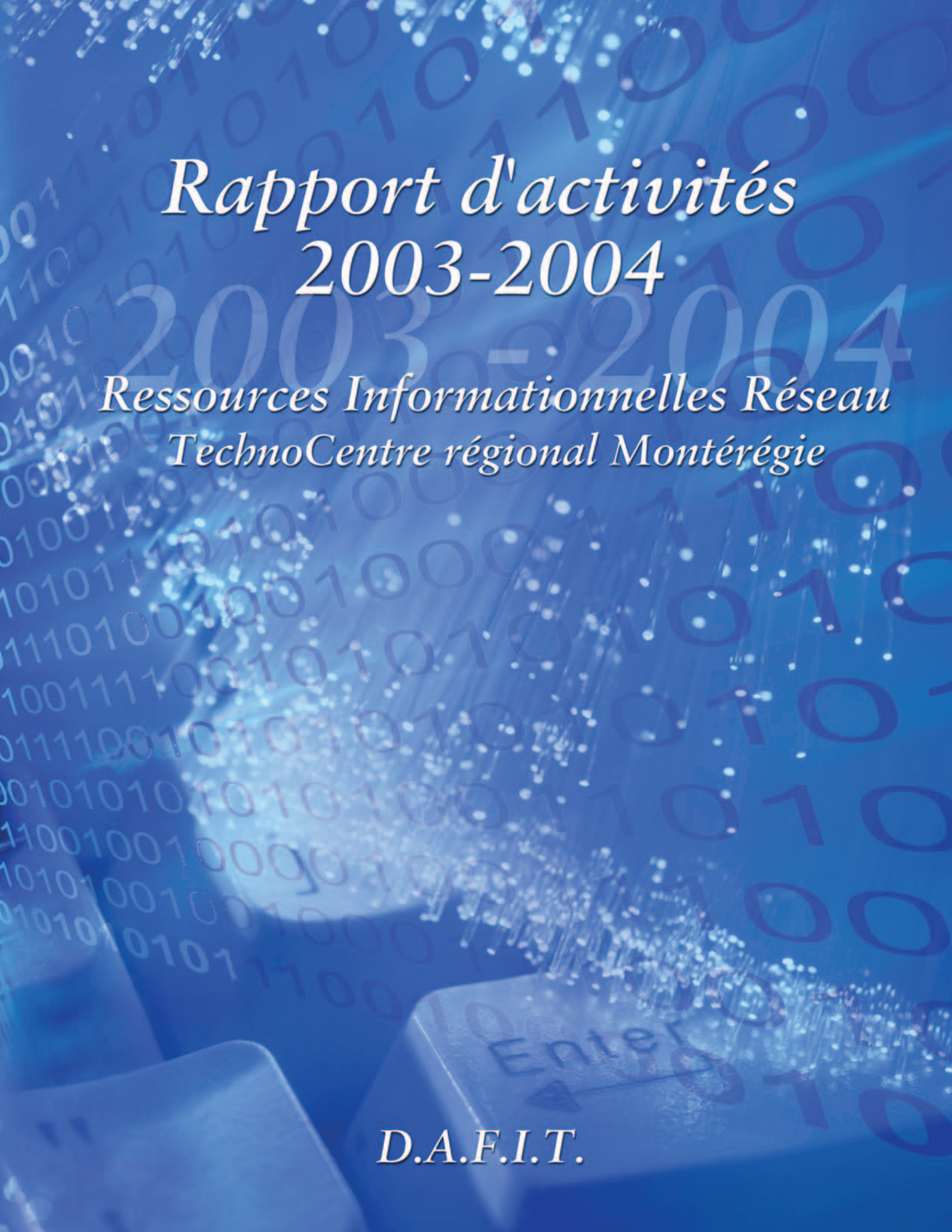


The background is a deep blue gradient. It features a pattern of binary code (0s and 1s) in a lighter blue, semi-transparent font. Overlaid on this are numerous thin, glowing white lines that resemble fiber optic cables or data paths, some of which are bundled together. In the lower portion of the image, there are blurred, close-up views of computer keyboard keys, including one clearly marked 'Enter'.

Rapport d'activités 2003-2004

*Ressources Informationnelles Réseau
TechnoCentre régional Montérégie*

D.A.F.I.T.

*Ressources Informationnelles Réseau
TechnoCentre régional Montérégie*

*Rapport d'activités
2003-2004*

D.A.F.I.T.

(Direction associée finances, immobilisations et technologies)

Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux

Québec 
Montérégie

Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux



Ressources Informationnelles Réseau

TechnoCentre régional Montérégie

Adresse :

1255, rue Beauregard,
Longueuil, J4K 2M3

Téléphone :

(450) 928-6777

Télécopieur :

(450) 679-6443

Site web :

www.rrsss16.gouv.qc.ca

Auteur :

Daniel Burgoyne, coordonnateur
en collaboration avec l'équipe de
Ressources informationnelles réseau

Correction :

France St-Laurent

Graphisme :

Felicia Popa

Impression :

Imprimerie Ora International

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES

<i>Message du Directeur général</i>	7
<i>Message de la Directrice associée aux finances, immobilisations et technologies</i>	8
<i>Message du Coordonnateur des Ressources informationnelles réseau</i>	9
<i>Une année bien remplie</i>	10
<i>Organigramme fonctionnel des RIR au 31 mars 2004</i>	12
<i>Fonctionnogramme des RIR au 31 mars 2004</i>	13

<i>Mission et objectifs</i>	15
-----------------------------	----

<i>Activités</i>	19
------------------	----

<i>Projets réseau</i>	19
<i>Lotus-Notes</i>	26
<i>Activités d'opération du TCR</i>	32
<i>Activités de réseautique</i>	36
<i>RTSS</i>	41
<i>Service à la carte</i>	46

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES

Vision

Vision

49

<i>Organisationnelle</i>	49
<i>Technologique</i>	51
<i>Service à la clientèle</i>	53
<i>Sécurité</i>	54

Financement

Financement

57

Conclusion

Conclusion

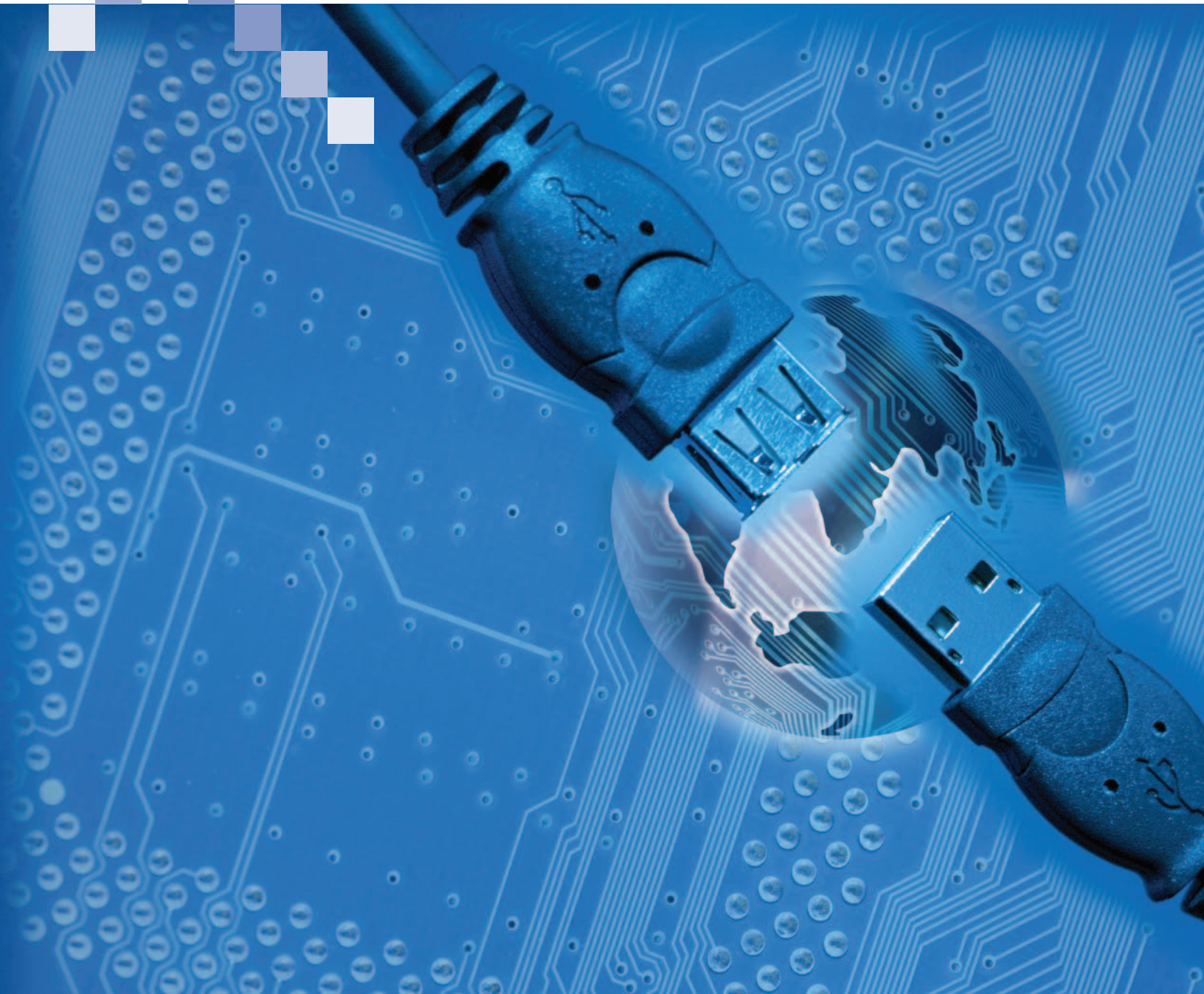
59

Lexique

Lexique

61





*Message du Directeur général
adjoint et directeur exécutif de la gestion du réseau
Monsieur Yvan Gendron*

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport d'activités 2003-2004 de l'équipe des Ressources informationnelles réseau. Comme vous pourrez le constater, il s'est réalisé des projets forts intéressants.

L'année 2003-2004 fut une année de révision des objectifs à atteindre et de planification des activités. Elle fut marquée par le changement et l'amorce d'une transition vers de nouvelles structures organisationnelles. Le dynamisme des équipes de professionnels et de gestionnaires ainsi que l'étroite collaboration renouvelée des partenaires du réseau de la santé et des services sociaux sont un gage de succès qui assurent et assureront, entre autres, l'évolution des systèmes d'information.

