015-2016	
Sous-type	Catégorie	Nombre de communications	Total	Nombre de communications	Total
Arrêt de service	Cause externe	2	26	0	34
	Réseau	4		12	
	SYGIC	14		22	
	Autres	6		0	
Mise en place	Bureautique	12	45	0	60
	Équipement	2		3	
	Mémo d'émission	14		26	
	SYGIC	15		31	
	Sans catégorie	2		0	
Saviez-vous que?	SIN	2	4	2	2
	Autres	2			
Trucs	Applications corporatives		0	2	3
	Progiciel et logiciel			1	

L'année 2016-2017 a été bien desservie en communications de toutes sortes. Nous poursuivrons nos efforts en ce sens afin d'appuyer toutes les facettes de la gestion du changement tout en s'arrimant aux communications des groupes de travail auxquels nous participons. L'arrivée des nouveaux groupes de travail a amené une nouvelle collaboration pour la prise en charge des communications et de la formation. Les mises en place sont regroupées par projet.

1.2.3 Services aux utilisateurs - Gestion des documents de la Société

Ces spécialistes couvrent tous les services reliés à la gestion des documents de la Société. Voici les principales réalisations de la gestion des documents, pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017 :

1.3 Service développement corporatif :

1.3.1 Gestion de l'information :

Service de corrections des données, de compilation et de diffusion des indicateurs et des rapports de gestion :

- rapports de gestion (hebdomadaires et mensuels);
- indicateurs de gestion interactifs (hebdomadaires);
- rapports divers sur demande.

Systemes	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Production de rapports sur demande	302	262	216	95
Satisfaction clientèles (très satisfaits)	60 %	57 %	62 %	76 %

Les nouvelles demandes proviennent principalement de la DP-direction des processus et de la DSOSC dans le cadre des initiatives d'amélioration des processus. La complexité des demandes est aussi en augmentation nécessitant ainsi des analyses du besoin au préalable.

1.3.2 Applications corporatives :

Services associés aux travaux d'architecture, de développement et d'entretien des applications corporatives.

Répartition des demandes réalisées pour SYGIC :

Système	Année	Nombre de demandes					%		
		% TS	TOTAL	Entretien	Évolution	Projet	Entretien	Évolution	Projet
SYGIC	2016-2017	14 %	238	181	22	35	76%	9%	15%
	2015-2016	20 %	146	98	15	33	67 %	10 %	23 %
	2014-2015	17 %	278	137	66	75	49 %	14 %	37 %
	2013-2014	10 %	256	128	127	1	50 %	49,5 %	,5 %

Notre clientèle nous a acheminé de nombreuses demandes de changements. Grâce à l'équipe en place et au maintien de ressources externes, nous avons pu livrer dans les délais requis. Nous avons mis en place des rencontres régulières avec les représentants des lignes d'affaires tels la VPDF, DSOSC, DMF, VPAI afin de poursuivre l'évolution en continu de leurs besoins.

Satisfaction nouveautés SYGIC

SYGIC	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
SYGIC - Relation client : ODA occasion d'affaires	17%	70%	10%	3%
SYGIC - Impression du Portrait entreprise	23%	73%	1%	3%
SYGIC - Global	14%	73%	11%	2%

Nombres d'interventions DPTI pour tous les systèmes confondus :

Année	Catégorie et nombre DDS							Total général
	Bug	DDC1	DDC2	DDC3	Données	Projet1	Projet2	
Total 16-17	89	318	29	7	62	4	0	506
Total 15-16	59	188	3	3	47	1		301
Total 14-15	124	270	11	5	60	7	0	477
Total 13-14	159	225	10	7	64	8	0	473

Satisfaction de la clientèle outils spécialisés :

MEIQ - Mon espace IQ	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
MEIQ : Mes notifications	37%	59%	3%	1%
OUTILS RH : Gestion assiduité - demande d'absence	37%	59%	3%	0%
OUTILS RH : Gestion horaire variable/ temps supplémentaire	35%	57%	5%	2%
OUTILS ET SYSTÈMES IQ : Ciblage entreprise	31%	62%	4%	4%
OUTILS ET SYSTÈME IQ : Grille de taux	24%	73%	1%	2%

Ces outils semblent mieux appréciés que SYGIC dont la convivialité et la lourdeur sont souvent critiqués.

Sur demande, des tableaux statistiques par ressource et par projet sont disponibles.

1.4 Service Infrastructure technologique :

Maintien et mise à niveau du réseau étendu, de la télécommunication et de la sécurité. Mise à niveau des équipements et des logiciels (postes clients).

1.4.1 Suivi des activités

Statistiques des activités au 31 mars 2017:

Types	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Administration	229	34%	276	41%	205	27%
Logiciel	202	31%	244	36%	241	32%
Périphérique	154	23%	117	17%	235	31%
Réseau	78	12%	29	4%	58	8%
Architecture	12		6	0%	9	1%
Vérificateur général	3	0%	3	0%	1	0%
Total	678		673		749	

La mise en place d'une procédure d'escalade des problèmes et de suivi des appels a permis de régler plus rapidement les demandes . Des efforts importants ont aussi été apportés pour documenter les solutions.

Il y a eu de grands chantiers technologiques qui ont aussi des impacts importants sur les utilisateurs, en voici les principaux :

- Centre de traitement de Québec déménagé dans un centre de colocation
- Ajout d'une nouvelle zone de sécurité
- Nouvelle orientation en télécommunication
- Nouvelle méthodologie de copie de sécurité
- Mise à niveau des outils de PORTAIL IQ
- Ajout d'outil de copie de sécurité pour la virtualisation
- FOIP – télécopie numérique
- Migration technologique de Khalix

Des tableaux détaillés par ressource et par projet sont disponibles sur demande.

1.4.2 Sécurité de l'information :

Rapport de disponibilité des systèmes du 1 ^{er} avril 2014 au 28 février 2015								
	Arrêts planifiés		Arrêts non planifiés*				Arrêts globaux	
			7jrs/24h		Lundi au vendredi 7:30 à 18:00		% Disponibilité	
Année	Nbre	heures	Nbre	Heures	Nbre	heures	Lundi au vendredi 7:30 à 18:00	7jrs/24h
2016-2017								
2015-2016	7	16	23	19:30	9	10:15	99,624%	99,594%
2014-2015	4	63	5	14:45	4	11:25	99,564%	99,113%
2013-2014	6	180:45	3	10:30	2	2:30	99,908%	97.825%

* Les arrêts non planifiés ont été calculés comme ayant un impact global sur l'organisation, même si parfois les arrêts de services ne touchent qu'un seul service (ex. : portail, Citrix).

Attaques virales	Nombre d'attaques		
	16-17	14-15	13-14
Postes de travail recensés		549	528
Postes de travail infectés		41	60
Nombre d'infections détectées (Tout type de virus)		220	5685
Nombre moyen d'infections détectées par poste infecté		5,4	94,75

Nombre de courriels	2015-2016		2014-2015		2013-2014	
	Par jour	Annuel	Par jour	Annuel	Par jour	Annuel
Moyenne reçue par jour	14 759	5 372 237	12 925	4 717 617	10 526	3 841 831
Ne répond pas aux critères de sécurité - mis en quarantaine	224	81 551	224	81 877	278	101 513
Reçus et livrés	14 335	5 290 686	12 701	4 635 740	10 247	3 740 318
Pourcentage valide livré aux destinataires IQ	98,48%		98,26		97,35%	

Statut projets 2016-2017

Cette section décrit les résultats des projets associés à la planification annuelle de la direction. Voici la liste prévue en février 2017:

Systèmes et outils de mission		Statut au 31 mars 2017
Formulaires électroniques	Remplacement de formulaires par des outils automatisés : Rapport évolution entreprise, conditions de financement	L'outil de condition de financement et l'évaluation de suivi entreprise sont en projet pilote depuis février.
SYGIC – Gestion comptable/ financière	Ajout de fonctionnalité pour supporter les financements et investissements des comptes majeurs (multidevise, 360 jours, facturation tous les jours)	Les analyses sont en cours pour Multidevise. Les autres volets ont été reportés après le positionnement IFRS9
Analyse financière	Ajout de fonctions de gestion des commentaires et impression	Reporté après décision positionnement outil d'analyse EF-Clients
Calculateur NPT	Ajouts de fonctions pour la production des rapports, PFO et PD	Les formats de rapports ont été revus et livré le 6 décembre 2016. Un nouveau module de calcul de notation et de PD basé sur la méthodologie Moody's est en élaboration.
Portail employé	Développer un outil de gestion automatisés pour l'horaire variable, le temps supplémentaires, l'assiduité.	L'ensemble des besoins et plus ont été livrés en novembre 2016.
SYGIC – Virage client	Ajout de fonctions pour le support au démarchage et à la relation client	L'ajout de fonctionnalité pour le référencement externe est sous analyse. Un nouveau module de « ciblage entreprise » a été déployé en septembre pour le support au démarchage du Manufacturier Innovant.
Numérisation	Remplacer les filières de papier de Québec par de la numérisation. Revue du plan de classification, choix d'outil et de processus pour l'historique et l'actuel.	Complété pour Québec en janvier 2017. Plan de travail à compter de mai pour les autres centres d'affaires.
Indexation et recherche	Indexer tous les documents numériques et offrir un outil de recherche convivial et rapide	Deux outils ont été évalués et présenté à un comité de travail. L'approche centralisé avec SharePoint a été retenu pour la voute documentaire. Les travaux sont toujours en cours.
Gestion électronique	Élaborer le nouveau processus de gestion électronique pour appliquer le calendrier de conservation	Reporté 2017-2018
Services aux utilisateurs		
Gestion des demandes	Mise en place d'un outil de gestion des connaissances	Non réalisé. Mise à niveau de l'outil de gestion des demandes utilisateurs.

Ces projets sont décrits plus en détail avec les impacts budgétaires ainsi que le retour sur l'investissement (lorsque disponible) dans chacune des fiches projets 2016-2017 préparée par la DPTI. Ces fiches sont disponibles sur demande. L'état de santé des projets présentés en annexe permet une revue de toutes les réalisations majeures de la DPTI. La planification des projets et activités de la DPTI ont été fortement influencées cette année par les initiatives des groupes de travail Modèle de risque et Amélioration des processus mais plus particulièrement le déménagement du centre d'affaires de Québec.

Voici les portefeuilles de projets de la DPTI

2016-2017		Portfeuille des projets Développement			13-mars-17		
PRIO	Code	Titre	Client	Ét	%	Statut :	
1	NPTPD	Calculateur - impacts des orientations du calcul PD	DGRIF	EC	50		
1	DFDEV	SYGIC-Dynamics : gestion des devises	DIF	EC	25		
1	OS42	Choix d'orientation analyse financière; Raf ou progiciel	DGRIF	OS42	EC	75	
1	RCLNT3	Relation client - phase 3: Gestion des résultats, référencement externe, détail des visites	PVPOSC	EA	0		
1	SYGEQT	Équité - gestion du portefeuille IF	DIF	EC	80		
1	D17	OUTIL : Formulaire de suivi électronique REE, REER, REECM	DPACFC	D17	EC	90	
50	OS36	Outil intégré de gestion des sûretés/cautions	DGRIF DPACFC	OS36	EA	0	
50	D36	OUTIL : Formulaire de déboursement	DPACFC	D36	EA	0	
50	DFFACT	Ajout de fonctionnalité à la facturation IQ: calcul tous les jours, calcul 360 jours	DIF	EA	0		
50	RH16	Phase 2: Rapports pour VPRHA	DRT	EA	0		
50	RH16	Phase 3: Automatisation vers ADP	DRT	EA	0		
50	P13	SYGIC - dérogation directives : Dossier et amendement	DPACFC	PA13	EA	80	
50	NPTPFO	Calculateur - impacts d'intégration des PFO	DGRIF	EA	0		
50	RAF20	Saisie des commentaires d'analyse financière à un seul endroit (RAF ou schéma analyse)	DGRIF DPACFC	D20	EA	0	
50	RAF42	OS42- Ajustements aux RAF	DGRIF DPACFC	OS42	EA	0	
50	SYGEQT	Équité - demandes supplémentaires	VPDF	EA	30		
50	TFE15	TFE P2 - Approbation électronique	VPDF		0		
99	D23	Schéma analyse - simplification et automatisation	DPACFC	D23	CO	100	
99	RECLAM	Formulaires remboursement- garanties	DCS	CO	100		
99	OS36.1	Outil de gestion des conditions de financement	DGRIF DPACFC	OS36.1	CO	100	
99	OS38	MonCompte - Transmission et conservation des documents (bibliothèque)	DPACFC	OS38	CO	100	
99	OS41R	Calculateur - Rapports revue des canevas et processus de production.	DPACFC DSOSC		CO	100	
99	D17.1	Automatisation des choix de paliers (Sygic et DAC)	DPACFC	D17.1	CO	100	
99	NPT16	Changement de critères méthodologique	DGRIF	OS41	CO	100	
99	PA14	Paliers et classe - outil de sélection autonome	DPACFC	PA14	CO	100	
99	RH16	Phase 1: portail employé - rapport hebdomadaire - Déclarations temps supplémentaires	DRT		CO	100	
99	SYGEQT	Équité - gestion financières et comptables	DGF		CO	100	

2016-2017		Portfeuille de projets TECHNOLOGIE			13-mars-17		
PRIO	Code	Titre	Client	État	%	Statut:	
1	Modex16	Modex - migration de la plate-forme technologique	DGF	EC	50		
1	SHRPT13	Mise à niveau Sharepoint 2013	DPRI	EC	50		
1	SINUM	Signature numérique interne- Adobe	DPRI	EC	60		
50	IQQC-GED	Gestion électronique des documents	DPRI	EA	50		
50	Office16	Mise à niveau des outils de bureautiques	DPRI	EA	40		
50	IND-RE	Indexation et recherche entreprise	PDG	EA	50		
99	Skype-V	Mise à niveau Skype entreprise - Voip	DPRI	CO	100		
99	OT5	Mobilité - directeurs de portefeuille	DPACFC	CO	100		
99	FOIP	Gestion des télécopies - Analyses	DPRI	CO	100		
99	IQQC-NUM	Numérisation et gestion à Québec Lots RR, en continu	VPRHA	CO	100		
99	IQQC-TE	Déménagement IQQC- orientation technologique employés	VPRHA	CO	100		
99	IQQC-SS	Déménagement IQQC- salle des serveurs	VPRHA	CO	100		
99	IQQC-VDI	Déménagement IQQC- orientation réseautique	VPRHA	CO	100		
99	IQQC-IQ	Déménagement IQQC- employé par phase	VPRHA	CO	100		
99	Khalix	Khalix - migration de la plate-forme technologique	DIF	CO	100		
99	NUMDOC	Numérisation et gestion à Québec VPRHA, DGF, DMFQ	VPRHA	CO	100		
99	PFIC	Service de partage et d'échange de fichiers	DPRI	CO	100		
99	Skype-C	Mise à niveau Skype entreprise - Collaboration	DPRI	CO	100		
99	Dyn-NF	Dynamics - Gestion et numérisation des factures	DGF	CO	100		
99	Office13	Mise à niveau des outils de bureautiques	DPRI	CO	100		

Satisfaction de la clientèle envers les systèmes et outils

Outils	Très satisfait + satisfait		
	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Gestion de l'assiduité	96%	96%	96%
Vidéoconférence (salle dédiée)	92%	88%	94%
Portail IQ (citrix)	91%	N/A	94%
DAC - documents administratifs	95%	94%	93%
SYGIC : global	87%	92%	87%
Manuel de gestion	83%	77%	83%
WIFI entreprise	85%	82%	95%
Téléphonie mobile (iPhone)	97%	90%	86%
Moyenne		91%	88%
			91%

Réponses: TRÈS SATISFAITS	COMPA	16/17	15/16	14/15
Gestion de l'assiduité	➡	37%	42%	42%
Vidéoconférence (salle dédiée)	⬇	24%	31%	30%
DAC - documents administratifs	⬇	23%	29%	26%
SYGIC : global	➡	14%	20%	17%
Manuel de gestion	➡	13%	19%	16%
WIFI entreprise	⬆	31%	24%	25%
Téléphonie mobile (iPhone)	⬆	34%	33%	30%

Dans son sondage annuel, la DPTI valide la satisfaction générale face à l'utilisation des systèmes et outils disponibles. Des rencontres de travail avec des utilisateurs seront nécessaires pour établir les améliorations nécessaires. Cette activité sera ajoutée au plan d'action de la direction si les propriétaires des systèmes y adhèrent.

PARI 2016-2017 :

L'état de santé servant de plan annuel en ressources informationnelles (PARI), présente les statuts au 31 mars 2017. Plusieurs projets ont démarrés en cours d'année et seront livrés en juin 2017. Au total, la DPTI a complété 27/28 des projets prévus pour le 31 mars 2017 comparativement à 20/22 pour 15-16.

