



PLANIFICATION STRATÉGIQUE

2009
2011

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2009-2011

Partenaire d'un monde en santé

TABLE DES MATIÈRES

Vision stratégique de SOGIQUE	2
Mission	2
Valeurs	2
Politique qualité	3
Nos clients	4
Offre de service	4
Enjeux	5
Objectifs stratégiques	6
Plan d'action 2009-2011	7
Priorité « client »	8
Priorité « Processus d'affaires »	9
Priorité « Financière »	10
Priorité « Ressources humaines »	11
Priorité « Développement organisationnel »	12

VISION STRATÉGIQUE DE SOGIQUE

« Être reconnue comme l'acteur de premier plan dans la mise en œuvre et la gestion des technologies de l'information du réseau de la santé et des services sociaux »

... Partenaire d'un monde en santé!

MISSION

SOGIQUE met en valeur et gère, à partir des orientations stratégiques et technologiques du ministère de la Santé et des Services sociaux, un portefeuille d'actifs informationnels d'intérêt commun appartenant au réseau de la santé et des services sociaux.

Actifs informationnels : les équipements, l'architecture et les infrastructures technologiques et de données, les cadres normatifs ainsi que les applications nécessaires à l'implantation d'un réseau de communication ou d'une technologie de l'information, y compris les droits de propriété intellectuelle et les droits d'utilisation qui y sont rattachés.

L'intérêt commun est déclaré par le ministre.

VALEURS

- **L'approche-client :**
devenir un fournisseur de choix
- **L'excellence :**
offrir le meilleur de soi
- **La rigueur :**
livrer un contenant et un contenu sans faille
- **Le leadership :**
inspirer et influencer les autres
- **L'esprit d'équipe :**
avancer ensemble vers une cible commune
- **L'engagement et la loyauté :**
y mettre du cœur
- **Le respect :**
considérer les gens et leur travail



POLITIQUE QUALITÉ

- S**atisfaire les exigences et être à l'écoute de notre client, le ministère de la Santé et des Services sociaux, et de son réseau
- O**ffrir des produits et des services de qualité, relatifs au portefeuille d'actifs d'intérêt commun
- G**érer avec rigueur
- I**mpliquer le personnel à tous les niveaux de l'organisation dans la gestion de la qualité et dans l'amélioration continue
- Q**ualifier nos fournisseurs selon nos critères de qualité
- U**nir nos efforts et ainsi favoriser l'esprit d'équipe dans un milieu motivant, dynamique, valorisant et respectueux
- E**ncourager la formation nécessaire au respect de nos engagements de qualité et fournir les ressources pertinentes

UN GAGE DE QUALITÉ POUR LE RÉSEAU!

SOGIQUE est certifiée ISO 9001:2000 pour ses pratiques en gestion de projets et en conception d'actifs informationnels ainsi qu'en gestion des opérations en technologie de l'information. La certification couvre plus d'une vingtaine de processus d'affaires qui sont régulièrement audités et améliorés. L'implantation d'un Bureau d'assurance-qualité permet dorénavant d'effectuer une vigie sur les activités de l'organisation dans un objectif d'amélioration de la satisfaction des clients.

L'exécution des mandats est aussi encadrée par un Bureau de projets qui a pour rôle de mettre en place des processus standardisés et basés sur les meilleures pratiques de l'industrie :

- Le référentiel du Project Management Institute (PMI)
- Les gabarits Macroscopie pour la gestion de projets
- Le référentiel ITIL¹ pour la gestion des opérations en technologie de l'information

¹ Prenant appui sur un ensemble de documents produits par l'Office of Government Commerce du gouvernement britannique, le référentiel ITIL regroupe les meilleures pratiques pour la gestion des services en technologie de l'information.

NOS CLIENTS

SOGIQUE poursuit ses activités avec :

- Le ministère de la Santé et des Services sociaux
- Les agences de la santé et des services sociaux
- Les utilisateurs de ses services :
 - 350 centres informatiques locaux
 - 18 technocentres régionaux
 - cliniciens et autres professionnels de la santé
- Les représentants d'établissements et organismes du réseau (comités de travail, tables provinciales, sites pilotes, etc.)

APPROCHE DE « FAIRE FAIRE »

Pour réaliser ses mandats, SOGIQUE travaille aussi en complémentarité avec l'industrie, notamment pour les travaux de développement de systèmes d'information. Elle privilégie une approche de « faire faire » qui met à contribution l'expertise du secteur privé et donne vie à des partenariats permettant d'atteindre les objectifs d'affaires.

