

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec



Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 14 janvier 2009.

Section du dépôt légal

Rapport annuel 1995-1996

[INTRODUCTION](#)

[MESSAGE DU PRÉSIDENT](#)

[MEMBRES ET EXÉCUTIF](#)

[RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION](#)

[VALORISATION](#)

[PRODUCTIVITÉ](#)

[ÉCHANGE-INFORMATION](#)

[DÉJEUNERS-CONFÉRENCES](#)

[LES CINQ](#)

[ISO 9000](#)

[APPELS À TOUS](#)

[LES PUBLICATIONS DU CRISP](#)

INTRODUCTION

Issu du Comité consultatif du Bureau central de l'informatique, le CRISP regroupait à l'origine, soit le 12 avril 1979, une douzaine de directeurs de l'informatique du gouvernement du Québec.

La volonté des pionniers était au départ de créer une véritable table de concertation en vue de favoriser les échanges entre les membres et de faire connaître aux autorités gouvernementales le point de vue des véritables acteurs du domaine de l'informatique.

Les choses ont toutefois évolué. Le Conseil des responsables de l'informatique du secteur public a rapidement trouvé sa véritable mission soit celle de favoriser l'échange et la concertation entre ses membres et de susciter des actions dans le but de promouvoir l'excellence dans la gestion des technologies de l'information au gouvernement du Québec.

Il s'est aussi donné des objectifs généraux : faciliter l'échange et la concertation entre les gestionnaires des technologies de l'information; présenter les avis et conseils de ses membres auprès des instances décisionnelles et des organismes horizontaux; collaborer avec les organismes impliqués dans la gestion des technologies de l'information; promouvoir l'importance de l'utilisation des technologies de l'information pour l'atteinte des objectifs gouvernementaux; favoriser l'échange d'information, la formation et le perfectionnement du personnel de ses organismes membres; et encourager l'entraide entre ses membres.

En regard de sa mission et en vue d'atteindre ses objectifs, le CRISP a mis sur pied des commissions, comités et groupes de travail qui ont chacun un rôle déterminé à remplir. Les commissions sont formées de membres et ont un caractère permanent. Les comités sont aussi formés de membres mais ont un caractère temporaire. Même chose pour les groupes de travail constitués en majeure partie de professionnels.

Dernier détail : le CRISP regroupe présentement la quasi-totalité des responsables de l'informatique du secteur public au gouvernement du Québec, soit 57 personnes.

MESSAGE DU PRÉSIDENT

À ma connaissance, en aucun moment le Conseil des responsables de l'informatique du secteur public n'aura été depuis sa création en 1979 plus actif, plus dynamique et plus visible qu'au cours de l'année qui vient de s'écouler.

Fort d'un effectif de cinquante-sept (57) membres résolument déterminés à faire des technologies de l'information un secteur d'excellence au gouvernement du Québec, le CRISP s'est appliqué à réaliser les objectifs qu'il s'était fixés en début d'année et ce, en regard des objectifs généraux inscrits dans les statuts et règlements.

Afin de franchir de nouvelles étapes et atteindre de nouvelles cibles, nous proposons :

- d'accroître la visibilité du CRISP, notamment auprès d'organismes tels le CEFRIO, la FIQ et autres organismes à vocation technologique;
- de contribuer activement aux réflexions gouvernementales en faisant partager une vision réaliste et prospective des technologies de l'information;
- d'influencer dans la mesure du possible les organismes centraux en vue d'améliorer l'efficacité et le mode de fonctionnement des politiques gouvernementales;
- de développer des moyens communs visant le partage de ressources, d'expertises et d'outils entre les divers intervenants et ce, pour réaliser des gains significatifs pour l'ensemble des ministères et organismes;
- d'identifier les moyens et les besoins d'action en vue d'assurer l'adaptation de la profession, compte tenu des nouvelles méthodes et outils à utiliser;
- regrouper les organismes directement concernés, s'associer des partenaires qui ont une vision globale des technologies de l'information en vue de la mise au point du concept de centres de services (carte multi-services) et proposer au gouvernement un projet pilote dès 1995-1996.