Bien se préparer pour mieux s'outiller afin de faire face aux défis que la réforme nous invite à relever, c'est cet engagement que l'équipe des Ressources informationnelles réseau s'est donné. Je puis vous assurer que l'équipe de la Direction exécutive de la gestion du réseau leur apportera son entière collaboration.



*Message de la Directrice
associée aux finances, immobilisations
et technologies de l'information du réseau
Madame Gynette Caillé*



J'ai le privilège de vous présenter les réalisations 2003-2004 et les perspectives 2004-2005 de l'équipe Ressources informationnelles réseau de la Direction associée finances, immobilisations et technologies.

Ce secteur, Ressources informationnelles (technologies), s'occupe quotidiennement du volet systèmes d'information et du volet technologique et ce, pour l'ensemble des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (CSSS, établissements régionaux, centres jeunesse, Hôpital Charles LeMoine, CHSLD privés-conventionnés) et Groupes de médecine de famille. À la lecture de ce document, vous découvrirez rapidement que l'équipe a su mettre en œuvre ses expertises, connaissances et compétences pour desservir avec efficacité sa clientèle et ce, tout en appliquant avec brio les orientations nationales et régionales.



*Message du Coordonnateur
des Ressources informationnelles réseau
Monsieur Daniel Burgoyne*

J'ai le très grand plaisir de vous présenter le premier rapport d'activités des Ressources informationnelles réseau (RIR), document produit pour refléter les principales réalisations du TechnoCentre régional de la Montérégie ainsi que les différents travaux supportant les activités de la planification des ressources informationnelles de la Montérégie, ci-après nommées « réseau » et ce, pour l'année 2003-2004.

C'est avec joie et empressement que je me suis joint à l'équipe des RIR en mai 2003 après plus de 30 ans de services dans différents établissements du réseau de la santé. Les défis étaient nombreux, à savoir : l'arrivée au pouvoir d'un nouveau gouvernement, des changements importants dans le domaine de la santé et des services sociaux, une nouvelle équipe à la direction de l'Agence, une réorganisation des services, l'apport de plus en plus grand des technologies de l'information et la fusion du TechnoCentre régional avec l'équipe de projets réseau.

UNE ANNÉE BIEN REMPLIE

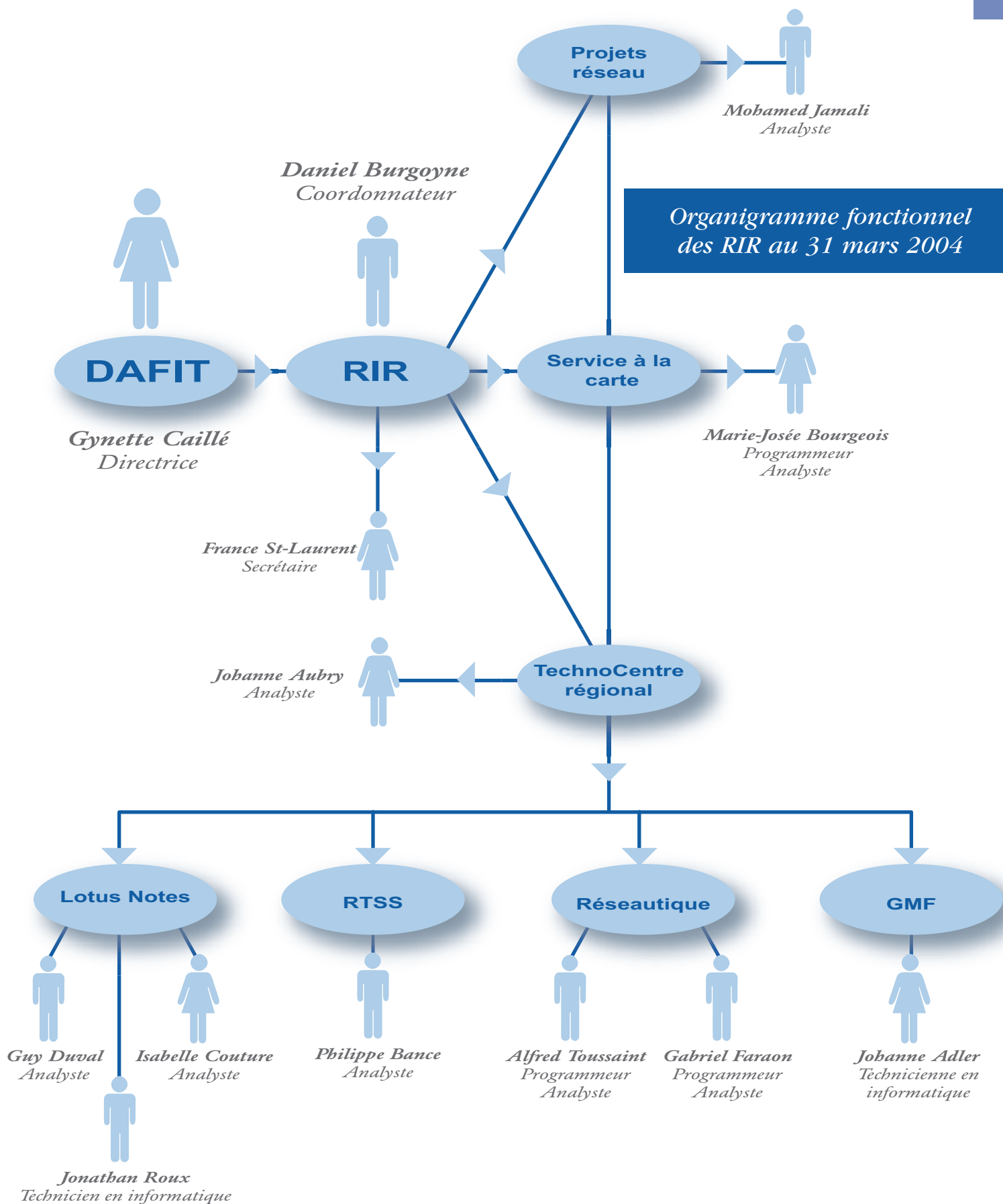
L'année 2003-2004 fut très exigeante pour le secteur des technologies de l'information (TI); implantation d'une nouvelle version pour I-CLSC, nouveau cadre global de mise en oeuvre du plan d'informatisation du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), élaboration d'une stratégie régionale en regard du Cadre global de gestion des actifs informationnels – Volet sécurité, peu de financement pour les projets informatiques - secteur social, déploiement de groupes de médecine de famille (GMF)... Cependant, les RIR ont connu un exercice trépidant avec la réalisation de projets majeurs qui seront décrits en détails à la rubrique « Activités ».



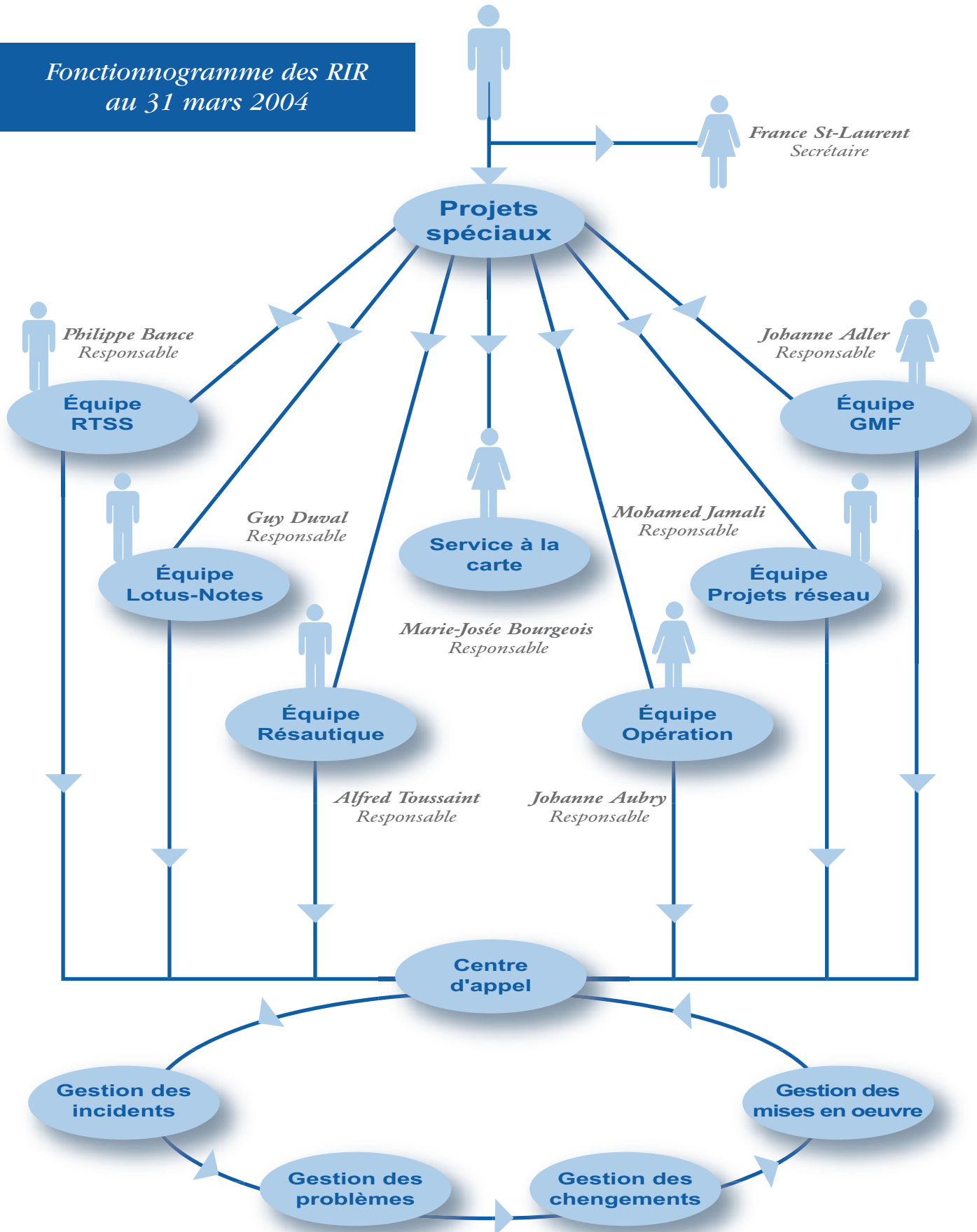
Pour la prochaine année, j'exprime le souhait que les RIR viennent compléter les services offerts à tous les établissements du réseau de la santé de la Montérégie par un service à la clientèle hors pair, par des recommandations qui satisferont l'ensemble du réseau, par une mise en oeuvre harmonieuse d'une structure sécurisante pour les actifs informationnels et par un déploiement sans faille d'un système d'information décrivant le sommaire des activités diagnostiquées de la population au personnel soignant autorisé.