Nbre de projet		Équipe			
État	IT	MEIQ	SYGIC	Total général	
Complété	15	5	7	27	
En attente	3	5	3	11	
Bon	1	7	2	10	
Mauvais		1		1	
Total général	19	18	12	49	

Les équipes de développement répartissent leurs efforts sur deux systèmes soit MonEspaceIQ-MEIQ et Système intégré de gestion de la clientèle- SYGIC.

Voici la répartition par client interne :

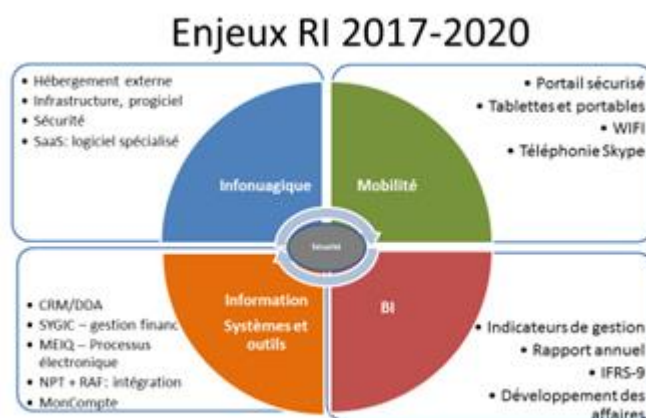
Nbre de projet	Équipe			SYGIC			Total général
	MEIQ	Complété	En attente	Bon	Mauvais	Complété	
██████████						1	1
██████████					2		2
██████████						2	2
██████████						1	1
██████████						1	1
██████████		1	3				4
██████████		2				1	3
██████████	1	1	1			3	7
██████████	1						1
██████████	1						1
██████████	1	1		1			3
██████████	1					1	2
██████████						1	1
██████████					1		1
Total général	5	5	7	1	7	3	30

Du côté des technologies, les équipes ont été très occupées avec les changements en support à la gestion à distance de nos équipements, la numérisation des documents et les migrations de progiciels:

Nbre de projet		Équipe			Total général
État	IT	Complété	En attente	Bon	
██████████		2			2
██████████		1			1
██████████		5	2	1	8
██████████		7	1		8
Total général		15	3	1	19

2. Projets 2017-2018

La DPTI a identifié en support aux demandes provenant des groupes de travail en vigueur, quatre enjeux face aux ressources informationnelles. Les projets et les mandats 2017-2018 sont priorisés en respect de ces enjeux, du PARI-plan action en ressources informationnelles et du budget disponible. L'ensemble des vice-présidents ont fait part de leurs différentes demandes et attentes lors de la préparation du budget de la Société. Déjà, plusieurs de ces demandes sont en réalisation pour des livraisons entre avril et juin. Une revue des besoins et des attentes sera faite au cours du mois d'octobre.



DPTI Schéma directeur 17-20

1

Des projets d'avenir pour une entreprise NUMÉRIQUE ET MOBILE:

Systèmes et outils de mission	
IFRS-9	Mise en place des outils et méthodes de gestion des instruments financiers selon la norme IFRS-9
Calculateur NPT	Ajouts de fonctions pour la gestion revue du PD/PCD/ETL
Analyse financière	Choix progiciel ou applications maison WEB
Frais aux employés	Déployer l'outil de gestion automatisée pour les réclamations de dépenses des employés
Processus numérique d'octroi de financement	Remplacement de formulaires par des outils automatisés : Suivi annuel, Déboursement, Amendement/modification, autorisation
SYGIC – Gestion comptable/financière	Ajout de fonctionnalité pour supporter les financements et investissements des comptes majeurs (multidevise, 360 jours, facturation tous les jours)
Approche client - démarchage	Ajout de fonctions pour le support au démarchage et à la relation client
Numérisation	Remplacer les filières de papier par des versions électroniques. Revue du plan de classification, choix d'outil et de processus pour l'historique et l'actuel.
Signature numérique	Mettre en place des processus de signatures numériques internes et former le personnel de la Société
Indexation et recherche	Indexer tous les documents numériques et offrir un outil de recherche convivial et rapide
Gestion électronique	Élaborer le nouveau processus de gestion électronique pour appliquer le calendrier de conservation
Centres de données Montréal	Déménager les centres de données (600 et 413) dans un centre de colocation à Montréal ou périphérie.

Ressources DPTI

Budget :

1 avril 2017 DPTI	2017-2018 Budget
INVESTISSEMENT	
Acquisition de matériels et logiciels	1 153 000 \$
Nouveauté – Applicatifs d'entreprise	870 000 \$
TOTAL – INVESTISSEMENT	2 023 000 \$
CONTINUITÉ	
Entretien, télécommunication, location	2 306 000 \$
Évolution et entretien – Applicatifs d'entreprise	753 000 \$
TOTAL – CONTINUITÉ	3 059 000 \$
ACTIVITÉ	
Encadrement, continuité, projets	3 001 465
TOTAL – RESSOURCES INFORMATIONNELLES	8 083 465

Voici la répartition par compétence des ressources de la DPTI :

Portefolio des compétences humaines DPTI

Compétences	RÉEL		Applications Commentaires	2017-2018			PRÉVISION Demande - Justification
	2016-2017 Int.	Ext.		Int.	Dem	Ext.	
Infrastructure réseau et TC	0,5	0,5	Réseau, Ossature, télécommunications, sécurité	1	2		1 coordonnateur 1 analyste - architecture réseautique
Infrastructure client	5	0,3	Progiciels, périphériques, sécurité	5			Externe: banque de temps avec multiples spécialistes moyennes 20-30 jp par spécialités
Gestion des bases de données			Administration BD			0,5	DANGER - mélanger avec développement Aide externe
Développement Oracle	4	3	SYGIC	4	1	3	1 Analystes:gestion financière
Gestion de l'information	2	0,3	Listes/rapports, indicateurs, corrections données, entrepôts	2	1	0,3	1718: 1 professionnels
Développement WEB	4	2	MEIQ, RH, NPT : APEX/AGILE	4		2	
Services aux utilisateurs	3		Gestion CSU - niveau 1 et 2	3			
Analyse affaires	3			3			
Gestion et coordination	4		Directrice, adj., coordonnateurs(SU, DC)	4		1	
Sous - total	25,5	6,1		26	4	6,8	
%rh DPRI :	5,6%			5,3%			Référence gouvernementale = 9%
Processus et information							
<i>Procédés et formation</i> <i>Gestion des documents</i>	3	2,5	Manuel de gestion, documentation, formation, gestion des documents IQ	3		4	
TOTAL DPRI	28,5	8,6		29	4	11,1	
Poste en recrutement							
Sous-total employés actifs	28,5	8,6		29	4	11,1	
%rh DPRI actifs:	6,3%	8,2%	Moyenne gouv 9 % interne, 13 % avec consultants	5,9%		9,0%	Rapport Richter : IQ % inférieur à la moyenne dans le privé
Postes IQ		454			490		

Les activités récurrentes ont été évaluées avec les 29 effectifs en place. La DPTI a utilisé **11 ressources externes** en support à ses activités de développement et de support aux utilisateurs.

La souplesse de la structure de services de la DPTI nous permet encore plus d'agilité dans l'approche de services intégrés par l'assignation d'analyste fonctionnel principal et de spécialiste en technologie auprès de différentes lignes d'affaires de la Société.

La DPTI a vu par le fait même son carnet de commandes prendre une envergure dépassant ses capacités actuelles. Une étude spécifique sur les besoins de ressources a été déposée par la DPTI, particulièrement concernant ses besoins de développement pour supporter les nouveaux groupes de travail MonEspaceIQ et les technologies.

Voici la répartition des coûts de fonctionnement pour la DPTI :

Fonctionnement (,000 \$)				
DPTI	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015
RH internes	3 001 \$	2 722 \$	2 573 \$	2 511 \$
RH externes	853 \$	620 \$	709 \$	1 090 \$
Matériel et logiciel	1 107 \$	814 \$	859 \$	629 \$
Archivage	315 \$	215 \$	54 \$	100 \$
Téléphonie et photocopie	883 \$	614 \$	614 \$	950 \$
TOTAL	6 159 \$	4 985 \$	4 809 \$	1 679 \$
RH IQ	490	454	470	450
RH DPTI	33	29	27	26
Coût RI par jour par employé IQ	56,15 \$	48,87 \$	45,23 \$	16,50 \$

La DPTI, par la mise en place d'outils de pointe et le remplacement d'équipements désuets, a réussi à diminuer le coût des technologies de l'information.

Les outils de support en ressources informationnelles sont essentiels à toutes les tâches de l'ensemble des employés d'Investissement Québec et la DPTI est fière de s'associer à la réussite de ses utilisateurs.

BILAN 2010-2011 Planification 2011-2012

Direction
des
Systèmes d'information

Table des matières

1	<i>BILAN BUDGÉTAIRE (Mars 2011)</i>	4
2	<i>BILAN - Services et produits</i>	5
2.1	Service aux utilisateurs - CSU (*27).....	5
2.2	Service aux utilisateurs - Processus et formation.....	7
2.3	Service développement - Gestion de l'information :	10
2.4	Service développement - Applications corporatives :	10
2.5	Service Infrastructure technologique :.....	13
3	<i>Systèmes d'information : Projets 2011-2012</i>	17
3.1	Acquisitions récurrentes.....	18
4	<i>Organisation du travail à la DSI</i>	19
5	<i>Nouvelle IQ et création de la DPRI – Direction principale des ressources informationnelles</i>	20
5.1	Planification budgétaire DPRI – Consolidation et nouveaux projets 2011-2012 ..	21
5.2	Activité principale de consolidation en ressources informationnelles.....	24

1 BILAN BUDGÉTAIRE (Mars 2011)

Activités récurrentes	2010-2011		2009-2010			2008-2009		
	Budget	Prévision	Dépenses	Budget	Prévision	Dépenses	Budget	Prévision
Ressources humaines	2 036 \$	2 036 \$	1 936 \$	1 936 \$	1 936 \$	1 668 \$	1 588 \$	1 668 \$
Fonctionnement	1 427 \$	1 512 \$	1 170 \$	1 372 \$	1 326 \$	1 215 \$	1 326 \$	1 250 \$
Sous-total	3 463 \$	3 548 \$	3 106 \$	3 308 \$	3 262 \$	2 883 \$	2 914 \$	2 918 \$
Projets de développement - capital								
Equipements	335 \$	562 \$	311 \$	335 \$	335 \$	322 \$	439 \$	439 \$
Logiciels	160 \$	457 \$	171 \$	160 \$	160 \$	155 \$	250 \$	250 \$
Développement	415 \$	500 \$	449 \$	415 \$	415 \$	329 \$	402 \$	402 \$
Salaires capitalisables	50 \$	50 \$	118 \$	100 \$	100 \$	158 \$	348 \$	348 \$
Sous-total	960 \$	1 569 \$	1 048 \$	1 010 \$	1 010 \$	964 \$	1 439 \$	1 439 \$
Grand total	4 423 \$	5 117 \$	4 153 \$	4 318 \$	4 272 \$	3 847 \$	4 353 \$	4 357 \$
% écart dépense vs budget prévision			-4%			-12%		
			-3%			-12%		

Les prévisions en dépenses de fonctionnement, incluant les nouveaux projets respectant le budget prévu. La DSI s'engage à ne pas dépasser les disponibilités budgétaires associées à sa direction et verra à obtenir les autorisations nécessaires si jamais un projet demandait des dépassements.

Activités récurrentes	BUDGET			DÉPENSES RÉELLES		PRÉVISION DSI		
	"10-11	"09-10	"08-09	"09-10	"08-09	"1011	"09-10	"08-09
Ressources humaines	2 036 \$	1 936 \$	1 588 \$	1 936 \$	1 668 \$	2 036 \$	1 936 \$	1 668 \$
Fonctionnement	1 427 \$	1 372 \$	1 326 \$	1 170 \$	1 215 \$	1 512 \$	1 326 \$	1 250 \$
Sous-total	3 463 \$	3 308 \$	2 914 \$	3 106 \$	2 883 \$	3 548 \$	3 262 \$	2 918 \$
Projets de développement - capital								
Equipements	335 \$	335 \$	439 \$	311 \$	322 \$	562 \$	335 \$	439 \$
Logiciels	160 \$	160 \$	250 \$	171 \$	155 \$	457 \$	160 \$	250 \$
Développement	415 \$	415 \$	402 \$	449 \$	329 \$	500 \$	415 \$	402 \$
Salaires capitalisables	50 \$	100 \$	348 \$	118 \$	158 \$	50 \$	100 \$	348 \$
Sous-total	960 \$	1 010 \$	1 439 \$	1 048 \$	964 \$	1 569 \$	1 010 \$	1 439 \$
Grand total	4 423 \$	4 318 \$	4 353 \$	4 153 \$	3 847 \$	5 117 \$	4 272 \$	4 357 \$
% Augmentation budget			2%			8%		
			-1%			20%		
						-2%		

Engagements annuels aux fournisseurs

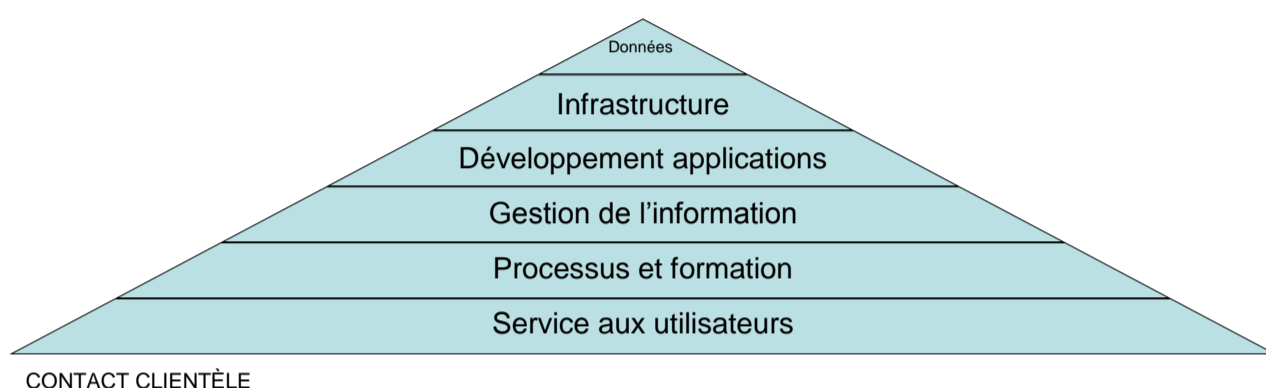
Le tableau suivant, décrit l'ensemble des activités récurrentes et les coûts engagés envers nos fournisseurs de services.

Mandats	Fournisseur	Produits / Activités récurrentes (000 \$)	Prévision			2009-2010		2008-2009	
			"10-11	"11-12	"12-13	Prévu	Réel	Prévu	Réel
SYS-ODA	CSPQ	Entretien SGBDR + IDS	45 \$	50 \$	55 \$	25 \$	40 \$	18 \$	32 \$
SYS-ODA	Oracle	Entretien TOAD	5 \$	5 \$	5 \$	5 \$	5 \$	5 \$	5 \$
SYG-GFIN	Quest	Entretien Dynamics -MS	4 \$	4 \$	4 \$	4 \$	4 \$	4 \$	6 \$
SYG-GFIN	ML3	Contrat MS/Dynamics support	5 \$	5 \$	5 \$	5 \$	5 \$		
TCP	SEEB	Entretien équipements à la pièce	15 \$	15 \$	15 \$	11 \$	10 \$	18 \$	9 \$
TCP		Entretien FINCAD	0 \$	0 \$	0 \$			2 \$	2 \$
TCP	EDC	Entretien Docudata	2 \$	2 \$	2 \$			2 \$	2 \$
TCP	Mathworks	Entretien MATLAB	2 \$	4 \$	6 \$	2 \$	2 \$	4 \$	6 \$
TCP	CSPQ	Entretien Office Microsoft	15 \$	15 \$	20 \$	15 \$	15 \$	35 \$	46 \$
TCP	HP	Remplacement postes de travail IQ	0 \$	100 \$	150 \$			75 \$	62 \$
TCP	CSPQ	Entretien logiciel Microsoft serveur	32 \$	40 \$	40 \$	21 \$	18 \$	35 \$	46 \$
TCP	Xerox	Location photocopieur	93 \$	120 \$	120 \$	93 \$	72 \$	75 \$	62 \$
TIT	ACCI	Contrat support réseautique	15 \$	15 \$	25 \$			15 \$	15 \$
TIT	Compugen	Entretien VmWare	20 \$	25 \$	25 \$	20 \$	20 \$	8 \$	25 \$
TIT	Novell	Entretien Zen10	6 \$	6 \$	6 \$	5 \$	5 \$	0 \$	6 \$
TOS	Compugen	Entretien Backupexec	5 \$	7 \$	7 \$	5 \$	5 \$	8 \$	15 \$
TOS		Entretien TrendMicro anti-virus	25 \$	25 \$	25 \$			25 \$	25 \$
TPCL	Compugen	Contrat Citrix - portail	3 \$	3 \$	4 \$			3 \$	3 \$
TPRH	CSPQ	Contrat DGSIG - SADE/GEO/VIXIT	3 \$	3 \$	3 \$	6 \$	3 \$	9 \$	9 \$
TPRH	Divers	Formation	15 \$	15 \$	15 \$	15 \$	13 \$	15 \$	14 \$
PFRI	Visard	Contrat Academus	5 \$	5 \$	5 \$	4 \$	5 \$	5 \$	5 \$
GGPI	TINK	Hébergement WEB	3 \$	3 \$	3 \$	3 \$	3 \$	3 \$	3 \$
SIGI	IBM	Entretien Cognos	45 \$	45 \$	45 \$	18 \$	20 \$	20 \$	20 \$
TGTC	CSPQ	Téléphonie et communication (RITM)	600 \$	625 \$	650 \$	625 \$	547 \$		
TGTC	Divers	Équipement téléphonie	15 \$	15 \$	15 \$	30 \$	10 \$		
TGTC	Divers	Accès Internet	15 \$	15 \$	15 \$	12 \$	24 \$		
TOTAL			993 \$	1 167 \$	1 265 \$	924 \$	826 \$	384 \$	418 \$

2 BILAN - Services et produits

Les services et les produits sous la responsabilité de la DSI font l'objet de projets d'envergure ainsi que d'activités récurrentes pour assurer la continuité de ceux-ci. On y retrouve principalement l'entretien d'équipements, de logiciels, de systèmes corporatifs, du support utilisateurs, de gestion de l'information et de la formation. Le remplacement d'équipements et de logiciels désuets est maintenant inclus dans les projets spécifiques à cet effet.

