

RAPPORT ANNUEL

2024-2025



MOT DE LA DIRECTION

En 2024-2025, la Direction des technologies informatiques (DTI) a concentré ses efforts sur la fiabilité, la sécurité et la pérennité des services informatiques du Cégep. L'année a notamment été marquée par l'amorce de la migration du parc informatique vers Windows 11, la mise en place d'outils structurants pour la gestion du parc, l'établissement de fondations de gouvernance infonuagiques et le maintien d'un niveau de service élevé auprès de la communauté, dans un contexte de demande soutenue.

Le présent document vise à présenter les principales réalisations informatiques couvrant les volets suivants : exploitation des services, cybersécurité, gestion des postes et des accès, infonuagique, structuration de l'offre de service et soutien opérationnel.



1. STRUCTURATION ET GOUVERNANCE DES SERVICES

1.1 CATALOGUE DE SERVICES TI - MISE EN VIGUEUR

Au cours de la période, le catalogue de services de la DTI a été mis en vigueur. Il constitue un repère commun pour l'organisation en :

- clarifiant les services offerts, les conditions de prise en charge et les limites de service;
- précisant les responsabilités respectives (DTI, secteurs, utilisateurs);
- soutenant une priorisation plus transparente et cohérente;
- contribuant à une meilleure prévisibilité des réponses et à l'amélioration de la satisfaction.

1.2 GESTION DES ACCÈS ET DE L'INFORMATION INSTITUTIONNELLE

En 2024-2025, la DTI a poursuivi la structuration et la consolidation de pratiques essentielles à la sécurité des accès, à la protection de l'information et à la cohérence des environnements numériques. Les travaux ont notamment porté sur :

- la **gestion des identités et des accès (GIA)**, incluant l'amélioration de la cohérence des mécanismes d'authentification, la clarification des profils d'accès et le renforcement des contrôles visant à assurer que les accès aux systèmes et aux données sont accordés de façon appropriée et sécuritaire;
- la **gestion de l'information documentaire (GID)**, en appui aux orientations institutionnelles, afin de mieux encadrer la création, l'utilisation, la conservation et l'accès aux documents numériques dans les plateformes institutionnelles.

Ces travaux permettent de mieux encadrer l'octroi des accès, de réduire les risques liés aux accès inappropriés et de clarifier les responsabilités, tout en soutenant une utilisation plus structurée des plateformes et de l'information numérique à l'échelle de l'établissement.

2. CYBERSÉCURITÉ ET RÉSILIENCE

2.1 RENFORCEMENT DE LA POSTURE DE SÉCURITÉ

La cybersécurité est demeurée un axe prioritaire en 2024-2025. La DTI a poursuivi le renforcement de la posture de sécurité de l'établissement par la consolidation de mesures techniques, organisationnelles et opérationnelles, tout en investissant dans le développement des compétences des ressources techniques. Les travaux ont notamment porté sur :

- le renforcement de la sécurité des postes, des comptes et des services, incluant l'application plus cohérente des paramètres de sécurité, la réduction des écarts de configuration et l'amélioration des contrôles d'accès;
- l'amélioration des capacités de détection, de suivi et de traitement des événements, afin de mieux repérer les activités anormales, d'en faciliter l'analyse et de soutenir une prise en charge plus rapide des situations à risque;
- la réduction de l'exposition aux menaces courantes, en particulier celles liées aux comptes compromis, à l'hameçonnage et au facteur humain, par une combinaison de mesures techniques et d'actions de sensibilisation;
- le soutien à la continuité et à la fiabilité des services, en intégrant les considérations de sécurité aux pratiques d'exploitation courantes et à la gestion des incidents;
- la formation et le rehaussement des compétences des équipes techniques, afin de renforcer l'expertise interne en matière de cybersécurité, d'assurer une meilleure autonomie opérationnelle et de soutenir l'évolution des pratiques.

Ces actions visent à consolider une posture de sécurité durable, appuyée à la fois sur des outils, des processus et des compétences internes.

2.2 IDENTITÉS, ACCÈS ET SOUTIEN À L'AUTHENTIFICATION MULTIFACTEUR

La DTI a maintenu l'encadrement et le soutien liés à l'authentification multifacteur (MFA), particulièrement en contexte d'assistance opérationnelle (activation, récupération, incidents d'accès). Ces mesures demeurent essentielles pour réduire les risques liés à l'utilisation malveillante d'identifiants compromis.

