

DE : Madame Sonia LeBel
Ministre responsable de l'Administration
gouvernementale et présidente du Conseil du trésor

Le 6 avril 2021

Monsieur Éric Caire
Ministre délégué à la Transformation numérique
gouvernementale

TITRE : Détermination des services en ressources informationnelles d'Infrastructures technologiques Québec que les organismes publics et les entreprises du gouvernement sont tenus d'utiliser

PARTIE ACCESSIBLE AU PUBLIC

1- Contexte

Infrastructures technologiques Québec est institué par la Loi sur Infrastructures technologiques Québec (chapitre I-8.4) qui est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2020 par l'effet du décret n° 788-2020 du 8 juillet 2020. ITQ est substitué au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) eu égard aux fonctions que cette loi lui confère et est sous la responsabilité de la présidente du Conseil du trésor. ITQ est administré et dirigé par un président-directeur général, lequel constitue sa plus haute autorité administrative.

ITQ a pour mission, dans le respect des orientations déterminées par le Conseil du trésor, de fournir aux organismes publics des services en infrastructures technologiques et en systèmes de soutien communs permettant notamment de soutenir de tels organismes dans l'exercice de leurs fonctions et dans leur prestation de services afin de favoriser leur transformation numérique. ITQ assume également la fonction de courtier infonuagique pour le compte des organismes publics.

Plus particulièrement, ITQ doit :

- assurer l'accessibilité des services en infrastructures technologiques et en systèmes de soutien communs sous sa responsabilité;
- assurer l'adéquation de ses services avec les besoins des organismes publics, en tenant compte des priorités gouvernementales, et assurer l'évolution de ces services en fonction des avancées en technologies de l'information;
- viser à optimiser les coûts de conception, de réalisation, d'exploitation et d'évolution de ses services, en vue d'améliorer l'efficacité et l'efficacités de ceux-ci en fonction des objectifs de performance et de contribuer à des économies à l'échelle gouvernementale;
- mettre en place des processus de gestion de la relation avec la clientèle pour soutenir les organismes publics utilisant ses services et mesurer leur satisfaction à l'égard des services qu'il fournit;
- veiller au respect et au maintien des normes adéquates, les plus performantes et propres à assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de l'information des organismes publics qu'il détient, notamment par la mise en place de mesures de sécurité;

- prendre les mesures requises pour assurer la pérennité des actifs informationnels sous sa responsabilité et indiquer le cycle de vie de chacun de ceux-ci dans son inventaire dressé et tenu conformément au paragraphe 3 de l'article 13 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (chapitre G-1.03) (« LGGRI ») afin de prévoir et en contrer leur désuétude;
- contribuer à l'émergence de pratiques de gestion des technologies exemplaires et innovantes en collaboration avec le dirigeant principal de l'information et les différents acteurs de la communauté des technologies de l'information;
- exercer tout autre mandat connexe que lui confie le gouvernement ou la présidente du Conseil du trésor.

Conformément à l'article 22.1 de la LGGRI, le gouvernement peut, aux conditions qu'il détermine et sur recommandation du Conseil du trésor, exiger :

- qu'un organisme public utilise un service en ressources informationnelles d'ITQ ou d'un autre organisme public qu'il désigne;
- que les actifs informationnels d'un organisme public ainsi que toutes les obligations qui en résultent, y compris celles relatives aux baux, soient transférés à l'organisme désigné en application du paragraphe 1°.

La présente démarche prend appui sur le Cadre de référence des services obligatoires, adopté par le Conseil du trésor le 5 juillet 2016 (C.T. 216691) qui propose une méthodologie fondée sur une approche des risques et de la valeur des services à rendre obligatoire en fonction de 27 critères. Celui-ci démontre que les premiers services obligatoires à mettre en place sont des services de « commodité ». Il s'agit des services d'infrastructures qui ne sont pas en lien direct avec les différentes missions des organismes publics. Les services visés par ITQ s'inscrivent en parfaite adéquation avec cette vision. L'offre de services est définie de façon à soutenir les principaux besoins des organismes publics tout en leur permettant l'agilité et l'autonomie nécessaires. Les services seront gouvernés de manière à soutenir les besoins d'affaires présents et futurs des organismes publics, tout en maximisant les économies à l'échelle gouvernementale.