On trouvera dans les rapports des commissions, comités et groupes de travail une énumération détaillée des actions entreprises, des projets réalisés et ceux en voie de réalisation.

Mais je ne peux résister à la tentation de souligner de façon particulière certains faits qui ont contribué à notre action et à l'atteinte de nos objectifs.

Ainsi, au cours de l'année, le CRISP est devenu membre du CEFRIO et a collaboré étroitement à l'organisation de la JIQ. Notre bulletin d'information et l'Internet ont contribué à faire connaître notre existence à un large éventail d'organismes et d'individus. Et les membres du Comité exécutif se sont fait nos ambassadeurs dans de nombreuses activités qui ont aussi permis d'accroître la visibilité du CRISP.

Des Services gouvernementaux, notre organisme a reçu une exceptionnelle collaboration de

sorte qu'il a été possible de faire adopter certains principes et certaines façons de faire en ce qui concerne la commande ouverte. La nouvelle approche n'est peut-être pas parfaite de notre point de vue mais espérons que l'usage nous donnera complètement satisfaction. Et on a aussi obtenu une excellente coopération dans l'adaptation du document type d'appel d'offres aux exigences d'ISO 9000.

Par ailleurs, un vent de changement souffle sur le Secrétariat du Conseil du trésor. On sent une plus grande ouverture d'esprit qui se traduit par une plus grande souplesse dans la façon d'aborder les problèmes. Il semble bien que le temps ait fait sa marque. Et que la ténacité dont le CRISP a fait preuve au fil des ans était appropriée. Mais tout le mérite en revient aux autorités gouvernementales qui ont su écouter et réagir.

La mise sur pied du Secrétariat à l'autoroute de l'information devrait produire dans l'appareil gouvernemental des effets bienfaisants. Plusieurs projets, dont celui de la carte multi-services dont le CRISP préconise l'adoption par le gouvernement et celui des centres de services de Communication-Québec, ont déjà été acheminés au SAI. Celui-ci a publié en avril un document de consultation intitulé «Pour une stratégie de mise en oeuvre de l'autoroute de l'information au Québec» qui identifie 30 cibles et 7 champs de l'action gouvernementale en regard de l'autoroute de l'information. Notre projet y apparaît et nous avons appuyé à fond la démarche entreprise. De notre côté, nous travaillons sur l'infrastructure du projet et on aide les ministères et organismes à préparer les plans d'action requis par le SAI.

Il nous reste des défis à relever. Et l'un des plus importants défis qui nous attend est certes celui d'assurer à notre plus importante ressource, la ressource humaine, un développement intéressant et harmonieux. Ce défi n'est pas nouveau puisqu'on s'en préoccupe depuis de nombreuses années au CRISP. Mais il faudra trouver des moyens pour contourner les obstacles et s'assurer que notre personnel sera bien préparé lorsque viendra le moment d'entrer dans le nouveau millénaire.

En terminant, j'aimerais souligner le fait que la force de notre organisme réside dans la participation de ses membres. Participation aux réunions régulières, à une commission, à un comité, à un groupe de travail. Et en ce sens, on peut être fiers de la vigueur dont le CRISP fait preuve. Pour ma part, je termine le deuxième terme de mon mandat à la présidence. Dans quelque temps, je céderai mon fauteuil à quelqu'un d'autre. Soyez assurés que je ne chômerai pas par la suite! Et j'entends bien participer activement aux travaux du CRISP.

J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier très sincèrement tous ceux et celles qui m'ont secondé dans mes fonctions au cours des quatre dernières années, en commençant par mon patron qui a fait preuve d'une grande compréhension à mon endroit. Le poste de président du CRISP nécessite une bonne disponibilité, de la patience et un profond désir de s'impliquer. Lorsque je l'ai accepté, je répondais à la troisième exigence. J'ai acquis les deux autres en cours de route...

Normand Joly

MEMBRES ET EXÉCUTIF

Des décideurs décidés

Les membres en assemblée et le Comité exécutif sont les deux instances décisionnelles du CRISP en ce qui a trait aux engagements communs. En assemblée, les membres sont souverains. Le Comité exécutif de son côté administre les affaires courantes de l'organisme et assure le

respect des orientations et priorités déterminées par les membres en réunions régulières, spéciales ou en assemblée générale.

