

LIENS UTILES :

[DGTIC](#)

[Vitrine technologique](#)

[Intranet du
gouvernement du Québec](#)

[Centre de services
partagés du Québec](#)

[Portail gouvernemental](#)

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Édition d'octobre 2006



[archives](#)

Les relations clients : une expertise à la DGTIC!

Vous désirez en savoir plus sur l'offre de service de la DGTIC? Saviez-vous que ses conseillers sont les premiers points de contact avec les clients?

Orientations DGTIC vers la technologie Linux

En juillet dernier, la DGTIC a fait parvenir à l'ensemble de sa clientèle un communiqué concernant son orientation vers la technologie Linux sous z/VM.

Donnez votre avis à propos du site du Référentiel!

Dans le cadre d'une éventuelle refonte du site du Référentiel des composants partageables et réutilisables.

Le P@RC : un guichet unique de transactions Web

Un site, un seul lieu d'échange où pourront transiter toutes les demandes de service de télécommunications auprès de la DGTIC.

[Contactez-nous](#) / [Politique de confidentialité](#) / [Abonnement](#)

© Gouvernement du Québec, 2006

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)

LIENS UTILES :

DGTIC

Vitrine technologique

Intranet du
gouvernement du Québec

Centre de services
partagés du Québec

Portail gouvernemental

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Édition d'octobre 2006



archives

Les relations clients : une expertise à la DGTIC!



Imprimer

Martine Côté et collaborateurs

Vous désirez en savoir plus sur l'offre de service de la DGTIC? Saviez-vous que ses conseillers sont les premiers points de contact avec les clients? En effet, pour aiguiller ceux-ci à travers sa gamme de services technologiques, la DGTIC s'est dotée d'équipes en relations clients qui ont acquis, au cours des années, une expertise reconnue dans leur domaine d'affaires respectif.

À l'écoute des clients

Spécialisées dans les multiples facettes de la relation client, les équipes de conseillers (informatique et télécommunications) accompagnent les clients tout au long du cheminement de leur dossier à la DGTIC. Ainsi, en plus d'analyser les demandes et de préciser les besoins de la clientèle, les conseillers peuvent, après l'implantation d'un service, effectuer un suivi auprès des intervenants impliqués et proposer des actions correctives pour assurer la satisfaction des clients.

Nos conseillers sont également à l'affût des nouveautés technologiques, car ils doivent, en plus de connaître l'aspect technique ainsi que les principales options et fonctions des différents produits et services offerts, posséder toute l'information de base pertinente (tarification et description des produits et services). De plus, comme les ministères et organismes possèdent leurs propres besoins et spécificités, nos conseillers ont su développer, par leur connaissance de chaque client, une excellente relation de confiance avec eux.

Changements au sein de l'équipe des conseillers en informatique et affaires électroniques

Au cours des derniers mois, l'équipe des conseillers en informatique a accueilli deux nouvelles ressources dans ses rangs : Mme Suzanne Provencher et M. André-Guy Sauvageau. Mme Provencher (auparavant au ministère des Ressources naturelles et de la Faune) possède une très bonne expérience en informatique de même que M. Sauvageau (auparavant à la Direction des solutions d'affaires de la DGTIC).

Par ses conseillers, la DGTIC offre un service personnalisé des plus complets à ses clients, que ce soit en télécommunication, en informatique et en affaires électroniques. N'hésitez pas à demander l'assistance de votre conseiller afin de bénéficier des compétences et des services de la DGTIC!

Pour joindre vos [conseillers](#), nous vous invitons à consulter la [Place d'affaires de la](#)



retour



envoyer à un ami

[Contactez-nous](#) / [Politique de confidentialité](#) / [Abonnement](#)

© Gouvernement du Québec, 2006

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)

LIENS UTILES :

DGTIC

Vitrine technologique

Intranet du
gouvernement du Québec

Centre de services
partagés du Québec

Portail gouvernemental

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Édition d'octobre 2006



archives

Orientations DGTIC vers la technologie Linux sous z/VM



Imprimer

Pascale Grenier

En juillet dernier, la DGTIC a fait parvenir à l'ensemble de sa clientèle un communiqué concernant son orientation vers la technologie Linux sous z/VM. Système d'exploitation fonctionnant sur la plate-forme centrale, z/VM permet de virtualiser plusieurs systèmes d'exploitation dont Linux.