Toutes ces initiatives sont le fruit du dialogue engendré par les RIR avec tous les établissements de la Montérégie, l'équipe de la Direction des Ressources informationnelles du MSSS et les collègues des autres régions socio-administratives du Québec. La communication, comme fondement de toute relation, y joue un rôle essentiel...





Fonctionnogramme des RIR
au 31 mars 2004





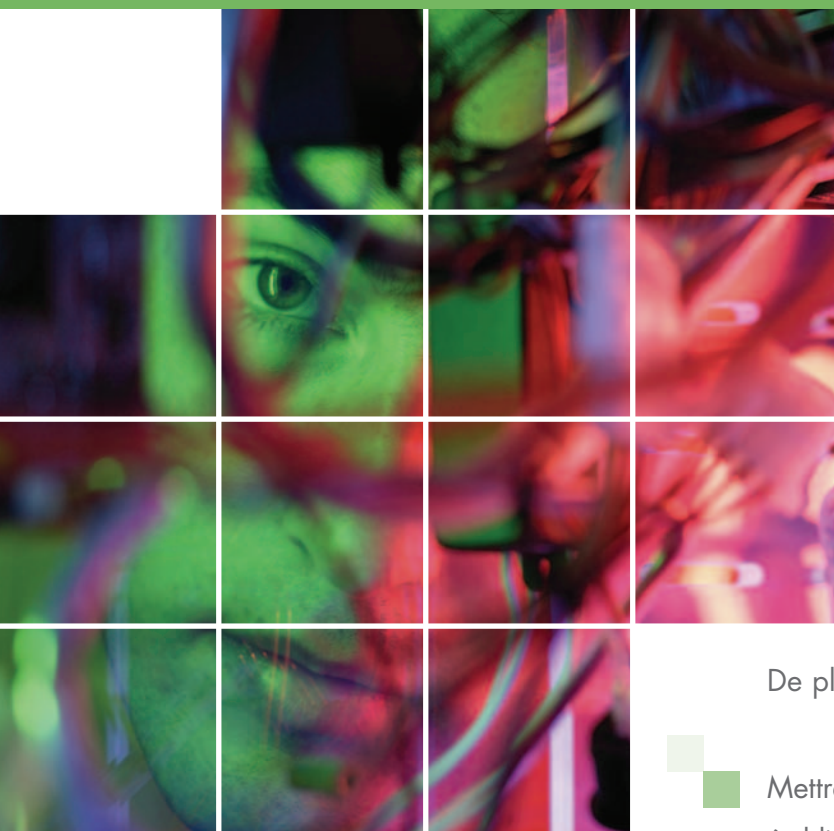
MISSION ET OBJECTIFS

L'année 2003-2004 fut une année charnière pour les Ressources informationnelles réseau.

Le coup d'envoi de la nouvelle structure administrative avec la création d'une direction associée aux finances, immobilisations et technologies pour le réseau, regroupée au sein de la Direction exécutive de la gestion du réseau, permet une convergence d'idées vers un seul but : poursuivre les activités de gouverner de l'Agence et soutenir les innovations en gestion. C'est dans cette perspective que les volets projets réseau, le déploiement d'outils informationnels, le TechnoCentre régional et le service à la carte font désormais partie des RIR.

Les ressources humaines attirées à ces secteurs d'activités sont des professionnels en technologie de l'information; ils ont tous à coeur d'offrir un service à la clientèle de qualité.

Leur mission première est de solutionner et ce, dans les délais les plus brefs, tout incident en TI qui entrave le bon fonctionnement des opérations courantes des établissements.



De plus, ils doivent:

-  Mettre à la disposition de la clientèle (voire des établissements) toute information technique pertinente;
-  Influencer les choix technologiques pour les rendre conformes aux différents plans de mise en oeuvre du MSSS ou des orientations régionales;
-  Coordonner et mettre en oeuvre la réglementation ministérielle touchant les TI;
-  S'assurer de certains enseignements informatiques;
-  Apporter une assistance technique aux différents utilisateurs;
-  Promouvoir les meilleures pratiques en TI;
-  Coordonner les déploiements d'outils informationnels nationaux;



- Assurer l'hébergement des serveurs dont les applications sont déployées provincialement;

- Offrir un service de support 24/7;

- Développer des applicatifs sur demande;

- Assurer une vigie technologique;

- Partager et mettre en commun des expertises, des outils et des pratiques d'affaires;

- Être une référence pour la clientèle à l'égard de la conception, l'élaboration et la documentation des plans directeurs informatiques, et;

- Coordonner tous les projets en TI à saveur territoriale.





P A C T I V I T É S

P R O J E T S R É S E A U

Ce secteur d'activités est tributaire de la vision du législateur concernant le rôle de la Régie régionale (maintenant Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Montérégie) en matière de projets réseau. Donc, les membres de cette équipe doivent :

- Assurer la mise en oeuvre régionale des orientations en matière d'actifs informationnels (Loi sur la santé et les services sociaux, partie III.1, art. 520.20);
- Approuver les plans des ressources informatiques ou bureautiques de chaque établissement de sa région; approuver toute dépense de location ou de ressources humaines relative à l'informatique ou à la bureautique si hors du plan (Règlement sur la gestion financière des établissements, section VII, article 36.1).

Notre vision régionale pour l'informatisation de nos établissements repose sur quatre volets, soit :

- Partage des ressources
- Intégration des systèmes
- Standardisation et uniformisation
- Sécurité



Ces quatre volets se résument comme suit : l'optimisation des ressources informationnelles.

En regard de la norme régionale, le volet « Sécurité des actifs informationnels » a été diffusé à l'ensemble des établissements du réseau.

Dans le cadre de l'analyse des plans stratégiques informatiques, nous tenons compte des aspects suivants :

- Méthodologie participative (implication des usagers dans la définition des besoins);
- Respect des orientations technologiques du MSSS;
- Respect de la vision régionale de l'Agence;
- Respect de la sécurité des ressources informationnelles (Cadre global de sécurité);
- Financement adéquat.





Pour l'année 2003-2004, nos principales réalisations ont été :

- Plan directeur informatique du CLSC des Seigneuries;
- Plan directeur stratégique informatique pour les centres de réadaptation en déficience intellectuelle de l'Est;
- Plan directeur informatique du CLSC Châteauguay;
- Plan directeur informatique 2003-2006 de l'Institut Nazareth & Louis-Braille;
- Plan de mise en oeuvre du Cadre global de gestion des actifs informationnels du réseau – Volet sécurité.



Sur ce dernier point, plusieurs trousseaux d'informations ont été rédigés par le MSSS et distribués à tous les dirigeants, à savoir :

- Politique de sécurité de l'information
- Catégorisation des actifs informationnels
- Élaboration du plan directeur
- Recueil des normes de sécurité
- Gestion des incidents



De plus, des séances d'information ont eu lieu en décembre 2003 afin d'identifier les zones critiques de vulnérabilité des établissements et de chiffrer budgétairement les coûts associés au Cadre global.

Voici les résultats globaux qui en sont ressortis :

Points forts :

- ▀ Sécurité de l'exploitation des actifs informationnels
- ▀ Exploitation informatique

Points à améliorer :

- ▀ Gestion des logiciels et des droits d'auteur
- ▀ Relève en cas de désastre

Parallèlement à ces travaux, le TCR élabore son plan de relève afin de se conformer aux exigences ministérielles.

Projets informatiques :

- ▀ Mise à niveau minimale des serveurs de l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins (BMP);
- ▀ Demande de financement pour le projet informatique du Centre de réadaptation Le Virage;
- ▀ Mobilier et équipements au CLSC Châteauguay;



- Transfert du fonds d'exploitation au fonds d'immobilisations 2003-2004 pour le CLSC Seigneurie de Beauharnois;
- Demande de transfert du fonds d'exploitation au fonds d'immobilisations du CLSC des Seigneuries;
- Utilisation des surplus 2002-2003 pour la mise à niveau des équipements informatiques du CLSC Longueuil-Ouest;
- Demande de subvention informatique pour l'année 2003-2004 du Centre montréalais de réadaptation;
- Projet de mise à jour des systèmes informatiques à l'Hôtel-Dieu de Sorel;
- Support aux utilisateurs pour l'application LPRG.



D'autres réalisations touchent particulièrement le déploiement d'actifs informationnels nationaux, à savoir la DSIE. Ce secteur d'activités a coordonné l'ensemble du projet, c'est-à-dire l'élaboration d'un concept de déploiement, la coordination des différents comités de pilotage et de structuration, la conception d'un plan de communication, la composition d'un MOP, la préparation d'un modèle de test et la création d'un modèle de suivi des opérations. Cette coordination, bien que débutée en 2003-2004, se poursuivra en 2004-2005 afin que tous les établissements de la Montérégie puissent utiliser cette nouvelle application.



Finalement, une autre réalisation qu'on ne peut passer sous silence est le système sur la prévention du suicide.

Sommairement, cette application se veut un système d'information unifié destiné aux principaux organismes communautaires et institutionnels impliqués dans la prévention du suicide en Montérégie tels les centres de prévention du suicide (CPS) et les centres de crise. Notre implication se situe au niveau de la conception, de l'analyse et de l'installation.



Ce système aura donc pour vocation de répondre aux besoins exprimés par les différents organismes communautaires impliqués dans la prévention du suicide. Il fournira également des indicateurs de gestion aux porteurs de ce dossier au sein de l'Agence.



L'année 2004-2005 s'annonce prospère pour ce secteur d'activités; il suffit de penser à :

-  Finaliser le déploiement de la DSIE;
-  Produire un PDRSA;
-  Faire le suivi des activités du Cadre de gestion des actifs informationnels – Volet sécurité;
-  Coordonner les activités de déploiement de l'application « Avis de naissance »;
-  Établir un gabarit pour la conceptualisation d'un PDI;
-  Participer à l'élaboration du projet Infostructure du MSSS;
-  Plan régional d'informatisation et d'optimisation.