La réalisation de toutes les activités (développement, entretien, évolution, mise en place, documentation et formation) est assumée par la DSI. Afin de répondre adéquatement à la diversité des services, des produits, des projets ou des activités qui en découlent, la DSI a regroupé ses effectifs en plusieurs services spécialisés. Voici leurs principales responsabilités :



2.1 Service aux utilisateurs - CSU (*27)

Centre de services aux utilisateurs :

Le lien direct des utilisateurs au quotidien avec la DSI pour le support de première ligne concernant toute demande pour les différentes spécialités, telles qu'incidents, problèmes techniques, demandes de rapports, téléphonie et dépannage logiciels.

Le nombre de demandes de services reçu au CSU du 1^{er} avril au 31 décembre 2010 :

Centre d'affaires	2010-2011 - 10 %	2009-2010 +16 %	2008-2009 - 3 %	2007-2008 +27 %
Montréal	3 224	3 671	3 140	3 504
Québec	1 633	1 591	1 311	1 207
Anjou, Laval, Longueuil	866	991	802	771
Régionaux + Internationaux	928	1147	1 114	1041
Total	6 651	2 138	6 367	6 523

Voici le nombre de déplacements faits par le personnel du CSU en région :

Centre d'affaires	Déplacements			
	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Québec	1	2	2	
Laval	3	5	6	8
Longueuil	2	7	5	4
Anjou	2	6	4	5
St-Laurent	0	0	1	2
Sherbrooke, Gatineau, Chandler, Jonquière Rouyn-Noranda, Rimouski, Trois-Rivières, Drummondville, Sept-Îles, St Georges	0	0	0	0
Internationaux (Europe, États-Unis, Asie)	0	0	0	0
Total	8	20	18	19

De plus, depuis 2003, nous avons procédé à plusieurs sondages de satisfaction sur les services offerts et les compétences du CSU, dont le plus récent en février 2011. En voici les résultats :

Sondage Support téléphonique (*27)	Nbre de répondants	% Très satisfait	% Satisfait + Très satisfait	% OUI Services	
				Augmentation	Maintien
février 2011	199	57%	96%	24%	97%
avril 2010	213	61%	98%	24%	98%
février 2009	174	65%	90%	21%	100%
février 2008	202	59%		15%	99%
novembre 2006	173	71%		15%	99%
février 2006	199	64%		25%	97%
octobre 2004	280	51%		41%	97%

Explication des écarts

Diminution des appels :

La DSI, en raison du regroupement avec la SGF annoncé en septembre, a mis en attente plusieurs projets d'envergure (office 2010, échange 2010, nouveaux postes de travail). Il n'y a donc pas eu beaucoup de changements dans les environnements bureautiques et corporatifs; ce qui vient expliquer la baisse des appels.

Diminution des déplacements :

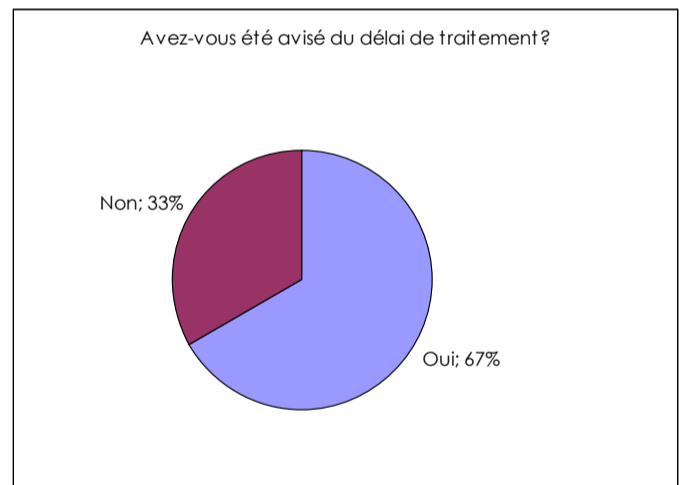
Le nombre de ressources du CSU est passé de 3 à 2 employés en août 2010. Et, à la suite du gel de recrutement, nous n'avons pu combler ce poste. Nous avons dû opter pour le support téléphonique pour tous les centres du grand Montréal. Les déplacements ont été nécessaires pour des installations/remplacements d'équipements ou des accueils de nouvelles ressources.

Diminution de la satisfaction :

La diminution de nombre de ressources au CSU a eu un impact direct sur la disponibilité, la diligence et l'accessibilité (réponse directe versus boîte vocale). Certains commentaires du sondage confirment cet irritant de la clientèle. Malgré les efforts pour communiquer adéquatement les délais, le sondage nous indique que plus d'un tiers des utilisateurs n'a pas été avisé d'un délai.

Concernant le délai de réalisation d'une demande, avez-vous été avisé :

	Réponses	Oui	Non
du délai de traitement	67%	33%	
lorsque la demande a été complétée	87%	13%	



2.2 Service aux utilisateurs - Processus et formation

Ces spécialistes couvrent tous les services reliés aux procédés administratifs, à la formation et à la communication.

L'année 2010-2011 a été marquée par :

- la refonte des recommandations et des schémas d'analyse (PAC/DICPP);
- la mise en place de la Politique de financement socialement responsable (PAC/DEP);
- la mise en place de la Politique cadre de gestion du risque de crédit (PAC/VPGCR);
- le renforcement du développement durable (PAC/DEP);
- la refonte de certaines procédures de la Société.

Procédés administratifs : Les services reliés aux procédés administratifs consistent à assurer la réalisation des travaux suivants :

- Rédaction et élaboration des politiques, des directives, des procédures, des documents administratifs et de l'aide en ligne SYGIC;
- Évaluation des impacts dans les systèmes d'information relatifs aux changements apportés aux procédés;
- Diffusion du Manuel de gestion, des Documents Administratifs Corporatifs (DAC) et de l'aide en ligne.

Systèmes	2010-2011 25 émissions	2009-2010 26 émissions	2008-2009 25 émissions
	Documents touchés	Documents touchés	Documents touchés
DAC	1082	1251	1041
Manuel de gestion	70	109	139

Voici la liste des principales modifications apportées au Manuel de gestion et au DAC :

Mandats 2010-2011		Mandats 2009-2010	
Numéro (date)	Description	Numéro (date)	Description
Autres que DMF			
2010-1510	Changement du code de volet EX00RD pour EX00CR	2010-1458	Autorisation de prélèvement automatique
2010-1483 et autres	Modifications des lettres d'offre	2009-1327 2009-1339	Changements au POAS
2010-1493 2010-1512	Refonte des recommandations et des schémas d'analyse	2009-1392	Nouvelle définition de l'avoir net
2010-1514	Politique de financement socialement responsable et grille de cadrage	2005-671	Demandes du CATTÀ
2010-1514	Consolidation – Analyse d'une demande d'intervention financière et vérification diligente	2009-1288	Nouveau volet EX00CR du PAFE
2010-1563	Fiche d'évaluation d'une demande de commandite	2009-1333 2010-1447	Instauration du programme du MRNF
2010-1528	Politique cadre de gestion du risque de crédit	2009-1416	Financement des crédits d'impôt R-D – Biotechnologie santé
2005-671	Demandes du CATTÀ	2009-1359	Homologation des prêteurs
		2009-1354 2009-1406	Modifications au programme Renfort
Mesures fiscales : DMF			
2010-1473 et autres	Modification des attestations annuelles d'admissibilité		
2010-1491 et autres	Modification aux formulaires de Demande annuelle qui sont sur Internet seulement		

2010-1505 et autres	Modifications concernant le crédit pour le développement des affaires électroniques (CDAE)		
2011-1601	Modifications des lettres d'accusé de réception		
2011-1598	Modification à la documentation du Manuel de gestion		
2010-1471 et autres	Modification à la grille de tarification et création d'un rapport d'analyse technique.		

Complexité de nos mandats – 1^{er} Avril au 31 décembre 2010

La DSI a mis en place l'an dernier une méthode d'évaluation de la complexité des mandats. Pour l'équipe de procédés et formation la grille suivante est utilisée :

Complexité du mandat - Procédés et formation Évaluation - 2009-2010				
Critères	Cote relative à chacun des critères présentés			
	1	2	3	4
Nombre de documents à traiter	0 à 5	6 à 10	11 à 20	21 et +
Nombre d'interlocuteurs	1	2	3	4+
Envergure des travaux (j/p)	0 à 1/2	1/2 à 1	1 à 2	2 et +
Complexité des doc. à modifier ou à créer	Modification simple et connue	Création simple	Modification ou création plus complexe : Lettre d'offre, liens vers Manuel, version anglaise, Internet, présentation/formation	Modification ou création complexe : Recom/schéma, Demande de garantie FIC, programmation
Gestion du versionnage (nb de version)	1	2	3	4
Nombre de cycle de révision*	1	2	3	4 et +

* Révision due à une nouvelle info en provenance du demandeur

Répartition des mandats par cote de complexité.

Période du :

1^{er} avril au 31 décembre 2010

Cote de complexité	Proportion des mandats (%)
1	82%
2	12%
3	5%
4	1%

Qualité de nos mandats – 1^{er} Avril au 31 décembre 2010

La qualité de nos mandats a aussi été évaluée. Les critères d'évaluation de la qualité, en pré-émission et post-émission, sont les suivants :

CQPO - Post-émission (Contrôle de la qualité effectué la journée même de la parution du mémo d'émission)
Par : Responsable des procédés administratifs et formation

Critères	Cote attribuée à la réussite		
	1	2	3
Le mémo d'émission a paru à la date prévue dans le menu déroulant.	X		
Le mémo d'émission est fonctionnel au moment prévu.		X	
Le texte du mémo d'émission décrit adéquatement la modification demandée par le client.			X
Les documents à paraître sont effectivement présents dans le mémo d'émission.			X
Les documents parus dans le mémo d'émission répondent à la demande du client.			X
Les documents parus dans le mémo d'émission sont fonctionnels.			X
Total pour une réussite à 100% :	1	2	12
	15		

CQPR - Pré-émission (Contrôle de la qualité effectué la journée précédant la parution)
Par : Responsable des procédés administratifs et formation

Éléments à valider	Oui	Non
Le mémo d'émission est prêt pour la date prévue.	X	
Le mémo d'émission à graduer est fonctionnel.	X	
Le texte du mémo d'émission décrit adéquatement la modification demandée par le client.	X	
Les documents à paraître sont effectivement présents dans le mémo d'émission.	X	
Les documents listés dans le mémo d'émission répondent à la demande du client.	X	
Les documents listés dans le mémo d'émission à graduer sont fonctionnels.	X	
Total pour une validation à 100% :	5	

La cote maximale pouvant être attribuée à un mandat est donc de 20 points. Notre résultat pour la qualité des mandats réalisés entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2010 est le suivant :

Nombre de mandats	Cote obtenue	Cote maximale	Score ¹ (%)
98	1850 points	98 * 20 points = 1960 points	94,4%

¹ Score = (cote obtenue/cote maximale)*100

Formation : Les services reliés à la formation se traduisent de la façon suivante :

- Planification de la formation;
- Formation à l'accueil des nouveaux employés;
- Préparation de guides et d'outils de formation;
- Formation continue des utilisateurs;
- Services-conseils.

Voici les résultats relatifs à la formation offerte pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2010, incluant le taux de satisfaction pour ces formations.

Formations	Avril à décembre 2010				Avril à décembre 2009		
	# séances	# participants (%participation*)	% Extrêmement satisfait		% Extrêmement satisfait	# participants (%participation*)	# séances
Formateur : service aux utilisateurs							
Blackberry - Curve/Pearl					100%	1	1
Manuel de gestion/DAC/Suivi modif.	28	29 (100%)	90%	↑	88%	23	12
RAF					86%	1	1
SYGIC-Concepts et Consultation	24	24 (100%)	79%	↓	82%	32	19
SYGIC - Outils pour les DP					100%	3	1
SYGIC VPPAI 1-2-3	13	13 (100%)	68%	↑↑	48%	102	13
SYGIC-Saisie					86%	11	5
SYGIC-paramètres financiers	3	3 (100%)	100%				
Total 1	68	69	84%	↑	82%	172	51
Formateur : CSU							
Accueil	26	29 (100%)	87%		79%	34	25
Total 2	26	29	87%	↑↑	79%	34	25

Rappelons que les activités de formation sont partagées entre les différentes ressources de la DSI, selon leurs compétences et leurs spécialités. Nous utilisons l'expertise externe pour les cours plus standards de la suite Office, tels qu'Outlook, Excel, etc. Cette année, aucune formation externe n'a été organisée par la DSI.

Nous procédons à une évaluation de la satisfaction pour chacune de nos séances de formation :

Objectif	2010-2011 % Extrêmement satisfait	2009-2010 % Extrêmement satisfait	2008-2009 % Extrêmement satisfait	2007-2008 % Extrêmement satisfait
Formation bien structurée	95%	76 %	74 %	61 %
Matériel pédagogique pertinent	86%	73 %	68 %	68 %
Formateur attentif aux besoins	99%	83 %	80 %	80 %
Formateur bien préparé	95%	79 %	82 %	75 %

Explications des écarts

Amélioration de la satisfaction :

Notre accompagnement des nouveaux employés et nos formations personnalisées sont très appréciées.

Diminution du nombre de participants :

La raison qui explique cette diminution est le peu de changements dans les systèmes corporatifs et le gel du recrutement pour toute la Société depuis septembre.

Communication :

Les changements reliés aux systèmes d'information font l'objet de communications sous différents médias mais en favorisant la diffusion par l'info-clIQ.

Voici les statistiques relatives à la communication pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2010 :

Thème	Nombre de communications	Type
Mémos d'émission	25	Intranet Manuel de gestion DAC
Nouveautés SYGIC	9	Intranet
Avis de changement – Services de télécommunication	21	Courriel
Informations diverses	5	Intranet
Arrêts de services planifiés	15	Courriel
États des systèmes	17	Intranet

2.3 Service développement - Gestion de l'information :

Service de corrections des données, de compilation et de diffusion des indicateurs et des rapports de gestion :

- rapports de gestion (hebdomadaires et mensuels);
- indicateurs de gestion interactifs (hebdomadaires);
- rapports divers sur demande.

Systèmes	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Production de rapports sur demande		143	140	176

2.4 Service développement - Applications corporatives :

Services associés aux travaux d'analyses d'affaires, d'architecture, de développement et d'entretien des applications corporatives.

