

FIGURE 25
Services de gestion de l'information et de technologie de l'information

Services	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Appui aux utilisateurs SIGNET au Canada et à l'étranger	12 500	13 668	13 010
Appui aux utilisateurs du réseau sécurisé au Canada et à l'étranger	5 606	5 808	5 347
Courriels envoyés et reçus	101 8 millions	10 6 millions	161 7 million
Courriels traités comme pourriels et bloqués	70 7 millions	90 millions	9 4 million
Demandes de service traitées par le centre de service en TI	129 902	136 898	167 546
Nombre d'appareils mobiles en usage (BlackBerry, PlayBook, iPad et tablettes électroniques)	5 828	6 033	6 147
Nombre d'installations de VCNet dans les missions	130	159	227
Nombre de demandes de recherche présentées au bureau de référence de la bibliothèque	3 700	4 000	4 200
Nombre de demandes de service de GI traitée (à Ottawa et à l'étranger)	5 204	6 130	6 799

Source : Direction de la planification et des rapports de la GI/TI

Canada a besoin à l'échelle internationale, la Direction générale de la GI/TI et Services partagés Canada déploient et appuient à l'échelle mondiale une infrastructure de GI/TI robuste — offerte en tout temps — qui est capable de servir les employés du MAECD, des partenaires et des cooccupants dans le réseau du Canada.

Sous l'administration du dirigeant principal de l'information, en 2013-2014, on a mis l'accent sur la conformité des priorités de GI/TI avec les besoins organisationnels. Cet objectif a été atteint en renforçant la collaboration et la consultation avec les clients, en mettant en place une structure de gouvernance plus ciblée et en adoptant des pratiques opérationnelles optimisées plus efficaces.

En 2013-2014, le Comité de stratégie en GI/TI du ministère nouvellement fusionné a continué d'évoluer. Par ailleurs, il a évalué et noté 42 propositions d'investissement. De ce nombre, neuf ont été financées directement de la réserve du Ministère (pour un total de 4 786 711 \$); les autres propositions ont été financées à partir du budget de base des programmes.

Au début de 2013-2014, la Direction générale de la GI/TI a réorienté ses priorités et ajusté ses plans pour se concentrer sur la fusion dans le but d'offrir une plateforme de GI/TI commune au sein d'une infrastructure de réseau unique au cours des prochaines années. Cette infrastructure comprendra une suite commune d'applications opérationnelles et d'applications de productivité.

En 2013-2014, la Direction générale de la GI/TI a continué de déployer des efforts pour fournir à ses clients des outils de TI améliorés; par exemple, l'un d'eux — les communications unifiées (CU) du MAECD — a pour but de fournir un ensemble intégré d'outils de communication (voix, vidéo et données). En 2013-2014, les CU ont été rendues accessibles à près de 600 utilisateurs du projet pilote, dont 110 se trouvaient dans trois missions du Brésil. Des outils de vidéotique et de collaboration ainsi que des téléphones logiciels et des iPad ont été mis à l'essai à l'AC et au Brésil.

Le Ministère est résolu à continuer d'innover sur le plan technologique et à demeurer en phase avec l'évolution rapide de l'informatique mobile. En outre, l'iPad SIGNET a été mis à l'essai avec succès, et il a été certifié et accrédité aux fins d'utilisation ministérielle au MAECD. Il donne aux employés un accès à la messagerie et au calendrier Outlook, aux lecteurs H: et I:, à InfoBanque, à l'intranet du MAECD et aux sites du gouvernement du Canada, sans oublier à l'outil Mon international.

Avec l'amélioration continue comme objectif, le MAECD a annoncé l'ajout d'une fonction améliorée à TRIO 2 (son système mondial de gestion des relations avec la clientèle) notamment une amélioration tant attendue, soit la possibilité d'associer de nombreuses organisations à une seule personne-ressource.

En novembre 2013, le MAECD a lancé Strategia, un outil de planification stratégique intégrée en ligne destiné aux missions et aux bureaux régionaux.