ACTIVITÉS

LOTUS - NOTES

Une des réalisations majeures du MSSS au niveau des applications informatiques a été l'implantation du collecticiel Lotus-Notes sur l'ensemble du territoire québécois et ce, depuis de nombreuses années. L'équipe Notes, formée de deux analystes et d'une nouvelle ressource technique (depuis le début mars 2004) offre les activités suivantes :

- Assurer l'exploitation des infrastructures régionales, principalement la passerelle de courrier;
- Assurer la vérification des virus dans les courriels et dans les bases Lotus-Notes Domino;
- Assurer la sécurité d'accès aux serveurs et aux bases Lotus-Notes Domino;
- Procéder au déploiement d'applications Lotus-Notes Domino, au niveau provincial ou régional, lorsque requis;
- Assurer le support de deuxième niveau aux responsables informatiques des établissements;
- Mettre en place la configuration de l'environnement Lotus-Notes selon les besoins des établissements et selon les normes et procédures du MSSS.





De plus, certaines activités de formation ont eu lieu mais ce volet étant très exigeant, il fera l'objet d'études pour la prochaine année afin d'élaborer une structure répondant aux besoins de notre clientèle. Pour le développement ou la modification d'applications, certaines mesures seront prises pour 2004-2005 afin d'offrir un suivi sur mesure à la clientèle.

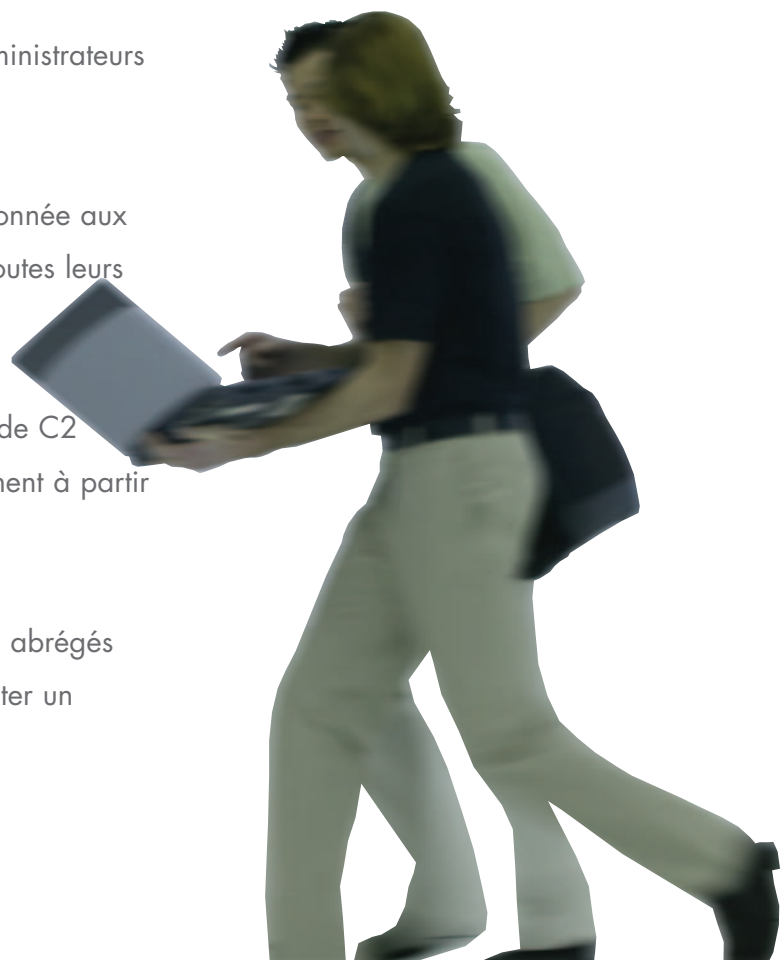


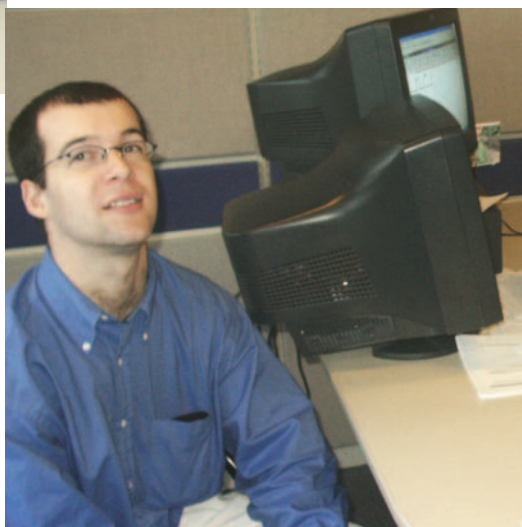
Ce secteur d'activités supporte l'ensemble des volets de Lotus-Notes avec ses 7 500 clients sur le territoire montréalais. Pour ce faire, l'équipe a mis en place un bureau d'aide C2. Ce logiciel permet de compléter des demandes de services ou de support, d'identifier les intervenants concernés et d'assurer un suivi des opérations de support. Pour l'année 2003-2004, 2 700 appels de services ont été traités par l'équipe Lotus-Notes.



Les principales réalisations en cours d'année ont été :

- Mise en place d'une procédure exigeant l'autorisation de l'officier de sécurité de l'établissement avant de procéder au transfert des courriers d'un usager vers un autre usager (souvent pour cause de départ);
- Entente de partage de responsabilités pour les administrateurs Lotus-Notes entre le TCR et les établissements;
- Accessibilité au Webclient du bureau d'aide C2 donnée aux établissements, leur permettant ainsi d'accéder à toutes leurs demandes et aussi à la Foire aux questions (FAQ);
- Mise en place de l'option Intermail du bureau d'aide C2 permettant de générer les demandes automatiquement à partir de la réception d'un courriel;
- Mise à jour, dans le carnet SSSS, de tous les noms abrégés et des adresses Internet des usagers afin de respecter un standard et de corriger les erreurs;





- Configuration des nouveaux modèles Palm Pilot avec le logiciel Versamail et écriture d'une procédure disponible aux établissements;

- Tests de Domino 5.0.11 avec iNotes et Windows 2003;

- Installation de GroupShield de McAfee sur les serveurs pivots du TechnoCentre;

- Modification du forum SPI en forum CDST. Configuration pour que des responsables puissent eux-mêmes gérer les personnes ayant accès (via un groupe);

- Test de Domino 5.0.8 avec Windows 2003 pour les établissements voulant utiliser l'ADS régional sur le serveur Domino. Lettre aux établissements expliquant le support régional et non provincial sur cette configuration;

- Tests de Lotus-Notes client en réseau pour les GMF;



Début du projet incitant les établissements à changer ou augmenter la capacité de traitement de leur serveur Domino dans le contexte de l'installation de GroupShield de McAfee et de Lotus-Notes Domino ND6. Le dossier a permis d'allouer une subvention aux établissements. Tous les établissements visés ont procédé à un changement de la capacité de traitement et les installations se feront au début de l'année 2004-2005;

Test de modifications demandé par les établissements sur l'application de réservations des ressources;

Début du déploiement de GroupShield de McAfee sur les serveurs Domino des établissements;

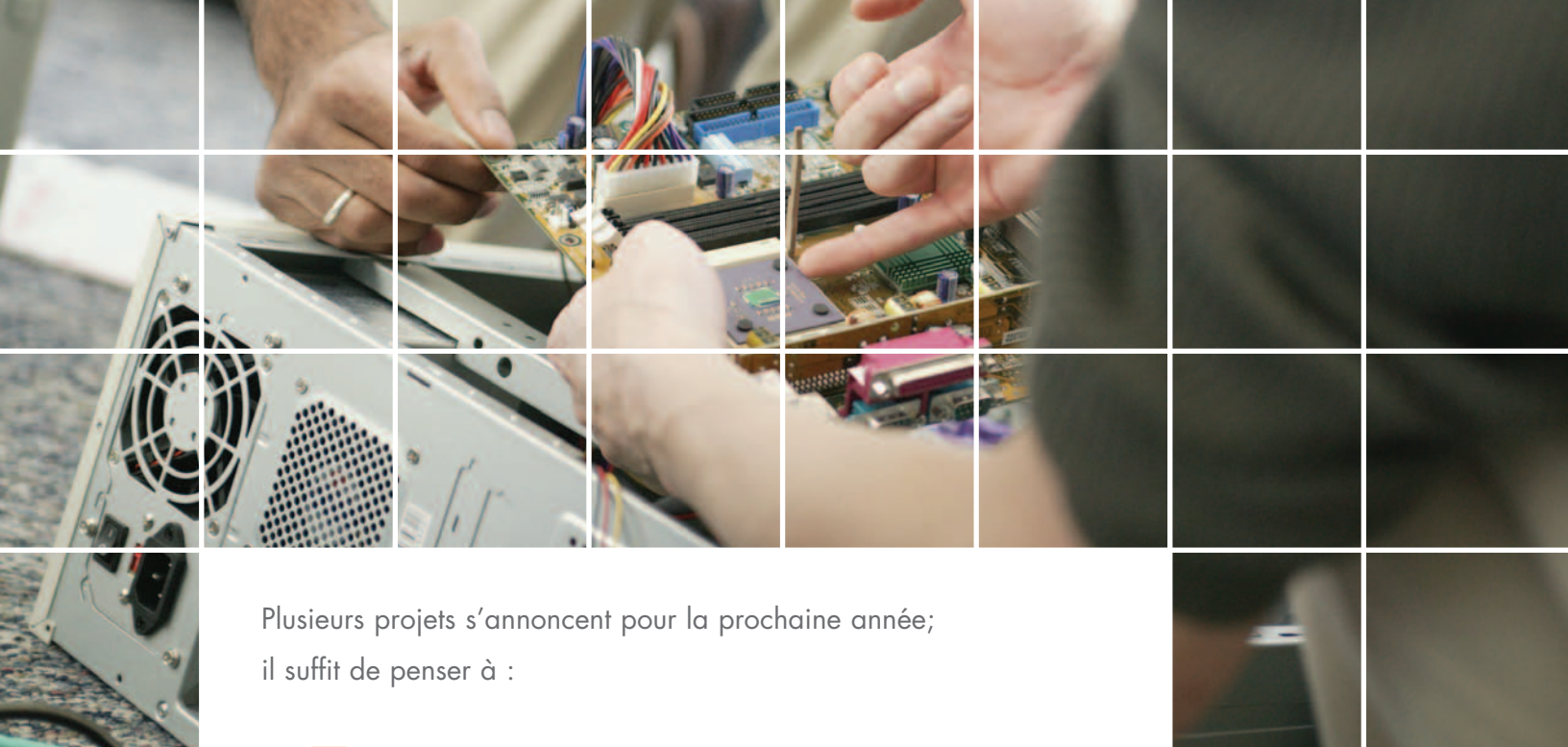
Étude et mise en place d'une procédure afin de recertifier les utilisateurs Lotus-Notes avant l'expiration de leur certification;

Création d'un rapport pour trouver et régler les conflits de répliquions dans le carnet SSSS;

Participation au Comité technique Lotus-Notes Domino provincial;

Participation au Comité d'utilisateurs C2 provincial.





