

VÉRIFICATION DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION
Réponses (Plan d'action) de la gestion
Février 2005

N ^o	PRIORITÉ	DESCRIPTION	RÉPONSE DE LA GESTION
Réf. : Chapitre 3.1			
CADRE DE GESTION – Comité directeur de la TI			
1.1	ÉLEVÉE	Qu'un Comité directeur de la technologie de l'information (CDTI) soit mis sur pied pour relier les utilisateurs finals et la haute gestion à l'organisation de la DSI, surveiller l'orientation stratégique et la vision pour la TI en approuvant les plan, la vision et les politiques de TI, évaluer la viabilité et le mérite des projets de TI à entreprendre, et recommander les priorités et le financement aux comités de gestion.	<p>La DSI convient qu'un organe directeur chargé de surveiller l'orientation stratégique et la vision de la DSI est une bonne idée; cependant, la suggestion qu'un comité additionnel est requis pour ce faire est mise en doute.</p> <p>La nécessité de créer un Comité directeur de la technologie de l'information (CDTI) pour fins d'approuver le plan, la vision et les politiques de TI peut traduire davantage les lacunes et les occasions proportionnelles à l'intérieur des structures de comités existantes. La DSI propose d'envisager l'idée d'élargir le cadre de référence et les mandats du Comité sur la prestation de services électronique du CRSH et le Comité directeur des Affaires électroniques du CRSNG pour combler les besoins identifiés pour un CDTI.</p> <p>Doit être achevé d'ici la fin de juin 2005.</p>
1.2	ÉLEVÉE	Que l'on élabore un cadre de référence (CDR) formel pour le CDTI et décrive tout ce qui a trait au CDTI (but, objectifs, portée, produits livrables, composition, responsabilité, reddition de compte et pouvoirs, liens hiérarchiques et fréquence des réunions). Sans le CDR,	<p>Convenu.</p> <p>Ce point sera envisagé de pair avec la réponse inscrite au point 1.1.</p>

N ^o	PRIORITÉ	DESCRIPTION	RÉPONSE DE LA GESTION
		notre expérience a démontré que les comités manquent de concentration et sont voués à l'échec.	Doit être achevé d'ici la fin de juin 2005.
Réf. : Chapitre 3.2 CADRE DE GESTION – Plan de TI et vision de la TI			
2.1	ÉLEVÉE	Que la DSI produise une vision technologique de la TI couvrant les deux ou trois prochaines années.	<p>Convenu.</p> <p>Ce point est en cours de rédaction.</p> <p>La DSI projettera également de revoir sa vision technologique sur une base annuelle dans le cadre de ses activités de planification financière pour assurer la pertinence et l'exactitude face aux visions et orientations stratégiques des deux organismes.</p> <p>Doit être achevé d'ici le 1^{er} avril 2005.</p>
2.2	ÉLEVÉE	Que la DSI produise un plan de TI plus exhaustif qui inclura tous les projets administratifs de base, les projets spéciaux de la DSI (s'il y a lieu), la bureautique et les projets d'infrastructure.	<p>Convenu.</p> <p>Ce travail est en cours. Selon l'information et les besoins connus au moment de rédiger, tous les projets pour 2005-2006 ont été détaillés dans le plan de projets de la DSI pour 2005-2006. Le plan est en voie d'être élargi pour inclure plus de détails de projets pour chaque initiative.</p> <p>On prévoit achever ce travail d'ici mars 2005.</p>
Réf. : Chapitre 3.3 CADRE DE GESTION – Gestion des risques			

N ^o	PRIORITÉ	DESCRIPTION	RÉPONSE DE LA GESTION
3.1	MOYENNE	Que la DSI mène une évaluation des menaces et des risques (ÉMR) complète de son infrastructure de TI.	<p>Convenu.</p> <p>Une ÉMR de l'architecture technique sera réalisée au cours de 2005-2006.</p> <p>Doit être achevé d'ici la fin de 2005-2006.</p>
3.2	MOYENNE	Que la DSI élabore les lignes directrices et mesures de contrôle nécessaires pour s'assurer que les ÉMR soient achevées de manière systématique et rigoureuse pour chaque initiative d'élaboration de systèmes, y compris l'élaboration de projets d'application qui ne sont pas de base.	<p>Convenu.</p> <p>Cette recommandation doit être appuyée par le plan de sécurité de la DSI (voir 4.1).</p> <p>La DSI évaluera le besoin d'établir une expertise interne en ÉMR qui permettra un suivi constant et rigoureux de « chaque » initiative d'élaboration de systèmes. Cela comprendra les projets d'applications de TI autres que des projets de base y compris celles qui ne sont pas développées à l'interne. La DSI croit qu'une ressource d'ÉMR ne devrait pas être considérée en vase clos par rapport à une gamme de compétences similaire pour la conduite des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP). Selon la nature et la complexité de l'application, il est souvent nécessaire de mener à la fois une ÉMR et une ÉFVP en parallèle.</p> <p>La mesure dans laquelle la DSI peut pleinement se conformer à cette recommandation dépendra de l'approche appuyée par la haute direction. Les ÉMR imparties sont souvent sujettes à la disponibilité des ressources et au financement proportionnel;</p>