Cette année, le CRISP a tenu quatre réunions régulières et une assemblée générale au cours desquelles les membres ont discuté et approuvé les orientations et plans d'action proposés et se sont prononcés sur un certain nombre de questions d'actualité et d'intérêt général. Ils ont aussi été appelés à approuver les états financiers et le budget.

Au cours des réunions régulières, les membres du CRISP ont accueilli cette année des conférenciers de marque provenant notamment du Secrétariat à l'autoroute de l'information et du Protecteur du citoyen. Ils ont aussi pu entendre monsieur Michel Cartier, professeur à l'Université du Québec à Montréal et monsieur André Lacasse, du ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie.

Quant au Comité exécutif, il s'est surtout appliqué à planifier les activités, les superviser et prendre les décisions requises, particulièrement au chapitre du fonctionnement.

Bref, des décideurs décidés!

RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION

La priorité, nos employés

En bref, la Commission sur les ressources humaines et la formation s'occupe de tous les problèmes inhérents aux ressources humaines oeuvrant dans le domaine des technologies de l'information : formation, perfectionnement, processus de recrutement, collaboration et conseil auprès d'autres organismes, tel est l'essence de son mandat.

Cette année, son plan d'action incluait cinq activités :

- Préparation de cours de formation pour les membres.
- Réflexion sur l'évolution du métier d'informaticien.
- évaluation des moyens à mettre en place pour évaluer et colliger les besoins de formation et le partage des ressources.
- Suivi auprès de l'ORH du dossier des personnes mises en disponibilité.
- Suivi du projet de l'Ordre des ingénieurs.

Dès le départ, les membres de la Commission se sont mis résolument à la tâche en élaborant un calendrier de sessions de formation destinées aux membres du CRISP. De sorte que ceux-ci ont pu bénéficier en cours d'année de sessions :

- sur le télétravail (organisée en collaboration avec le CCGP);
- sur l'inforoute et la sécurité (organisée en collaboration avec l'ASIRQ);
- sur les impacts client-serveur (organisée en collaboration avec le MRQ);
- sur l'évolution des réseaux (organisée en collaboration avec la DGT des SG).

Puis il y a eu des rencontres avec les responsables du Regroupement des achats en perfectionnement (RAP) dont le rôle consiste à convenir d'ententes avec les fournisseurs pour qu'ils offrent des cours à des prix avantageux en bureautique, communication, gestion et informatique.

La Commission a pu faire connaître aux responsables du RAP les opinions des membres du CRISP et discuter des meilleurs moyens pour atteindre sans trop de difficulté les objectifs visés.

La Commission s'est aussi penché sur la question de la reconnaissance professionnelle des informaticiens et le dossier de l'Ordre des ingénieurs. Le CRISP a transmis à l'Office des professions un avis appuyant les informaticiens dans leur démarche pour se faire reconnaître comme association professionnelle. Il semble bien qu'il faudra du temps avant que ces deux dossiers aboutissent. Entre-temps, les membres de la Commission poursuivront leur réflexion sur ce que sera l'informaticien de demain.

Fidèle à son plan d'action, la Commission a rencontré par ailleurs deux représentantes de l'ORH (Carrefour Transit) avec lesquelles les membres ont échangé sur les meilleurs moyens de venir en aide aux personnes mises en disponibilité dans le domaine de l'informatique. Et à cet effet elle a poursuivi ces échanges avec le CCGP.

La Commission a même désigné deux de ses membres pour oeuvrer auprès de l'ORH dans le cadre des activités de placement et de recyclage du personnel informatique mis en disponibilité.

Et en mars dernier, le CRISP réitérait à l'ORH son désir d'apporter son concours en faisant état du fait que le réseau des membres de notre organisme pourrait être mis à contribution afin d'aider à la relocalisation, voire au recyclage du personnel informatique mis en disponibilité.

C'est un dossier à suivre.