Plusieurs projets s'annoncent pour la prochaine année;
il suffit de penser à :

- L'amélioration de la qualité du service à la clientèle via de l'information additionnelle dans C2 pour le client;
- L'élaboration d'un procédurier;
- L'arrivée d'une nouvelle version (6.5) de Lotus-Notes;
- Le déploiement de l'application « Avis de naissance » et de la DSIE.





A

ACTIVITÉS

ACTIVITÉS D'OPÉRATION DU TCR

La mission du TCR est d'assurer le support de deuxième niveau des systèmes d'information à caractère régional, de participer, avec les établissements, à l'élaboration de solutions technologiques qui peuvent profiter ou tirer avantage d'une portée régionale et enfin, d'assurer la vigie technologique au sein de la région et proposer toute solution susceptible d'améliorer la qualité des services aux patients dans les établissements.



Les activités de soutien aux applications sont une part importante de nos actions. Plus particulièrement, il faut penser à I-CLSC qui, pendant l'année 2003-2004, s'est vu rehausser son application. Vous trouverez le détail technique de ce projet aux activités de l'équipe réseautique.

Un autre dossier important a vu le jour pendant cette année; il s'agit des GMF. Plusieurs travaux ont été faits, à savoir :

- Définir un suivi de projet;
- Définir un site pilote;
- Effectuer les pré-visites pour l'identification des équipements et des locaux dans le cadre de la demande d'accréditation;
- Décrire l'approche réseautique;





- Voir à l'installation du câblage;

- Commander les équipements, liens RTSS, jetons d'authentification;

- Configurer les serveurs et les périphériques;

- Installer les équipements;

- Transférer les applications de la clinique médicale sur les nouveaux appareils;



- Former les ressources humaines à leur nouvel environnement (logiciels et équipements);

- Comptabiliser les coûts de déploiement des GMF;

- Déployer un secteur d'activités pour le support aux GMF.



Un autre volet dédié à ce secteur est la Sécurité des actifs informationnels pour le TCR. Plusieurs réalisations ont eu lieu en cours d'année, soit :

- Participation du TCR de la Montérégie à une démarche provinciale sur l'élaboration d'un plan de secours;
- Réponse à un questionnaire concernant le degré de vulnérabilité au niveau de la sécurité des actifs informationnels;
- Mise en place d'un processus d'analyse de tous les questionnaires (47) des établissements sur la sécurité des actifs informationnels afin de compléter un MOP régional sur la sécurité ainsi qu'une demande de financement au MSSS;
- Sensibilisation des officiers de sécurité en établissement;
- Nomination de madame Gynette Caillé, directrice de la DAFIT, à titre d'officier de sécurité régional pour la Montérégie;
- Procéder à la classification des actifs informationnels (en cours) et préalablement à la topologie des différents équipements en opération au TCR.



Présentement, des pourparlers sont effectués avec l'Agence de Montréal, principalement le TCR, pour une étude de faisabilité, vice versa, concernant nos plans de secours ou, communément appelés, plans de relève des opérations d'affaires.

En terminant, il ne faudrait pas oublier l'appliquatif GESTRED qui dessert principalement le MSSS et l'Agence de la Montérégie dans le cadre des opérations de suivi des établissements via différents indicateurs ayant été complétés par ces derniers puis compilés et analysés par l'équipe de la DPLR.



Nos activités de support sont concentrées principalement sur :

-   La formation sur l'appliquatif GESTRED;
-   La création des utilisateurs ainsi que leurs droits d'utilisation;
-   La formation aux utilisateurs;
-   L'ajustement et l'adaptation du guide d'utilisation;
-   Le support de deuxième niveau.



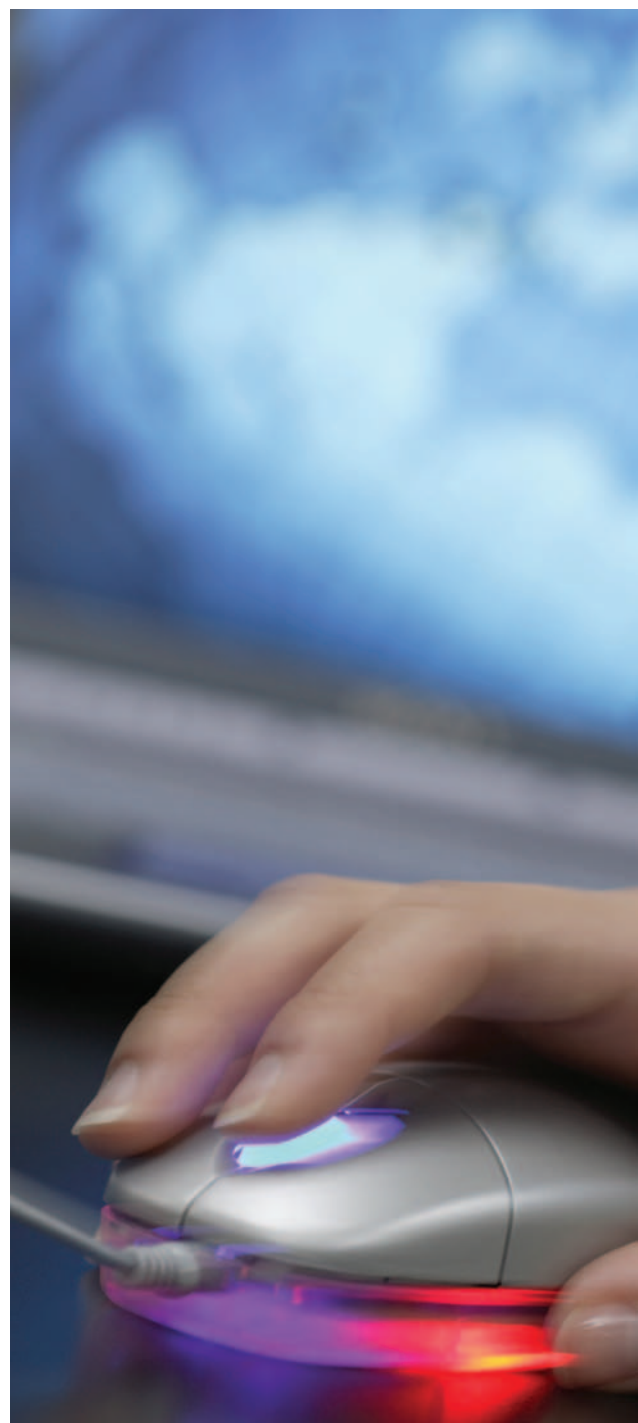
A

ACTIVITÉS

ACTIVITÉS DE RÉSEAUTIQUE

Ce secteur doit maintenir une vigie technologique afin d'assurer une continuité des affaires pour le TCR. C'est pourquoi plusieurs dossiers ont vu le jour en 2003-2004, soit :

- Analyse de nos processus de copies de sauvegarde;
- Visites de sites;
- Rencontres avec les fournisseurs d'applications de copies de sauvegarde;
- Acquisition d'une nouvelle solution à savoir « Networker » de Legato;
- Installation et déploiement de l'application;
- Ajustement de la librairie;
- Test de recouvrement et remise en opération pour l'équivalent de 30 serveurs à raison de 330 Go par jour de copies de sauvegarde.





De plus, avec l'arrivée d'un nouveau gouvernement, nous avons dû mettre en place un nouveau serveur pour des présentations vidéo diffusées en simultané pour le ministre Philippe Couillard et faire effectuer des tests par tous les établissements de la Montérégie afin de s'assurer du bon déroulement de la présentation ministérielle.

D'autres projets ont vu le jour en 2003-2004, il s'agit de :

A) MDSA

Un autre service de ce secteur est l'application MDSA. Il y a maintenant près d'un an que le déploiement des postes de transfert de données pour les moniteurs défibrillateurs semi-automatiques (MDSA) a été complété. Dans le cadre de ce projet, l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux Montérégie (ADRLSSSSM) a fourni un poste de travail dans tous les CH et dans un CHSLD de la région. Ces postes de travail sont physiquement situés près de l'urgence et sont dédiés au téléchargement des données du MDSA par les techniciens ambulanciers.

Les données téléchargées (télémétrie et voix) sont directement transférées dans une base de données sur le serveur de l'Agence. Les techniciens ambulanciers réviseurs peuvent ensuite effectuer le contrôle de qualité des différents cas à partir des trois postes de travail situés à l'ADRLSSSSM.





Tout au long de la période de déploiement, plusieurs ajustements ont dû être apportés afin que le processus de transfert des données fonctionne correctement. Aujourd'hui, le système de transfert est fonctionnel dans la mesure où les fichiers sont transférés au bon endroit et que les techniciens ambulanciers réviseurs sont en mesure de consulter et réviser la majorité des cas transférés. Toutefois, nous sommes conscients que la performance du système n'atteint pas les résultats escomptés au départ et que cela occasionne les problèmes soulevés par les Services préhospitaliers et Mesures d'urgence de l'Agence de la Montérégie.

Pour tenter de corriger les lacunes, ce secteur d'activités a élaboré la solution suivante :



- Installation de Windows 2000 sur tous les postes;
- Transfert des données sur le disque local;
- Élaboration d'un « script » qui sera en mesure de sélectionner les données à transférer, effectuer de façon régulière le transfert de ces dernières vers le serveur de la base de données, les copier aux bons endroits et enfin, journaliser les transactions afin de toujours être en mesure de confirmer le transfert de tous les fichiers et ainsi faciliter le support technique en cas de problèmes.
- Le déploiement de cette solution à tous les établissements sera complété pour juin 2004.