OFFRE DE SERVICE

SOGIQUE est l'outil que les agences régionales et le Ministère se sont donné en 1996 pour centraliser la gestion des actifs informationnels d'intérêt commun du réseau et ainsi, favoriser une action concertée et un gouverne efficace sur le plan national.

La volonté de mise en commun et d'optimisation des ressources informationnelles du réseau est à l'origine de la fondation de SOGIQUE et demeure encore aujourd'hui ce qui guide l'ensemble de ses actions et oriente les types de mandats qu'on lui confie.

La gouvernance des technologies de l'information du réseau est assurée par le Ministère. Le rôle de SOGIQUE est de concrétiser la vision ministérielle en assumant les rôles suivants :

- La coordination de projets de développement d'actifs d'intérêt commun, ce qui peut inclure des activités d'analyse, de conception, d'expérimentation, de formation et de déploiement
- La gestion, la maintenance et l'évolution des actifs d'intérêt commun du réseau
- L'exploitation des infrastructures technologiques essentielles à l'échange des informations et à l'utilisation efficace et sécuritaire des actifs (réseau de télécommunication, messagerie électronique, antivirus provincial, etc.)
- Le contrôle et la surveillance de la sécurité du réseau informatique de la santé et des services sociaux
- L'opération d'un guichet unique 24/7 – 365 jours pour le support aux utilisateurs des actifs
- La négociation et la gestion de programmes d'achat de licences logicielles exclusifs aux organismes du réseau
- L'offre de services-conseils au réseau en matière de droits de propriété intellectuelle et de droits d'auteur rattachés aux actifs informationnels
- La gestion de la sous-traitance

ENJEUX

L'ACCÉLÉRATION DES DOSSIERS PORTEURS

Certains mandats confiés à SOGIQUE suscitent beaucoup d'attentes puisqu'à terme ils auront un impact significatif sur la modernisation du réseau de la santé et des services sociaux. Ceux-ci doivent donc faire l'objet d'une priorisation et d'ajustements spécifiques de façon à tout mettre en œuvre pour faciliter leur bon déroulement.

L'AMÉLIORATION CONTINUE DES OPÉRATIONS EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

Depuis quelques années, SOGIQUE a investi des efforts considérables dans l'implantation d'un système qualité, d'un Bureau de projets et des meilleures pratiques du domaine. La démarche d'amélioration devra maintenant mettre un accent particulier sur la gestion des opérations en technologie de l'information, compte tenu de l'importance névralgique des infrastructures technologiques sur la performance et la robustesse du réseau informatique de la santé et des services sociaux.

LA SAINE GESTION DES FONDS PUBLICS

SOGIQUE est exclusivement financée par des fonds publics. Cette réalité commande un souci constant d'optimisation des ressources financières, humaines et matérielles ainsi que l'adoption de modes de gestion propres à l'administration publique et axés sur la rigueur, la transparence et l'imputabilité.

LA PÉNURIE DE MAIN-D'OEUVRE

L'industrie des technologies de l'information est affectée par une rareté de main-d'œuvre qui ne fera que s'intensifier. SOGIQUE n'échappe pas au phénomène et devra modifier ses stratégies de recrutement et de rétention en conséquence. La force de SOGIQUE demeurera toujours l'expertise de ses ressources.

L'ÉVOLUTION DU SECTEUR DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION/SANTÉ

SOGIQUE est exclusivement dédiée à la gestion des ressources informationnelles du réseau de la santé et des services sociaux. Or, ce secteur qui évolue très rapidement influence le développement de l'organisation. Depuis ses débuts, SOGIQUE se caractérise par la mouvance et de fortes périodes de croissance. Son personnel doit donc régulièrement faire face à d'importants changements.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

- 1 PRIORITÉ CLIENT :**
Assurer le succès et rallier l'organisation vers des projets ciblés
- 2 PRIORITÉ PROCESSUS D'AFFAIRES :**
Poursuivre l'implantation des bonnes pratiques ITIL²
- 3 PRIORITÉ FINANCIÈRE :**
Mettre à niveau nos pratiques et respecter les règles de l'administration publique
- 4 PRIORITÉ RESSOURCES HUMAINES :**
Favoriser la rétention et l'attraction du personnel
- 5 PRIORITÉ DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL :**
Gérer le changement

² Prenant appui sur un ensemble de documents produits par l'*Office of Government Commerce* du gouvernement britannique, le référentiel ITIL regroupe les meilleures pratiques pour la gestion des services en technologie de l'information.