Répartition des demandes réalisées :

Systèmes	Année	Nombre de demandes				%		
		Total	Entretien	Évolution	Projet	Entretien	Évolution	Projet
SYGIC	2008-2009	170	82	80	8	48%	47%	5%
	2009-2010	176	78	86	12	44%	49%	7%
	2010-2011	161	8	75	8	48%	47%	5%

Répartition par clientèle/mise en place :

SYGIC	2010-2011	2009-2010	2008-2009
SYGIC – Divers			
Accès aux notes			Déc. 2008
Formats No. téléphone			Avril 2008
Employés IQ – Gestion Absences			Mai 2008
Aperçu avant impression des rapports			Juin 2008
Amendements			Oct. 2008
Phase I			
Phase II			
Phase III			Oct. 2008
Unités administratives imputables			
PES – gestion par SYGIC (5 ddc)		4 X mai 09 à fév. 10	
SCIAN – V2007 et accès nouveau site		2009-11-05	
DICPP Homologation prêteur		2009-04-24	
DICPP Renfort		2009-08-03	
DICPP MNRF sous-traitance		2009-08-03	
DGRIF Notation/Calcul provision selon taux	Sept. 2010		
DAAJ-Courriel automatisé - mention abonnement MonCompte	Sept. 2010		
Saisie obligatoire de la valeur des sûretés et cautions	Sept. 2010		
DSI-Validation des droits d'accès SYGIC	Déc. 2010		
VPMG - DMF :			
Évolution gestion mesures fiscales	Avril et Nov. 2010	2010-01-28	Avril 2008 Déc. 2008 Jan. 2009
Processus certificat initial			

Congé Fiscal Mes Dossiers CDAE Enquête sites désignés VPMG - DFS : Cellule VPPAI-DFS		2009-10-15	Avril 2008 Juin 2008 Janv. 2009
IIIQ Financement IMIN – chèque conjoint Accès pièces jointes Évolution pour programme IMIN 800 000 \$	Déc. 2010	2009-10-15 2009-04-08	Juin 2008
VPPOC DDA - Améliorations DDA – Requalification FICI – PES NPG- Nouveau processus de Garantie Suivi d'entreprise Révision du risque Adresse de facturation Processus – fermeture d'une demande DDA – Canevas rencontre Accès sécurisé aux documents Montant auto vs étude IFRS – saisie paramètres financiers Phase II Opérationnalisation Grille de cadrage financement ÉcoResponsable Sûretés – nouveau rapport Échéance du RÉE Suivi états financiers manquants Impression des transactions financières	Avril 2010 Oct. 2010 Mai 2010 Déc. 2010 Juin 2010 Sept. 2010	2009-10-15 2009-11-05 2010-01-14 2009-06-11 2010-03-18 2010-03-18	Avril 2008 Oct. 2008 Oct. 2008 Déc. 2008
VPGCR -DCS Liens affaires : redressement + lien actif RÉER – en ligne Ajustements divers REER Ajout d'états de réclamation	Avril 2010 Juin 2010	2009-11-05 2010-02-25	
VPPAI – Projet de prospection Phase I Conversion données LOGIC Phase II Phase III Évolution interphase Évolutions	Avril, Juin et Déc. 2010 Mars 2011	2009-04-21 8 X de Mai à Nov.	Sept. 2008 Sept. 2008 Oct. 2008 Mars 2009
FIER Architecture - Gestion Fonds FIER Phase I et II Phase 2.5 Phase 3	Déc. 2010	2009-10-15 2010-02-25	Sept. 2008 Fév. 2009
DFT PDIF – Rétroaction 2007-2008 PDIF – Mise en production Entretien (16 ddc) Automatisation taux de change Historisation sûretés CSGA – confirmation de soldes LA – lien affaires DFT R27 – nouveau format Calcul de risque plafonnement IFRS Mise en place des nouvelles normes comptables Automatisation de la saisie des données de pilotage comptables Automatisation de la démarcation de fins de mois – garanties Intégration du calcul de la juste valeur dans SYGIC Garantie – Modifications au calcul du risque (plafonnement) Permettre le transfert dans Excel des données d'actualisation Gestion du taux préférentiel dans la gestion financière Facturation-Amender seulement à partir de la dernière facture automatique	Avril 2010 Mai 2010 Avril 2010 Avril 2010 Avril 2010 Avril 2010 Sept. 2010 Sept. 2010 Nov. 2010	11X avril à déc. 2009-10-01 2010-01-14 2010-01-28 2010-02-05 2010-01-14 2010-02-11 2010-03-31	Mai 2008 Oct. 2008
PES- Mon Compte			2008-2009
Mon Compte – consultation financement			

Mon Compte – formulaire en ligne Mon Compte – consultation fiscale Nouveau logo IQ Mise à niveau Infrastructure logiciel libre	Fév. 2011	Mars 2010 Août 2009	Oct. 2008 Oct. 2008
Autres systèmes			2008-2009
RAF – Tarification simplifiée ANA – avoir net ajusté et redressé Outil saisie en devise étrangère	Mars 2011 Mars 2011	2010-03-22	Juin 2008
DAC VPPOC – FICI Classification documents Fusion - employés IQ Lien avec Manuel de gestion Simplification technique DCM- Changement de logo DMF – titres multimédias DICPP – Tableau GARP Refonte recommandations et autorisations Schémas d'analyse	Mars 2011 Fév 2011 Nov. 2010	Juillet 2009 2010-03-25 2010-03-09	Oct. 2008 Sept. 2008 Oct. 2008 Déc. 2008
Indicateurs de gestion : DEP : consolidation DGRIF – listes spéciales Suivi PSIF DCS – autorisations DCS portefeuille		Septembre 2009 Mars 2010	Août 2008
DEC Manuel de gestion			
Dynamics Nouveau format chèque Compensation gouvernementale Mise à niveau V9 Module GL – modifié Man SQL2005 Mise à niveau V10 Ajout ÉcoTech Québec Ajout IQ-IFRS Révision sécurité	Déc. 2010 Janv. 2011 Janv. 2011 Janv. 2011	Oct. 2009 Août 2009	
GGPI Corrections Projet pilote Mise en service Évolution/amélioration	Nov. 2010 et Fév. 2011	3 X Sept. 09 à mars 10	Juin 2008 Mars 2009
Intranet - Refonte Analyse préliminaire Phase I Phase II Nouvelle version IQ2	Mars 2011	Sept. 2009	Juin 2008 Mars 2009
Outil de communication Formulaire de référencement – Outlook Nouveau format signature- Outlook		Mai 2009 Mars 2010 Août 2009	
Calculateur N-P Amélioration calculateur Excel Préparateur (fusionneur de données SYGIC) Importateur (pour transférer résultats vers SYGIC)	Sept. 2010 et Fév. 2011 Sept. 2010 Oct. 2010		
N-P-T Documentation méthodologie Analyse besoins et maquettes Web	Juil. 2010 Oct. 2010		
APEX Nouvelle plateforme développement Web Permis d'absence Web interactif (VPRH-DSI) Feuille de temps Web (DSI) Suivi des audits (DSI)	Oct. 2010 Oct. 2010 Nov. 2010 Juin 2010		
Assiduité RH Analyse – besoins/opportunités	Avril 2010		
Cognos Évaluation Plateforme Oracle-BI Mise à niveau plateforme V8	Mai 2010		Novembre 2008

Les projets ont été priorisés en respect du PAC 1011 et supportent des ajouts de fonctionnalités auprès de toutes les lignes d'affaires de la Société. Ces projets ont été réalisés avec nos ressources internes et **l'ajout de trois ressources externes en analyse et en programmation.**

PRODUITS	2010-2011	2009-2010	2008-2009
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serveur SQL2005 grappe ▪ Serveur MS Office Sharepoint (intranet) ▪ Serveur MODEX ▪ Infrastructure OAS (serveurs) ▪ Ouverture CA Mumbai ▪ Déménagement Gatineau ▪ Vmware ESX mise à niveau 3.0 à VI3.5 Mtl ▪ Déménagement Drummondville ▪ DMZ – Remplacement serveurs/ESX 2.5 à 3.5 ▪ Déménagement Longueuil ▪ Modex Suivi Budgétaire – Serveur ▪ Télécopie centralisé ▪ Infrastructure Lame Mtl (analyse/Acquisition) ▪ Alimentation électrique CCM <p>Stockage centralisé</p>		Juin 2009 Aout 2009 Aout 2009 Sep-09 Nov-09 Nov-09 Fév 2010 Sept09 à Janv10 Sept09 à Janv10	Juin à Sept 2008 Janvier 2008 Janvier 2008 Janvier 2008 Déc 2008
<p>Périphériques</p> <p>Impression</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ IQ2-Services impression 600 Gauchetière ▪ Impression multiservice 5 Xérox ▪ Impression multiservice 7 Xérox ▪ Impression recto-verso <p>Poste de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajout de mémoire poste Mtl-Qc ▪ SP3 ZEN10 ▪ Nouveaux moniteurs 22 pcs Mtl ▪ Arrêt des services SMS ▪ SP3 Windows XP ▪ Réaménagement Qc ▪ Redémarrage automatique (WoLan) ▪ Changement Script pour applications ZEN10 ▪ Nouvelle image développeur – CPU avril 2010 ▪ IQ2 - Déménagement/aménagement 4 postes 600, Gauchetière ▪ IQ2 Support distant postes 600 de la Gauchetière ▪ 20 nouveaux postes de travail ▪ 25 micro-ordinateurs portatifs ▪ ZEN10 groupe utilisateurs pilote ▪ ZEN10 CA régionaux ▪ Révision config CA régionaux (Tps réponse) ▪ ZEN10 déploiement IQ 	Février 2011 Avril 2010 Mai 2010 Mai 2010 Juin, juillet 2010 Juillet, Août Aout 2010 Août 2010 Octobre 2010 Novembre 2010 Février 2011 Février 2011 Février 2011	Juillet/Aout 2009 Oct/Nov 2009 Oct/Nov 2009 Fév 2010	Mai 2008 Janvier 2009 Sep-08 Juin à sept 2008
<p>Progiciels</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Office 2007 pour applications Modex DFT ▪ Modèle corporatif PowerPoint ▪ Logiciel JAWS – Centre Édithique ▪ STATCAN nouvelle verison ▪ Mise à niveau FlashPlayer ▪ YouSenIt DCM ▪ Antidote HD ▪ Filtre Office 2007 ▪ EDC Archivage – Mise à jour du service ▪ Acrobat reader – Mise à niveau ▪ Nouveau client Oracle + Java (CPU avril 2010) ▪ Dynamics 10 ▪ Office 2010 – Tests et analyse impacts ▪ Shockwave /Flashplayer – Mise à niveau ▪ Office 2003 compatibilité 2007 ▪ Revue de presse – nouveaux accès ▪ Mise à niveau indicateur (impromptu 7.4.3) ▪ Webneeting (Live meeting) analyse essais ▪ Livemeeting déploiement ▪ Academus mise à niveau (Kantika) ▪ Antidote – Correcteur 	Avril 2010 Mai 2010 Mai 2010 Juillet 2010 Aout 2010 Aout 2010 Sept 2010 Sept 2010 Octobre 2010 Nov 2010 Nov 2010 Déc 2010 Déc – Janv Février 2010		Avril 2008 Juillet 2008 Juillet 2008 Juin 2008 Janvier 2009 Février 2009 Fév - mars

PRODUITS	2010-2011	2009-2010	2008-2009
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Track-it 8 – analyse et essais ▪ Mise en veille corporative ▪ POAS DCM ▪ POAS DICPP ▪ Pilote formulaire Outlook (référencement) ▪ Signature nouveau logo ▪ Antidote portail ▪ Épuration corbeille Outlook ▪ Scian – Déploiement nouvelle version ▪ MODEX – Suivi budgétaire déploiement ▪ MODEX – Prévision financière ▪ Komutel Mise à jour performance ▪ Outils de référencement Outlook 		Mai 2009 Mai 2009 Mai 2009 Juin 2009 Aout 2009 Sep-09 Oct-09 Nov-09 Janv 2010 Fév 2010 Fév 2010 Mars 2010	2009 Avril à octobre 2008
Sécurité <ul style="list-style-type: none"> ▪ IMSS 7.1 (services pack) ▪ DMZ – Remplacement firewall checkpoint ▪ Antivirus TrendMicro V8 à V10 ▪ NLB – Haute disponibilité Sygic/ intranet ▪ Mise à niveau passerelle courriel v5.7 à v7(IMSS) ▪ Antivirus Officescan Mân SP1 ▪ ADT-Système d'accès centralisé Laval ▪ Gestion politique mot de passe (SPECOP) ▪ Infrastructure et outils de journalisation avancée 	Juin 2010 Nov 2010	Juillet/Aout 2009 Janvier 2010	Mai 2008 Sep-08 Octobre 2008 Oct-Nov 2008 Oct-Nov 2008
Téléphonie <ul style="list-style-type: none"> ▪ BES version 5.0 – Migration ▪ IQ2-Komutel – Liste téléphonique SGF ▪ Déménagement Gatineau ▪ Déménagement Drummondville ▪ Blackberry pilote VP ▪ Blackberry pilote professionnels 	Juillet/Août 2010 Janvier 2011	Aout 2009 Sep-09	Mai – juin 2008 Nov-Déc 2008
Télécommunication <ul style="list-style-type: none"> ▪ RITM migration réseau télécommunication ▪ Installation lien haute vitesse - CA hors RITM ▪ IQ2 - Lien RITM 600 de la gauchetière ▪ Augmentation débit Qc 100Mbts ▪ Déménagement Gatineau ▪ Déménagement Drummondville ▪ RITM -Analyse d'opportunité – suivi CSPQ 	Juin à Nov 2010 Janvier 2011 Janvier 2011	Mai 2009 Aout 2009 Sep-09 Oct09/Mars10	
Vidéoconférence et multimédia <ul style="list-style-type: none"> ▪ Salle vidéoconférence Qc + Mtl 		Oct-09	

Statistiques de gestion – infrastructure technologique

	Rapport de disponibilité des systèmes du 1 ^{er} avril 2010 au 28 février 2011							
	Arrêts planifiés		Arrêts non planifiés*				Arrêts globaux	
			7jrs/24h		Lundi au vendredi 7:30 à 18:00		% Disponibilité	
Année	Nbre	heures	Nbre	Heures	Nbre	heures	Lundi au vendredi 7:30 à 18:00	7jrs/24h
2010-2011	10	26 :00	5	32 :00	5	13 :00	99,980 %	99,972 %
2009-2010	7	77:30	13	98:00	10	35:00	99,973 %	99,975 %
2008-2009	8	91:00	1	4:00	2	37:00	99,998 %	99,978 %
2007-2008	7	40:00	6	85:45	3	8:15	99,987 %	99,940 %
2006-2007	12	47:00	3	19:30	2	15:30	99,946 %	99,968 %
2005-2006	7	74:30	27	25:00	24	12:30	99,981 %	99,953 %

* Les arrêts non planifiés ont été calculés comme ayant un impact global sur l'organisation, même si parfois les arrêts de services ne touchent qu'un seul service (ex : portail, Citrix).

Attaques virales	Nombre d'attaques			
	10-11	09-10	08-09	07-08
Postes de travail recensés	493	501	464	506
Postes de travail infectés	40	50	38	14
Nombre d'infections détectées (Tout type de virus)	206	633	63	97
Nombre d'infections par virus détectés	N/A	N/A	N/A	137
Nombre moyen d'infection détectés par poste infecté	5,2	12,7	1,7	7

Nombre de courriels	2010-2011		2008-2009		2007-2008	
	Par Jour	Annuel	Par Jour	Annuel	Par Jour	Annuel
Moyenne reçue par jour	7006	2 557 299	9047	3 302 155	4036	1 473 140
Ne répond pas aux critères de sécurité mis en quarantaine	1719	627 299	4120	1 503 800	845	308 425
Reçus et livrés	5287	1 930 000	4927	1 798 355	3190	1 164 715
Pourcentage valide livré aux destinataires IQ	75.47%		54,46%		79,06%%	

La DSI poursuit ses efforts pour maintenir à jour toutes les mesures de sécurité nécessaire et essentielle au bon fonctionnement quotidien de son réseau et de ses postes de travail. Plusieurs outils sont mis à jour régulièrement en appui à la gestion interne.

Les investissements faits en sécurité, pour la détection des virus et le traitement des pourriels avant leur distribution dans notre courriel, nous ont permis d'éviter plusieurs infections et arrêts de services non planifiés. L'augmentation continue des pourriels est alarmante, mais nous maintenons le nettoyage préventif avec un fort succès.

3 Systèmes d'information : Projets 2011-2012

Compte tenu de l'importance des montants en jeu, les projets de développement informatique, selon les règles comptables en vigueur, peuvent être capitalisés et amortis sur différentes périodes.

Les règles suivantes sont en vigueur actuellement à Investissement Québec. Celles-ci ont été établies par la direction des finances et de la trésorerie en respect des normes comptables reconnues.

Amortissement	Règles en vigueur
Contrat de développement	➤ Supérieur à 5 000 \$ ➤ 5 ans
Développement interne	➤ Supérieur à 50 000 \$ ➤ 5 ans
Acquisition d'équipements et de logiciels	➤ Supérieur à 1 000 \$ ➤ 5 ans

Pour concrétiser ces réalisations, la DSI compte utiliser toute la palette de possibilités offertes par les technologies modernes, en choisissant la solution la mieux adaptée à l'objectif à atteindre en toute complémentarité.

La DSI confirme sa politique interne de gestion informatique centralisée au niveau des applications corporatives et de son infrastructure. Cependant, une augmentation du nombre d'informaticiens dédiés à des tâches spécialisées tels qu'architecte, développeur, ingénieur système, administrateur de données et de systèmes, sera nécessaire à la réalisation des nouveaux projets dans des délais acceptables.