VALORISATION

Une infrastructure à créer

La Commission sur la valorisation des technologies de l'information dont la mission consiste à démontrer l'importance stratégique des technologies de l'information pour le gouvernement du Québec, et dont les objectifs se retrouvent tous dans les objectifs spécifiques que s'est donnés le CRISP en début d'année, se proposait :

- d'assurer le suivi et la promotion auprès des autorités gouvernementales du projet de carte multi-services;
- de donner suite à l'offre de services à Communication-Québec pour définir le concept technologique des centres de services;
- de préparer un document qui inventorie les différentes solutions technologiques disponibles pour renouveler et simplifier les relations état-citoyen (UBI, Internet, borne télématique, etc.);
- de vérifier auprès des membres du CRISP leur intérêt pour UBI et constituer une table de concertation sur ce sujet.

Sur tous les plans, la Commission a tenu parole.

Elle a organisé une table d'information sur UBI, rencontre à laquelle ont participé des représentants de plusieurs ministères et organismes et fait la connaissance des trois principaux représentants du Secrétariat à l'information qui ont profité de l'occasion pour s'engager à sensibiliser ministres et sous-ministres au projet de carte multi-services.

Et éventuellement, le SAI devait demander au CRISP de lui fournir des exemples concrets

devant illustrer les façons de faire qui pourraient être transformées et simplifiées si un moyen unique d'authentification, comme la carte multi-services, était mise à la disposition des ministères et organismes. La Commission s'est empressée de donner suite à cette requête.

Par ailleurs, afin de donner suite à l'un des points de son plan d'action, la Commission a fait préparer des fiches sur les différentes solutions technologiques (UBI, SIRIUS, Internet, borne télématique, etc.). Ce document a été distribué aux membres et aux patrons et il s'intitule : «Les fiches technologiques du CRISP».

En ce qui concerne le projet de Communication-Québec, la Commission a accueilli la directrice de cet organisme et lui a offert sa collaboration. Ce projet vise à implanter dans toutes les régions du Québec un réseau de centres de services du gouvernement. Le CRISP proposait notamment un projet-pilote au niveau des changements d'adresses. Le projet de Communication-Québec n'a toutefois pas encore reçu l'aval du gouvernement.

Enfin, en ce qui a trait au projet de carte multi-services, la Commission a décidé de franchir une nouvelle étape. Elle a mis sur pied un groupe de travail sur l'infrastructure commune de services aux citoyens. Le mandat consiste à mettre au point le concept fonctionnel et technologique de l'infrastructure gouvernementale nécessaire pour permettre à un citoyen un accès simple à un ensemble des services gouvernementaux courants et en corollaire à plusieurs ministères et organismes de partager des informations communes.

On vise ainsi trois objectifs :

1. Illustrer le modèle d'infrastructure fonctionnel et technologique.
2. Identifier et quantifier les transactions dont le volume et les coûts justifient l'infrastructure.
3. Identifier les éléments critiques à prendre en compte.

Le groupe de travail est à l'oeuvre.

PRODUCTIVITÉ

De bonnes fréquentations

C'est afin de favoriser l'organisation du travail dans les unités informatiques de façon à réduire les coûts et augmenter leur efficacité que le CRISP a mis sur pied le Comité sur la productivité dont le travail consiste à identifier les cibles de productivité des directions informatiques qui doivent, à l'instar des autres unités administratives se réorganiser, se réinventer.

En début d'année, le Comité a retenu quatre projets à réaliser :

- Un mécanisme interactif pour répertorier et échanger des informations.
- Un inventaire des groupes d'intérêt.
- L'optimisation des acquisitions et l'utilisation des équipements et des logiciels.
- Le suivi de l'évolution des méthodologies de développement, d'entretien et d'exploitation de systèmes.

Dès le départ, le Comité a procédé au recensement des groupes d'intérêt et à un sondage sur les environnements technologiques en usage chez les membres du CRISP. Ce qui a donné lieu par la suite à la publication de deux documents sur ces sujets.