PLAN D'ACTION 2009-2011

Pour lui permettre d'atteindre ses 5 objectifs stratégiques, SOGIQUE s'est dotée d'un plan d'action sur 24 mois, comprenant la réalisation de 41 initiatives concrètes et mesurables.

Le plan d'action stratégique a été élaboré avec la participation active des employés au moyen d'une vaste consultation et s'est terminé par une activité de mobilisation regroupant l'ensemble du personnel.

LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE EN CHIFFRES...



La mise en œuvre du plan d'action permettra à SOGIQUE de se développer dans un cadre d'amélioration continue et ainsi de concrétiser sa vision d'excellence.

La Direction générale assurera la coordination de la mise en œuvre des 41 initiatives et rendra compte de son avancement aux principales instances de l'organisation :

- Comité de direction (mensuellement)
- Comité de gestion (aux 6 semaines)
- Comité aviseur à la Direction générale (trimestriellement)
- À l'ensemble du personnel (trimestriellement)

PRIORITÉ « CLIENT »

ASSURER LE SUCCÈS ET RALLIER L'ORGANISATION VERS DES PROJETS CIBLÉS

ACTIONS	INDICATEURS DE RÉSULTATS
1. S'assurer de la cohérence des orientations technologiques entre les projets ciblés	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un Service d'architecture en technologie de l'information • Disponibilité de nouveaux services pour tous les projets
2. Accélérer le traitement des besoins en appels d'offres pour les projets ciblés	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'une nouvelle méthode de priorisation des demandes qui respecte les règles de l'administration publique
3. Accélérer le traitement des besoins en approvisionnement des projets ciblés	<ul style="list-style-type: none"> • Révision des procédures internes d'approvisionnement tout en s'assurant du respect des règles gouvernementales
4. Améliorer le processus de mesure de la satisfaction des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Révision du processus et des outils de mesure • Tenue de « focus groups » avec les clients
5. S'assurer de l'intégration entre les 3 projets porteurs (DSQ, RITM et Hébergement)	<ul style="list-style-type: none"> • Exécution des 3 projets au sein d'un « Programme » • Utilisation d'un mode de gestion matricielle
6. Créer un média d'information interne sur le Programme des projets porteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de parutions
7. Suivre la qualité tout au long de la réalisation des projets ciblés	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'audits réalisés • Plans d'amélioration de la qualité
8. Tenir les employés informés de l'évolution des projets ciblés	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'activités de communication réalisées

PRIORITÉ « PROCESSUS D’AFFAIRES »

POURSUIVRE L’IMPLANTATION DES BONNES PRATIQUES ITIL

ACTIONS	INDICATEURS DE RÉSULTATS
9. Améliorer et développer nos processus ITIL	<ul style="list-style-type: none">• Conception et mise en œuvre d’un plan d’optimisation
10. Bonifier les connaissances des employés sur le référentiel ITIL	<ul style="list-style-type: none">• Mise sur pied d’un parcours de formation adapté aux profils de poste• Nombre de formations reçues
11. Améliorer l’élaboration des ententes de prestation de services aux clients	<ul style="list-style-type: none">• Revue du processus « Gestion des niveaux de services »• Catalogue des services offerts
12. Optimiser le traitement des requêtes des clients	<ul style="list-style-type: none">• Grille standardisée d’escalade des requêtes pour tous les services (mise à la disposition du personnel d’assistance)
13. Améliorer la gestion des changements au sein des opérations technologiques	<ul style="list-style-type: none">• Revue du processus « Gestion des changements »• Mise sur pied d’un comité consultatif des changements (fréquence hebdomadaire)
14. Améliorer le soutien technique	<ul style="list-style-type: none">• Plan d’action qui permettra d’améliorer les délais de prise en charge et de résolution des requêtes• Pourcentage de requêtes fermées au premier niveau d’assistance
15. Stimuler l’utilisation des processus ITIL	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d’activités de communication auprès des employés

PRIORITÉ « FINANCIÈRE »