Nous œuvrons dans une approche de gestion par projet et apportons les modifications progressives, mais profondes à nos systèmes en s'assurant que la formation, les procédés administratifs et la sécurité soient des mandats intégrés au besoin initial. Ce type de gestion nous permet de consolider et d'augmenter la productivité des ressources déjà en place en misant sur le travail d'équipe et la gestion de connaissances partagées.

Naturellement, la stratégie de base qui vient d'être décrite n'empêche pas une gestion ouverte et un appel à de l'aide externe lorsque la situation le justifie. Cette aide externe se fera dans le but de fournir et de gérer une partie des activités de projets sur une base d'accord précisant le niveau de service offert et dans un strict respect des règles de confidentialité et de la gestion. En résumé, la DSI désire se donner les moyens de choisir les projets qu'elle développera avec son propre personnel et ceux qu'elle réalisera en partenariat avec des firmes externes. Dans tous les cas, elle veillera à ne pas se lier de façon irréversible à des sociétés externes et à conserver la maîtrise des projets.

Le tableau ci-dessous indique les grandes activités par services et par produits de développement, d'entretien et de support par domaine d'expertise et selon les systèmes d'information existants. Ceci permet d'identifier le pourcentage de ressources humaines de la DSI nécessaire au maintien du service actuel.

Services	Activités et produits	RH		
		Total	Réservé	%
Gestion DSI	Administration, analystes d'affaires et architecture d'entreprise	2	2	100%
Analyses d'affaires	Administration BD, intégrité, sécurité	2	0	100%
Services aux utilisateurs	Support 1 ^{er} niveau : équipements, progiciels, systèmes corporatifs, télécommunications, procédés administratifs, formation	4	3	75%
Architecture et développement applications corporatives	Modifications et entretien : SYGIC : gestion de la clientèle SYG-FINA : interventions financières SYG-FIER : Fonds et interventions FIER SYG-FISC : interventions fiscales SYG-GFIN : gestion financière SYG-IIIQ : courtiers et transactions SYG-LOGIC : organisation, contacts VPAI SYG-MARK : abonnement, SAI PES : Mon compte PES – Formulaire en ligne FICI	5	4	80%
Gestion de l'information	Modifications et entretien des applications : RAF – rapport analyse financière DAC – documents administratifs Manuel de gestion Qualité de l'information : Corrections de données, productions de rapports, indicateurs Retombées économiques	2	2	100%
Processus et Formation	Analyse d'impact, procédés et documents administratifs Développement, entretien et diffusion des contenus au Manuel de gestion et DAC Gestion de la formation RI	3	3	100%
Infrastructure technologique	Gestion du réseau étendu/Internet Gestion des télécommunications Gestion de la sécurité d'accès Mise à niveau des équipements Mise à niveau des logiciels Acquisitions, essais, déploiements Support niveau-spécialiste et experts	6	5	83%
TOTAL:		24	19⁽¹⁾	75%

(1) Note : Les autres ressources (5) seront affectées à de nouveaux projets de développement en plus de consultants externes (6).

3.1 Acquisitions récurrentes

Voici le résumé des acquisitions matérielles en nombre pour le remplacement du parc actuel d'équipements informatiques de la Société.

La DSI remplace maintenant ses équipements aux 5 ans et a plutôt opté pour des améliorations aux équipements en place tel ajout de mémoire, poste virtualisé et des moniteurs de meilleures dimensions.

Type équipements (000 \$)	PRÉVU		RÉEL		
	11-12	10-11	09-10	08-09	07-08
Micro-ordinateurs portatifs	15	37,5	10,5	7,5	31,5
Postes de travail	240	180	24	36	270
Moniteurs spéciaux	12	24	20	1,6	0
Imprimantes	8	8	0	16	16
Photocopieurs multifonction	0	7,5	3	18	30
Serveurs	160	320	320	160	240
Projecteurs	16	8	4	8	6

Type équipements (nbre)	PRÉVU		RÉEL		
	11-12	10-11	09-10	08-09	07-08
Micro-ordinateurs portatifs	10	25	7	5	21
Postes de travail	200	150	20	30	225
Moniteurs spéciaux	30	60	50	4	
Imprimantes	2	2	0	4	4
Photocopieurs multifonction	0	5	2	12	20
Serveurs	20	40	40	20	30
Projecteurs	8	4	2	4	3

4 Organisation du travail à la DSI

Voici les statistiques en cours pour les effectifs de la DSI :

Portefolio des compétences humaines DSI

Compétences	2007-2008		2008-2009		2009-2010		2010-2011		2011-2012		Applications Commentaires
	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Ext.	
Technologie réseau	1		1	1	2	1	1	1	1	1	Réseau, TC
Technologie client et téléphonie	3		3		3	0,5	3	0,5	3	0,5	Progiciels, périphériques
Technologie Web						0,5		0,5		0,5	Hébergement
Gestion des bases de données	1		1		0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	Administration BD
Développement Oracle	5	10	5	4	5	6	5,5	6	4	4	SYGIC, RAF, DAC,
Développement WEB		2		8		5	1	5	2,5	5	PESMonCompte, Intranet, GGPI, autres
Services aux utilisateurs	3		3,5	0,3	3	0,5	3	1	3	1	CSU, 1 contractuel spécialiste en téléphonie
Analyse affaires			2		2		2		2		SOA et architecture entreprise
Gestion et coordination	6		4		5		5		5		Directrice, adj., coordonnateurs
TOTAL	19	12	19,5	13,3	20,5	14	21	15	21	13	DEMANDE 1 poste supplémentaires - DEV
Postes IQ	390		410		430		430		430		
% rh DSI :	4,9%		4,8%		4,8%		4,9%		4,9%		Référence gouvernementale = 9%
Processus et information											
Gestion de l'information	3		2		2		2		2		Retombée écon., indicateurs, listes, corrections données, entrepôts
Procédés et formation	3		3,5	0,2	2,5	0,2	3	0,2	3	0,2	Processus, documentation, formation
TOTAL	25	12	25	13,5	25	14,2	26	15	26	13	
Postes IQ	390		410		430		430		430		
% rh DSI :	6,4%		6,1%		5,8%		6,0%		6,0%		Référence gouvernementale = 9%

Les activités récurrentes ont été évaluées avec les 25 effectifs en place. Depuis deux ans, la DSI utilise **6 ressources externes** en support à ses activités de développement. L'année 2009-2010 a servi à une grande réorganisation de la structure de services de la DSI. La DSI a poussé encore plus loin son approche de services intégrée par l'assignation d'experts par ligne d'affaires IQ et de coordonnateurs par services et produits.

En support au PAC et aux différents comités en place la DSI a aussi vu son carnet de demandes bondir et prendre une envergure dépassant ses capacités actuelles. Une étude spécifique de besoins de ressources a été déposée par la DSI en fin mars 2010.

Étude comparative M/O : exclus les contrats externes

FGTI - M/O 2007-2008	Répondant	Nombre de PC	Nombre d'applications	Nb empl CSU	% CSU	Nb empl développement	% DEV	% TOTAL	
	12 répondants	350 - 1500	20 - 300	MOYENNE =	0,8%		3,0%	3,9%	
Investissement Québec	Lynn Ladouceur	489	SYGIC = 12 sous-systèmes 25 applications 75 progiciels						
				2011-2012	3	0,6%	10	2,0%	2,7%
				2010-2011	3	0,6%	9	1,8%	2,5%
				2009-2010	3	0,6%	7	1,4%	2,0%
				2008-2009	3	0,6%	7	1,4%	2,0%
				2007-2008	4	0,8%	6	1,2%	2,0%
				2006-2007	4	0,8%	5	1,0%	1,8%

Les coûts de fonctionnement de la DSI sont en augmentation en raison des demandes supplémentaires en développements et en frais récurrents pour l'utilisation d'outils mieux intégrés.

DSI	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
RH internes	2 036 673\$	1 936 294 \$	1 937 982 \$	1 796 982 \$
RH externes	650 000\$	600 000 \$	562 000 \$	515 900 \$
Matériel et logiciel	796 000\$	700 000 \$	822 000 \$	753 000 \$
Téléphonie et photocopie	809 000\$	723 000 \$	679 000 \$	570 000 \$
TOTAL	4 963 \$	3 959 293 \$	4 000 981 \$	3 635 881 \$
RH IQ	425	410	410	410
RH DSI	25	25	25	24
Coût par jour	0,05 \$	40,31 \$	44,36 \$	43,89 \$

Les outils de support en ressources informationnelles sont essentiels à toutes les tâches de l'ensemble des employés d'Investissement Québec et la DSI est fière de s'associer à la réussite de ses utilisateurs.

5 Nouvelle IQ et création de la DPRI – Direction principale des ressources informationnelles

Comme suite à la loi 123 créant la nouvelle IQ par fusion de la SGF et Investissement Québec, un nouvel organigramme crée la nouvelle Direction principale des ressources informationnelles (DPRI) remplaçant la DSI.

Les principaux mandats sont en lien avec la consolidation des infrastructures, des systèmes et des équipes. Un comité de transition suit depuis janvier les travaux de préparation de la nouvelle IQ et plus particulièrement les activités des ressources informationnelles.

5.1 Planification budgétaire DPRI – Consolidation et nouveaux projets 2011-2012

Regroupement Investissement Québec - Société générale de financement du Québec

Économies potentielles - Chantier TI

2011-03-01

Descriptions	Budget 2010			2011		Économie an 1	Transition	2012	Économie an 2
	IQ	SGF	Combiné	%	Combiné	Hypothèses	Coûts	Combiné	Hypothèses
Rémunération						2 postes vacants 1-IQ 1-SGF			Aucune modification a été apportée - relève de d'autres chantiers
Salaires et avantages sociaux	2 035 573	984 870	3 020 443		3 020 443	Aucune modification n'a été apportée - relève du chantier RH		3 020 443	
Temps supplémentaire	65 000	-	65 000		65 000			65 000	
Salaires capitalisables	(65 000)	-	(65 000)					-	
Total rémunération	2 035 573	984 870	3 020 443		3 085 443			3 085 443	
Autres dépenses									
Développement des compétences - corporatif	8 800		8 800	25%	6 600			6 600	
Formation informatique	10 000	1 150	11 150	25%	8 363			8 363	
Développement des compétences - individuel	20 000	4 087	24 087	25%	18 065			18 065	
Locations d'automobiles/ frais de stationnement	1 000	3 402	4 402	25%	3 302			3 302	
Réunions administratives	5 300		5 300	25%	3 975			3 975	
Déplacement et Frais de représentation	15 000	11 250	26 250	25%	19 688			19 688	
Congrès & colloques (DSI)	-	9 950	9 950	25%	7 463			7 463	
Dépenses de fonction	900	-	900		900			900	
Sous-total gestion direction	61 000	29 839	90 839	25%	68 354	réf. Loi 100		68 354	
Téléphonie, liens télécommunications et internet, cablodistribution	709 000	189 040	898 040	-10%	987 844	Garde 2 CA/SGF (+45 k\$)+ de Téléphones intelligents (+40 k\$)		987 844	
Équipements téléphonies	15 000	5 000	20 000	25%	15 000	retrait 20 téléphones intelligents		15 000	
Sous-total téléphonies et télécom	724 000	194 040	918 040	-9%	1 002 844			1 002 844	
Honoraires professionnels	250 000	130 000	380 000	0%	380 000	Support SGF - contrat externe Support IQ - Entretien SYGIC		300 000	Report projet Alignement plan directeur

Hébergement internet	6 000	-	6 000	0%	6 000		6 000	
Entretien des équipements informatiques et logiciels (maint garantie)	245 000	368 793	613 793	0%	613 793	Engagement contractuel relié à l'entretien usuel des progiciels en place Consolidation dépendante des orientations de la nouvelle Société Aménagement physique centralisé nécessaire	491 034	Revue selon la priorisation des mandats Choix intégration SYGIC ou POE + Khalix, Consolidation Dynamics GP Consolidation Microsoft et communication 20% - consolidation
Location d'équipement (San + copie de sécurité)		25 760	25 760	71%	44 160	Contrat ferme 3 ans	44 160	
Location de photocopieurs	85 000	21 948	106 948	17%	125 000		125 000	
Petits logiciels (moins de 1 000\$)	11 000	-	11 000	64%	18 000		18 000	
Traitement des données informatiques	6 000	-	6 000	33%	4 000	sade, conventions	4 000	
Matériel informatique (moins de 1 000\$)	30 000	7 000	37 000	5%	35 000		35 000	
Sous-Total technologie	633 000	553 501	1 186 501	-3%	1 225 953		1 023 194	
Total fonctionnement	1 418 000	777 380	2 195 380	-5%	2 297 151	101 771	2 094 393	
Grand Total - TI	3 514 573	1 792 089	5 306 662	-3%	5 450 949	Impact rh à intégrer		

Immobilisations								
Matériel informatique	339 000	201 000	540 000	26%	400 000	Mesures transitoires	200 000	
Matériel informatique	-	-	-		450 000	Nouveaux projets - Téléphonie IP (300k\$) - serveur blade (100K\$) - MS serveur 2008 (50k\$)	600 000	moyenne 3 ans nouveau plan directeur à faire approuver Windows 7 - poste de travail
Logiciels	416 000	174 000	590 000	41%	350 000	Nouveaux projets - Office 2010 (200k\$) - Exchange 2011 (50 K\$) - Sharepoint 2010 (100k\$)	50 000	

Honoraires professionnels	400 000	535 000	935 000	1%	925 000	Nouveaux projets - Technologie 200 k\$ - SYGIC 100 k\$ - NPT 500 k\$ - Dynamics 50 k\$ - Internet 500 k\$ - SYGIC - GFIN 200 k\$ - MDEIE CLIENTIS 200 k\$ - POE vers SYGIC 100 k\$	925 000
Total des immobilisations	1 155 000	910 000	2 065 000	-3%	2 125 000	(708 333)	1 775 000

Amortissement - Matériel informatique	400 000		400 000			SGF - Amorti sur 3 ans (global) sauf téléphonie sur 5 ans IQ - Amorti sur 3 ans mais remplace équipement sur 5 ans	-
Amortissement - Logiciels	200 000		200 000				-
Amortissement - Développement informatique	550 000		550 000				-
Sous-total Amortissement*	1 150 000	729 796	1 879 796	-7%	2 013 129		2 029 796

5.2 Activité principale de consolidation en ressources informationnelles

Regroupement Investissement Québec - Société générale de financement du Québec

Suivi des activités - Systèmes et technologie de l'information

2011-02-04

Domaine	Service	% avancement	Échéancier	Priorité	Chargé de projet	Travaux en cours
	Console IQ - Komutel CCM - QC Ajout des numéros SGF actuels pour transfert	100	01-janv	1	IQ	Commande et ajustement consoles 100% 10-11-17 11-01-05 IQ: Ajout des numéros SGF - 2 j/p 100 % SGF-DTI : transfert no complété 100 %
Téléphonie	Créer des nouveaux numéros d'accès général "Nousoc" 1-514 (téléphoniste CCM-IQ) et 1-418 (téléphoniste Qc-IQ) Transfert par téléphoniste	0	01-janv	1	IQ	En attente du Chantier Communications et marketing
	Créer des nouveaux numéros d'accès général 1-800 / 1-866 (SAI)	0	01-févr	2	IQ	En attente du Chantier Communications et marketing
	Numéros de téléphone individuels demeurent les mêmes Bureau et mobile IQ + SGF	100	01-avr	2	IQ	Aucun impact
	Téléphonie IP : phase I (Qc) et II (Mtl) selon scénarios sous étude	100	01-déc	2		Dépôt de l'analyse complété. Orientation à établir avec la nouvelle direction IQ2.
	Téléphonie IP : Orientation technologique (OCS ou IP)	0	à déterminer	3		A voir dans le prochain plan directeur
Télécommunication	Lien de télécommunication sécurisé entre les salles de serveurs primaires des sites IQ-QC et SGF-MTL	100	janvier	1	IQ	2011-02-02 : installé et fonctionnel RITM telus Évaluation de scénarios selon les hypothèses de déménagements H1 - SGF déménagement chez IQ H2 - IQ déménagement chez SGF H3 - IQ + SGF déménagement nouveaux locaux La commande déposée (7 déc.) auprès de RITM pour l'installation en janvier d'un lien entre IQ QC et SGF Mtl Délais RITM plus de 30jp - étude option B avec vidéotron Rencontre à prévoir RITM, Videotron, Bell, SGF et IQ pour évaluer mesures sécuritaires entre réseau privé SGF et gouvernemental IQ