B) Windows 2003

Le serveur de tête de la forêt ADS Windows 2003 a été déployé au TCR le 30 avril 2003, permettant ainsi aux établissements de la région de migrer leurs anciens domaines NT4 vers la nouvelle technologie de Windows ADS. Plusieurs avantages se rattachent à la migration des domaines des établissements dont l'intégration des services réseautiques, la gestion centralisée déléguée, la sécurité, l'efficacité et l'économie d'argent. De plus, le TCR ayant été formé et possédant l'expérience nécessaire à l'administration d'une telle structure, il peut, en cas de relève, supporter les domaines des établissements appartenant à notre structure. La prochaine étape consistera à proposer une méthodologie de déploiement de l'annuaire actif de Windows 2003 qui s'harmonisera avec une architecture globale pour le réseau en tenant compte de l'autonomie de chaque établissement et des nouvelles structures des réseaux locaux (RLS).





C) I-CLSC-TSE

La migration vers la nouvelle version de I-CLSC a débuté en juillet 2003 pour se terminer en décembre de la même année. L'accessibilité de la nouvelle version a été mise en mode serveur de terminal, principalement parce que la nouvelle version d'Oracle demandait trop de ressources pour le type de postes de travail qui se retrouvent dans les CLSC. Dix-neuf CLSC et un centre régional ont migré dont dix-neuf qui se connectent sur notre environnement de répartition de charge serveur terminal au TCR. Un total de 1 500 usagers ont été créés. L'environnement de répartition de charge est composé de dix-neuf serveurs séparés en deux grappes de répartition de charge différentes. Chaque grappe a en moyenne un total approximatif de 300 usagers connectés simultanément. La méthode de répartition de charge a été choisie dans notre région pour permettre les connections sur l'application et ce, même en cas de panne d'un des serveurs donc, permettant d'avoir en tout temps, une disponibilité de l'application pour les CLSC.

D) Anti-virus

Nous avons présentement quinze établissements qui font partie de la structure anti-virale déployée par le TCR. Cette structure permet à ces établissements d'être à jour dans leur version de définition d'anti-virus et, par conséquent, évite toute infection possible. Une stratégie de mise à jour et d'analyse est également appliquée sur tous les postes et serveurs. Les autres établissements ont leur propre système pour le déploiement des anti-virus.



R R T S S

A C T I V I T É S

Le secteur RTSS est chargé de la surveillance directe du réseau, que ce soit à l'aide des consoles de gestion ou d'outils locaux. Il est également chargé de l'exécution des opérations de corrections ou de modifications des infrastructures.

Les rôles du responsable du secteur RTSS se situent à deux niveaux : la coordination des réseaux et télécommunications ainsi que d'un rôle de gestionnaire de projets.

Fonctions de coordination des réseaux et télécommunications :

- Il est chargé de l'aspect de gestion de haut niveau (administration, planification, mise en oeuvre, etc.), responsable et répondant du fonctionnement du réseau de télécommunication sociosanitaire (RTSS) pour la région de la Montérégie;
- Il gère des aspects de contrôle de la qualité de services, de la réalisation des études, de la sécurité du réseau de télécommunication RTSS, de la génération des rapports et de la gestion de la facturation;
- Lors des situations de perte de services, il intervient seulement lorsque se présentent des problèmes exceptionnels, et il reçoit les rapports qui suivent tout événement perturbateur. Aussi, il doit être avisé lorsque les délais convenus de résolution de problèmes sont dépassés et c'est lui qui se charge de l'escalade à partir de ce moment;



Il assure aussi la relève pour la surveillance directe du réseau à l'aide des consoles de gestion et met en application l'exécution des opérations de correction ou de modification d'infrastructures réseau.

Fonction de gestionnaire de projets :

Responsable de la gestion et/ou la participation dans la gestion de tout projet qui repose sur la structure du réseau RTSS ou peut avoir un impact sur cette structure et son utilisation. S'occupe principalement de trouver et/ou de valider les solutions en télécommunication, de dessiner et/ou de valider les architectures réseau et d'assurer la standardisation de toutes les nouvelles structures réseau en conformité avec les orientations ministérielles.



Les principales activités ont été de :

Siéger en tant que membre du Comité de coordination opérationnelle et ingénierie (CCOI) RTSS dont le mandat consiste à :

Élaborer des architectures de télécommunication pour répondre aux besoins des établissements et organismes de la santé;

Coordonner les activités d'infrastructures RTSS;

Élaborer et valider l'architecture RTSS.

Siéger en tant que membre du Comité Task-Force DNS :



En préparation de la mise en place d'une technologie de services de répertoires basée sur les technologies Windows 2000 et ADS de Microsoft, ce groupe de travail a développé une architecture DNS Internet et Intranet qui tient compte des éléments suivants :

- Architecture du RTSS
- Sécurité
- ADS Windows 2000
- Flexibilité administrative

Siéger en tant que membre du sous-comité des points de renégociation du contrat RTSS :

Participe à l'élaboration et au suivi des scénarios de renégociation du contrat RTSS.

Siéger en tant que membre du Comité technique sur les incidents (pannes) RTSS, les incidents de performance et les incidents (pannes) ADSL-Privé :



Élabore un cadre de gestion opérationnel RTSS général sur les processus de résolution d'incidents suivants :

- Incidents (pannes) du RTSS constatés par le GTQ;
- Incidents (pannes) du RTSS constatés par un établissement;
- Incidents (pannes) pour ADSL-Privé;
- Incidents (pannes) liés à la performance.



Dans le cadre de déploiements de projets, il faut penser à :

Portail RH



Conseiller technique pour la région de la Montérégie pour la mise en place d'un portail d'informations sur les pratiques en gestion des ressources humaines dans le réseau de la santé et des services sociaux. L'objectif principal du Portail RH est de rendre accessibles aux cadres et aux experts des ressources humaines via leur poste de travail, des informations et des moyens favorisant le développement de leurs compétences et des outils facilitant leur travail quotidien.

Groupe de médecine de famille (GMF)



À titre de responsable de l'informatisation des GMF en Montérégie, coordonne les activités suivantes :

- Pilotage d'un environnement GMF type avec le GMF de Salaberry;
- Inventaire de l'infrastructure matérielle et des logiciels existants et spécifications précises du câblage;
- Recommandation pour l'acquisition des équipements informatiques;



► Coordination des activités suivantes :

- Acquisition des équipements;
- Installation du câblage;
- Livraison et installation des équipements;
- Configuration de l'environnement réseautique;
- Installation et migration des logiciels;
- Formation des utilisateurs pour chaque clinique.

Il faut souligner que l'architecture GMF développée en Montérégie a été retenue et recommandée par le MSSS comme standard pour le déploiement des GMF dans toute la province.

■ FireWall (Bastion)

- Installation, mise à niveau et configuration de bastions dans certains CH (RSRY, BMP) de la région et au TechnoCentre régional.

■ Acquisition de l'« Observer Suite »

- L'« Observer Suite » est un outil de surveillance réseau et un analyseur de protocoles pour Ethernet 10/100/1000, Wireless Lan, Wlan, Token Ring et FDDI. « Observer Suite » permet de mesurer, de capturer/décoder et d'analyser les tendances à la fois dans des environnements réseau partagés ou commutés.

« Observer Suite » permet la surveillance et la résolution de problèmes en temps réel ainsi que les analyses de tendances et l'étalonnage réseau dans le temps.



RTSS II

- Les régions de la Montérégie et de Montréal sont impliquées via le CCOI dans l'étude de développement du RTSS II. Le RTSS II est une version redessinée du RTSS qui s'appuie principalement sur une infrastructure TCP/IP et MPLS. Le RTSS II, avec une structure plus aplanie, offrira de meilleures performances dans l'utilisation des bandes passantes, une qualité de services dans le transport de l'information, un niveau de sécurité plus granulaire pour le découplage des sites et une intégration du réseau de télémédecine au réseau de télécommunication. Poursuite pour l'implantation en 2004-2005.



S A C T I V I T É S S E R V I C E À L A C A R T E

Ce secteur d'activités dessert principalement les clients du TCR qui ont besoin d'un développement sur mesure d'applications informatiques. Qu'il s'agisse d'applications Lotus-Notes Domino ou de bases de données de type page Web ou de type bureautique, un programmeur-analyste est dédié à ces fonctions. Ce secteur d'activités est autofinancé par les clients preneurs.

Site Web de l'Agence régionale

- Élaboration d'un plan de mise en oeuvre;
- Participation au choix du fournisseur;
- Élaboration de l'architecture;
- Conception de sites selon le modèle proposé;
- Ajustements particuliers;
- Déploiement et support.



■ Annuaire téléphonique pour l'Agence

- Analyse et conceptualisation de la demande d'annuaire en mode interactif;
- Codification de l'application;
- Test et déploiement de l'application;
- Support aux utilisateurs.

■ Application « Demande de services »

- L'application « Demande de services », en regard du support, des achats, d'un déménagement ou d'une demande aux installations matérielles a été développée par ce secteur pour l'Agence.

■ Autres utilitaires

- Quelques autres utilitaires ont aussi été développés via le logiciel de base de données « Access » pour les secteurs des Ressources humaines ainsi que pour la Direction de la Santé publique.





VISION ORGANISATIONNELLE

Les entreprises en TI sont devenues un mal nécessaire dans nos sociétés modernes qui traitent de plus en plus d'informations. Le caractère critique de la connaissance de l'information guide tout gestionnaire et, principalement dans le monde de la santé, dans ses actions courantes en management : d'autant plus que le partage de l'information clinique est de plus en plus au coeur des stratégies de soins de santé.

C'est pourquoi les RIR doivent se structurer afin de venir soutenir, par le biais d'applicatifs, de réseautique et d'activités de support en ligne 24/7, la vision d'un projet clinique en relation avec la population à desservir. Ces activités de soutien doivent être au coeur de l'organisation des RIR et c'est pourquoi tout le personnel attiré aux RIR sera formé au processus ITIL.



