



Ville de Montréal Processus budgétaire 2011

Présentation à l'intention des
membres de la Commission
municipale des finances

Informations complémentaires au cahier
budgétaire

Direction des systèmes d'information

13 mai 2010

Actifs gérés ou supportés par la DSI

- 808 serveurs informatiques (physiques et virtuels)
 - Valeur de remplacement : 15,7 M \$
 - Durée de vie moyenne : 5 ans

- Licences et logiciels serveurs
 - Valeur de remplacement : 29,9 M \$

- 13 500 postes de travail informatiques
 - Valeur de remplacement : 20,3 M \$
 - Durée de vie moyenne : 5 à 7 ans

- 800 postes informatiques adaptés aux véhicules
 - Valeur de remplacement : 4,0 M \$
 - Durée de vie moyenne : 5 ans

- +7000 terminaux de radiocommunications
 - Valeur de remplacement : 28,8 M \$
 - Durée de vie moyenne : 10 à 15 ans

Actifs gérés ou supportés par la DSI (suite)

- 3800 cellulaires et assistants numériques personnels
 - Valeur de remplacement : 0,8 M \$
 - Durée de vie moyenne : 3 ans

- 420 systèmes d'information d'importance variée
 - Valeur de remplacement : plusieurs centaines de millions de \$
 - Durée de vie moyenne : variée et dépend de l'évolution des besoins, du langage de programmation utilisé et de l'évolution technologique.

- Réseau de télécommunications et équipements
 - Valeur : de 13 à 15 M \$

- Quelque 19 000 lignes téléphoniques filaires
 - Valeur de remplacement des appareils : 2,9 M \$
 - Durée de vie moyenne : 10 à 15 ans

Clientèle desservie

- ❑ L'ensemble des services corporatifs et des arrondissements de l'ex-Montréal.
- ❑ Exceptions :
La DSI dessert partiellement les unités corporatives suivantes :
 - ❑ SPVM
 - ❑ Muséums nature
 - ❑ Usines de production d'eau potable
 - ❑ Direction du matériel roulant et des ateliers
 - ❑ Réseau des bibliothèques

La DSI dessert les arrondissements de l'ex-banlieue à l'égard des applications dites fédératives telles que Lotus Notes, GDD, GDC, GDT, SIMON, Sherlock

- ❑ La DSI assure des services de support à quelque 20 000 utilisateurs

Quelques volumes d'activités de 2009

- ❑ Demandes de changement réalisées : 3367
- ❑ Demandes de changement en attente au 1^{er} janvier 2010 : 1423
- ❑ Incidents de toute sorte : plus de 108 000
- ❑ Pannes (interruptions de service momentanées) : 85
- ❑ Demandes de services : près de 70 000
- ❑ Appels reçus des utilisateurs au Centre de services : 162 105
- ❑ Mises en production corporatives : plus de 13 000
(disponibilité aux utilisateurs)

Retour sur le budget 2010

- Obtention d'un ajustement de 5,0 M\$ à titre de correction de la dotation et découlant de l'augmentation des utilisateurs à supporter et de la croissance (en nombre et en complexité) du parc d'actifs à gérer
Il est essentiel que ce principe soit reconnu et appliqué aux prochains exercices budgétaires.
- Allocation, en cours d'approbation, d'une somme récurrente de 1,7 M\$ sur une base annualisée pour renforcer l'expertise interne et ainsi réduire le recours au secteur privé. Une somme totalisant 2 277,0 \$ est demandée pour 2011 et 2012 (2011 : 1638,5 \$; 2012 : 638,5 \$).
Il est impératif que les ajustements au chapitre du renforcement de l'expertise interne se poursuivent au-delà de 2010.

Grandes responsabilités et ressources allouées

- Avec le projet de réorganisation, la DSI entend allouer en 2010 les ressources suivantes à ses grandes responsabilités

	a-p.	(000\$) Exluant charges interunités
□ Services aux utilisateurs, incluant la bureautique	101,0	7544,6
□ Exploitation des technologies et mises en production	85,0	27 495,1
□ Exploitation et évolution des applications	144,1	15766,7
□ Relation clientèle, gestion des actifs, gestion de la sécurité et planification (note 1)	38,0	6640,3
□ Réalisation des projets TI (note 1 et 2)	37,0	3888,9
□ Direction et Administration	25,0	5307,5
	<u>430,1</u>	<u>66643,1</u>

Note 1 : La dotation de ces activités se poursuivra en 2010 et 2012 par les crédits demandés dans le cadre du renforcement de l'expertise interne.

Note 2 : Les équipes de réalisation des projets seront complétées par la création de postes temporaires au PTI.

Pertinences des activités

- La DSI est une unité de services rendus au profit d'une clientèle interne. La demande de services, les activités et les volumes d'activités sont tributaires de :
 - Les besoins et attentes de la clientèle.
 - L'importance des actifs TI à gérer et de leur complexité.