		10	à déterminer	1	SGF	H1: QUÉBEC Fournisseur= RITM 4 scénarios en analyse Avec Rexforet - sans IP, Avec Rexforêt avec IP, Sans Rexforêt sans IP, Sans Rexforêt avec IP
Infrastructure technologique	IQ-Québec Ossature réseau : plan d'action IQ 2010/2011	90	01-avr	1	IQ	Analyse préliminaire 100 % Évaluation des coûts d'équipements 100% 101117 Négociation CSPQ - modalités d'acquisition 100 % 11-02-04 Commande et échéancier - en attente
	Salle des serveurs - IQ Québec	20	01-avr	2	IQ	H1 Québec Plan d'aménagement sous étude Impact télécommunications
	Salle des serveurs - IQ CCM	20	à déterminer	2	IQ	H1 Montréal Espace disponible pour équipements SGF Climatisation et électricité à ajouter (75 k\$)
	Salle des serveurs - SGF BNC	20	à déterminer	2	SGF	H2 - Montréal Espace disponible pour équipements IQ Climatisation Ok 101117 Électricité à évaluer
	Migration à Active Directory 2008 - SGF BNC	50	à déterminer	2	SGF	Tests terminé. Plan de migration établi. Date de déploiement à déterminer
Messagerie	Courrier électronique - Temporaire : Besoin de recevoir et envoyer des courriels sur nouveau domaine	100	01-janv	1	IQ	101214 Test réussi 100 % En attente Chantier Communications et marketing pour le nom de domaine Le nouveau PDG pourra utiliser et accéder le courriel (invest-quebec.com) à partir de tous les bureaux SGF et IQ En attente à savoir si sera nécessaire
	Courrier électronique standardisé: * Besoin de recevoir et envoyer des courriels sur nouveau domaine * Partage complet des services calendrier et carnet d'adresses	25	01-avr	2	IQ	110204: garde deux Ad avec pont de communication 110204 Installation d'outil à faire 50 % 110204 Dépendance obtention lien de TC 100% Laboratoire 2010 prêt chez IQ Scénarios sous étude
	Courrier électronique - messagerie unifié et communication unifiée	0	01-avr	2	SGF	Laboratoire 2010 en cours chez SGF. Une firme externe est prévue pour la partie OCS Scénarios sous étude

Applications Web	Site Internet - Temporaire Faire créer page d'accueil du nouveau site avec redirections (hyperliens) vers les sites actuels	100	01-janv	1	SGF	Terminé
	Extranet IQ-SGF Outil de communication interne temporaire	100	01-janv	1	IQ	Terminé
	Extranet client (Mon compte) Mise à jour du nom et du logo et mise à jour du nom de domaine	100	01-avr	2	IQ	Terminé
	Site internet IQ 2	100	01-avr	1	IQ	Rencontres d'analyse et d'inventaire des fonctionnalités des sites respectifs 100 % Recommandations acceptés le 7 décembre Plan de travail à finaliser David et Dominic
	Site intranet IQ 2	30	01-avr	1	IQ	110204: graphisme en cour 110204: besoin aide externe pour réalisation changements =30jp Rencontres d'analyse et d'inventaire des fonctionnalités des sites respectifs 100 % Recommandations acceptés le 7 décembre Plan de travail à finaliser David et Dominic 14, 15 déc.
	Extranet Conseil d'administration SGF	20		1	IQ	Maintenu, nouveau accès pour les membres. Formation à faire.
	Refonte du site Internet IQ 2	0	à déterminer	3	?	Plan de projet initial déposé, aucun travaux débutés.
Applications d'affaires	Gestion des RH	0	à déterminer	3	?	En attente du Chantier RH Rencontre RH IQ et SGF à ce sujet
	Paie	0	à déterminer	3	?	En attente du Chantier RH Rencontre RH IQ et SGF à ce sujet
	Progiciels comptables - Dynamics GP Phase 1	100	01-avr	1	IQ	IQ : laboratoire V10 - 100 % 101103 IQ : lab conversion base de données V10 + SGF - 100% 101103 IQ: Essais de compatibilité avec SGF - 100 % 011210 IQ : conversion production à V10 et BD SGF - 100% 101210
	Progiciels comptables - Dynamics GP Phase 2	0	01-avr	2	?	Création BD et charte nouvel IQ - 0% Consolidation et ouverture an 1 - 0%

SYGIC - gestion financière Ajustement JVM / IFRS/ livre gouvernemental	40	01-avr	1		IQ	En support au Chantier Finances IQ - architecture 100 % IQ- rencontre DFT démarrage 100% 101116 2 équipes travaillent à l'interne à ce sujet. Aucun risque pour 31 mars
Modex- états financiers Ajustement JVM / IFRS/ livre gouvernemental	0	à déterminer	2		IQ	En support au Chantier Finances et du ministère des finance
Khalix- consolidation Ajustement IFRS	25	à déterminer	2	?	SGF	En support au Chantier Finances. Sylvie demandera suivi auprès des Finances SGF
PEO - démarchage et suivi portefeuille	25	à déterminer	3	?	SGF	Demo faite à Lynn et David : 100% Rencontre pilote et Martin L. à prévoir janvier

Portrait de santé - Projet en ressources informationnelles chez IQ

Statut au : 31 mars 2015

Identification et brève description du projet		Portée du projet	Calendrier du projet					Coût du projet en coûts complets			Appréciation par rapport à l'état de santé global du projet		
Code du projet	Description du projet	demeurée la même	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle	Date fin immuable	Pourcentage d'avancement global du projet (%)	Coût initial	Coût dépensé à ce jour (coût réel)	Coût estimé pour compléter le projet	Nombre d'utilisateur visé	Nombre d'incident rapporté	État
W7	Mise à niveau de tous les postes de travail IQ à Windows7	Oui	avr-14	déc-14	nov-14	Non	100%	21 000 \$	27 833 \$	0 \$	488	30	
C28	Mise en application de la loi fédérale de gestion des envois de courriels et pourriels (C-28):	Non	déc-13	sept-14	déc.14	Oui	100%	20 000 \$	20 000 \$	0 \$	488	0	
SQL2012	Mise à niveau des bases de données Microsoft à la version SQL 2012: Pre-requis : Projet DYNAMICS 2013 (SHRPT13) Projet Sharepoint 2013 (DYN13)	Oui	avr-14	sept-15	oct-14	Non	100%	150 000 \$	46 046 \$	0 \$	488	0	
SVDO	Ajout d'accès visioconférence pour les bureaux régionaux	Oui	juin-14	oct-14	oct-14	Non	100%	1 000 \$	900 \$	0 \$	100	0	
VB6APX	Migration outils(VB6) de la VPFGF: Chèque et transfert de fonds	Oui	avr-10	sept-14	oct-14	Non	100%	15 000 \$	12 852 \$	0 \$	12	0	
VB6APX	Migration Outils (VB6) Autres demandeurs	Oui	avr-10	août-14	sept-14	Non	100%	15 000 \$	12 000 \$	0 \$	25	0	
SGSC	Système de gestion/suivi de contrats – Accompagnement	Oui	avr-10	oct-14	oct-14	Non	100%	120 000 \$	120 000 \$	0 \$	150	0	
VOIP-P3	Déploiement téléphonie IP – régions : Laval, Brossard, Anjou, Ville St-Laurent	Oui	avr-14	déc-14	nov-14	Non	100%	60 000 \$	69 785 \$	0 \$	70	3	
MOB-TAB	Déploiement iPad: Conseil d'administration (15) Comité de direction (14) SÉCURITÉ – Console de gestion dédiée	Oui	févr-14	juin-14	juin-14	Non	100%	50 000 \$	47 500 \$	0 \$	29	45	

Portrait de santé - Projet en ressources informationnelles chez IQ

Statut au : 31 mars 2015

Identification et brève description du projet		Portée du projet	Calendrier du projet					Coût du projet en coûts complets			Appréciation par rapport à l'état de santé global du projet		
Code du projet	Description du projet	demeurée la même	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle	Date fin immuable	Pourcentage d'avancement global du projet (%)	Coût initial	Coût dépensé à ce jour (coût réel)	Coût estimé pour compléter le projet	Nombre d'utilisateur visé	Nombre d'incident rapporté	État
MOB-TEL	Déploiement téléphone intelligent: - VP (14) - Gestionnaires (50) SÉCURITÉ - Console de gestion dédiée	Oui	avr-14	juin-14	août-14	Non	100%	16 000 \$	17 000 \$	0 \$	64	13	
SUIENT	Suivi d'entreprise: Intégration des nouvelles règles de suivi dans SYGIC	Oui	avr-10	juin-14	juin-14	Non	100%	0 \$	0 \$	0 \$	250	17	
WIFI	Mise en place système WIFI entreprise gestion multi site, sécurité par profil	Oui	mai-14	août-14	déc-14	Non	100%	20 000 \$	29 960 \$	0 \$	264	0	
PDF-A	Annotation des documents PDF: Annoter électroniquement les documents et les gérer dans SYGIC.	Oui	juil-14	sept-14	mars-15	Non	100%	5 000 \$	1 000 \$	2 000 \$	5	0	
MOB-TEL	Déploiement téléphone intelligent: - Professionnels (220)	Oui	avr-14	mars-15	mars-15	Non	100%	55 000 \$	0 \$	51 000 \$	220	0	
NPTAPX	Analyse préliminaire : Positionnement du Calculateur NPT et analyse financière RAF	Oui	avr-10	sept-14	nov-14	Non	100%	25 000 \$	6 000 \$	15 000 \$	250	0	
CSYGIC	Comité consultatif SYGIC afin de: - recenser les attentes des utilisateurs de toutes les lignes d'affaires - Prioriser les "Quick wins" - Poursuivre l'amélioration continue du systèmes et des pratiques	Oui	juin-14	mars-15	mars-15	Non	100%	100 000 \$	100 jp DPRI 28 125 \$ externe	80 000 \$	488	0	

Portrait de santé - Projet en ressources informationnelles chez IQ

Statut au : 31 mars 2015

Identification et brève description du projet		Portée du projet	Calendrier du projet					Coût du projet en coûts complets			Appréciation par rapport à l'état de santé global du projet		
Code du projet	Description du projet	demeurée la même	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle	Date fin immuable	Pourcentage d'avancement global du projet (%)	Coût initial	Coût dépensé à ce jour (coût réel)	Coût estimé pour compléter le projet	Nombre d'utilisateur visé	Nombre d'incident rapporté	État
SYGEV	Entreprises virtuelles- positionnement	Oui	sept-14	déc-14	mars-15	Non	100%	0 \$	0 \$	0 \$	0	0	
SYGAI	Affaires internationale - Revue des besoins généraux IQ dans SYGIC	Oui	sept-14	mars-15	mars-15	Non	100%	0 \$	0 \$	0 \$	0	0	
ATRCTB	Automatisation des nouvelles transactions comptables (4211)	Oui	oct-14	mars-15	mars-15	Non	100%	60 jp	120 jp	0 \$	5	0	
DYN13-IQ	IQ Mise à jour des outils Dynamics à la version 2013. Tous les modules seront migrés: Gestion fournisseurs Gestion grand livres Gestion paiement etc.	Oui	mai-14	janv-15		Non	35%	40 600 \$	20 000 \$	20 600 \$	25	0	
DYN13-A	Albecour Migration à 2013 et séparation finale de l'environnement IQ	Oui	mai-14	avr-15		Non	70%	40 600 \$	10 000 \$	30 600 \$	4	0	
PFIC	Service de partage et d'échange de fichiers: Offrir une solution fiable et sécurisée pour le partage de fichier avec nos clients et partenaires	Oui	avr-14	juin-14		Non	10%	10 000 \$	0 \$	10 000 \$	0	0	
SVDO	Console RNIS pour vidéoconférence	Oui	juin-14	juin-14		Non	30%	35 000 \$	1 500 \$	0 \$	488	0	

Portrait de santé - Projet en ressources informationnelles chez IQ

Statut au : 31 mars 2015

Identification et brève description du projet		Portée du projet	Calendrier du projet					Coût du projet en coûts complets			Appréciation par rapport à l'état de santé global du projet		
Code du projet	Description du projet	demeurée la même	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle	Date fin immuable	Pourcentage d'avancement global du projet (%)	Coût initial	Coût dépensé à ce jour (coût réel)	Coût estimé pour compléter le projet	Nombre d'utilisateur visé	Nombre d'incident rapporté	État
SHRPT13	Mise à niveau Sharepoint 2013: - Refonte de l'extranet IQ - Outil de collaboration pour groupe de travail interne/externe - Outil de gestion électronique de documents - analyse orientation	Oui	avr-14	mars-15		Non	70%	95 000 \$	52 824 \$	35 000 \$	488	0	
VOIP- P4	Déploiement téléphonie IP – régions : Sherbrooke, Drummondville, Saguenay	Oui	mars-15	mai-15		Non	25%	15 000 \$		0 \$	20	0	
FASGF	Versement du fonds d'archives SGF dans BanQ: - Identification : documents à conserver - Création du fonds d'archives - Destruction : documents non retenus	Oui	avr-14	mars-15		Non	80%	180 000 \$	90 000 \$	30 000 \$	1	0	
SERV12	Mise à niveau des services d'accès Microsoft et de la sécurité AD à la version 2012.	Oui	oct-14	mars-15		Non	5%	60 000 \$	0 \$	60 000 \$	488	0	
SINUM	Analyse d'opportunité pour de la signature numérique par Acrobat Adobe. Phase 1: documents régie interne	Oui	nov-14	juin-15		Non	40%	5 000 \$	0 \$	5 000 \$	200	0	
DAC2	Amélioration au DAC: actualisation des données provenant de SYGIC et ajouts de champs fusionnés	Oui	sept-14	mars-15		Non	80%	0 \$	0 \$	0 \$	200	0	

Portrait de santé - Projet en ressources informationnelles chez IQ

Statut au : 31 mars 2015

Identification et brève description du projet		Portée du projet	Calendrier du projet					Coût du projet en coûts complets			Appréciation par rapport à l'état de santé global du projet		
Code du projet	Description du projet	demeurée la même	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle	Date fin immuable	Pourcentage d'avancement global du projet (%)	Coût initial	Coût dépensé à ce jour (coût réel)	Coût estimé pour compléter le projet	Nombre d'utilisateur visé	Nombre d'incident rapporté	État
PRI14	Plan de relève informatique: Auto géré par IQ entre ses centres d'affaires de Québec(1200) et Mtl(600).	Oui	avr-14	P1 - juin 14 P2 - oct 14 P3 - dec 14 P4- février 15 P5- avril 15	P1 - juin 14 P2- oct 14	Non	80%	115 000 \$	41 408 \$	73 592 \$	488	0	
SYGEQT	Gestion de l'équité – Revue des besoins généraux IQ dans SYGIC pour la gestion des investissements	Oui	sept-14	déc-14		Non	25%	0 \$	0 \$	0 \$	0	0	
SYGMF	Mesures fiscales – Revue des besoins généraux IQ dans SYGIC	Oui	sept-14	avr-15		Non	80%	0 \$	0 \$	0 \$	0	0	
SYGRA	Rapports – Revue des besoins généraux IQ dans SYGIC	Oui	sept-14	janv-15		Non	80%	0 \$	0 \$	0 \$	0	0	
SYGPE	Processus et étapes de traitement – Revue des besoins généraux IQ dans SYGIC	Oui	sept-14	mars-15		Non	50%	0 \$	0 \$	0 \$	0	0	

État de santé - Projet en ressources informationnelles chez IQ

Statut au : 31 mars 2017

B		D	E					F		F					
Identification et brève description du projet		Portée du projet	Calendrier du projet					RH IQ		Coût du projet acquisitions + rh externes					
Code du projet	Description du projet	demeurée la même	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle	Date fin immuable	Pourcentage d'avancement global du projet (%)	J-P initial	J-P réel	Coût initial	Coût dépensé à ce jour (coût réel)	Coût estimé pour compléter le projet	Nombre d'utilisateurs visé	Nombre d'incidents rapporté	État
OS36.1	Outil de gestion des conditions de financement		avr-16	mai-17	févr-17	Non	100%	120	76	70 000 \$	30 800 \$		280	6	
SAII	Schéma analyse - Immigrants investisseurs Automatisation de la saisie, standardisation selon le DAC.		févr-17	mai-17	mars-17	Non	100%	20	15				12	2	
D17.1	Automatisation des choix de paliers (Sygic et DAC)		juin-16	oct-16	déc-16	Non	100%	60	72						
D23	Schéma analyse - simplification et automatisation		sept-16	déc-16	déc-16	Non	100%	25	7						
NPT16RAP	Calculateur - Rapports revue des canevas et processus de production.		juin-16	oct-16	oct-16	Non	100%	120	71	20 000 \$			280	8	
OS38	MonCompte - Transmission et conservation des documents (bibliothèque)		juin-16	oct-16		Non	100%	30	67	15 000 \$	7 500 \$			1	
PA14	Paliers et classe - outil de sélection autonome		avr-16	juin-16	juin-16	Non	100%	30	15				280	3	
RECLAM	Formulaire remboursement - garantie	Oui	avr-15	sept-15	mars-17	Non	100%	10	4	2 000 \$	700 \$	0 \$	5	0	
RH16	Phase 1: portail employé - rapport hebdomadaire - Déclarations temps supplémentaires		avr-16	nov-16	oct-16	Non	100%	160	261	75 000 \$	7 000 \$	0 \$	454	6	