Le cadre de référence des services obligatoires identifie les services à rendre obligatoires de façon prioritaire. Notons ici les services de traitement et de stockage, poste bureautique, messagerie électronique et téléphonie IP. De plus, plusieurs services sont identifiés comme étant déjà utilisés par une majorité d'organismes publics. Le fait de les rendre obligatoires pourrait protéger les acquis en évitant la fuite des organismes publics vers d'autres services. Le gouvernement pourrait ainsi continuer de bénéficier des économies gouvernementales que procurent ces services. Ces services sont la plateforme centrale, la téléphonie cellulaire, le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM) et le Réseau gouvernemental de télécommunication (RGT).

Depuis le dépôt du cadre de référence, d'autres services d'ITQ ont été identifiés à rendre obligatoires, et ce, également dans le but de protéger les acquis et éviter que des travaux d'analyse et de conception soient effectués en double au sein du gouvernement.

2- Raison d'être de l'intervention

La démarche d'architecture d'entreprise gouvernementale (AEG) fournit les connaissances et l'encadrement nécessaires sur les ressources informationnelles (RI) pour permettre au gouvernement de réaliser la transformation de son organisation et de son fonctionnement. Celle-ci mentionne qu'actuellement le gouvernement du Québec possède un nombre

substantiel d'infrastructures (technologiques, bureautiques, réseautiques). Ces infrastructures technologiques ont été acquises au fil des ans par différents organismes publics, de façon non concertée. Ainsi, très souvent, elles sont utilisées en deçà de leur capacité. Par conséquent, la mise en commun des infrastructures, par le biais de services rendus obligatoires, permettrait de maximiser le rapport entre la capacité et l'utilisation.

De par sa mission, ITQ est tout à fait désigné pour fournir aux organismes publics des services obligatoires en infrastructures technologiques et en systèmes de soutien communs. Ces services obligatoires permettent ainsi au gouvernement de réaliser des économies d'échelle importantes, d'éliminer la redondance d'activités similaires et d'améliorer l'efficacité des environnements.

3- Objectif poursuivi

L'objectif poursuivi est de déterminer les services en ressources informationnelles d'ITQ que les organismes publics sont obligés d'utiliser, conformément à la LGGRI, en adéquation avec la mission d'ITQ prévue à sa loi constitutive.

Le cadre de référence des services obligatoires indique que les économies attendues sont généralement proportionnelles au volume d'utilisation des services. Ainsi, le fait d'appliquer les services obligatoires à tous les organismes publics assure le meilleur retour sur investissement pour l'État. De plus, le fait de regrouper les ressources humaines en lien avec les services obligatoires au sein d'un même organisme permet ainsi à ces derniers de se concentrer à l'exercice de leur mission.

De par sa mission et les services offerts, ITQ permet de dégager les organismes publics de la gestion d'infrastructures technologiques et de systèmes de soutien communs afin qu'ils puissent concentrer leurs efforts à leur mission et à la transformation numérique de leurs opérations. En regroupant au sein d'ITQ les ressources humaines associées aux services que ce dernier rend, cela permet d'éliminer des activités similaires souvent réalisées en silo au sein des organismes publics et de rendre à leur disposition une expertise de pointe de même que des services partagés, sécuritaires et performants, tout en dégagant des économies pour le gouvernement.

À titre d'exemple, mentionnons que le Programme de consolidation des centres de traitement et de l'optimisation du traitement et du stockage permettra au gouvernement de dégager près de 210 employés à temps complet qui étaient affectés aux activités en lien avec les centres de traitement, le traitement et le stockage, et qui pourront être réaffectés au sein des organismes publics, à d'autres tâches reliées à leur mission.

4- Proposition

Il est proposé, conformément aux dispositions de l'article 22.1 de la LGGRI, que le gouvernement exige des organismes publics et des entreprises du gouvernement visés à l'article 2 de la LGGRI, à l'exception du ministère de la Justice, mais uniquement à l'égard des services qu'il offre en soutien à l'activité des tribunaux judiciaires, et des organismes de l'ordre administratif institués pour exercer des fonctions juridictionnelles, qu'ils utilisent les services en ressources informationnelles d'ITQ identifiés à l'annexe 1 et ce, au plus tard le 31 mars 2026. L'identification des actifs à transférer sera faite lors de la réalisation des revues diligentes, le cas échéant.

Le tableau des services à rendre obligatoires ainsi que les organismes visés se retrouve à l'annexe 1.

La description détaillée des services obligatoires se retrouve à l'annexe 2.