- Les tendances observées :
 - Des besoins croissants de la clientèle, notamment en lien avec la nécessité d'augmenter leur productivité et l'émergence de nouvelles technologies (WiFi, géomatique, Web, réseaux sociaux, etc.)
 - Des besoins croissants en formation des utilisateurs pour maximiser l'utilisation des outils informatiques mis à leur disposition.
 - La croissance des actifs TI à gérer découlant des nouveaux besoins à satisfaire.
 - La complexité croissante des TI.
 - Une préoccupation croissante à l'égard de la sécurité (virus, protection des renseignements personnels et confidentiels, intégrité des données et des bases de données, etc.).

Pertinence des activités

- ❑ Les TI sont présentes dans tous les processus d'affaires de la Ville.
- ❑ La DSI est une unité qui supporte la prestation de travail de l'ensemble des unités d'affaires de la Ville.
- ❑ L'expérience démontre qu'une baisse de services TI engendre des impacts chez la clientèle.
- ❑ La nature et la hauteur des services offerts par la DSI doit être en adéquation avec les différentes lignes d'affaires.

Efficacité et efficacité

- La mise en place de la restructuration, qui devrait être complétée en décembre prochain, vise une meilleure efficacité dans la livraison des services à rendre :
 - Une meilleure répartition des rôles et responsabilités et une séparation des tâches incompatibles.
 - L'implantation, dans chacun des secteurs concernés, d'approches, de méthodologies normalisées.
 - Le développement, de façon concertée, de normes, de standards et d'encadrements institutionnels.
 - Une capacité à accompagner la clientèle, à analyser et à proposer.
 - Une capacité à faire de la prospection technologique pour assurer de la pertinence et de la justesse des choix en matière de TI.
 - Une approche rigoureuse de gestion et de contrôle de projets.

- Par ailleurs, en 2010, 36 % du financement de la DSI est assuré par la clientèle. Ce pourcentage est en réduction depuis les dernières années. La nature des activités financières par les clients est variable selon les unités d'affaires. Il n'y a donc pas d'approche uniforme de financement des services TI. De plus, le lien de préposition exercé par certains clients sur les ressources humaines de la DSI restreint son optimisation et est un frein à une desserte équitable de la clientèle. La DSI recommande que les charges interunités, dans leur forme actuelle, soient abolies et qu'un chantier sur les relations d'affaires de la DSI avec sa clientèle soit lancé.

Piste potentielles de réduction de dépenses

- ❑ La réduction du budget de la DSI entraîne une augmentation de risques et une diminution de services pour les clients.
- ❑ La DSI travaille actuellement à divers dossiers, qui, s'ils sont concluants, devraient permettre de contenir les dépenses liées aux TI
(ex. : recours aux logiciels libres).
- ❑ La DSI est à mettre en place sa restructuration. Elle requiert la totalité du budget disponible, ainsi que les sommes demandées pour 2011 et 2012 concernant le renforcement de l'expertise interne.

Développements anticipés jusqu'au 31 décembre 2010

- ❑ Mise en place des contrats de téléphonie filaire et de transmission de données maîtrisée et en voie d'être terminée.
- ❑ Mise en place de la restructuration impliquant le renforcement d'activités et de pratiques (ex. : mise en production, sécurité, méthodologie en développement et évolution d'applications, etc.).
- ❑ Finalisation du déploiement de la solution pour la gestion de l'assiduité (Kronos).
- ❑ Diagnostic du secteur services aux utilisateurs complété et recommandations adoptés ou en voie de l'être.

Développements anticipés en 2011

- ❑ Intensification des efforts de planification et de priorisation (et de réalisation) du système intégré de gestion.
- ❑ Mise en place des recommandations visant l'optimisation du service aux utilisateurs.
- ❑ Renforcement des contrôles administratifs.
- ❑ Accélération de la formation technique du personnel.
- ❑ Poursuite des efforts de renforcement de l'expertise interne.
- ❑ Mise en place d'une approche de priorisation des demandes clients
- ❑ Renforcement des activités de sécurité informatique.
- ❑ Pression croissante des unités clientes à l'égard de besoins nouveaux (WiFi, Web, géolocalisation, service 24/7, mise en place d'espaces collaboratifs, etc.).
- ❑ Prise en charge des solutions développées et déployées.

Ajustements budgétaires demandés pour 2011

	a-p.	(000\$)
□ Indexation du budget de 2010 (2%)		1333,0
□ Poursuite du renforcement de l'expertise interne	14,0	1638,5
□ Exploitation et entretien de la nouvelle solution de gestion du temps (Kronos)	5,0	750,0
□ Contrat de gardiennage du 2620, boul. Saint-Joseph	—	30,2
 Total DSI :	 19,0	 3751,7