

## Gestion des technologies de l'information utilisées pour le télétravail

### Mise en contexte

Le télétravail est un mode d'organisation du travail qui a progressé au cours des dernières décennies. La technologie a permis aux employés d'effectuer une partie de leur travail régulier à domicile tout en étant reliés au bureau. C'est ce qu'on appelle souvent « télétravail » ou « travail à distance ».

Le 13 mars 2020, les directives gouvernementales pour contrôler les risques de contamination ont imposé le télétravail comme configuration de l'emploi qui s'est substituée à toute autre forme.

Bien que cette pratique existe déjà au sein de la Ville de Montréal (la Ville), elle a dû basculer vers le télétravail dans une plus large mesure. Jusqu'à 4 500 employés en simultané travaillent de la maison en mode télétravail accédant ainsi au réseau de la Ville à distance.

### Objectif de l'audit

Déterminer si les mécanismes de contrôle, mis en place pour la gestion des technologies de l'information utilisées pour le télétravail au sein de la Ville, permettent de fournir l'équipement nécessaire et les accès à distance sécurisés aux actifs informatiques de la Ville afin que les employés maintiennent leur prestation de travail.

### Résultats

Nous concluons que la Ville a mis en place les mécanismes de contrôle assurant une saine gestion des technologies de l'information utilisées pour le télétravail.

En effet, malgré l'urgence sanitaire due à la crise COVID-19, le Service des technologies de l'information (STI) de la Ville a déployé rapidement dans un contexte exceptionnel tous les efforts nécessaires pour mettre en place l'environnement technologique ainsi que les mécanismes de sécurité requis pour permettre à tous ses télétravailleurs de poursuivre leurs activités professionnelles de la maison sans interruption de services.

Ces mécanismes touchent l'encadrement du STI sur les technologies de l'information (TI) utilisées pour le télétravail, la stratégie de sensibilisation et de formation sur le télétravail, les mécanismes de protection entourant les accès aux données de la Ville ainsi que la gestion des opérations entourant les équipements corporatifs des télétravailleurs.

## Principaux constats

### Encadrement du télétravail

- Plusieurs encadrements sur les saines pratiques à adopter par les employés en mode télétravail ont été développés au sein de l'organisation. Ils ont été approuvés et diffusés à l'ensemble des employés à travers l'intranet de la Ville.
- Ces encadrements fournissent l'information requise aux employés afin que ces derniers puissent utiliser les TI pour le télétravail de façon sécuritaire.

### Formation sur le télétravail

- Une sensibilisation et une formation appropriées sur le télétravail et ses composantes ont été mises en place depuis mars 2020.

### Protection des accès aux données

- Des mécanismes d'authentification adéquats sont utilisés par les employés pour accéder aux données localisées dans le réseau de la Ville conformément aux saines pratiques de sécurité. Le verrouillage de l'écran des ordinateurs portables corporatifs est automatiquement activé après une période d'inactivité définie centralement.
- Un logiciel adéquat est installé et maintenu à jour sur tous les appareils corporatifs connectés à distance au réseau de la Ville pour les protéger contre les attaques malveillantes.

### Gestion des opérations

- Afin de permettre aux employés d'être en télétravail, le STI a mis en place des mécanismes sécuritaires pour que les employés ne disposant pas d'un ordinateur corporatif puissent utiliser leur ordinateur personnel. Depuis le début de l'année 2021, près de 2 200 ordinateurs portables ont été distribués aux employés leur permettant ainsi de travailler à distance. Le STI a fourni un support informatique adéquat aux télétravailleurs.

Les infrastructures en place permettent une redondance appropriée des composantes clés et comportent un environnement sécuritaire pour le télétravail.