2. CYBERSÉCURITÉ ET RÉSILIENCE (SUITE)

2.3 SENSIBILISATION : SIMULATIONS D'HAMEÇONNAGE ET CAMPAGNE

Afin de réduire les risques liés au facteur humain, la DTI a poursuivi ses actions de sensibilisation. Durant la période :

- deux simulations d'hameçonnage ont été menées;
- une campagne de sensibilisation a été déployée dans le cadre du mois de la cybersécurité en octobre 2024, incluant des communications destinées à la communauté;
- un kiosque de sensibilisation a été tenu sur deux midis afin de permettre aux usagers de valider leurs connaissances et de renforcer les bonnes pratiques.

3. INFRASTRUCTURE, PARC INFORMATIQUE ET INFONUAGIQUE

3.1 MIGRATION WINDOWS 11 - DÉBUT DES TRAVAUX

En 2024-2025, la DTI a initié la migration du parc informatique vers Windows 11 et en a assuré le déploiement selon une approche structurée et progressive, incluant la planification, le séquençage des interventions, la gestion des exceptions, l'accompagnement des utilisateurs et le soutien. Au terme de la session d'hiver 2025, plus de 70 % du parc était migré.

Les travaux se sont déroulés tout en maintenant les opérations courantes et la stabilité des services, et se sont poursuivis au-delà de la période afin de compléter la transition à l'échelle du parc.

3.2 GESTION DES APPAREILS (MDM) - MODERNISATION DE L'EXPLOITATION DU PARC

L'intégration d'une plateforme de gestion centralisée des appareils (MDM) constitue une étape structurante pour moderniser l'administration du parc informatique. Elle contribue notamment à :

- appliquer des configurations et standards plus uniformes, réduisant la variabilité entre postes;
- déployer de façon plus structurée certaines politiques, paramètres et applications;
- améliorer la conformité et la posture de sécurité des appareils;
- mieux encadrer le cycle de vie des postes, de la mise en service au remplacement;
- améliorer la visibilité sur le parc grâce à des informations d'inventaire et d'état, soutenant la planification, le diagnostic et l'efficacité du soutien.

3. INFRASTRUCTURE, PARC INFORMATIQUE ET INFONUAGIQUE (SUITE)

3.3 INFONUAGIQUE - ZONE D'ACCUEIL, GOUVERNANCE, PCCTI ET PREMIÈRES MIGRATIONS

L'année 2024-2025 a été marquée par la mise en place d'une zone d'accueil infonuagique (landing zone). Cette fondation vise à encadrer l'adoption du nuage dans un cadre gouverné, sécuritaire et maîtrisé, en clarifiant notamment les exigences de sécurité et de configuration, les rôles et responsabilités d'exploitation, ainsi que les conditions de suivi et de prévisibilité des coûts.

Cette démarche s'inscrit également dans une logique d'adoption progressive alignée sur les orientations gouvernementales, dont le Programme de consolidation des centres TI du Gouvernement du Québec (PCCTI), qui encourage une modernisation encadrée des services et des plateformes et une transition structurée vers des environnements technologiques plus évolutifs.

Certaines migrations de charges ont été réalisées selon une approche graduelle. La DTI retient aussi une approche d'optimisation préalable des charges avant leur migration (rationalisation, ajustements techniques, optimisation de consommation) afin de limiter les frais d'exploitation et d'assurer un meilleur contrôle des coûts. Ce chantier a enfin contribué à l'accroissement des compétences au sein des équipes techniques, en gouvernance et exploitation infonuagiques.

4. OPÉRATIONS ET SERVICES À LA COMMUNAUTÉ

4.1 CENTRE DE SERVICES TI (CDSTI) - DEMANDE ÉLEVÉE ET MAINTIEN DE SERVICE

Durant la période, le Centre de services TI a soutenu l'ensemble de la communauté collégiale - communauté étudiante, personnel enseignant et personnel administratif - représentant environ 8 500 personnes incluant la formation continue. Dans un contexte de forte mobilisation, le CDSTI a notamment assuré :

- la réponse à des demandes multicanales et un support terrain lorsque requis;
- le traitement et la résolution d'environ 5 600 billets (demandes et incidents);
- l'assistance liée aux enjeux d'accès et d'authentification (dont MFA), incluant activation, récupération et soutien.

