

Pour assurer la continuité des opérations au cours de la période de transition, en novembre 2011, des cadres supérieurs ont signé une entente relative à un cadre de continuité des opérations (CCO), comprenant un protocole opérationnel spécifique au MAECI. En vertu du CCO, tous les pouvoirs en matière de finances et de ressources humaines ont été délégués au MAECI jusqu'en mars 2012. Puis le 1er avril 2012, le CCO a été remplacé par un accord d'affaires avec la nouvelle agence. De plus, les besoins particuliers de la plateforme internationale sont gérés selon un protocole opérationnel révisé spécifique au MAECI.

**FIGURE 17**  
**Services de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI/TI) en 2011-2012**

| Services                                                                                                                                   | Données        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Appui aux utilisateurs de SIGNET au Canada et à l'étranger (avec comptes)                                                                  | 12 500         |
| Appui aux utilisateurs du réseau sécurisé au Canada et à l'étranger (658 comptes appartenant aux partenaires et aux colocalitaires)        | 5 606          |
| Courriels transmis par Internet (janvier à décembre 2011)                                                                                  | 79,7 millions  |
| Courriels reçus par Internet (janvier à décembre 2011)                                                                                     | 129,2 millions |
| Pourriels bloqués (janvier à décembre 2011)                                                                                                | 92,5 millions  |
| Pourcentage de courriels considérés comme étant des pourriels                                                                              | 72 %           |
| Courriels admissibles reçus par Internet (janvier à décembre 2011)                                                                         | 38,1 millions  |
| Demandes de services de soutien traitées à l'échelle mondiale par le nouveau Bureau de service en GI/TI en ligne (janvier à décembre 2011) | 129 902        |
| Nombre d'appareils BlackBerry                                                                                                              | 5 098          |
| Accessibilité au réseau (norme de fiabilité)                                                                                               | 99,94 %        |
| Nombre de tablettes électroniques                                                                                                          | 730            |
| Nombre de systèmes de vidéoconférence                                                                                                      | 130            |
| Nombre d'applications actives supportées                                                                                                   | 148            |
| Nombre de demandes de recherche présentées au bureau de référence de la bibliothèque                                                       | 3 700          |

Un Bureau de service novateur en matière de soutien GI/TI en ligne (944-AIDE) a été créé en février 2011. Le remplacement de milliers de courriels complexes par le formulaire de demande de services de GI/TI a entraîné une diminution

de 33 % (41 000) des demandes écrites ainsi qu'une amélioration en termes de réponse et de qualité. Il en a résulté un niveau de satisfaction des clients de 90 %.

Principales réalisations en 2011-2012 :

- Des investissements substantiels ont été faits afin d'appuyer des mises à niveau continues à SIGNET comprenant notamment l'ajout d'outils modernes comme Microsoft Office 2012 et Google Chrome;
- La capacité du réseau MITNET a été doublée pour améliorer la productivité des employés et alléger la pression exercée sur les applications de gestion;

Voici un témoignage fort intéressant envoyé par courriel de Stockholm :

*Bonjour (anciens) collègues,*

*Après la mise à niveau et le remplacement du serveur TRIO, il y a quelques semaines, l'ambassade du Canada à Stockholm a également obtenu une plus grande bande passante. Depuis cette modification, le rendement du serveur TRIO est véritablement remarquable.*

- Le réseau de vidéoconférence du ministère (VCNET) a été considérablement élargi pour inclure la plupart des missions et des bureaux régionaux. Les services de vidéoconférence ont également été améliorés dans la région de la capitale nationale;

À la fin de l'exercice 2011-2012, 74 missions disposaient d'un équipement VCNET installé. Lorsque les installations auront été complétées en 2012, plus de 150 missions pourront se servir du VCNET.

On a enregistré 4 736 appels de vidéoconférence au cours de 2011-2012, ce qui représente un total de 8 009,10 heures de vidéoconférence et une moyenne de 1,7 heure par appel.