Un projet porteur

À la suite d'une analyse d'opportunités, qui a conduit à une preuve de concept portant sur le système d'exploitation SuSe Linux et la base de données Oracle, des travaux d'architecture et de définition de processus ont été réalisés. Ces derniers ont entre autres permis à la DGTIC de s'assurer que la solution proposée était sécuritaire tout en s'intégrant à ses infrastructures actuelles.

La technologie Linux offre de nombreux avantages tels que :

1. La maturité de la plate-forme de traitement; le système d'exploitation z/VM est éprouvé depuis plusieurs dizaines d'années;
2. La possibilité d'expansion sur le z9-EC est importante et permet à la DGTIC d'offrir une meilleure flexibilité pour répondre plus rapidement aux demandes croissantes des clients;
3. La diminution des arrêts de service pour l'entretien ou la résolution de problème puisque chaque serveur virtuel Linux est dédié à un client;
4. La simplification de la coordination des mises en service en raison de la granularité de ces dernières;
5. L'amélioration de la performance grâce à l'envergure du z9-EC combinée aux principes de partage et de la gestion de la priorisation.

Pour en savoir plus...

La DGTIC a récemment proposé à sa clientèle des séances d'information où ont été discutés les points suivants : introduction à z/VM Linux sur System Z, description du processus d'analyse d'opportunité, avantages et limites de la technologie, impacts, statut sur les projets en cours et aperçu des projets à venir. Il est possible de consulter cette présentation par l'entremise de la [Place d'affaires DGTIC](#) dans la section « Documentation clientèle ».

En terminant, le projet z/VM Linux a été présenté au « Sommet administration publique et logiciel libre » du CIO - GOV 2006 le 28 septembre à Gatineau. Il sera également possible de consulter cette présentation à l'adresse suivante : <http://www.governmentciosummit.ca/>.



[retour](#)



[envoyer à un ami](#)

[Contactez-nous](#) / [Politique de confidentialité](#) / [Abonnement](#)

© Gouvernement du Québec, 2006

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)

LIENS UTILES :

DGTIC

Vitrine technologique

Intranet du
gouvernement du Québec

Centre de services
partagés du Québec

Portail gouvernemental

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Édition d'octobre 2006



archives

Donnez votre avis à propos du site du Référentiel!



Imprimer

Manon Grenier

Dans le cadre d'une éventuelle refonte du site du Référentiel des composants partageables et réutilisables [<http://www.referentiel.qc>], la DGTIC sollicite votre participation pour répondre à un sondage.

Rappelons que ce site a pour but de faciliter l'échange de composants logiciels entre les développeurs des ministères et organismes du gouvernement du Québec. Il vise par ailleurs à favoriser la réutilisation à l'échelle gouvernementale et ainsi à générer des économies.

Pour cette refonte, deux points majeurs sont prévus :

- 1) [L'intégration de la technologie des Portlets](#)
- 2) [L'ajout du service de développement collaboratif entre M/O](#)

Pour participer au sondage* :

CLIQUEZ
ICI

Puisque nous sommes à revoir les fonctionnalités du site du Référentiel de composants partageables et réutilisables, nous vous invitons à nous faire part de toute suggestion d'amélioration à DGTIC-Referentiel@cspq.gouv.qc.ca.

Nous vous encourageons aussi à vous inscrire à la liste de diffusion du Référentiel afin que nous ayons vos plus récentes coordonnées.

Pour plus d'information :

[Manon Grenier](#) (418) 644-1500 poste 2324

* Veuillez prendre note que vous devez avoir accès à l'intranet gouvernemental pour pouvoir répondre au sondage.



retour



envoyer à un ami

[Contactez-nous](#) / [Politique de confidentialité](#) / [Abonnement](#)

© Gouvernement du Québec, 2006

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)

LIENS UTILES :

DGTIC

Vitrine technologique

Intranet du
gouvernement du Québec

Centre de services
partagés du Québec

Portail gouvernemental

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Édition d'octobre 2006



archives

Pour cette refonte, deux points majeurs sont prévus :