État de santé - Projet en ressources informationnelles chez IQ

Statut au : 31 mars 2017

B		D	E					F		F					
Identification et brève description du projet		Portée du projet	Calendrier du projet					RH IQ		Coût du projet acquisitions + rh externes					
Code du projet	Description du projet	demeurée la même	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle	Date fin immuable	Pourcentage d'avancement global du projet (%)	J-P initial	J-P réel	Coût initial	Coût dépensé à ce jour (coût réel)	Coût estimé pour compléter le projet	Nombre d'utilisateurs visé	Nombre d'incidents rapporté	État
SYGEQT	Équité - gestion financières et comptables	Oui	juin-15	déc-15	oct-16	Non	100%	40	-	0 \$	0 \$	0 \$	25	0	
SYGEQT	Équité - gestion du portefeuille IF	Oui	avr-15	déc-16		Non	100%	10	9				280	0	
VCLNTP4	Ciblage entreprise	Oui	juin-16	oct-16	oct-16	Non	100%	90	-	15 000 \$	8 000 \$	0 \$	450	0	
FOIP	Gestion des télécopies - Analyses	Oui	mai-16	févr-17	févr-17	Non	100%	15	5	20 000 \$	7 000 \$	0 \$	150	0	
OT5.P2	Mobilité - Gestionnaires choix équipements et formation Ajout sécurité		févr-17	mai-17	mars-17	Non	100%	30	15	64 450 \$	42 000 \$		20	0	
OT5.P1	Mobilité - directeurs de portefeuille RR choix équipements et formation Ajout sécurité		avr-16	déc-16	févr-17	Non	100%	30	25	115 800 \$	90 000 \$	0 \$	50	0	
DynNF	Dynamics - Gestion et numérisation des factures		avr-16	sept-16	sept-16	Non	100%	10	2					0	
INDRE	Indexation et recherche entreprise		avr-16	sept-16	sept-16	Non	100%	120	25	155 000 \$			450	0	
IQQC	Déménagement IQQC- salle des serveurs		avr-16	mars-17	févr-17	Non	100%	20	10	450 000 \$	348 000 \$	0 \$	450	0	

État de santé - Projet en ressources informationnelles chez IQ

Statut au : 31 mars 2017

B		D	E					F		F					
Identification et brève description du projet		Portée du projet	Calendrier du projet					RH IQ		Coût du projet acquisitions + rh externes					
Code du projet	Description du projet	demeurée la même	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle	Date fin immuable	Pourcentage d'avancement global du projet (%)	J-P initial	J-P réel	Coût initial	Coût dépensé à ce jour (coût réel)	Coût estimé pour compléter le projet	Nombre d'utilisateurs visé	Nombre d'incidents rapporté	État
IQQC	Déménagement IQQC- orientation technologique employés		avr-16	mars-17	févr-17	Non	100%	30	20	250 000 \$	125 000 \$	125 000 \$	124	32	
IQQC	Déménagement IQQC- orientation réseautique		avr-16	janv-17	févr-17	Non	100%	90	80	200 000 \$	165 000 \$	0 \$	124	8	
IQQC	Salles de réunion multimédia et bulles		avr-16	mai-17	févr-17	Non	100%	30	15	250 000 \$	224 000 \$	0 \$	124	5	
IQQC	Déménagement IQQC- employé par phase		déc-16	avr-17	févr-17	Non	100%	90	62	30 000 \$	25 000 \$	0 \$	124	0	
Khalix	Khalix - migration de la plate-forme technologique		avr-16	déc-16	déc-16	Non	100%	10	5	55 000 \$	28 000 \$	0 \$	6	0	
NUMDOC	Numérisation en lots et gestion à Québec VPRHA, DGF, DMFQ		avr-16	avr-17	déc-16	Non	100%	600	480	143 000 \$	109 000 \$		124	0	
Office13	Mise à niveau des outils de bureautiques	Oui	mai-16	sept-16	juin-16	Non	100%	20	13	0 \$	0 \$	0 \$	500	0	

État de santé - Projet en ressources informationnelles chez IQ

Statut au : 31 mars 2017

B		D	E					F		F					
Identification et brève description du projet		Portée du projet	Calendrier du projet					RH IQ		Coût du projet acquisitions + rh externes					
Code du projet	Description du projet	demeurée la même	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle	Date fin immuable	Pourcentage d'avancement global du projet (%)	J-P initial	J-P réel	Coût initial	Coût dépensé à ce jour (coût réel)	Coût estimé pour compléter le projet	Nombre d'utilisateurs visé	Nombre d'incidents rapporté	État
PFIC	Service de partage et d'échange de fichiers: Offrir une solution fiable et sécurisée pour le partage de fichier avec nos clients, partenaires, fournisseurs et employés mobiles (international)	Oui	déc-15	oct-16	févr-16	Non	100%	30	35	25 000 \$	10 080 \$	0 \$	450	0	
Modex16	Modex - migration de la plate-forme technologique		avr-16	janv-17	mars-17	Non	100%	10	2	15 000 \$	5 000 \$		12	0	

État de santé - Projet en ressources informationnelles chez IQ

Statut au : 31 mars 2017

B		D	E					F		F					
Identification et brève description du projet		Portée du projet	Calendrier du projet					RH IQ		Coût du projet acquisitions + rh externes					
Code du projet	Description du projet	demeurée la même	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle	Date fin immuable	Pourcentage d'avancement global du projet (%)	J-P initial	J-P réel	Coût initial	Coût dépensé à ce jour (coût réel)	Coût estimé pour compléter le projet	Nombre d'utilisateurs visé	Nombre d'incidents rapporté	État
D17	OUTIL : Formulaire de suivi électronique; REE, REER, REECM		sept-16	mai-17		Non	75%	210	176	70 000 \$	32 000 \$	12 000 \$	245		
D25	Autorisation sous réserve		févr-17	sept-17		Non	5%	20	-						
NPT16PD	Calculateur - impacts des orientations du calcul PD		sept-16	juin-17		Non	75%	60	52	30 000 \$					
OS40	OS40 - Choix d'orientation analyse financière progiciel vs dev interne		sept-16	mars-17		Non	75%								
OS40.1	OS40 - Choix d'orientation analyse financière preuve de concept interne		déc-16	mars-17		Non	80%	50	40	28 000 \$	12 000 \$	0 \$	245	0	
RB16	Frais aux employés - Phase 1		oct-16	mars-17		Non	80%	160	135	50 400 \$	33 600 \$				
RB16	Frais aux employés - Phase 2		janv-17	juin-17		Non	10%	60	-	25 000 \$					
VCLNTP3	Relation client - phase 3: Gestion des résultats, référencement externe, détail des visites	Oui	janv-17	mars-17		Non	80%	90	-	15 000 \$	0 \$	0 \$	450	0	

État de santé - Projet en ressources informationnelles chez IQ

Statut au : 31 mars 2017

B		D	E					F		F					
Identification et brève description du projet		Portée du projet	Calendrier du projet					RH IQ		Coût du projet acquisitions + rh externes					
Code du projet	Description du projet	demeurée la même	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle	Date fin immuable	Pourcentage d'avancement global du projet (%)	J-P initial	J-P réel	Coût initial	Coût dépensé à ce jour (coût réel)	Coût estimé pour compléter le projet	Nombre d'utilisateurs visé	Nombre d'incidents rapporté	État
PPR	Provision des prêts à redevances (DPFS/DGF)		sept-16	juin-17		Non	10%	90	10	50 400 \$	0 \$				
RH16	Phase 2: Rapports pour VPRHA		août-16	nov-16		Non	10%	45		15 000 \$					
GED	Gestion électronique des documents		juin-16	juin-17		Non	40%	500	30	250 000 \$	8 000 \$		450		
SHRPT13	Mise à niveau Sharepoint 2013: - Refonte de l'intranet DPRI - Refonte de l'extranet IQ - Outil de collaboration pour groupe de travail interne/externe	Oui	mai-16	mars-17		Non	70%	50	20	95 000 \$	52 824 \$	35 000 \$	488	0	
SINUM	Établir le processus et déployer selon les documents types / groupes utilisateurs	Oui	juin-16	mars-17		Non	90%	50	32	5 000 \$	2 500 \$	0 \$	200	0	
D36	OUTIL : Formulaire de déboursement		sept-16	mars-17		Non	0%	120	23						
NPT16PF0	Calculateur - impacts d'intégration des PF0		sept-16	mars-17		Non	0%	20	-						
OS20 OS20.1	Saisie des commentaires d'analyse financière à un seul endroit (RAF ou schéma analyse)		sept-16	mars-17		Non	0%	60	-						
OS36	Outil intégré de gestion des sûretés/cautions		sept-16	mars-18		Non	0%	220							
OS42	OS42- Ajustements aux RAF		sept-16	mars-17		Non	0%	60	-						

État de santé - Projet en ressources informationnelles chez IQ

Statut au : 31 mars 2017

B		D	E					F		F					
Identification et brève description du projet		Portée du projet	Calendrier du projet					RH IQ		Coût du projet acquisitions + rh externes					
Code du projet	Description du projet	demeurée la même	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle	Date fin immuable	Pourcentage d'avancement global du projet (%)	J-P initial	J-P réel	Coût initial	Coût dépensé à ce jour (coût réel)	Coût estimé pour compléter le projet	Nombre d'utilisateurs visé	Nombre d'incidents rapporté	État
RH16	Phase 3: Automatisation vers ADP		oct-16	déc-16		Non	0%	40	-						
DFDEV	SYGIC-Dynamics : gestion des devises		juin-16	mars-18		Non	0%	60	-						
DFFACT	Ajout de fonctionnalité à la facturation IQ: calcul tous les jours, calcul 360 jours		juin-16	mars-18		Non	0%	300	-						

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

La gestion des ressources informationnelles consiste essentiellement à soutenir l'ensemble des activités associées à la mission de la Société, en assurant le maintien et l'évolution de ses actifs informationnels. Au cours de l'exercice, les activités réalisées à cet égard ont principalement touché la consolidation des infrastructures technologiques et des applications de la SGF et de l'ancienne Investissement Québec.

À la suite de la fusion, la priorité a été accordée à la transparence et aux accès sécuritaires dans l'utilisation courante des anciennes et des nouvelles applications et des infrastructures de la Société.

Le conseil d'administration a approuvé, en décembre 2011, la Politique sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles élaborée en vertu de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement. Cette politique est accessible sur le site Internet de la Société.

BUDGET EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES, 2011-2012

	Dépenses (M\$)	Budget (M\$)
INVESTISSEMENT		
Acquisition de matériels et logiciels	0,5	1,2
Nouveauté – Applicatifs d'entreprise	0,2	1,4
TOTAL – INVESTISSEMENT	0,7	2,6
CONTINUITÉ		
Entretien, télécommunication, location	1,8	1,9
Évolution et entretien – Applicatifs d'entreprise	0,3	0,4
TOTAL – CONTINUITÉ	2,1	2,3

162
163

Au chapitre des investissements, l'écart important provient du report de la mise en place du plan directeur à l'exercice 2012-2013. Les projets d'envergure, tels que la gestion documentaire, la refonte du site Internet et le remplacement des technologies déuètes, ont été reportés. Cependant, l'ensemble des projets technologiques ont été livrés à temps et conformément aux budgets prévus. Les avantages pourront être évalués au cours du prochain exercice, lorsque le retrait des anciennes infrastructures sera terminé.

INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE

Afin de respecter les orientations gouvernementales en matière de télécommunication informatique, la Société a terminé la migration au réseau intégré de télécommunication et multimédia (RITM) de 12 bureaux au Québec. L'utilisation de ce réseau apporte plus de robustesse et de vitesse au système de télécommunication.

Le projet de migration à la téléphonie IP a également débuté au cours de l'exercice par l'ajout d'accès au bureau principal de Montréal. Ce changement réduit le coût des appels interurbains, uniformise la gestion de la téléphonie et procure de nouvelles fonctions aux utilisateurs.

La Société a procédé à une analyse exhaustive des services en vigueur afin de préparer la consolidation et d'optimiser les différents centres de services informatiques. Cette consolidation a entraîné des investissements importants visant à mettre sur pied une infrastructure à jour, évolutive et offrant une continuité de services adéquate.

APPLICATIFS D'ENTREPRISE

Plusieurs mandats ont été réalisés, soit le déploiement de la suite Office 2010, l'intégration du programme ESSOR provenant du FDE, le transfert de dossiers anciennement gérés au MDEIE, la création de Financement UNIQ et de Financement IMPLIQ, la gestion des risques, la nouvelle tarification ainsi que le calcul de la notation et de la provision.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

En ce qui concerne la sécurité de l'information, la Société a rappelé à son personnel les mesures de sécurité énoncées dans la directive portant sur l'attribution et l'utilisation des postes de travail mobiles. Ces rappels s'inscrivent dans le programme de sensibilisation à la sécurité de l'information.

Par ailleurs, l'architecture de l'environnement électronique est en voie d'être renforcée par la mise en place d'un ensemble de mesures technologiques et administratives. Cette initiative permettra à la Société de maintenir le climat de confiance nécessaire dans ses échanges électroniques.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La gestion des ressources informationnelles consiste essentiellement à soutenir l'ensemble des activités associées à la mission de la Société, en assurant le maintien et l'évolution de ses actifs informationnels. Au cours de l'exercice, les activités réalisées à cet égard ont principalement touché à la mise à niveau des systèmes, des progiciels et des équipements liés à la réseautique, aux postes de travail et à la téléphonie.

La Politique sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles élaborée en vertu de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement est accessible sur le site Internet de la Société.

DÉPENSES EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES, 2012-2013

	Réelles (\$)	Budgétées (\$)
INVESTISSEMENT		
Acquisition de matériels et logiciels	646 525	1 354 500
Nouveauté – Applicatifs d'entreprise	420 524	555 000
TOTAL – INVESTISSEMENT	1 067 049	1 909 500
CONTINUITÉ		
Entretien, télécommunication, location	1 592 111	1 996 000
Évolution et entretien – Applicatifs d'entreprise	575 476	569 000
TOTAL – CONTINUITÉ	2 167 587	2 565 000

Au chapitre des investissements, l'écart important provient du report de certains projets contenus dans le plan directeur. Les projets d'envergure, tels que la gestion électronique des documents et la gestion du stockage, ont été reportés. Cependant, plusieurs autres projets technologiques ont été livrés à temps et conformément aux budgets prévus. Les avantages pourront être évalués au cours du prochain exercice.

INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE

Les principaux investissements avaient pour but de standardiser le parc d'équipements de la Société afin de diminuer les coûts d'entretien et les risques de déni de service. Le portail d'accès sécurisé, servant principalement aux bureaux à l'étranger, a été mis à jour. De plus, il est maintenant utilisé par une nouvelle équipe localisée à Hong Kong, en partenariat avec le MICC, et qui effectue l'analyse financière des demandes d'immigrants investisseurs.

Le projet de remplacement des postes de travail désuets et des imprimantes multifonctions a permis de mettre à jour près de 40 % du parc de périphériques et de confirmer les orientations de la Société en gestion des périphériques. Ce changement diminue le niveau de risque de la Société relié aux équipements désuets conformément aux bonnes pratiques en sécurité et en développement durable.

La Société a terminé ses travaux de consolidation des infrastructures technologiques et dispose maintenant d'une infrastructure à jour, évolutive et offrant une continuité de service adéquate.

APPLICATIFS D'ENTREPRISE

Plusieurs mandats ont été réalisés, soit le déploiement du courrier électronique Exchange 2010, l'intégration du nouveau Programme d'appui au développement des attraits touristiques (PADAT) et le transfert de dossiers anciennement gérés par la SGF dans le système de gestion intégré de la clientèle. De plus, la Société a développé et mis en service un portail de gestion de l'assiduité et réalisé d'importantes mises à niveau des outils de gestion du risque (notation, provision et tarification).

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

En ce qui concerne la sécurité de l'information, la Société a poursuivi ses efforts de sensibilisation par l'ajout d'outils de communication plus conviviaux et de formation en ligne. La Société a réalisé, avec l'aide d'une firme externe, un audit de sécurité pour son portail au siège social. De plus, en août 2012, elle a mis en place des outils de télésurveillance du réseau. Ces outils sont gérés par une firme externe qui fournit des suivis journaliers des incidents et un rapport trimestriel du niveau de risque global.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La gestion des ressources informationnelles³¹ consiste essentiellement à soutenir l'ensemble des activités associées à la mission de la Société, en assurant le maintien et l'évolution de ses actifs informationnels. Au cours de l'exercice, les activités réalisées à cet égard ont principalement touché à la mise à niveau des systèmes, des logiciels et des équipements liés à la réseautique, aux postes de travail et à la téléphonie.