Ce cadre de travail pourrait être défini comme une bibliothèque regroupant les meilleures pratiques, définissant les grandes lignes d'une approche basée sur des programmes d'implantation et de gestion des services en TI. Cette solution est pour toute l'organisation, indépendante de l'architecture, de l'infrastructure technologique, de la compétence de l'organisation et de la structure organisationnelle. Cette bibliothèque concerne les relations des processus des TI à travers tout établissement.

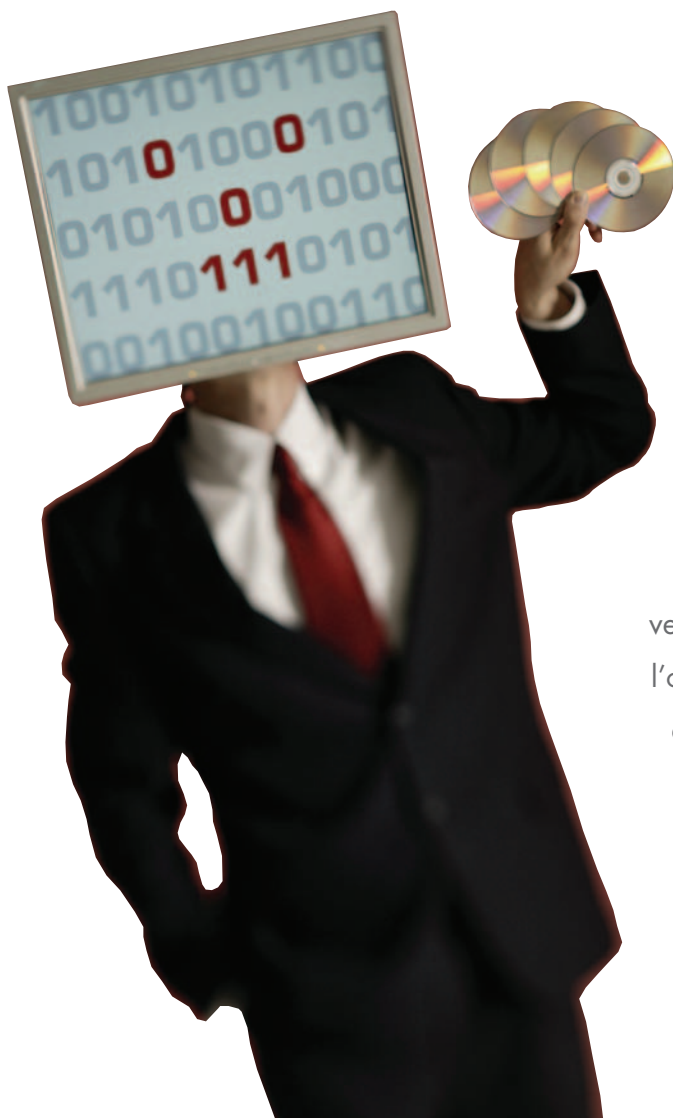


De plus, avec ce langage commun auprès de tous les intervenants des RIR, ces derniers pourront modifier leur approche en silo par une approche plus horizontale telle que définie dans le « fonction-nogramme ». L'interrelation entre les différentes équipes, la responsabilisation à l'intérieur de l'équipe et les nouvelles fonctions de parrainage au niveau des activités propres à une équipe assureront une pérennité du service à la clientèle.



VISION TECHNOLOGIQUE

La « Webisation » des applicatifs est au centre des futurs développements; l'arrivée constante de nouvelles applications, la facilité pour les utilisateurs de s'adapter à ce nouveau mode de fonctionnement et la simplicité pour gérer les incidents assureront une plus grande dispersion de ces progiciels.



Simultanément, l'arrivée du RTSS II qui s'appuiera principalement sur une infrastructure TCP/IP, offrira de meilleures performances dans ce type d'applicatifs.

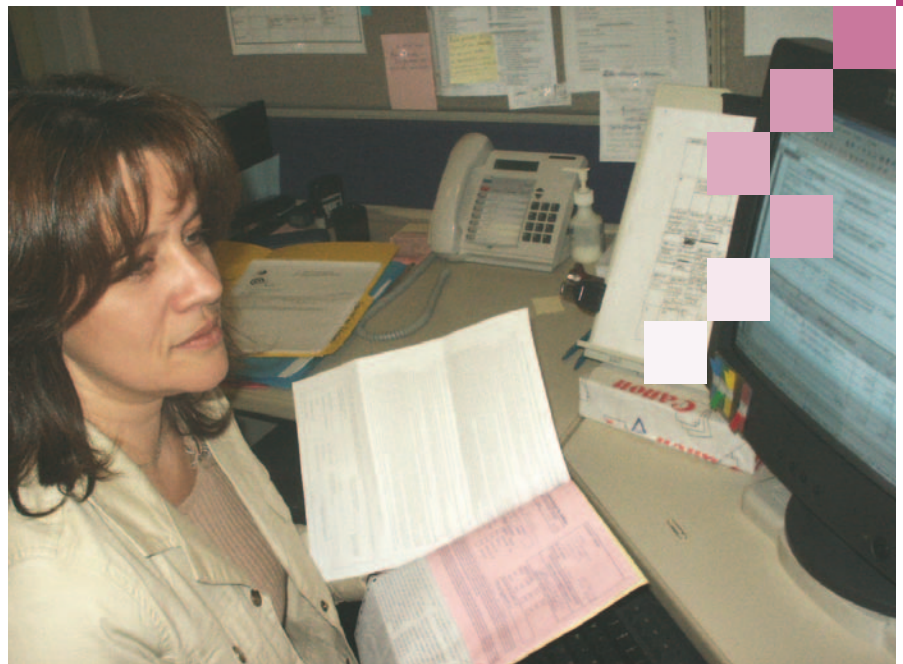
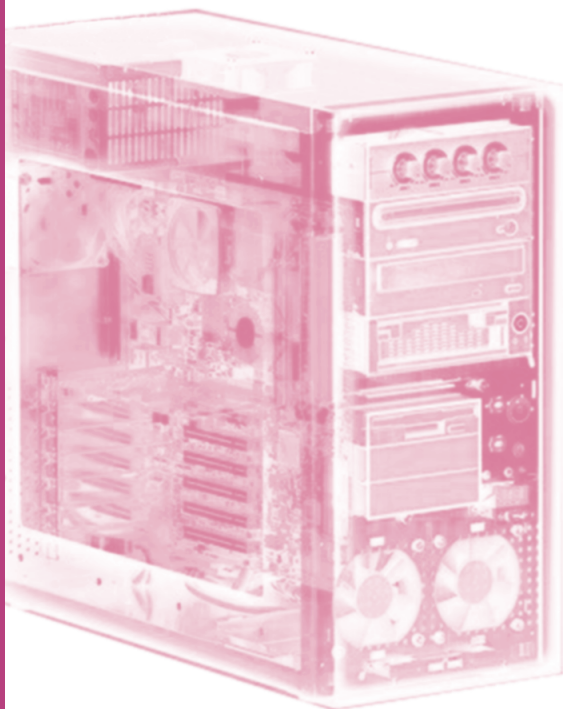
De plus, la téléphonie IP est un secteur en émergence au même titre que le sans fil.

Tous ces développements offrent des défis intéressants pour les RIR en Montérégie. Tout nouveau développement, quel qu'il soit, devra faire l'objet d'un projet, filtré par la suite par les différentes équipes en place et, finalement orienté par les différents processus tels que décrits dans ITIL (voir « fonctionnogramme »).



À cela, on ne peut garder sous silence la venue constante de nouvelles versions du système d'exploitation tant sur les postes de travail qu'au niveau serveur (à quand Windows 2005? ou Windows XPX?) et que penser de l'arrivée du collecticiel Lotus-Notes Domino version 6.5 qui est à nos portes?

Tous ces changements occuperont une place importante dans l'organisation de nos travaux pour la prochaine année.





VISION

SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'assise du TCR ainsi que des projets réseau repose sur la qualité du service à la clientèle. C'est pourquoi les RIR mettront en place, pour la prochaine année, un service de support de niveau I afin de filtrer les appels pour le niveau II, documenter l'incident rapporté, s'assurer du règlement de cet incident selon les normes et procédures décrites au Cadre de gestion opérationnel (CGO) afin d'offrir à notre clientèle un service à la hauteur de leurs attentes et le rétablissement le plus rapide possible de leurs opérations informationnelles.

C'est pourquoi tous les clients des RIR en Montérégie recevront, en 2004-2005, leur « Entente de niveaux de services ». Nous entendons, par cette entente, la définition des niveaux de services en relation avec leurs actifs informationnels, les actifs à caractères nationaux ainsi que pour toutes demandes de services techniques auxquelles ils contribuent financièrement. Ces niveaux de services établiront la règle de support et les attentes autant de la part de la clientèle que des RIR. Cette période de négociation se fera dans un climat de cordialité car tous ont le même Leitmotiv en bout de ligne : la population est en droit de recevoir des services de qualité et les ressources informationnelles sont là pour soutenir toutes ces activités.