Imprimer

1) L'intégration de la technologie des Portlets

« D'un point de vue technique, un portlet est un servlet fonctionnant à l'intérieur d'un portail. Les portlets, ces composants d'intégration de contenu, sont organisés en pages accessibles par des onglets pour chaque espace de travail personnel ou partagé. Ils permettent d'appeler tout type d'application disponible pour être consultable dans la page d'accueil du portail. Il existe de nombreux types de portlets permettant d'accéder à différents types d'information et d'exécuter une grande variété de tâches. On peut, par exemple, afficher des sites Web et utiliser des applications diverses (messagerie, agenda, forums de discussion, etc.). L'utilisateur peut ainsi personnaliser l'interface en choisissant les portlets parmi ceux qui sont proposés et en modifiant l'emplacement et le nombre de portlets dans la page ».

Extrait du « Grand dictionnaire terminologique » (GDT)

2) L'ajout du service de développement collaboratif entre M/O

Le développement collaboratif vise à favoriser la collaboration entre pairs, en permettant d'échanger et de partager des compétences pour mieux réussir un projet commun.

Les M/O ont des besoins parfois très similaires et développent des applications pour combler leurs besoins. Souvent, des applications semblables sont développées avec des technologies et des normes différentes. Lorsque les M/O réutilisent des composants développés par d'autres M/O, ils adaptent les sources selon leurs besoins et y apportent souvent des améliorations. Il arrive aussi qu'ils repartagent ces nouvelles sources avec d'autres M/O. C'est pourquoi il serait intéressant d'offrir le développement collaboratif qui permettrait ainsi à plusieurs développeurs de M/O différents de partager leurs codes source et de faire évoluer un projet conjointement, dans le respect de normes reconnues et communes.



retour



envoyer à un ami



Contactez-nous / Politique de confidentialité / Abonnement

© Gouvernement du Québec, 2006

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)

LIENS UTILES :

DGTIC

Vitrine technologique

Intranet du
gouvernement du Québec

Centre de services
partagés du Québec

Portail gouvernemental

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Édition d'octobre 2006



archives

Le P@RC : un guichet unique de transactions Web



Imprimer

Chantal Roby

Un site, un seul lieu d'échange où pourront transiter toutes les demandes de service de télécommunications auprès de la DGTIC...voilà l'idée derrière le projet P@RC (processus automatisé de réquisitions et de commandes)!

Ainsi, ce site Web transactionnel a pour but de devenir un guichet unique qui remplacera graduellement les autres modes de transmission des réquisitions (FER, courriels et télécopies).

Collaboration de la clientèle

Ce projet ne pourrait se réaliser sans la collaboration de la clientèle de la DGTIC. Les travaux de la Table d'interaction en téléphonie gouvernementale et communications sans fil *AGRMQ-DGTIC (TI AGRMQ-DGTIC)* permettent à la DGTIC de comprendre les besoins et les irritants de ses clients et, par conséquent, de développer des solutions qui pourront satisfaire la clientèle.

En effet, la participation de la DGTIC à cette table d'interaction permet de valider régulièrement si le futur système répondra aux besoins de la clientèle. À ce sujet, afin d'obtenir des commentaires additionnels, la DGTIC rencontrait, en mai dernier, 14 représentants provenant de 7 ministères et organismes. À la suite d'une présentation sommaire du projet et de l'interface utilisateur potentiel, plusieurs commentaires et suggestions ont été formulés par les participants. Cette opération a donc permis de raffiner certaines fonctionnalités du futur système.

La DGTIC garde toujours en tête la satisfaction de la clientèle et pourra mettre à sa disposition, d'ici décembre 2007, un système technologique de haut niveau qui pourra répondre à de nouveaux besoins. Les prochaines étapes seront évidemment complétées en collaboration avec les clients de ces services.

Pour en savoir plus :

[Le P@RC ou l'acquisition simplifiée de services de télécommunications](#)



retour



envoyer à un ami

[Contactez-nous](#) / [Politique de confidentialité](#) / [Abonnement](#)

© Gouvernement du Québec, 2006

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)

LIENS UTILES :

DGTIC

Vitrine technologique

Intranet du
gouvernement du Québec

Centre de services
partagés du Québec

Portail gouvernemental

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Politique de confidentialité

Les informations contenues dans le présent site sont la propriété du gouvernement du Québec qui en détient les droits de propriété intellectuelle. À moins d'avis contraire, les droits du gouvernement s'appliquent à tous les documents, données, compilations et autres oeuvres qui y sont diffusés. Les marques de commerce gouvernementales sont également protégées.