5- Autres options

Outre la proposition identifiée à la section précédente, les organismes visés à l'article 2 de la LGGRI pourraient utiliser, de façon volontaire, l'offre de services d'ITQ.

Si la participation à l'offre de services d'ITQ demeure faible, les organismes visés continueraient, chacun en silo, à faire des investissements technologiques sur des bases de désuétude sans nécessairement tirer profit des services d'ITQ, générant par le fait même une multiplication d'infrastructures technologiques, de plateformes logicielles et de services pouvant être mis en commun au sein du gouvernement.

Cette option ne permettrait toutefois pas de répondre aux attentes du gouvernement en termes de regroupement et d'optimisation des ressources informationnelles. Sans signal fort du gouvernement pour une adhésion obligatoire à certains services, il ne pourrait y avoir d'économies d'échelle pour le gouvernement.

6- Évaluation intégrée des incidences

La présente demande n'implique aucune incidence sur les dimensions sociale, économique, environnementale et territoriale.

En matière d'incidence sur les citoyens, particulièrement pour les jeunes, le fait de rendre obligatoire et de concentrer l'expertise spécialisée en technologique de l'information permettra d'attirer les talents en offrant des défis intéressants par le recours à des technologies, des processus et des outils modernes.

Quant aux incidences en matière de gouvernance, cela permettra aux organismes publics de concentrer leurs efforts à réaliser leur mission et leurs mandats, plutôt que de faire la gestion de plateformes technologiques et logicielles. En effet, ces services étant considérés comme des services de « commodité », ils peuvent ainsi être confiés à ITQ pour qu'il en assure l'exploitation, le maintien et l'évolution dans le cadre de sa mission.

Pour les organismes publics, les effectifs nécessaires ainsi que les heures rémunérées, en lien avec les services obligatoires, devront être transférés à ITQ afin d'assurer la prestation de services attendue. Ceux-ci seront déterminés lors des revues diligentes par organismes publics au moment de leur intégration. Les effectifs qui se dégageront à la suite de l'introduction des services obligatoires pourront ainsi être recentrés sur l'application et l'innovation de la prestation des services de mission des organismes publics.

7- Consultation entre les ministères et avec d'autres parties prenantes

La Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023 vise non seulement à offrir des services publics plus intuitifs et faciles d'utilisation pour la population, mais également à améliorer l'efficacité de l'État. ITQ s'appuie sur les objectifs de la Stratégie en permettant aux organismes publics de se concentrer sur leur transformation numérique et ainsi offrir plus rapidement des services pour créer de la valeur pour le citoyen.

L'administration publique pourra par ailleurs miser sur l'expertise d'ITQ dont la mission est d'offrir aux organismes publics des services en infrastructures technologiques et en systèmes de soutien communs.

Le dirigeant principal de l'information (DPI) a été consulté par ITQ. De plus, le comité de gouvernance présidé par le DPI, composé de l'ensemble des dirigeants de l'information des organismes publics visés par la LGGRI, a été informé des services qu'ITQ souhaitait rendre obligatoires.

8- Mise en œuvre, suivi et évaluation

ITQ procédera au cours des prochains mois à une analyse qui viendra préciser les modalités d'accueil des organismes publics et de l'orchestration de la prise en charge et du calendrier de réalisation. Une structure de gouvernance sera mise en place afin d'établir la séquence et la stratégie de prise en charge.

9- Implications financières

ITQ procédera au fur et à mesure de la date d'obligation à l'analyse financière qui viendra préciser les coûts de projets pour la prise en charge des organismes publics.

Notons qu'en fonction d'une analyse préliminaire sur les économies gouvernementales dans un contexte d'adhésion obligatoire pour les services identifiés à rendre obligatoires, les économies annuelles estimées, au terme des projets, s'élèvent à plus de 82 M\$.

10- Analyse comparative

Plusieurs gouvernements et entreprises à travers le monde ont entrepris de mener des travaux de consolidation des services partagés, notamment dans le but de contrôler la croissance des coûts, mais également de tirer profit des nouvelles opportunités offertes par l'évolution des technologies.

Les bénéfices recherchés par les organisations qui procèdent à des services partagés en plateformes technologiques et en plateformes logicielles sont :

- des économies de coûts;
- une optimisation de l'utilisation des ressources;
- une meilleure disponibilité des applications à l'échelle gouvernementale;
- une meilleure protection des données;
- une fiabilité accrue des services TI;
- une capacité pour des petits organismes à tirer parti des services centralisés;
- une facilité d'adaptation aux changements et aux avancées technologiques.