4.2 BUREAU DU NUMÉRIQUE (BDN) - CONTRIBUTION AUX SERVICES NUMÉRIQUES

Le Bureau du numérique (BdN), composé des CP-TIC au sein de la DTI, a contribué au soutien des services numériques et à l'accompagnement des unités, en cohérence avec les orientations du Plan de transformation numérique du Cégep. Durant la période, le BdN a notamment :

- réalisé des activités d'accompagnement et de soutien auprès du personnel enseignant, incluant l'introduction aux environnements numériques institutionnels pour les nouveaux enseignants, afin de faciliter une prise en main efficace des plateformes et outils en place;
- mené des prises de besoins structurées pour l'évolution de certains environnements technopédagogiques, en collaboration avec les directions et les départements concernés, afin d'identifier les ajustements requis et d'en évaluer les impacts techniques et organisationnels;
- contribué à des travaux liés à l'écosystème SharePoint, en appui à la structuration de sites institutionnels, à l'organisation des contenus et à l'harmonisation des pratiques d'utilisation des espaces numériques.

Le BdN a également assuré le maintien, l'enrichissement et l'animation du SharePoint « Ressources technologiques », qui centralise documentation, guides, pratiques recommandées et outils d'aide. Cette ressource vise à soutenir l'autonomie des utilisateurs, à réduire les demandes de soutien récurrentes et à favoriser une utilisation plus cohérente et efficace des plateformes numériques à l'échelle du Cégep.

5. ENVIRONNEMENTS STANDARDISÉS (INFRASTRUCTURE TI)

5.1 TECHNOLOGIES DE PROJECTION : PROJETS PILOTES ET PREUVES DE CONCEPT

La DTI a initié des travaux visant la standardisation des locaux dotés de technologies de projection, notamment par l'installation de stations d'accueil uniformes intégrées au matériel informatique mis à la disposition des enseignants. Durant la période, l'approche a principalement reposé sur la réalisation de projets pilotes et de preuves de concept en milieu utilisateur, afin de valider les configurations retenues, d'évaluer l'expérience d'utilisation dans différents types de locaux et d'identifier les ajustements requis avant un déploiement à plus grande échelle.

Ces travaux ont permis de confirmer les choix techniques, de préciser les requis d'exploitation (support, inventaire, procédures) et de préparer les conditions de mise en service pour l'année suivante.

5.2 REMPLACEMENT DES TBI : PRÉPARATION DU CHANTIER

En 2024-2025, la DTI a amorcé la modernisation d'environ 20 classes auparavant équipées de tableaux blancs interactifs (TBI) en fin de vie, par le remplacement vers des projecteurs interactifs. Durant la période, les efforts ont porté sur la planification, les essais et la préparation des interventions.

La planification a été réalisée en collaboration avec la Direction des ressources matérielles, compte tenu de la nature de certains travaux requis dans les locaux, notamment la coordination des accès, les interventions d'entrepreneurs et le séquençage des chantiers. L'objectif est une mise en œuvre complète pour la rentrée de l'automne 2025, afin de renforcer la pérennité des équipements et d'améliorer la cohérence du parc technologique.

CONCLUSION

L'année 2024-2025 a été marquée par la structuration et l'avancement de chantiers informatiques déterminants pour la fiabilité et l'évolution des services du Cégep Garneau. La DTI a notamment lancé le programme de migration du parc informatique vers Windows 11, modernisé la gestion des postes par l'intégration d'une plateforme MDM, renforcé sa posture de cybersécurité et mis en place des fondations infonuagiques gouvernées, en cohérence avec les orientations gouvernementales et institutionnelles.

Parallèlement, la DTI a maintenu un haut niveau de service opérationnel auprès de l'ensemble de la communauté collégiale, dans un contexte de demande soutenue, en s'appuyant sur des processus mieux structurés, un encadrement accru des accès et une capacité d'intervention constante du Centre de services TI. Les travaux réalisés au cours de la période contribuent également à clarifier l'offre de services, à améliorer la cohérence des environnements et à préparer les conditions de déploiements futurs à plus grande échelle.

Ces réalisations reposent sur l'expertise, la rigueur et l'engagement des équipes de la DTI, qui ont su conjuguer livraison de chantiers structurants, continuité des opérations et adaptation aux besoins évolutifs de l'établissement. Elles constituent une base solide pour poursuivre la modernisation des services informatiques, renforcer la sécurité des environnements et soutenir durablement la mission du Cégep Garneau.

