

## Ce que la Direction des services à la clientèle du SIGNET *peut* faire pour vous Une équipe d'analystes destinée à faciliter le développement d'applications

[Voici le premier d'une série de deux articles portant sur le développement d'applications. Ce premier article est consacré au nouveau service offert par la Direction des services à la clientèle du SIGNET et visant à faciliter le développement d'applications.]

*Les personnes qui devraient piloter le développement des nouvelles applications et le perfectionnement des applications existantes sont celles qui les utilisent.*

Douglas Rosenthal, directeur,  
Direction des services à la clientèle  
du SIGNET (STC)

L'an dernier, la Direction générale des systèmes d'information (STD) a modifié son orientation pour se tourner davantage vers l'extérieur - c'est-à-dire vers sa clientèle. Pour être mieux en mesure de faire face aux attentes croissantes de cette dernière, elle s'est appliquée à renforcer ses structures de collaboration, en faisant fond à cet effet sur les valeurs partagées par l'ensemble des employés du Ministère.

La Direction des services à la clientèle du SIGNET sert de lien direct entre la Direction générale des systèmes d'information et les utilisateurs. Elle mise sur une philosophie de service privilégiant l'établissement de solides liens de partenariat avec la clientèle, de sorte qu'elle puisse utiliser efficacement le SIGNET. C'est dans cette perspective que STC a récemment mis sur pied une équipe d'analystes, dont le rôle consistera à aider les services à établir si le SIGNET peut servir à accroître l'efficacité de leurs processus.

« Maintenant que le SIGNET est rodé, indique Doug Rosenthal, les services du Ministère manifestent un intérêt croissant envers le développement d'applications. Nos clients ont acquis une bonne maîtrise du système et sont impatients d'exploiter ses possibilités. Je m'attends à ce que bon nombre des nouvelles applications au sujet desquelles nous serons consultés au cours des prochains mois s'inscrivent dans la catégorie des produits de « gestion de l'information ». Les

Selon Sue Hardy, qui dirige l'équipe d'analystes, « la réponse la plus simple et la plus directe à cette question est la suivante : nous pouvons vous aider à définir vos exigences. En effet, en vous posant des questions pertinentes au sujet de *vos activités*, nous pouvons vous aider à préciser *vos besoins* et à établir si l'automatisation d'un processus donné pourrait en augmenter l'efficacité. » L'équipe effectue une analyse de rentabilisation dans le cadre de laquelle elle examine toutes les options, y compris le recours aux applications ministérielles existantes, à des applications commerciales, à des applications sur mesure, et à d'autres solutions excluant l'automatisation.

L'analyse de rentabilisation englobe une étude de rentabilité qui fournit des réponses à des questions cruciales, par exemple : la nouvelle application envisagée réduira-t-elle les coûts? Contribuera-t-elle à accroître la productivité? Permettra-t-elle d'offrir un nouveau service ou encore d'améliorer les services existants? Lorsque l'analyse de rentabilisation justifiera le développement d'une application, STC aidera



analystes collaboreront donc avec la Direction générale de l'information documentaire pour mener à bien les projets de ce type ».

### Alliances créatrices : établissement de partenariats avec la clientèle

« Nous songeons à mettre au point une application dont l'exploitation serait assurée par l'intermédiaire du SIGNET. Quelle aide la Direction des services à la clientèle peut-elle nous offrir? »

Suite en page 2 ►►►

### Dans le numéro de novembre

Numéro spécial sur l'Internet :

Tout sur le service « web » du Ministère  
+ Mise à jour d'articles sur le service « web » et la page de recherche du Ministère