Quiconque peut, sans autorisation ni frais, mais à la condition de mentionner la source, reproduire sous quelque support ou télécharger les documents, données, compilations et autres oeuvres dans ce site, sauf s'il le fait à des fins de commercialisation. Dans ce cas, une autorisation préalable doit être obtenue de la part du gouvernement du Québec. Voir à cette fin la section *Droits de propriété intellectuelle*.

Intégrité de l'information

Le gouvernement du Québec garantit l'intégrité de l'information au moment précis où elle apparaît au site et non ultérieurement; il ne se porte aucunement garant de quelque document, donnée ou autre contenu dès que celui-ci est altéré ou modifié de quelque manière, après téléchargement ou non. De plus, en cas de divergence entre un texte officiel et le contenu de ce site, le texte officiel a préséance.

Droits de propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle sont des droits exclusifs que détient le gouvernement du Québec sur les documents qu'il produit ou publie, que ces documents soient des textes administratifs ou officiels (lois, règlements, jugements, etc.), qu'ils soient réalisés par ses employés, un ministère, un organisme public ou un tiers qui a cédé à l'État ses droits ou lui a conféré une licence d'utilisation. Ces droits comprennent notamment les droits d'auteur, les marques de commerce et les brevets d'invention.

À titre d'exemple, les compilations de données et d'informations contenues dans le site gouvernemental sont des oeuvres protégées par droit d'auteur au même titre qu'une oeuvre multimédia, littéraire, musicale ou artistique.

L'utilisation des objets couverts par de tels droits par une tierce personne doit, sauf indication contraire et exceptions contenues dans les lois pertinentes, faire l'objet d'autorisations, licences, permissions ou concessions d'intérêt de la part du titulaire des droits. C'est notamment le cas de la reproduction, du stockage ou de la mise en mémoire à des fins autres que celles strictement permises.

Ainsi, quiconque envisage ou désire, à des fins de commercialisation, reproduire, stocker, télécharger, traduire, représenter en public des sons ou images ou communiquer par télécommunication quelque document, donnée ou autre contenu de ce site doit obtenir l'autorisation préalable du gouvernement du Québec. Cette autorisation peut être obtenue en s'adressant au Service de la gestion des droits d'auteur* des Publications du Québec.

De plus, lors de l'utilisation de ces oeuvres, au sens large, quiconque ne peut ni en soustraire le nom de l'ayant droit ni modifier le contenu, par addition, suppression ou autrement, sans porter atteinte aux droits moraux.

* Normes en matière d'acquisition, d'utilisation et de gestion de droits d'auteurs des documents

détenus par le gouvernement, les ministères et les organismes publics désignés par le gouvernement (A.M., 2000 , Gazette officielle du Québec, 25 octobre 2000, 132e année, no 43, p. 6753-6757 et Décret 12-2001, Gazette officielle du Québec, 31 janvier 2001, 133e année, no 5, p. 1172-1173).



[retour](#)

[Contactez-nous](#) / [Politique de confidentialité](#) / [Abonnement](#)

© Gouvernement du Québec, 2006

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)

LIENS UTILES :

DGTIC

Vitrine technologique

Intranet du
gouvernement du Québec

Centre de services
partagés du Québec

Portail gouvernemental

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Contactez-nous

L'Hypermédia est publié tous les trimestres par la Direction générale des technologies de l'information et des communications du Centre de services partagés. Reproduction autorisée avec mention de la source.

Direction générale des technologies de l'information et des communications

1500E, rue Jean-Talon Nord
Québec (Québec) G1N 4T6
(418) 646-1500

Rédactrice en chef

Martine Côté

martine.cote@cspq.gouv.qc.ca

(418) 644-1500, poste 2049

Révision linguistique

Jacinthe Lafontaine

jacinthe.lafontaine@cspq.gouv.qc.ca

(418) 644-1500, poste 2048

Problèmes techniques

DGTIC-aide@cspq.gouv.qc.ca

(418) 643-8125



[retour](#)

[Contactez-nous](#) / [Politique de confidentialité](#) / [Abonnement](#)

© Gouvernement du Québec, 2006

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)