

**FIGURE 18**  
**Services de GI/TI**

Services	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Appui aux utilisateurs SIGNET au Canada et à l'étranger	15 650	12 500	13 668
Appui aux utilisateurs du réseau sécurisé au Canada et à l'étranger	5 575	5 606	5 808
Courriels envoyés et reçus	89 millions	101,8 millions	108,6 millions
Courriels traités comme pourriels et bloqués	104 millions	70,7 millions	90 millions
Demandes de service traitées par le centre de service en TI	170 625	129 902	136 898
Nombre d'appareils mobiles en usage (BlackBerry, PlayBook, iPad et tablettes électroniques)	4 700	5 828	6 033
Nombre de missions équipées de VCNet	80	130	159
Nombre de demandes de recherche présentées au Bureau de référence de la bibliothèque (AIML)	3 100	3 700	4 000
Nombre de demandes de service de GI traitées (à Ottawa et à l'étranger)	3 726	5 204	6 130

\* Note : Certaines missions comptent plusieurs emplacements VCNet (pour plus de détails, voir la page suivante).

Un exemple de cette nouvelle dynamique est la transformation du Comité consultatif technique en Comité international de la gouvernance de la GI/TI (CIGG). Les membres du Comité, soit les DPI des partenaires du MAECD dans le réseau du Canada à l'étranger, y partagent les diverses connaissances et l'expertise acquises dans un contexte de travail international.

Un deuxième exemple : le Comité de stratégie en GI/TI (CSG)<sup>11</sup> a évalué et noté 39 projets en 2012-2013 pour un investissement total en GI/TI estimé à 25 millions de dollars, dont 7,7 millions proviennent de la réserve du Ministère.

### Le service à la clientèle d'abord et avant tout

La revue et la rationalisation en 2012-2013 du système de demandes de service en GI/TI permet un soutien plus rapide et plus ciblé. Désormais, on met à la disposition des clients quatre façons de soumettre une demande, alors que ce nombre s'élevait auparavant à plus de 70.

En 2012, le Bureau de service en ligne, créé en février 2011, a été étendu aux missions; depuis mars 2013, il est le seul moyen de soumettre par écrit des demandes de service en GI/TI. Les clients peuvent transmettre des détails au Bureau au sujet de leur problème et en conséquence obtenir un meilleur service. Cette approche fonctionne : la satisfaction du client est en hausse, soit de 90 p. 100 à 94 p. 100.

### Adopter la mobilité

Les membres du réseau du Canada à l'étranger peuvent plus facilement travailler à toute heure de la journée, peu importe l'endroit et le type d'appareil utilisé, en particulier grâce aux remarquables progrès accomplis en 2012-2013. Un projet pilote a permis à l'équipe de GI/TI d'accréditer et de prendre en charge le iPad. Le MAECD et Services partagés Canada (SPC) sont à réaliser un essai conjoint sur le dernier modèle BlackBerry dans plusieurs missions à l'étranger.

Afin de procurer à la haute direction l'occasion d'une expérience concrète avec des appareils mobiles, le SPI a, en juin 2012, fourni 50 tablettes électroniques pour le tout premier programme de préparation au départ des chefs de mission à être entièrement livré sur support numérique.

### LE SPI ET LES APPAREILS MOBILES

*Au cours de l'exercice 2012-2013, 5 098 BlackBerry ont été utilisés au sein du réseau, comparativement à 4 700 l'exercice précédent. En outre, le personnel du SPI utilisé 639 PlayBook, 91 iPad et quelque 200 tablettes d'autres types.*

<sup>11</sup> Décrit au début de ce chapitre dans la rubrique « Gouvernance des services communs ».