

**Report to / Rapport au :**

**Information Technology Sub-Committee  
Sous-comité de la technologie de l'information**

**and Council / et au Conseil**

**November 19, 2012  
19 novembre 2012**

**Submitted by / Soumis par :** Steve Kanellakos, Deputy City Manager/Directeur municipal adjoint, City Operations/Opérations municipales

**Contact Person / Personne ressource :** *Rob Collins, Chief Information Officer/Chef de l'information, Information Technology Services Department/Services de technologie de l'information*  
613-580-2424, ext./poste 12880, rob.collins@ottawa.ca

---

CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE

N°: ACS2012-COS-ITS-0004

---

**SUBJECT: CITY OF OTTAWA – TECHNOLOGY ROADMAP 2013 – 2016 – SUPPLEMENTAL INFORMATION TO THE 2013 CITY BUDGET**

**OBJET : VILLE D'OTTAWA – FEUILLE DE ROUTE TECHNOLOGIQUE 2013-2016 – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES POUR LE BUDGET 2013 DE LA VILLE**

**REPORT RECOMMENDATION**

That the Information Technology Sub-Committee receive this report as supplemental information to the 2013 Draft Budget.

**RECOMMANDATION DU RAPPORT**

Que le Sous-comité de la technologie de l'information prenne connaissance de ce rapport à titre d'information supplémentaire au budget préliminaire de 2013.

**CONTEXTE**

La feuille de route technologique présente les investissements stratégiques prévus et les composantes fondamentales qui permettront à la Ville de répondre aux besoins opérationnels et aux attentes des citoyens. En mettant Internet à profit pour multiplier les voies d'interaction avec les résidents et améliorer l'accès aux services, la Ville s'attend à ce que cette approche de *cybergouvernement* augmente le rendement

opérationnel et le taux de satisfaction des résidents, ainsi que leur degré de confiance en la Ville en tant qu'institution publique.

La *Feuille de route technologique 2013-2016* de la Ville d'Ottawa (document 1) nous permet de relever le défi de transformer le fonctionnement de l'administration municipale au moyen de la technologie et d'Internet afin de concrétiser l'engagement du Conseil en matière d'excellence du service.

Ce plan décrit les investissements en matière de technologie qui s'inscrivent dans la vision en matière de services axés sur les résidents et de gouvernance, et met l'accent sur la technologie comme élément clé permettant de maximiser les économies et la prestation des services. Ces investissements sont planifiés dans un souci d'abordabilité et concordent avec le cadre financier afin de tirer le maximum d'avantages de ces activités de transformation.

Selon cette feuille de route, le cycle de vie et les activités fondamentales font partie intégrante du programme d'investissement en capital pour que nous tirions le meilleur parti de l'infrastructure technologique actuelle. La méthodologie de la feuille de route assure une approche proactive et disciplinée afin d'harmoniser les investissements en matière de technologie qui maintiennent et améliorent les capacités technologiques nécessaires à la prestation des services municipaux.

Afin d'implanter des solutions d'affaires pleinement intégrées, de réaliser des économies et de maintenir l'offre des services, nous devons investir dans trois secteurs clés :

- Les technologies qui permettront des initiatives d'excellence du service (Service Ottawa);
- Les initiatives conçues pour améliorer le rendement opérationnel, réduire la complexité de l'environnement des TI et appuyer les activités quotidiennes de la Ville (opérations des TI);
- La réduction du risque d'interruption de service par la modernisation de l'infrastructure vieillissante et l'implantation de technologies de base qui soutiendront Service Ottawa et les services municipaux (renouvellement des biens des TI).

Nous atteindrons ces buts en réduisant la complexité de l'environnement des TI, en normalisant et en consolidant lorsque c'est possible, en évaluant et en planifiant en tenant compte des technologies émergentes, et en adoptant des pratiques à la fine pointe de l'industrie afin d'améliorer nos opérations et notre rendement.

## ANALYSE

La prestation des services demeure une priorité pour la Ville, et le Conseil s'engage fermement, par l'entremise du programme Service Ottawa, à offrir des services d'une grande qualité et à servir les résidents d'Ottawa pour améliorer la prestation des services municipaux.