Puis les membres du Comité ont eu quelques rencontres avec des représentants de la direction des acquisitions des Services gouvernementaux qui ont fait montre de compréhension et d'ouverture d'esprit face aux difficultés rencontrées par les directeurs de l'informatique en ce qui a trait à la commande ouverte pour l'acquisition de biens reliés à la micro-informatique.

Pour remédier à la situation et la clarifier, le Comité a défini la position du CRISP pour réviser le mode d'achat des micro-ordinateurs, position qui repose sur cinq principes :

1. Une entente basée sur le fournisseur plutôt que sur le produit.
2. Reconnaissance de la gamme des produits d'un fournisseur.
3. Négociation d'un prix gouvernemental.
4. Une mise à jour dynamique des informations.
5. Modalités incluses dans une entente signée avec le fournisseur.

Résultat : la direction des acquisitions a pris en compte la position du CRISP et l'a adoptée en bonne partie. Dorénavant se poursuivra cette collaboration qui s'est installée entre les deux organismes et les membres du CRISP seront informés d'avance de ce qu'il se prépare.

Dans un autre ordre d'idées, le Comité a intégré au mois de mars le mandat du groupe de travail sur ISO 9000. Ce qu'il s'agit de faire maintenant dans ce dossier c'est d'analyser l'approche requise pour qu'une direction informatique soit certifiée ISO, en questionner les avantages et inconvénients et livrer aux membres du CRISP le fruit d'une recherche sérieuse en cette matière.

Le Comité a aussi fait appel aux collègues en ce qui a trait à la pénétration de différents logiciels dans nos ministères et organismes, en particulier les traitements de texte et les collecticiels. Les résultats de ces sondages ont été transmis au Comité de normalisation.

Enfin, on entreprendra un projet-pilote en vue de relancer et remettre à jour le volumineux document intitulé : «Documentation sommaire minimale des environnements en usage chez les membres du CRISP».

ÉCHANGE-INFORMATION

Notre université populaire

Ce que le directeur de l'informatique du MAPAQ appelle «notre université populaire» a continué encore cette année à intéresser bon nombre de personnes de la communauté informatique du gouvernement du Québec qui ont pu bénéficier de quatorze (14) sessions d'échange toutes aussi intéressantes les unes que les autres.

Depuis le 14 novembre 1984, la Commission d'échange-information a organisé 161 sessions d'échange auxquelles 11 535 personnes ont participé.

Cette année, les thèmes et organismes invités étaient les suivants :

- Implantation d'un atelier de génie logiciel (SAAQ).
- L'autoroute électronique (MAPAQ, Institut EDI et Forum des directeurs de communication).
- Le Macroscopie : perspective de déploiement au gouvernement (Groupe DMR).
- Acquisition de biens et services (MRN, SG).

- Consolidation des centres de traitement (DGI).
- L'approche orientée-objet (Groupe LGS).
- Le traitement de l'image à la SAAQ (SAAQ).
- Le réseau Internet démystifié (MICST).
- L'application de la norme ISO 9001 (SG, CRISP).
- La démarche du choix d'un AIGL (RRQ).
- Le développement client-serveur au MRQ (MRQ).
- Inforoute-Québec (SAI).
- Client-serveur et la réussite de la CNT (CNT).
- Réingénierie des processus (MRQ).

DÉJEUNERS-CONFÉRENCES

Devine qui vient dîner !

L'un des objectifs généraux du CRISP est de favoriser l'échange d'information, la formation et le perfectionnement.

Pour s'y conformer, le CRISP a institué entre autres programmes des déjeuners-conférences devant permettre à nos membres d'échanger avec des représentants d'entreprises qui exposent la vision qu'ils ont développée dans l'évolution d'un secteur d'affaires des technologies de l'information.

