



Livre deux : **Activités ministérielles**

Transition ministérielle

Table de contenu

Priorités d'entreprise (à l'échelle du gouvernement) de Services partagés Canada	5
Réseaux et cybersécurité.....	5
Services de réseau (réseau étendu du GCnet).....	6
Mises à niveau des logiciels et des applications (gestion des correctifs)	7
Annexe.....	8
Autres projets en cours dirigés par Services partagés Canada (2019-2020 et en cours) .	8
Outils de collaboration	11
Plateforme de communication et de collaboration numériques (Office 365).....	11
Projet de centres d'appels (services de centres de contact hébergés).....	12
Projet des services de communication en milieu de travail	12
Annexe.....	13
Autres projets en cours dirigés par Services partagés Canada (2019-2020 et exercices suivants)	13
Systèmes de technologie de l'information et santé des applications	14
Services de courtage en infonuagique	14
Migration des applications	15
Modernisation de l'infrastructure de la technologie de l'information	15
Projets de mise à jour de Windows	16
Annexe.....	17
Autres projets en cours dirigés par Services partagés Canada (2019-2020 et en cours).....	17
Projets avec les ministères clients	19
Projets actifs dirigés par le client (2019-2020 et après)	19
Sommaire du plan ministériel 2019-2020	23
Contexte.....	23
Aperçu	23
Atteindre l'excellence en matière de service à la clientèle	23
Moderniser l'infrastructure numérique du gouvernement du Canada	23
Renforcer la cybersécurité et la sécurité des technologies de l'information	24
Former et renforcer les capacités de l'effectif	24
Principales considérations.....	24

Cadre ministériel des résultats 2019-2020	26
Plan de mise en œuvre de l’audit de Deloitte 2018-2019	29
Enjeu principal.....	29
Contexte.....	29
Situation actuelle.....	30
Services partagés Canada Comité ministériel de vérification.....	31
Richard Dicerni – président	31
Roxanne L. Anderson – membre.....	32
Ken Cochrane – membre	33
Perspectives financières de Services partagés Canada 2019-2020	35
Sommaires des principales stratégies numériques du gouvernement du Canada	36
Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022.....	36
But.....	36
S’adapter aux nouvelles technologies.....	36
Normes numériques	36
Rôle de Services partagés Canada.....	37
Objectifs du plan	37
Politique sur les services et le numérique, 2 août 2019.....	38
Présentation et contexte.....	38
Responsabilités de Services partagés Canada	38
Prochaines étapes.....	39
Stratégie d’adoption de l’informatique en nuage, 2018.....	41
But.....	41
Rôle de Services partagés Canada	41
Pourquoi l’informatique en nuage? Vision pour l’adoption	41
Sécurité infonuagique	42
Prochaines étapes.....	42
Cadre législatif de Services partagés Canada.....	44
Contexte.....	44
Situation actuelle.....	44
La Loi sur Services partagés Canada	44
Mandat de Services partagés Canada – Décret 2015-1071	44
Clients de Services partagés Canada – obligatoires et facultatifs.....	45

Capacité de délégation et d'autoriser	46
Délégation du pouvoir de signature	47
Contexte	47
Types de pouvoirs normalement délégués	47
Pouvoirs de dépenser	47
Pouvoirs financiers	47
Autres pouvoirs pertinents	48
Prochaines étapes.....	48
Lexique	49
Addendum A : Plan ministériel 2019–2020 de Services partagés Canada	67
Addendum B : Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018.....	114

Priorités d'entreprise (à l'échelle du gouvernement) de Services partagés Canada

Les Canadiens s'attendent à pouvoir utiliser la technologie de pointe et à recevoir des services au moment et à l'endroit où ils en ont besoin, y compris l'accès aux services en ligne sur leurs appareils. Pour répondre à cette attente, Services partagés Canada a adopté une approche de technologie de l'information d'entreprise appelée « SPC 3.0 » qui met l'accent sur le regroupement, la modernisation et la normalisation des services d'infrastructure de technologie de l'information dans la fonction publique. Cette approche aidera le gouvernement du Canada à mettre en place un gouvernement numérique qui offre des services numériques essentiels de grande valeur aux Canadiens et fournira aux fonctionnaires fédéraux les outils dont ils ont besoin pour offrir ces services sur une plateforme de TI moderne, fiable et sécuritaire.

La nouvelle approche du Ministère est axée sur la prestation de services au gouvernement du Canada en tant qu'entreprise et met l'accent sur des priorités clés, notamment :

1. Le réseau et la cybersécurité : qui sont les fondements de la prestation de services numériques;
2. Les outils de collaboration : afin de moderniser la façon dont la fonction publique fédérale fonctionne et conçoit les services qu'elle offre aux organisations partenaires;
3. Les systèmes et les applications : pour veiller à ce que les applications et les systèmes qui les prennent en charge sont dans le meilleur état possible pour appuyer la prestation des services aux Canadiens.

Les sections suivantes portent sur les priorités du Ministère ainsi que sur les projets et les travaux en cours pour concrétiser l'approche SPC 3.0.

Réseaux et cybersécurité

Les réseaux et la cybersécurité sont les fondements mêmes du gouvernement numérique et la base de tous les services du gouvernement du Canada. En cette ère de la technologie, les réseaux doivent être solides, facilement accessibles, fiables, rapides et évolutifs, en fonction de l'évolution de nos besoins en matière de sécurité.