N ^o	PRIORITÉ	DESCRIPTION	RÉPONSE DE LA GESTION
			<p>cependant, jusqu'à ce que l'engagement de la haute direction à l'appui du besoin d'acquérir ou de développer un savoir-faire à l'interne ait été obtenu, la DSI s'assurera que les ÉMR soient systématiquement et rigoureusement achevées pour toutes les initiatives d'élaboration de systèmes en investissant dans l'expertise de consultation externe au besoin.</p> <p>Achevé – en cours.</p>
<p>Réf. : Chapitre 3.4 CADRE DE GESTION – Plan de sécurité de la TI</p>			
4.1	FAIBLE	<p>Que la DSI énonce un plan de sécurité de la TI au moyen de l'information contenue dans le Compendium des exigences de sécurité et de l'exercice d'ÉMR à l'échelle de la DSI recommandés au chapitre 3.3 – Gestion des risques.</p>	<p>Convenu.</p> <p>Dans le cadre de ses objectifs de projets pour 2005-2006, la DSI prévoit compiler une politique de sécurité exhaustive pour la DSI.</p> <p>Cela sera achevé avant la fin de 2005-2006.</p>
<p>Réf. : Chapitre 3.5 CADRE DE GESTION – Politiques et normes de TI</p>			
5.1	MOYENNE	<p>En collaboration avec la Division de l'administration, que la DSI identifie les secteurs de la TI à traiter dans les politiques sur la TI, assigne une priorité et un plan d'élaboration à chaque nouvelle politique, élabore chacune d'elles selon le calendrier établi, les présente au Comité directeur de la TI pour approbation, et élabore une stratégie de déploiement pour traiter de la communication avec les employés et de l'affichage sur</p>	<p>Convenu.</p> <p>L'élaboration et l'examen des politiques sont une activité continue au sein de la DSI; cependant, les politiques ne sont élaborées qu'« au besoin » ou en réponse à des prescriptions législatives.</p> <p>À l'heure actuelle, la consultation auprès de la</p>

N ^o	PRIORITÉ	DESCRIPTION	RÉPONSE DE LA GESTION
		l'intranet.	<p>Division de l'administration ne fait pas partie du processus existant. La DSI rajustera le processus pour inclure une collaboration avec la Division de l'administration. Par suite de ce processus de consultation, on identifiera les priorités en matière de politiques et on compilera les plans d'élaboration respectifs dans un calendrier qui sera communiqué aux organes directeurs de la TI (voir 1.1).</p> <p>Activité continue. La rencontre initiale avec la Division de l'administration aura lieu avant la fin de mars 2005.</p>
Réf. : Chapitre 3.6 CADRE DE GESTION – Accord sur les niveaux de service (ANS)			
6.1	ÉLEVÉE	Que la DSI revoie son ANS et identifie les cibles de rendement pour l'Administration des réseaux, l'Élaboration des systèmes, les Services de dépannage, Internet et l'intranet. Ces cibles de rendement doivent être négociées avec les clients, incluses dans un ANS révisé, surveillées pour fins de conformité, signalées à intervalles périodiques, et communiquées au Comité directeur de la TI.	<p>Convenu.</p> <p>Bien que la DSI identifie actuellement les délais d'intervention suivant son accord sur les niveaux de service (ANS), elle n'inclut pas les cibles de rendement spécifiques telles que négociées avec les clients. Dans le cadre de son examen annuel de son ANS, la DSI envisagera l'établissement et l'inclusion de normes de rendement. La DSI ne croit pas que cette recommandation justifie une priorité « ÉLEVÉE » mais se prête mieux à une cote « FAIBLE »; en particulier, compte tenu du fait que la recommandation 8.5 énumère le besoin de surveiller les cibles de rendement comme une cote « FAIBLE ». Étant donné l'acceptation d'une cote « FAIBLE », la</p>