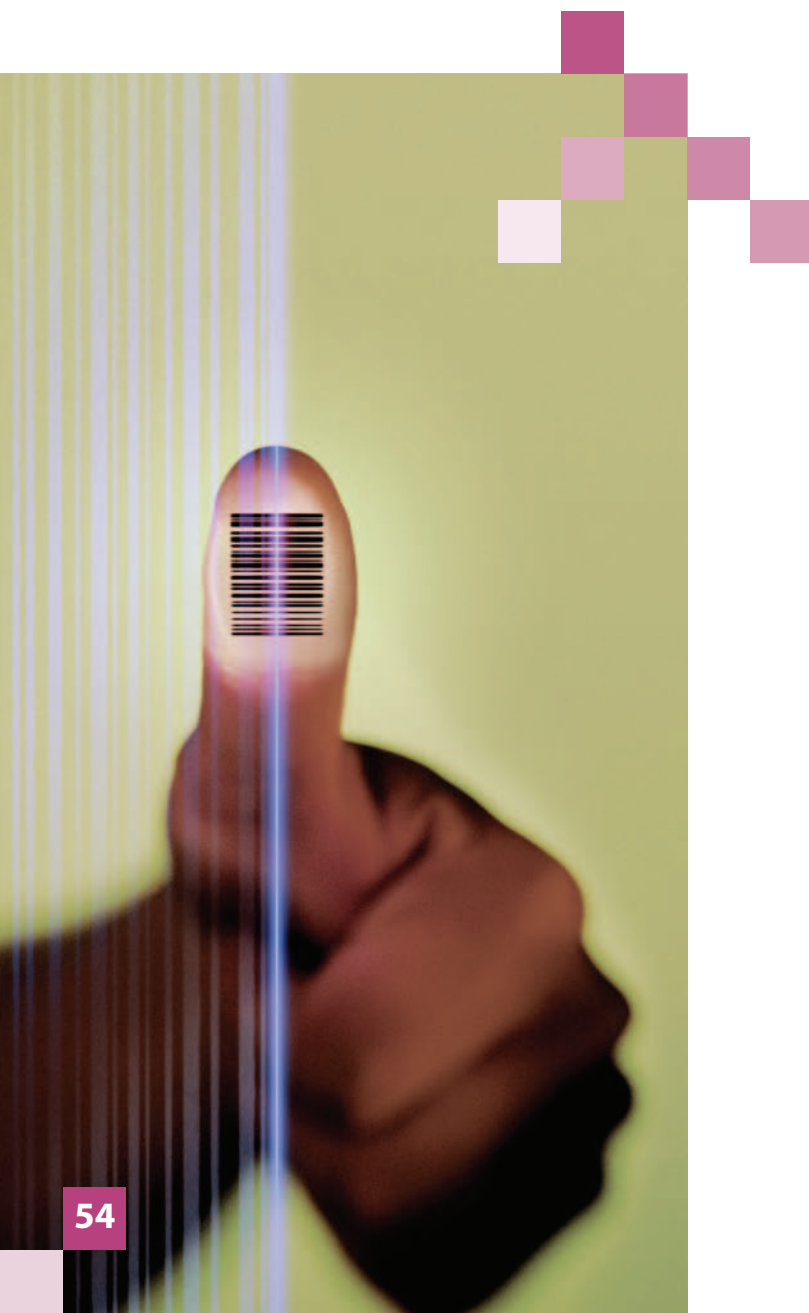


S

É C U R I T É

VISION

L'année 2003-2004 a été l'année charnière pour la sécurité. Nous vous avons décrit, dans les pages précédentes, certaines activités des RIR concernant ce sujet. Par contre, j'aimerais attirer votre attention sur l'importance de ce volet d'activités.



Le ministère de la Santé et des Services sociaux, les agences et les établissements utilisent, sous forme électronique notamment, les informations nécessaires à la réalisation de leur mission. Ils détiennent, en outre, des renseignements personnels ainsi que des informations qui ont une valeur légale, administrative, économique ou patrimoniale. L'information numérique constitue une ressource essentielle dont la sécurité doit être assurée en tout temps compte tenu principalement du droit à la vie privée, lequel représente une valeur fondamentale de notre société.

Un cadre de gestion portant sur la sécurité des actifs informationnels s'imposait devant l'apport grandissant des technologies de l'information comme moyen utilisé pour soutenir la prestation des soins et des services. Il fallait d'abord prendre en considération l'ensemble des lois, des codes d'éthique, des codes déontologiques et des pratiques actuellement appliqués en matière de transmission de l'information sur les usagers. Ensuite, les divers types d'informations nécessaires au fonctionnement du réseau se rejoignant de plus en plus, le cadre de gestion devait intégrer tant l'information de nature clinique se rapportant principalement à l'utilisateur que celle de nature administrative et clinico-administrative.



Enfin, il est nécessaire de souligner que ce cadre de gestion vise aussi bien les informations de nature électronique (ou numérique) contenues dans les actifs informationnels appartenant aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) que les impressions sur support papier générées par les technologies de l'information.





La sécurité des actifs informationnels est devenue une préoccupation majeure des intervenants oeuvrant dans le domaine de la santé. Étant donné l'importance stratégique des systèmes d'information utilisés par les établissements de même que la nature sensible des informations qu'ils traitent, la sécurisation des actifs informationnels devient un enjeu stratégique pour le réseau sociosanitaire.

C'est pourquoi des réalisations de type « portrait » de l'état de sécurité des établissements en Montérégie se sont déroulées et, face à ces situations, un plan de mise en oeuvre divisé en trois sections, court, moyen et long terme, a été déposé pour chacun des établissements afin d'augmenter le niveau de sécurité à l'intérieur de ces derniers.

En 2004-2005, afin de les appuyer dans leurs efforts, le secteur des RIR échangera, partagera et mettra à la disposition de tous les établissements, des moyens afin d'actualiser leur plan de travail décrit ci-haut.





F FINANCEMENT

Le secteur des RIR est financé par un processus de facturation aux établissements « clients » du TCR. La méthode de calcul, qui a été approuvée par le Comité consultatif de gestion du TechnoCentre, tient compte des principes directeurs suivants :



- Il y a trois principaux domaines de services, soit : Lotus-Notes, RTSS et I-CLSC;
- La répartition du budget doit s'effectuer par domaine de services;
- La répartition du budget doit se rapprocher le plus possible du concept utilisateur/payeur.

Pour répondre à ces énoncés, voici les critères de facturation pour les établissements de santé :

- Les coûts RTSS seront répartis en fonction du nombre de sites;





- Les coûts Lotus-Notes seront répartis selon :
 - 65 % en fonction du nombre d'utilisateurs (ID);
 - 35 % en fonction du nombre de serveurs.

N.B. : Les établissements qui ont un administrateur Notes certifié par le TCR auront droit à un crédit de 25 % sur le volet b1).

- Les coûts associés à I-CLSC seront répartis en fonction du nombre d'établissements.



En regard des équipes de projets réseau, les coûts associés sont à la charge de l'Agence. Pour la coordination et le secrétariat, le principe du 50/50 est appliqué à savoir : 50 % pour les établissements et 50 % pour l'Agence.

C ONCLUSION

En terminant, je tiens à féliciter toute l'équipe des RIR pour leur dévouement à la cause du service à la clientèle. Tous ont fait preuve d'ingéniosité afin de répondre adéquatement aux multiples demandes de notre clientèle ainsi qu'aux demandes en provenance du Ministère. Parfois, il est difficile de concilier les deux approches mais grâce à leur ténacité, tous en sont sortis gagnants.

L'année 2004-2005 s'annonce très active avec la concrétisation des Centres de santé et des services sociaux (CSSS) et nous prioriserons une approche de collaboration et des échanges soutenus entre tous les partenaires du réseau de la Montérégie.





LEXIQUE

ADS	Active Directory Service (<i>Service d'annuaire</i>)
ADSL-privé	Asymmetric digital subscriber line (<i>Ligne d'abonné numérique asymétrique</i>)
BMP	Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins
C2	Nom du logiciel utilisé pour la gestion des appels de service
CCOI	Comité de coordination opérationnel et d'ingénierie
CDST	Centre de documentation des services techniques
CGO	Cadre de gestion opérationnel
CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CPS	Centre de prévention du suicide
CR	Centre de réadaptation
DAFIT	Direction associée finances, immobilisations et technologies
DMZ	Demilitarized zone (<i>Zone démilitarisée</i>)
DNS	Domain Name Service (<i>Service de système de noms</i>)
DPLR	Direction de la première ligne et de la réadaptation
DSIE	Demande de service interétablissements



FAQ	Foire aux questions
FDDI	Fiber distributed data interface <i>(Interface de données sur fibre optique)</i>
Fonctionnogramme	Diagramme permettant la visualisation logique des opérations, d'analyse de projets et de support
GESTRED	Suivi de GESTion et de REDdition de comptes
GMF	Groupe de médecine de famille
GroupShield de McAfee	Logiciel de détection de virus
GTQ	Groupe des télécommunications du Québec
I-CLSC (Intégration CLSC)	Système d'information supportant les activités cliniques et clinico-administratives des CLSC
ITIL	Information Technology Infrastructure Library <i>(Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information)</i>
LPRG	Logiciel de production de rapports de gestion
MDSA	Moniteurs défibrillateurs semi-automatiques
MOP	Manuel d'organisation de projet

MPLS	Multiprotocol Label Switching (<i>Commutation multiprotocole par étiquette</i>)
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
ND 6	Notes Domino version 6
PDI	Plan directeur informatique
PDRSA	Plan directeur régional des services administratifs
RH	Ressources humaines
RIR	Ressources informationnelles réseau
RLS	Réseaux locaux de services
RSRY	Réseau Santé Richelieu-Yamaska
RTSS	Réseau de télécommunication sociosanitaire
SPI	Service de planification immobilière
TCP/IP	Transport Control Protocol / Internet Protocol (<i>Protocole de contrôle de transmissions / Protocole Internet</i>)
TCR	TechnoCentre régional
TI	Technologies de l'information
Token Ring	Type d'architecture réseau
VLAN	Virtual Local Area Network (<i>Réseau local virtuel</i>)
Wireless Lan	Réseau sans fil
WLAN	Wireless local area network (<i>Réseau local sans fil</i>)

Les heures d'ouverture sont de 8 h à 17 h du lundi au vendredi. Vous pouvez communiquer avec nous **premièrement, par le WEBClient**. Le WEBClient vous permet de faire une demande de services via Internet. L'adresse est la suivante : **<http://reg16.hdprov.rtss/>**. Vous devez posséder un compte d'utilisateur pour y accéder. Pour l'obtenir, communiquez avec le Centre de services du TechnoCentre.

Deuxièmement, par courriel : vous pouvez aussi faire votre demande par courriel via 16_TCR_centre_d_assistance@ssss.gouv.qc.ca. Nous vous recommandons même d'utiliser ce mode de communication pour l'envoi de formulaires.

Troisièmement, par téléphone en composant le **(450) 928-6773**. Nous avons trois secteurs de support et chacun correspond à un poste téléphonique, comme suit :

- 4001 Support Lotus Notes** : service de création, modification et destruction de ID, gestion des accès aux bases, distribution du courrier, virus dans courriel, installation de Notes sur les serveurs, informations.
- 4002 Support RTSS** : pour l'ajout ou la modification de sites, téléaccès, service F, décloisonnement, informations.
- 4003 Support aux GMF** : pour toute demande de support informatique reliée aux GMF.
- 4004 Support réseau** : pour toute demande concernant **Intégration CLSC (TSE et client/serveur), Active Directory, Domaine NT4, DNS, Wins, DHCP, Serveur NT4, 2000 et 2003, problèmes de prise de copies.**

En dehors des heures régulières d'ouverture, vous pouvez nous rejoindre sur la **pagette de garde au (514) 203-1133**.

**Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux**

Québec
Montréal

