

Maintenant que le déploiement du SIGNET est terminé dans la plupart des locaux, nous avons de nouvelles priorités : nous voulons nous concentrer sur les façons dont nous pouvons exploiter les technologies à notre disposition, et examiner leurs répercussions sur notre travail.

Q. : Vous attendez-vous à une réduction des services liés au SIGNET dans le cadre de l'examen ministériel?

R.K. : Comme vous le savez, le gouvernement veut s'attaquer à son déficit, de sorte que lorsque le budget sera annoncé, en février, tous les ministères verront leurs budgets réduits. Toutefois, la communication constitue un volet essentiel de nos activités. Une des priorités du Ministère est de satisfaire la demande croissante en matière de développement d'applications. Dans cette perspective, nous estimons que, même si la Direction générale doit subir une réduction des ressources humaines et financières, notre capacité à assurer les services essentiels, pour ce qui touche au SIGNET, ne devrait pas s'en trouver affectée outre mesure.

Toutefois, si le budget de la Direction générale devait continuer de décroître, cela se répercuterait sur notre capacité à régler rapidement les problèmes ainsi qu'à moderniser notre matériel et nos logiciels tous les trois ou quatre ans, comme nous le faisons actuellement.

Q. : Le logiciel ICONDESK deviendrait-il vraiment plus simple et plus agréable à utiliser avec chaque nouvelle version? De quelle latitude disposez-vous pour tenir compte des besoins des utilisateurs?

R.K. : À l'évidence, le produit ICONDESK adopté au départ n'est pas parvenu à satisfaire pleinement les exigences du Ministère, non plus que celles des utilisateurs. Cette version d'ICONDESK ne présentait tout simplement pas la convivialité et l'efficacité que nous recherchions tous. Et nous lui trouvons tous, encore, des aspects passablement agaçants. Mais réjouissons-nous, car la version 4.4 d'ICONDESK doit être déployée au cours du mois à venir. Je l'utilise depuis un certain temps

déjà, et elle me satisfait. Cette nouvelle version a contribué à résoudre bon nombre des aspects du SIGNET qui, personnellement, m'irritaient, et je crois que le niveau d'insatisfaction à l'égard de ce produit diminuera considérablement une fois que tous les utilisateurs l'auront reçue. Par ailleurs, compte tenu que le logiciel offrira sous peu la possibilité de programmer le télécopieur à partir du clavier, je crois que cela contribuera encore à améliorer la satisfaction de nos utilisateurs.

ICONDESK est un produit commercial de norme courante, mais nous reconnaissons la nécessité d'y apporter des améliorations. Dans cette optique, et puisque notre objectif commun est de disposer d'un outil facile à utiliser, convivial et efficace; nous apprécions, tout comme la société Olivetti qui assure le développement de ce produit, les commentaires que les utilisateurs peuvent nous faire parvenir au sujet des améliorations à apporter à ICONDESK. De fait, c'est à partir des plaintes des utilisateurs et des solutions apportées aux problèmes raisonnables qui nous ont été présentés que nous avons amélioré le produit. Nous devons également planifier l'évolution d'ICONDESK. Pour y parvenir de façon efficace, il nous faut une solide contribution de la part des utilisateurs.

**Notre objectif commun
est de disposer d'un
outil facile à utiliser,
convivial et efficace;
nous apprécions ...
les commentaires ...
au sujet des
améliorations à
apporter à ICONDESK.**

Q. : La Direction générale des systèmes d'information est en voie de restructuration. Quelles en seront les répercussions pour ce qui concerne les utilisateurs SIGNET?

R.K. : La réorganisation de la Direction générale reflète deux

changements importants et interreliés : en premier lieu, une modification de nos priorités, qui visaient au départ la mise en place d'une infrastructure de technologie de l'information (SIGNET), et qui consistent maintenant à fournir les applications permettant de tirer parti de l'infrastructure dont nous nous sommes dotés; en deuxième lieu, l'importance croissante accordée à la formation et aux services d'appui.

STC offrira donc davantage de formation et, par ailleurs, constituera la ressource centrale pour les demandes de renseignements liées au SIGNET. Par ailleurs, du fait que la Direction générale a resserré ses liens avec le GUSN pour s'assurer que l'évolution du SIGNET respecte les besoins, les attentes et les exigences des utilisateurs, certaines des ressources de STC contribuent à la dotation en personnel et au fonctionnement du GUSN.

Nous avons également mis sur pied un nouveau groupe (STED), qui s'occupe du développement et de la mise en oeuvre des applications. Soyons clairs : STED n'effectuera pas la mise au point d'applications à proprement parler. Les services commerciaux conserveront WIN, comme les services d'immigration conserveront le CAIPS et les services consulaires le COSMOS. STED offrira à sa clientèle un service analogue à celui fourni par l'ICSE : des conseils spécialisés, qui dans ce cas serviront à la mise au point d'applications adaptées aux besoins particuliers des services. Dans certains cas particuliers, STED pourra assurer la mise au point d'applications et leur gestion.

Q. : Les missions ont souvent l'impression d'être les grandes oubliées dans l'évolution du SIGNET. Vous avez vous-même travaillé dans une mission et vous revenez tout juste de visiter des missions à l'étranger. Cela vous a-t-il inspiré de nouveaux concepts à intégrer aux activités de la Direction générale en vue de répondre pleinement aux besoins et aux préoccupations des missions?

R.K. : Étant donné que les activités de la Direction générale ont été axées sur la conception et la mise en oeuvre du SIGNET, il y a eu une