



Modèle d'échange de renseignements du CDPISP – Septembre 2016

ADMINISTRATION : Manitoba		Personne-ressource
<p>1. Réalisations : Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<p>Système intégré de réception des demandes - Phase 1</p> <p>Afin d'améliorer l'expérience client en matière de prestation de services et d'accroître la fiabilité, l'uniformité et la gestion des activités de TI, l'équipe de transformation des affaires (ETA) adopte un processus intégré de réception des demandes. Les principaux volets de la phase 1 comprennent notamment la saisie et le tri de toutes les demandes de service et la prestation d'une réponse rapide (p. ex., des estimations rapides).</p> <p>Dans le cadre des phases suivantes, le système bénéficiera de la disponibilité et des fonctions d'outils de gestion des services de TI de pointe, tels que Service Now. Ces outils sont déployés dans le cadre du programme des services de technologie offerts aux employés (précédemment annoncé dans le rapport d'étape de janvier 2016). Le Manitoba continue de mettre en œuvre ce programme de transformation en vue de répondre aux nouvelles exigences opérationnelles ayant trait aux services de mobilité, à la gestion améliorée des services de TI et aux outils collaboratifs.</p>	<p>Munna Zaman, CIO munna.zaman@gov.mb.ca</p>



2. Priorités :

Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.

Devenir une organisation de TI axée sur le client, prévisible et fiable

Compte tenu du mandat confié par le gouvernement à tous les services centraux de commencer à offrir des conseils stratégiques, à appliquer des contrôles et à fournir des services de qualité aux ministères clients, l'ETA a entrepris une transformation majeure. Ses principales priorités comptent :

- l'adoption d'une orientation axée sur la clientèle et l'expérience client;
- la connaissance et la gestion de la capacité organisationnelle;
- l'adoption et l'utilisation de normes de service pour gérer les attentes et assurer la prévisibilité;
- la clarification de la gouvernance en TI et des rôles et responsabilités de l'ETA grâce à la gestion de portefeuille;
- la création d'une source unique de vérité grâce à la gestion de projet efficace.

Gestion de portefeuilles

Établir un cadre pangouvernemental pour la planification des investissements en TIC et le suivi des réalisations. L'ETA prévoit atteindre cet objectif en ayant recours au cours des 12 prochains mois à une gestion de portefeuilles. Le Manitoba adaptera le modèle de gestion de portefeuilles afin :

- de régler les problèmes actuels liés à la gouvernance de la TI;
- d'harmoniser les investissements en TI aux priorités du gouvernement;
- d'améliorer la gestion et l'exécution des projets de TI.

Programme de renouvellement de l'infrastructure

Le Manitoba a entrepris de concevoir un programme (de 2016 à 2018 au minimum) de mise en place d'une infrastructure stable et à long terme pour les applications d'affaires. Le but consiste à renouveler et moderniser le Centre des données du Manitoba en ayant recours à des technologies de pointe et à des techniques novatrices afin :

- d'améliorer les services existants;
- de réaliser des économies;
- de favoriser le développement économique;
- d'offrir à l'ETA la latitude nécessaire pour atteindre des objectifs stratégiques clés.

Munna Zaman,
DPI munna.zaman@gov.mb.ca

Munna Zaman, DPI
munna.zaman@gov.mb.ca

Darren Brothers
Directeur principal, Développement
d'applications et soutien
(204) 945-2005
Darren.Brothers@gov.mb.ca



Élargissement des activités associées à l'application de la gestion de portefeuilles (AGP)

- Grâce à un concept de gestion du cycle de vie des biens, intégrer les activités associées à l'AGP dans le processus de planification des investissements du gouvernement.
- Intégrer l'AGP dans les processus de conception et de gestion des applications de l'ETA.
- Intégrer l'AGP avec des ministères dans le processus d'établissement des priorités.

Programme Vitalité

Concevoir un programme Vitalité permanent afin de faciliter la mise à jour des systèmes d'exploitation, des logiciels et des applications à partir des données saisies dans le cadre du programme de gestion du portefeuille des applications.

Gouvernement ouvert – Il s'agit d'une priorité du gouvernement et toutes les demandes de divulgation proactive peuvent maintenant être consultées par la population en général. Nous prévoyons ajouter d'autres fonctions au cours de la présente période de rapport.

Cabinet virtuel – Cette demande provient de notre nouveau gouvernement qui demande des solutions répondant aux besoins d'un cabinet sans papier.

Darren Brothers
Directeur principal, Développement
d'applications et soutien
(204) 945-2005
Darren.Brothers@gov.mb.ca



<p>3. Questions et besoins</p> <p>⋮</p> <p>Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>	<p>Le Manitoba aimerait examiner d'autres modèles de gouvernance comparables et des structures de prestation des services d'autres administrations. Étant donné le changement de dirigeants et la création de la Division des services centraux, le Manitoba juge qu'il serait très utile de se pencher sur ce qui fonctionne bien pour d'autres.</p> <p>Il veut apprendre comment d'autres administrations régissent à l'heure actuelle les investissements en TIC. Plus particulièrement, il veut savoir si d'autres administrations ont mis en œuvre la gestion de portefeuilles pour la TI? Quelle a été l'expérience jusqu'à présent? Quelles sont les leçons tirées?</p> <p>Le Manitoba veut savoir si d'autres administrations ont adopté le concept <i>bi-modal</i> de Gartner pour la prestation de leurs services de TIC aux ministères. Comment ont-elles mis en œuvre ce concept; quels défis ont-elles dû relever, quel est le profil de risque, quelle est la gouvernance, etc.?</p> <p>Le Manitoba aimerait en apprendre davantage sur la façon dont chaque administration gère sa présence sur les sites Web internes et externes, notamment en ce qui concerne la structure de gouvernance, le nombre de ressources, l'ampleur des responsabilités, les technologies utilisées (analytiques, gestion du contenu, etc.).</p> <p>Le Manitoba continue de s'intéresser aux initiatives de gestion des contrats, y compris les processus, pratiques et plans associés aux contrats, qu'utilisent d'autres administrations pour faciliter la gestion de tous les contrats, quelle que soit leur taille ou leur portée.</p>	<p>Munna Zaman, DPI munna.zaman@gov.mb.ca</p>
<p>4. Planification des réunions du Conseil</p> <p>Veuillez déterminer des sujets d'intérêt particulier pour votre administration en prévision des futures réunions du Conseil. (Prière de fournir une brève description pour chaque élément.)</p>		