La technologie de l'information est intégrée dans les activités des modèles opérationnels axés sur les résidents afin de faciliter la flexibilité de la prestation de services ainsi que l'efficacité de la communication et des interactions avec les résidents. De plus, les entreprises de pointe du monde entier savent que la technologie de l'information est la clé pour maximiser les économies et la prestation des services. Elle est au cœur de bien des efforts visant à offrir davantage de services et de produits tout en diminuant les coûts.

Le succès du cybergouvernement, notamment Service Ottawa, dépendra d'une infrastructure moderne et robuste. La *Feuille de route technologique* comprend un certain nombre d'initiatives et d'investissements qui appuient directement les objectifs à court et à long terme de Service Ottawa, et qui sont essentiels pour permettre au Service de technologie de l'information (STI) d'implanter les nouvelles technologies et d'offrir du soutien technique rapidement et efficacement.

La feuille de route divise ces investissements en deux catégories :

1. **Technologies de base et de modernisation** – Cette catégorie comprend les éléments de base desquels dépendent Service Ottawa et les initiatives ultérieures de cybergouvernement qui doivent être en place pour que le STI puisse implanter les nouvelles technologies et offrir du soutien technique de façon rapide et efficace. De plus, cela représente des dépenses continues en immobilisations pour maintenir, mettre à jour et remplacer les technologies existantes, afin que l'infrastructure et les actifs technologiques de la Ville conviennent toujours à ses activités quotidiennes. Ces investissements sont décrits dans la *Feuille de route technologique*.
2. **Initiatives stratégiques** – Les investissements dans de nouvelles technologies ou de nouvelles pratiques exemplaires favoriseront une amélioration de l'expérience du résident, du rendement opérationnel, des économies annualisées et du report des dépenses en immobilisations. Une série d'initiatives est planifiée pour que le STI poursuive son évolution vers un état opérationnel plus efficace.

Les initiatives de la feuille de route sont décrites plus en détail profondeur dans la *Feuille de route technologique 2013-2016* de la Ville d'Ottawa (document 1).

L'implantation des investissements technologiques décrits dans la feuille de route a un coût prévu de 44,69 millions de dollars pour les initiatives de base et de modernisation, et de 2,26 millions pour les initiatives stratégiques de la feuille de route au cours des quatre années (2013-2016). Les besoins en capital pour 2013 sont de 10,553 millions pour les bases et de 0,910 million pour les éléments stratégiques de la feuille de route.

### RÉPERCUSSIONS RURALES

Aucune répercussion particulière sur les zones rurales n'est associée au présent rapport.

### CONSULTATION

Le personnel a travaillé en étroite collaboration avec les services clients lors de l'élaboration de la *Feuille de route technologique*.

### RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN JURIDIQUE

Aucune répercussion juridique n'est associée au présent rapport d'information.

### RÉPERCUSSIONS SUR LA PLAN DE LA GESTION DES RISQUES

Aucune répercussion sur le plan des risques n'est associée au présent rapport d'information.

### RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Ce rapport d'information est complémentaire au rapport sur les prévisions budgétaires, et aucune répercussion financière n'y est associée.

### RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Les exigences en matière d'accessibilité ont été prises en compte lors de l'élaboration de la *Feuille de route technologique*.

### RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT

Aucune répercussion particulière pour l'environnement n'est associée au présent rapport d'information.

## RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Aucune répercussion technologique autre que celles décrites dans le rapport n'est associée au présent rapport d'information.

## PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

La *Feuille de route technologique* fait partie des priorités du Conseil dans la catégorie de l'excellence du service (ES1 – Assurer une expérience positive dans toutes les interactions avec les clients – Référence n° 47) du Plan stratégique de la Ville approuvé.

## ANNEXES

Document 1 – *Feuille de route technologique 2013-2016* de la Ville d'Ottawa

## SUITE À DONNER

Les Opérations municipales mettront en oeuvre tout directive reçue en lien avec les conclusions du présent rapport. Le présent rapport sera inclus, en tant que document à l'appui, au rapport du Sous-comité de la technologie de l'information sur les budgets préliminaires de fonctionnement et d'immobilisations qui sera déposé au Conseil le 28 novembre 2012.