

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| <b>Directive sur la cybersécurité : TI 12.02</b> | Diffusée : 04/2019          |
| Chapitre : Formation et soutien                  | Dernière révision : 01/2022 |
| Objet : <b>Formation de l'utilisateur final</b>  |                             |

## 1 DIRECTIVE

- 1.01 Tous les **utilisateurs du réseau du GNB** recevront :
- des documents de la TI indiquant les services de la TI et les systèmes disponibles;
  - de l'information concernant les options d'éducation offertes pour chaque service;
  - de l'information sur le bureau des services, y compris les heures de disponibilité et les coordonnées.

## 2 OBJET

- 2.01 La présente directive a pour objet de faire en sorte que les utilisateurs puissent tirer le maximum d'avantages de l'investissement du GNB en services de la TI, et que l'utilisation du système de la TI respecte les politiques, les pratiques exemplaires et les exigences juridiques et réglementaires de l'organisation.

## 3 PORTÉE

- 3.01 La présente directive s'applique à tous les systèmes de la TI et à tous les utilisateurs finaux du GNB.

## 4 RESPONSABILITÉ

- 4.01 Les responsables opérationnels doivent :
- cerner la formation et le soutien nécessaires pour l'activité des clients;
  - fournir de la formation aux clients;
  - élaborer et planifier de la formation ministérielle/organisationnelle pour les instances respectives du service ou de l'application;
  - s'assurer que la formation comprend le processus opérationnel et les détails techniques et de soutien.
- 4.02 Le soutien de la TI doit :
- fournir du soutien technique à tous les utilisateurs finaux pour tous les services de la TI.

## 5 DÉFINITIONS

Aucune

## 6 DIRECTIVES CONNEXES

BCI TI 1.03 – Planification de la mise en œuvre  
 BCI TI 3.02 – Développement et mise en œuvre d'applications  
 BCI TI 6.07 – Site Web ministériel  
 BCI TI 6.08 – Intranet du GNB