N ^o	PRIORITÉ	DESCRIPTION	RÉPONSE DE LA GESTION
			<p>différentes collectivités de clients (externes ou internes), la justification et la recommandation connexe de « créer un point central » sont floues.</p> <p>Compte tenu de la nature des autres secteurs de services de la DSI, la justification administrative pour envisager de consolider ces centres en un point d'accès centralisé n'est pas claire. Cependant, la DSI accepte d'étudier s'il y aurait avantage à procéder ainsi pour les clientèles.</p> <p>Les résultats de l'analyse seront déposés auprès des organes directeurs de la TI (voir 1.1).</p> <p>Cette analyse sera achevée à la fin de l'automne 2005.</p>
8.2	MOYENNE	Que la DSI étudie les avantages à avaliser un système de suivi des incidents plus complet et à conserver une base de données unique pour l'ensemble des demandes de service.	<p>Convenu.</p> <p>L'évaluation de produits plus complets pour le suivi des incidents et le maintien d'une seule base de données est déjà en cours.</p> <p>Un produit qui appuie un suivi plus exhaustif des demandes des utilisateurs devrait être prêt d'ici mars 2005.</p>
8.3	MOYENNE	Que la DSI instaure un processus officiel de remontée pour résoudre les problèmes plus complexes.	<p>Convenu.</p> <p>Cette exigence a déjà été identifiée dans le cadre de l'analyse d'un nouveau système de suivi (voir 8.2). Un</p>

N ^o	PRIORITÉ	DESCRIPTION	RÉPONSE DE LA GESTION
			<p>système de suivi plus complet permettra un plus grand accès pour le personnel des organismes, ce qui permettrait la remontée et le suivi des incidents à l'extérieur des équipes des centres de dépannage.</p> <p>Le nouveau système devrait être mis en œuvre d'ici juin 2005.</p>
8.4	MOYENNE	<p>Que la DSI revoie la responsabilité du Centre de dépannage de la DSI et du groupe de dépannage des Affaires électroniques et des Services électroniques pour s'assurer que chaque groupe devienne responsable du dépistage et de la surveillance des problèmes remontés jusqu'à leur résolution intégrale.</p>	<p>Convenu.</p> <p>Ici aussi, une solution d'un logiciel de suivi des incidents plus complet qui accommode cette exigence administrative corrigera cette lacune (voir 8.3).</p> <p>Le nouveau système devrait être mis en œuvre d'ici juin 2005.</p>
8.5	FAIBLE	<p>Que la DSI surveille les cibles de rendement précisées dans l'ANS.</p>	<p>Convenu.</p> <p>Une fois les cibles incluses dans l'ANS (voir la recommandation 6.1), elles seront surveillées en conséquence.</p> <p>Les mises à jour de l'ANS seront achevées à l'automne 2005.</p>
8.6	FAIBLE	<p>Que la DSI s'assure que les rapports de rendement soient produits pour mesurer la réalisation des objectifs énoncés dans l'ANS.</p>	<p>Convenu.</p> <p>Actuellement, les nombreux rapports de rendement sont générés de manière systématique; cependant, ils ne sont pas associés directement à l'ANS. Ils sont</p>

N ^o	PRIORITÉ	DESCRIPTION	RÉPONSE DE LA GESTION
			Achevé (une définition sera incluse dans l'ANS de la DSI à l'automne 2005).
10.2	ÉLEVÉE	Lorsque la portée le justifie, que la DSI décrive les projets spéciaux et en établisse la priorité dans le plan de TI.	<p>Convenu.</p> <p>Des projets spéciaux, lorsque la portée le justifie, ont été inclus dans la liste des projets de la DSI pour 2005-2006.</p> <p>Achevé.</p>
10.3	FAIBLE	Que la DSI s'assure qu'un plan de projet soit élaboré pour chaque projet.	<p>Convenu.</p> <p>Un modèle d'état des projets est actuellement compilé pour tous les projets de 2005-2006. Chaque modèle mettra clairement en lumière les renseignements pertinents sur le plan de projets.</p> <p>Doit être achevé d'ici mars 2005.</p>
10.4	FAIBLE	Lorsque la portée le justifie, que la DSI s'assure que le processus d'élaboration respecte un cycle chronologique d'élaboration de systèmes (CCÉS) formel.	<p>Convenu.</p> <p>C'est actuellement le cas pour les projets amorcés par la DSI; ce n'était pas le cas au moment de la création initiale du Service des projets spéciaux au sein de la DSI.</p> <p>Achevé.</p>