METTRE À NIVEAU NOS PRATIQUES ET RESPECTER LES RÈGLES DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

ACTIONS	INDICATEURS DE RÉSULTATS
16. Optimiser la gestion des licences logicielles	<ul style="list-style-type: none"> • Révision du processus de gestion des licences • Mise à jour du système d'inventaire
17. Offrir un environnement de travail adapté aux profils de poste tout en optimisant l'utilisation des ressources matérielles	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des équipements requis par profils de postes • Meilleure gestion de l'inventaire des équipements
18. Implanter des contrôle-qualité supplémentaires pour le développement de logiciels	<ul style="list-style-type: none"> • Revue du processus de sous-traitance • Méthode améliorée de suivi des tests d'essais
19. Uniformiser notre parc informatique pour faciliter l'entretien et réduire les coûts	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisition d'équipements normalisés par la qualification d'un manufacturier unique • Installation des équipements et des logiciels
20. Mettre en place une gestion documentaire plus efficace	<ul style="list-style-type: none"> • Implantation d'un système de gestion documentaire • Travaux d'archivage
21. S'assurer d'une application rigoureuse du cadre de gestion financière	<ul style="list-style-type: none"> • Refonte du système de bon de réquisition • Refonte du processus des services juridiques entourant la production des appels d'offres • Adoption d'une nouvelle politique d'approvisionnement • Plan de formation continue
22. Systématiser les post-mortem de projets (leçons apprises)	<ul style="list-style-type: none"> • Registre des leçons apprises
23. Encadrer le développement et l'acquisition des outils informatisés internes	<ul style="list-style-type: none"> • Définition d'un processus formel • Mise sur pied d'une Table de concertation
24. Optimiser les déplacements du personnel entre les deux places d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> • Système de covoiturage en ligne
25. Optimiser l'utilisation des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Livraison d'un plan de main-d'oeuvre
26. Optimiser l'utilisation des expertises transversales	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse d'impacts sur l'implantation progressive d'une structure matricielle à l'échelle de l'organisation

PRIORITÉ « RESSOURCES HUMAINES »

FAVORISER LA RÉTENTION ET L'ATTRACTION DU PERSONNEL

ACTIONS	INDICATEURS DE RÉSULTATS
27. Bonifier les normes de travail du personnel	<ul style="list-style-type: none">• Évaluation et révision des normes actuelles• Nouveau manuel des normes et pratiques de gestion
28. Obtenir une base de connaissances sur les compétences détenues par l'organisation (préalable au développement des compétences)	<ul style="list-style-type: none">• Portrait sommaire des compétences des ressources
29. Favoriser la formation des employés et le développement des compétences	<ul style="list-style-type: none">• Politique de formation et de développement des compétences
30. Favoriser le développement de carrière au sein de l'organisation	<ul style="list-style-type: none">• Plans de main-d'œuvre par unités d'affaires en fonction des mandats à venir
31. Améliorer l'accueil et l'intégration des nouveaux employés	<ul style="list-style-type: none">• Programme d'accueil et d'intégration• Manuel des employés• Formation corporative
32. Bonifier la connaissance des outils informatisés internes	<ul style="list-style-type: none">• Programme de formation
33. Augmenter la visibilité de SOGIQUE dans un objectif de recrutement	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'activités de promotion effectuées
34. Développer notre intranet et moderniser notre site Web	<ul style="list-style-type: none">• Livraison d'une nouvelle version de l'intranet• Livraison progressive d'un nouveau site Web
35. Favoriser l'esprit d'équipe en période de forte croissance	<ul style="list-style-type: none">• Bottin électronique des employés avec photos
36. Préparer la relève	<ul style="list-style-type: none">• Analyse d'impacts relative à la mise sur pied d'un programme de stages

PRIORITÉ « DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL »

GÉRER LE CHANGEMENT

ACTIONS	INDICATEURS DE RÉSULTATS
37. Favoriser les interactions entre les employés et la haute direction	<ul style="list-style-type: none">• Comité aviseur à la Direction générale
38. Améliorer les stratégies de développement de l'organisation	<ul style="list-style-type: none">• Processus de gestion de la stratégie• Mécanismes permettant de recueillir et de gérer les suggestions d'amélioration des employés
39. Améliorer la performance de la communication lors de crises techniques	<ul style="list-style-type: none">• Plan d'escalade pour les activités essentielles• Processus de communication
40. Diffuser de l'information rapidement en cas de crise ou de situations d'urgence	<ul style="list-style-type: none">• Système de messages téléphoniques préenregistrés
41. Bonifier les tables d'expertises internes	<ul style="list-style-type: none">• Rapport d'analyse sur leur rendement et recommandations d'optimisation

