## Centre de service à la clientèle

Lors de vos activités quotidiennes, vous arrive-t-il d'éprouver des difficultés avec votre environnement informatique ? Qu'il s'agisse de difficultés d'accès à votre compte utilisateur, de la perte d'un mot de passe ou encore d'une panne réseau, sachez que vous pouvez compter sur le soutien immédiat et la courtoisie du personnel du centre de service à la clientèle (CSC) pour répondre à votre demande.

Le ministère de la Cybersécurité et du Numérique a créé le CSC afin d'offrir le soutien nécessaire aux utilisateurs de solutions bureautiques et d'infrastructures pour la réalisation de leurs activités.

Le CSC est disponible pour la prise en charge des demandes et des incidents liés aux services informatiques du ministère ainsi que pour répondre aux questions afférentes à ces services.

## Ce que le CSC offre :

- Assistance téléphonique de premier niveau aux utilisateurs
- Acheminement au deuxième ou au troisième niveau pour les incidents nécessitant davantage d'expertise
- Envoi d'un numéro de confirmation lors de la création d'un incident
- Communications relatives aux pannes et aux interruptions planifiées
- Redirection des utilisateurs vers d'autres centres de soutien du ministère ou vers des prestataires de services

## Niveaux de service

Type de service	Catégorie	Description	Élément mesuré (indicateur)	Niveau de service (cible)
Soutien à l'utilisation	Performance	bureautiques au	Taux de résolution des incidents bureautiques au premier contact	70 %
	Délai	Répondre aux appels des utilisateurs en 60 secondes ou moins	Taux de réponse aux appels des utilisateurs en 60 secondes ou moins	90 %ª

Remettre en service – Incident critique de priorité 1 en trois (3) heures ou moins, 24 h/24, 7 j/7	Taux de remise en service  – Incident critique de priorité 1 en trois (3) heures ou moins, 24 h/24, 7 j/7	85 % <sup>b,c,e</sup>
Incident élevé de priorité 2 en cinq (5) heures ou moins,	Taux de remise en service  – Incident élevé de priorité 2 en cinq (5) heures ou moins, 24 h/24, 7 j/7	85 % <sup>b,c,e</sup>
Remettre en service – Incident modéré de priorité 3 (10 heures ou moins)	Taux de remise en service – Incident modéré de priorité 3 (10 heures ou moins)	80 % <sup>b,d,e</sup>
Incident faible de	Taux de remise en service – Incident faible de priorité 4 (16 heures ou moins)	80 % <sup>b,d,e</sup>
	Taux de remise en service – Incident planification de priorité 5 (40 heures ou moins)	80 % <sup>b,d,e</sup>

## Conditions d'atteinte des niveaux de service

- a. Traité de 7 h 30 à 17 h du lundi au vendredi, les jours ouvrables. Merci de noter qu'en dehors des heures d'ouverture, des ressources sont disponibles pour répondre aux urgences. Les canaux de communication sont précisés dans les ententes de service.
- b. Les niveaux de service sont définis comme cibles.
- c. Traité 24 h/24, 7 j/7.
- d. Traité de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi, les jours ouvrables.
- e. Lorsqu'un incident est en attente d'un utilisateur, le calcul du temps de résolution est arrêté.

Une reddition de comptes mensuelle, sous forme de tableaux de bord, est disponible sur demande.