BUDGET EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES, 2013-2014

	Dépenses réelles (\$)	Dépenses budgétées (\$)
INVESTISSEMENT		
Acquisition de matériel et de logiciels	818 459	1 111 500
Nouveauté – Applicatifs d'entreprise	153 927	180 000
TOTAL – INVESTISSEMENT	972 386	1 291 500
CONTINUITÉ		
Entretien, télécommunications, location	1 715 555	1 832 000
Évolution et entretien – Applicatifs d'entreprise	1 193 794	896 000
TOTAL – CONTINUITÉ	2 909 349	2 728 000

Au chapitre des investissements, l'écart provient du report de certains projets contenus dans le plan d'action, tels que la gestion électronique des documents et l'automatisation des formulaires. Cependant, plusieurs autres projets technologiques ont été livrés à temps et conformément aux budgets prévus. Les avantages pourront être évalués au cours du prochain exercice.

MATÉRIEL ET LOGICIELS

Les principaux investissements avaient pour but de standardiser le parc d'équipements de la Société afin de diminuer les coûts d'entretien et les risques de déni de service. Les outils de gestion de stockage ont été mis à jour, permettant ainsi une redondance dans les deux centres principaux. La Société a aussi étendu la téléphonie IP à plus de 400 employés, ce qui résultera en des économies substantielles et récurrentes.

Le remplacement des postes de travail désuets et des imprimantes multifonctions a permis de mettre à jour près de 40% du parc de périphériques et de confirmer les orientations de la Société en gestion des périphériques. Ce changement diminue le niveau de risque relié aux équipements désuets conformément aux bonnes pratiques en sécurité et en développement durable.

La Société a terminé ses travaux de consolidation des infrastructures technologiques afin de mettre en place son plan de relève informatique. Des efforts en continu permettent de maintenir une infrastructure à jour, évolutive et offrant une continuité de service adéquate.

APPLICATIFS D'ENTREPRISE

Plusieurs mandats ont été réalisés, soit le déploiement des nouveaux sites Internet, la mise à niveau d'outils de gestion du risque et l'ajout de fonctionnalités en gestion financière afin de respecter les règles en vigueur. De plus, la Société a déployé des outils électroniques à l'intention des membres du conseil d'administration et de ses comités.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

En ce qui concerne la sécurité de l'information, la Société a poursuivi ses efforts de sensibilisation par l'ajout d'outils de communication plus conviviaux et de formations en ligne. De plus, elle utilise des outils de télésurveillance du réseau. Ces outils sont gérés par une firme externe qui fournit des suivis journaliers des incidents, en plus d'un rapport trimestriel.

³¹ La Politique sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles élaborée en vertu de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement est accessible sur le site Internet de la Société.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La gestion des ressources informationnelles³³ consiste essentiellement à soutenir l'ensemble des activités associées à la mission de la Société, en assurant le maintien et l'évolution de ses actifs informationnels. Au cours de l'exercice, les activités réalisées à cet égard ont principalement touché la mise à niveau des systèmes, des progiciels et de l'équipement lié à la réseautique, aux postes de travail et à la téléphonie.

BUDGET EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES, 2014-2015

	Dépenses réelles (\$)	Dépenses budgétées (\$)
INVESTISSEMENT		
Acquisition de matériel et de logiciels	821 805	1 030 000
Nouveauté – Applicatifs d'entreprise	92 450	100 000
TOTAL – INVESTISSEMENT	914 255	1 130 000
CONTINUITÉ		
Entretien, télécommunications, location	1 494 141	1 735 000
Évolution et entretien – Applicatifs d'entreprise	1 098 489	1 090 000
TOTAL – CONTINUITÉ	2 592 630	2 825 000

Au chapitre des investissements, la Société a réalisé les projets contenus dans son plan d'action, tels le déploiement de progiciels spécialisés pour certains secteurs d'affaires et la mise à niveau de l'équipement. L'ensemble de ces projets a été livré à temps et conformément aux budgets prévus.

Par ailleurs, un groupe de travail formé d'utilisateurs et de professionnels en ressources informationnelles ont entrepris l'amélioration des fonctionnalités et de la convivialité du système de gestion intégré de la clientèle (SYGIC). Plusieurs recommandations ont déjà été implantées. Ces modifications entraînent une utilisation plus efficace du système et ont un effet positif sur le développement durable. Les travaux continueront au cours du prochain exercice et s'inscriront dans un processus d'amélioration continue.

MATÉRIEL ET LOGICIELS

Les principaux investissements avaient pour but de standardiser le parc d'équipement de la Société afin de diminuer les coûts d'entretien et les risques de déni de service. Ainsi, les systèmes d'exploitation des postes de travail, le réseau et les bases de données Microsoft ont été mis à niveau. La Société a étendu la téléphonie IP à ses centres d'affaires métropolitains, ce qui représente près de 80 utilisateurs. Il en résultera des économies substantielles et récurrentes.

La Société a poursuivi ses travaux de consolidation des infrastructures technologiques afin de mettre en place son plan de relève informatique. Des efforts en continu permettent de maintenir une infrastructure à jour, évolutive et offrant une continuité de service adéquate. Ces changements diminuent le niveau de risque relié à de l'équipement désuet conformément aux bonnes pratiques en sécurité et en développement durable.

APPLICATIFS D'ENTREPRISE

Plusieurs mandats ont été réalisés, soit la mise à niveau des outils de gestion des ressources humaines, la mise en place d'un progiciel de prospection des investissements étrangers, l'ajout de fonctionnalités aux outils de gestion du risque et la refonte de formulaires pour la clientèle. La création d'un comité responsable de l'évolution du système de gestion de la clientèle a permis d'améliorer la communication avec les utilisateurs et de cibler les demandes à valeur ajoutée. Des modifications importantes ont par ailleurs été apportées au processus de développement des affaires, et la convivialité en a été améliorée. L'approche en communication et en formation a également été revue afin d'assurer que le message se rende aux utilisateurs cibles.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

En ce qui concerne la sécurité de l'information, la Société a poursuivi ses efforts de sensibilisation par l'ajout d'outils de communication plus conviviaux et de formations en ligne. De plus, elle utilise des outils de télésurveillance du réseau. Ces outils sont gérés par une firme externe qui fournit des suivis journaliers des incidents, en plus d'un rapport trimestriel.

³³ La politique sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles élaborée en vertu de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement est accessible sur le site Internet de la Société.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La gestion des ressources informationnelles³¹ consiste essentiellement à soutenir l'ensemble des activités associées à la mission de la Société, en assurant le maintien et l'évolution de ses actifs informationnels. Au cours de l'exercice, les activités réalisées à cet égard ont principalement touché l'ajout de fonctionnalités dans les systèmes et outils, ainsi que la mise à niveau des progiciels et de l'équipement liés à la réseautique, aux postes de travail et à la téléphonie.

BUDGET EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES, 2015-2016

	Dépenses budgétées (\$)	Dépenses réelles (\$)	Explication sommaire des écarts
INVESTISSEMENT			
Acquisition de matériel et de logiciels	736 000	506 455	Le report d'un projet a occasionné une diminution des dépenses.
Nouveauté – Applicatifs d'entreprise	100 000	30 394	L'ajout d'une personne interne a permis une économie substantielle.
TOTAL – INVESTISSEMENT	836 000	536 849	
CONTINUITÉ			
Entretien, télécommunications, location	1 765 000	1 548 813	La technologie IP a permis de générer des économies considérables en téléphonie et télécommunication.
Évolution et entretien – Applicatifs d'entreprise	980 000	708 990	Une restructuration dans l'attribution et la gestion des projets a permis de diminuer les dépenses.
TOTAL – CONTINUITÉ	2 745 000	2 257 803	
ACTIVITÉ			
Encadrement, continuité, projets	2 634 187	2 573 355	La diminution s'explique par la vacance d'un poste en ressources informationnelles.
TOTAL – RESSOURCES INFORMATIONNELLES	6 215 187	5 368 007	

PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES, 2015-2016

	Avancement	Ressources humaines prévues (\$)	Ressources humaines utilisées (\$)	Ressources financières prévues (\$)	Ressources financières utilisées (\$)	Explication sommaire des écarts
LISTE DES PROJETS						
Gestion du risque	100%	129 500	71 050	100 000	89 544	Revue des priorités et orientation WEB plus performantes pour le développement
Virage client	100%	101 500	84 350	60 000	23 664	Retrait de fonctionnalités non essentielles
Progiciels – Grand livre et Gestion fournisseurs	100%	35 700	21 350	96 200	65 368	Transfert d'une partie du mandat aux ressources internes
Vidéoconférence	100%	14 000	8 750	35 000	15 270	Choix de technologie en infonuagique
Télécopies IP	100%	5 250	1 750	20 000	17 500	Ajouts aux systèmes en place

Au chapitre des investissements, la Société a réalisé les projets prévus dans son plan d'action annuel, notamment l'ajout des fonctionnalités de relation client et la migration technologique des outils de modèle de risque. Elle a par ailleurs déployé des progiciels spécialisés pour certains secteurs d'affaires et ajouté des services destinés à la sécurité et à la mobilité. L'ensemble de ces projets a été livré à temps et conformément aux budgets alloués.

31 La politique sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles élaborée en vertu de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement est accessible sur le site Internet de la Société.

Dans le cadre du processus d'amélioration continue des systèmes et outils, le groupe de travail formé d'utilisateurs et de professionnels en ressources informationnelles poursuit la mise à niveau des fonctionnalités et la recherche d'une plus grande convivialité du système de gestion intégré de la clientèle (SYGIC). Plusieurs recommandations ont déjà été implantées. Ces modifications entraînent une utilisation plus efficace du système et favorisent les pratiques écoresponsables.

APPLICATIFS D'ENTREPRISE

Plusieurs produits liés au virage client de la Société ont vu le jour, entre autres un module intégré de gestion de la relation client qui contient de nouveaux outils de suivi et de rapports. La migration technologique de l'outil d'analyse de notation, de provision et de tarification a également été complétée selon l'échéancier prévu. Par ailleurs, l'approche de communication et de formation a été revue afin d'assurer que la gestion du changement soit plus fluide.

MATÉRIEL ET LOGICIELS

Les principaux investissements avaient pour but d'ajouter des fonctionnalités de mobilité à sécurité élevée. La mise à niveau du parc d'équipement de la Société, qui vise à diminuer les coûts d'entretien et les risques de déni de service, continue.

La Société a poursuivi ses travaux de consolidation des infrastructures technologiques afin de mettre en place son plan de relève informatique. Des efforts en continu permettent de maintenir une infrastructure à jour, évolutive et offrant une continuité de service adéquate. Ces changements diminuent le niveau de risque relié à de l'équipement désuet conformément aux bonnes pratiques en sécurité et en développement durable.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

En ce qui concerne la sécurité de l'information, la Société a poursuivi ses efforts de sensibilisation par l'ajout d'outils de communication plus conviviaux et de formations en ligne. De plus, elle a réalisé deux audits spécifiques pour certains de ses services, à l'issue desquels elle a obtenu la plus haute cote de sécurité. Elle utilise des outils de télésurveillance du réseau gérés par une firme externe qui fournit des suivis journaliers des incidents, en plus d'un rapport trimestriel.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

La gestion des technologies de l'information³¹ consiste essentiellement à soutenir l'ensemble des activités associées à la mission de la Société, en assurant le maintien et l'évolution de ses actifs informationnels. Au cours de l'exercice, les activités réalisées à cet égard ont principalement touché l'ajout de fonctionnalités aux systèmes et outils servant à l'optimisation des processus et à la revue de la gestion des risques. Le déménagement du siège social de la Société a par ailleurs entraîné de nombreuses mises à niveau de progiciels et des changements importants dans les postes de travail ainsi que dans l'équipement de réseautique et de téléphonie.

BUDGET DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, 2016-2017

	Dépenses budgétées (\$)	Dépenses réelles (\$)	Explication sommaire des écarts
INVESTISSEMENT			
Acquisition de matériel et de logiciels	869 000	735 205	Les économies proviennent des appels d'offres.
Nouveauté – Applicatifs d'entreprise	574 000	371 278	Le report de deux projets a réduit les investissements prévus.
TOTAL PARTIEL	1 443 000	1 106 483	
CONTINUITÉ			
Entretien, télécommunications, location	1 752 000	1 656 727	Des frais supplémentaires ont été occasionnés par le déménagement du siège social.
Évolution et entretien – Applicatifs d'entreprise	749 700	666 955	Le coût contractuel est à la baisse suite à l'appel d'offre pour la numérisation.
TOTAL PARTIEL	2 501 700	2 323 682	
ACTIVITÉ			
Encadrement, continuité, projets	3 127 219	2 764 634	Des postes sont demeurés vacants.
TOTAL GLOBAL	7 071 919	6 194 799	

PRINCIPAUX PROJETS LIÉS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, 2016-2017

	Avancement	Ressources humaines prévues (\$)	Ressources humaines utilisées (\$)	Ressources financières prévues (\$)	Ressources financières utilisées (\$)	Explication sommaire des écarts
LISTE DES PROJETS						
Gestion des ressources humaines	100%	50 000	109 000	75 000	7 000	Utilisation des ressources de la Société au lieu de l'octroi d'un contrat
Optimisation des processus	100%	175 000	125 000	220 000	71 000	Revue du mandat et utilisation de la méthode Agile
Gestion des risques	100%	210 000	102 000	230 000	17 000	Revue du mandat et utilisation de la méthode Agile
Manufacturier innovant	100%	25 000	15 000	–	–	Utilisation de la méthode Agile
Déménagement du centre de données	100%	50 000	48 000	119 000	217 000	s.o.
Numérisation – gestion de documents	100%	21 000	21 000	143 220	109 916	Tarif des ressources inférieur aux prévisions

Au chapitre des investissements, la Société a réalisé les projets prévus dans son plan d'action annuel et a soutenu plusieurs nouveautés, notamment l'Initiative manufacturière Investissement Québec. L'ensemble des projets a été livré à temps et en respectant les budgets alloués.

D'importantes améliorations ont été apportées à la gestion électronique des documents. Nombre d'entre eux ont été numérisés et versés dans les systèmes de la Société. De plus, l'introduction d'un mécanisme d'approbation électronique entraîne une utilisation plus efficace des outils et favorise les pratiques écoresponsables.

³¹ La Politique de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles élaborée en vertu de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement est accessible sur le site Internet de la Société.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

APPLICATIFS D'ENTREPRISE

La Société a déployé un nouvel outil de gestion de l'assiduité mieux adapté à ses besoins, qui comprend un mécanisme d'approbation électronique. La volonté d'optimisation des processus a mené à la création de nouveaux produits, dont un module de dépôt et de partage des documents à l'usage de la clientèle, à la revue des étapes d'autorisation ainsi qu'à leur automatisation, et à la gestion électronique des conditions de financement. La revue des processus de la Société a pour sa part entraîné la modification des formats des rapports de même que l'ajout de nombreuses fonctionnalités à l'outil d'analyse de notation, de provision et de tarification. De plus, la démonstration de faisabilité du remplacement des outils d'analyse financière s'est terminée à la date prévue. Enfin, l'approche de communication et de formation a été revue, en collaboration avec les principales unités qui en ont fait la demande, afin d'assurer une meilleure gestion du changement.

MATÉRIEL ET LOGICIELS

Outre les mises à niveau du parc technologique effectuées selon un plan triennal, trois grands projets d'infrastructure technologique ont été menés à bien. Le premier, soit le déménagement du centre de données du siège social chez un hébergeur externe détenant la certification Tier III, garantit une sécurité d'accès et des contrôles physiques de très haut niveau, entraîne des économies substantielles et améliore la mise à niveau des outils de sauvegarde ainsi que la redondance avec le centre de Montréal. Le deuxième projet, soit la mise à niveau du portail sécurisé d'Investissement Québec et l'installation d'équipement spécialisé, assure une meilleure mobilité aux démarcheurs. Le troisième projet, soit la numérisation, l'océrisation et le classement de nombreux documents ainsi que l'implantation et la gestion d'un centre de sauvegarde pour le personnel de Québec à la suite du déménagement du siège social, a permis de réduire de 80 % le nombre de classeurs.

La mise à jour constante et l'évolutivité de l'infrastructure offrent une continuité de service optimale. Les changements apportés diminuent le niveau de risque lié à la désuétude de l'équipement, conformément aux bonnes pratiques en matière de sécurité et de développement durable.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

En ce qui concerne la sécurité de l'information, la Société a poursuivi ses efforts de sensibilisation par l'ajout d'outils de communication plus conviviaux et de formations en ligne. Elle a réalisé, avec l'aide d'une firme externe, un examen de l'état de santé de ses systèmes à l'issue duquel elle a obtenu une cote élevée, équivalente à celle de ses partenaires du domaine financier. De plus, elle a ajouté de nouveaux outils de gestion de la sécurité et elle maintient des outils de télésurveillance du réseau gérés par une firme externe qui fournit des suivis quotidiens des incidents, ainsi qu'un rapport trimestriel.