Canada

Organisme	Modèle d'affaires	Modèle de gestion
Colombie-Britannique	Services partagés pour tous les ministères et organismes (MO), sauf Santé et Éducation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un organisme de services partagés centralisé
Gouvernement fédéral	Services partagés pour tous, sauf la Défense nationale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un organisme de services partagés centralisé ▪ Gestion des infrastructures TI par le gouvernement

États-Unis

Organisme	Modèle d'affaires	Modèle de gestion
Michigan	Services partagés pour tous les MO sauf Santé et Éducation	<ul style="list-style-type: none">▪ Un organisme de services partagés centralisé▪ Certains organismes publics peuvent gérer leur propre environnement TI
Minnesota	Services partagés pour tous les MO	<ul style="list-style-type: none">▪ Un organisme de services partagés centralisé▪ Gestion des infrastructures TI par l'État▪ Certains organismes publics peuvent gérer leur propre environnement TI
Utah	Services partagés pour tous les MO	<ul style="list-style-type: none">▪ Un organisme de services partagés centralisé▪ Gestion des infrastructures TI par l'État

De plus, le cadre de référence des services obligatoires a réalisé un balisage des services de commodité disponibles dans les autres provinces. Dans les facteurs de succès mentionnés, il est dit que le principe « Construisez et ils viendront » ne fonctionne pas; ainsi, les organismes doivent être contraints à utiliser les services partagés (services obligatoires).

Annexe 1 – Services obligatoires

Famille	Services	Organismes visés
Services de plateformes technologiques	Communications IP Centralisées (CIC)	Organismes identifiés aux paragraphes 1°, 2°, 3°, 4°, 5° et 6° du premier alinéa de l'article 2 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement
	Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM) et le Réseau gouvernemental de télécommunication (RGT)	Organismes identifiés aux paragraphes 1°, 2°, 3°, 5° et 6° du premier alinéa de l'article 2 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement
	Plateforme de développement moderne	Organismes identifiés aux paragraphes 1°, 2° et 3° du premier alinéa de l'article 2 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement
	Gestion et exploitation des plateformes technologiques	Organismes identifiés aux paragraphes 1°, 2°, 3°, 4°, 5° et 6° du premier alinéa de l'article 2 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement
	Gestion des postes de travail et collaboration TEAMS	Organismes identifiés aux paragraphes 1°, 2° et 3° du premier alinéa de l'article 2 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement

Annexe 2 – Description détaillée des services obligatoires

En fonction de l'offre de services en infrastructures technologiques et en systèmes de soutien communs d'infrastructures technologiques Québec, déterminée par le Conseil du trésor conformément à l'article 3 de la Loi sur Infrastructures technologiques Québec, la description détaillée des services obligatoires est la suivante :

I – Services de plateformes technologiques

a) Communications IP centralisées (CIC)

Ce service, en infonuagique aux fonctions évoluées, permet d'intégrer un plan de numérotation gouvernemental interne et pérenne, ainsi que la fédération de différents services applicatifs. Il permet à un utilisateur, en tout temps et sans contrainte de lieu, d'accéder au poste de travail via une application mobile, d'utiliser une application de collaboration et une messagerie instantanée. Il peut également obtenir un pont-conférence audio, une vidéoconférence poste-à-poste, un partage d'écran, etc. Le service amène robustesse, flexibilité et sécurité.

En plus des communications IP en infonuagique, l'interconnexion SIP permet d'intégrer l'environnement de téléphonie IP d'un PBX sur site du client avec celui de la plateforme infonuagique du service, et ce, afin d'assurer une transition progressive et de bénéficier de la connectivité partagée au réseau téléphonique public commuté (RTPC).

Le service offre également aux clients la possibilité de faire l'achat d'appareils téléphoniques IP, de pieuvres, de passerelles locales et de survies, ainsi que des accessoires en lien avec le service, tels que des casques d'écoute.

b) Réseau gouvernemental de télécommunication (RGT)

Les services du RGT remplaceront progressivement les services du Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM).

Le RGT offrira une gamme de services de pointe, notamment un réseau étendu défini par logiciel (SD-WAN), permettant de soutenir la transmission de données de toute nature.