Cette année, le Comité des déjeuners-conférences a organisé dix causeries du midi qui ont suscité autant d'intérêt que l'année précédente. Voici la liste des sujets traités et les entreprises qui les ont présentés :

- AUTOGRAPHE une réponse aux besoins de sécurité sur l'autoroute de l'information (NOVA)
- Défis des dates pour l'an 2000 : solution LE RECYCLEUR (INFORMISSION)
- Apple et les directions du marché (APPLE)
- La stratégie de NOVELL et la mise en oeuvre du réseau global intelligent (NOVELL)
- Client-serveur et bases de données distribuées : les enjeux (SYBASE et POWERSOFT)
- Stratégies avancées de gestion de l'information Affaires et technologies : convergence vers le client (META GROUP)
- L'évolution des réseaux et les perspectives de solution de la Société 3COM (3COM)
- L'intégration des technologies au service de l'utilisateur final (BANYAN)
- SGML pour la production et la diffusion de la documentation législative et gouvernementale (DOCUMENSA)
- Messagerie électronique (GARTNER GROUP)

LES CINQ

Derrière la grille

Le Comité des cinq regroupe les responsables de l'informatique des organismes suivants : la Société d'assurance-automobile du Québec, la Régie des rentes, la Commission de la santé et de la sécurité au travail, la Régie de l'assurance-maladie du Québec et la Société immobilière du Québec.

Ce groupe est issu du CRISP et de la volonté de partager des expertises et connaissances sur des

sujets spécifiques à leur type d'organisation.

Dès leurs premières rencontres, les participants sont convenus :

- qu'il fallait s'entendre pour travailler sur de nouvelles façons de faire en développement et en exploitation de systèmes dans un contexte de client-serveur et d'atelier intégré de génie logiciel;
- que c'est sur l'organisation du travail et non pas sur les produits techniques que devrait porter le mandat à donner à un groupe de travail;
- que ce mandat au départ porte plus précisément sur les façons de faire en développement.

Le groupe de travail a été constitué de représentants de ces organismes. De novembre à avril, il a tenu 11 réunions au cours desquelles il a élaboré une grille sur les impacts organisationnels dans les processus de développement de systèmes.

Pleinement satisfaits, les patrons entendent faire partager le résultat de ces travaux dans la communauté informatique gouvernementale et ils verront avec le CRISP aux suites à donner et aux projets nouveaux.

ISO 9000

Vers la qualité totale

Dans le cadre de l'entrée en vigueur de l'exigence de la norme ISO 9001 pour la qualification des fournisseurs de services professionnels en informatique, un groupe de travail du CRISP s'est donné pour mission d'informer les responsables de l'informatique sur les changements possibles dans la gestion des contrats des ministères et des organismes.

Essentiellement le groupe s'est appliqué à adapter le document type d'appel d'offres aux exigences de la norme ISO 9001 et à préparer un guide à l'intention des ministères et organismes. Ce mandat a été complètement exécuté et le groupe a été dissous.

Par la suite, le CRISP a décidé d'évaluer la pertinence de l'approche ISO 9000 pour une direction informatique du secteur public.

Un nouveau mandat a été préparé et un nouveau groupe de travail mis sur pied par le Comité sur la productivité. Le mandat est ainsi énoncé :

- identifier et documenter les expériences vécues dans le secteur public et para-public, si possible dans des unités informatiques;
- identifier les objectifs poursuivis, les caractéristiques et les résultats attendus d'une démarche de certification ISO 9001;
- identifier les impacts et les bénéfices associés à la certification (en particulier dans la qualité des services, les relations avec la clientèle, la haute direction et les administrations centrales);
- recommander aux membres du CRISP une position à cet égard.

Le travail est commencé.

APPELS à TOUS

«Il y a quelqu'un?»...

Oui il y a quelqu'un! Cette année, le mécanisme des appels à tous les membres du CRISP a fonctionné comme jamais auparavant.

Pas moins de 170 appels ont été lancés aux membres par télécopieur. La majorité de ces appels provenait des membres eux-mêmes alors que les commissions et comités rejoignaient les membres particulièrement pour des sondages et enquêtes.

L'objectif de ce programme instauré il y a déjà plusieurs années est de permettre aux diverses unités fonctionnelles du CRISP et aux membres de faire appel rapidement aux collègues afin de leur demander des renseignements susceptibles de mener à bien une opération ou de résoudre certains problèmes particuliers.

[Page précédente](#)

[Vers le haut](#)

[Menu principal](#)

[Vos commentaires](#)

[Gouvernement du Québec](#)

Dernière mise à jour le 11 juil. 2003