Le RGT se compose des services d'accès local à Internet (SALI), des services point à point (SPAP), des services Internet de transit (SIT) et des services multipoints (SMP).

c) Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)

Les services du RITM permettent de soutenir les besoins d'affaires de la clientèle par la mise en œuvre de réseaux d'entreprise. Le RITM offre un ensemble de services s'appuyant sur la fibre optique à grand débit et couvrant la quasi-totalité du Québec. Il assure une connectivité performante, évolutive, sécurisée et robuste. Ce réseau permet, notamment, la mutualisation et le partage des services applicatifs pour tous les organismes publics. Ce réseau permet également une grande efficacité des échanges de données, assure la confidentialité de l'information, et garantit un haut taux de disponibilité.

d) Plateforme de développement moderne (*en conception*)

Ce service vise à soutenir le développement de services numériques, par les nouvelles approches de développement telles que le « DevSecOps » et l'ingénierie logicielle en « Microservices », destinés à donner plus de souplesse et d'autonomie aux développeurs par l'automatisation et ainsi faciliter l'intégration et le déploiement en continu. Ce service permet :

- de mettre en place les pratiques nécessaires à une collaboration entre la clientèle, les équipes d'architecture, les équipes de développement, les équipes d'opérations et les équipes de sécurité, et ce, d'un bout à l'autre de la chaîne de la livraison d'une solution d'affaires;
- de mettre en place les principes Agile et Lean permettant de répondre rapidement et avec qualité aux besoins d'affaires exprimés par la clientèle;
- de rendre disponibles des composants réutilisables pour l'ensemble des organismes publics;
- de soutenir la cocréation de services et le partage des efforts de développement et d'intégration;
- d'optimiser le développement, le déploiement et l'amélioration continue des services numériques;
- d'assurer une cohérence gouvernementale et l'interopérabilité entre les services numériques;
- d'assurer le soutien au développement.

e) Gestion et exploitation des plateformes technologiques

Pour la plateforme intermédiaire, ce service permet la gestion de l'ensemble des éléments d'infrastructures des solutions d'affaires d'un organisme public, soit le traitement, le stockage et les logiciels à usage particulier. Ce service permet de bénéficier de la grande expertise des ressources spécialisées dans l'exploitation d'infrastructures technologiques d'envergure, performantes et sécuritaires et d'en assurer l'exploitation et le maintien à jour.

Le service de développement de solutions technologiques permet de traduire les exigences d'affaires en une architecture de solutions technologiques sur mesure, tout en prenant en charge les besoins en matière de capacité, de disponibilité, de performance et de sécurité. Ce service regroupe les activités et les tâches de conception d'une solution adaptée aux besoins exprimés lors des travaux d'analyse, la mise en place des composantes matérielles, logicielles et de communications requises ainsi que le passage en exploitation.

Pour la plateforme applicative sur ordinateur central, ce service comprend des services intégrés et complets de traitement informatique, de stockage de données et de reprise en cas de sinistre. ITQ assure le maintien et l'évolution des infrastructures technologiques afin de fournir aux organismes publics une plateforme performante, à jour et supportée par l'ensemble des fournisseurs de ce marché. Pour mieux répondre aux besoins des clients, le service sur ordinateur central est offert en environnement dédié ou en environnement partagé.

f) Gestion des postes de travail et collaboration TEAMS

Ce service dote chaque utilisateur d'un ordinateur portable ou fixe, dans un environnement technologique normalisé et sécurisé. L'environnement de travail bureautique comprend des composantes matérielles et logicielles assurant la connectivité des postes de travail.

Par ce service, ITQ assure l'acquisition, l'installation, l'entretien, la disposition, la mise à jour ainsi que le renouvellement des postes de travail. Il s'assure également de la sécurité de ces postes et offre un grand éventail de solutions bureautiques adaptées aux besoins de la clientèle.

La gestion des postes de travail inclut le service de collaboration TEAMS pour mettre à la disposition des organismes publics un outil basé sur la communication instantanée favorisant la collaboration pour initier des discussions, se réunir, ou passer des appels et collaborer en tout temps.

TEAMS permet, notamment, de participer à des réunions virtuelles, d'acheminer et de recevoir des appels, le tout au sein d'un même espace de travail. Ce service représente une solution simple et efficace qui facilite grandement la collaboration à distance.

Le service permet le clavardage, regroupe les conversations, les documents, les collaborateurs et les outils, le tout dans un seul et même emplacement sécurisé. C'est un espace de travail idéal pour maximiser la productivité des équipes.

L'offre de gestion des postes de travail sera modernisée en fonction des nouvelles pratiques en matière de bureautique et de l'infonuagique.