Le gouvernement du Canada met continuellement à jour ses réseaux afin de tirer profit des mesures de sécurité les plus récentes pour améliorer la protection des renseignements personnels, se connecter de façon fluide aux centres de données en nuage et aux centres de données d'entreprise et évoluer à une vitesse et à une échelle qui offrent aux utilisateurs la connectivité nécessaire pour effectuer leur travail dans le milieu numérique actuel. Services partagés Canada regroupe une multitude de réseaux en un seul réseau commun tout en améliorant la vitesse, la fiabilité et la

sécurité pour répondre à une demande croissante de services numériques offerts aux Canadiens.

Le ministère travaille en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le Centre canadien de la cybersécurité et le Centre de la sécurité des télécommunications pour harmoniser le renouvellement du réseau du gouvernement du Canada avec les normes de sécurité qui protègent les renseignements des Canadiens.

Deux projets en cours sont de bons exemples du travail de Services partagés Canada en vue d'améliorer le réseau du gouvernement du Canada et la cybersécurité, soit le projet des services de réseau (réseau étendu) et le projet de gestion continue des mises à niveau logicielles nécessaires (gestion des correctifs).

Voir l'annexe A ci-dessous pour consulter la liste de tous les projets relatifs aux réseaux et à la cybersécurité.

Services de réseau (réseau étendu du GCnet)

Le réseau étendu relie les ordinateurs les uns aux autres au moyen de l'intranet du gouvernement du Canada, d'Internet externe, ainsi que de serveurs d'hébergement d'applications et de données et de solutions infonuagiques. Le gouvernement fédéral compte environ 4 000 emplacements (bâtiments ou autres infrastructures) reliés au réseau étendu du GCnet. Ce réseau permet aux ministères de transmettre efficacement l'information entre eux et à la population canadienne. En menant le projet de réseau étendu du GCnet, Services partagés Canada vise à regrouper, à moderniser et à intégrer les 50 réseaux étendus actuels à l'échelle du gouvernement en un seul réseau qui servirait à la fois pour les activités nationales et internationales. Les 50 réseaux étendus servent à la prise en charge des communications de quelque 377 000 utilisateurs gouvernementaux à l'échelle nationale et internationale, et tous ces utilisateurs seront transférés vers le nouveau service de réseau unique. La migration des utilisateurs vers le nouveau service de réseau et la fermeture des anciens réseaux étendus entraîneront une réduction de la complexité de l'infrastructure et des coûts d'exploitation, une constance de la qualité des services, une augmentation de la sécurité et une amélioration des services offerts aux clients. De plus, le regroupement simplifie et normalise l'infrastructure et répond à la demande d'applications nouvelles et davantage interactives.

Jusqu'à présent, environ 50 % des 4 000 emplacements reliés au réseau étendu ont été transférés depuis les 50 réseaux étendus distincts vers le nouveau service de réseau unique.

Mises à niveau des logiciels et des applications (gestion des correctifs)

Lorsqu'il n'est pas possible d'avoir recours à de nouvelles technologies, il devient essentiel apporter des correctifs ou des changements de logiciels pour assurer la continuité du service. Les correctifs réduisent les vulnérabilités de sécurité, éliminent les bogues et améliorent notamment la fonctionnalité, la convivialité et le rendement des logiciels et des applications.

La gestion des correctifs protège les données du gouvernement ainsi que l'information des citoyens et assure la prestation uniforme des services aux Canadiens. L'installation de correctifs aux systèmes d'exploitation et aux applications a été la deuxième des dix principales mesures de sécurité des technologies de l'information établies par le Centre de la sécurité des télécommunications pour réduire le risque organisationnel d'intrusion et les répercussions sur les réseaux. De plus, la gestion des correctifs permet à Services partagés Canada d'atténuer l'exposition de l'infrastructure, des systèmes et des données informatiques du gouvernement du Canada aux risques de cyberattaques.

Annexe

Les principaux projets et programmes présentés ci-après visent à consolider les assises de la technologie de l'information du gouvernement du Canada en augmentant la fiabilité et la sécurité des réseaux.

Autres projets en cours dirigés par Services partagés Canada (2019-2020 et en cours)

Services de contrôles d'accès administratifs : Le projet fera en sorte que la gestion des privilèges administratifs des 43 ministères clients soit assurée à l'échelle du gouvernement par Services partagés Canada. À l'heure actuelle, l'accès aux systèmes et aux contrôles est assuré par chaque ministère. Grâce à ce projet, les contrôles seront centralisés au gouvernement du Canada.

Transport PI Canada-États-Unis : Le projet met en place un nouveau réseau de communication fondé sur les technologies actuelles d'Internet afin de rendre possible l'échange sécurisé des données entre le Canada et les États-Unis.

Réseau canadien pour l'avancement de la recherche, de l'industrie et de l'enseignement (CANARIE) : Le projet mettra en place le réseau scientifique du gouvernement du Canada doté d'un périmètre de sécurité et donnera aux ministères à vocation scientifique l'accès à CANARIE.

Mise à niveau de la connectivité à Internet et au nuage : Le projet est conçu pour offrir les fonctionnalités et la capacité d'un réseau sécurisé requises pour mener les projets de migration des charges de travail, de la stratégie « Le nuage d'abord » et de communications numériques en améliorant la capacité d'accès du gouvernement à Internet et au nuage. Le projet améliorera également la connexion du réseau de Services partagés Canada à Internet.

Modernisation du réseau de périphérie : Le projet vise à créer un service Wi-Fi unique, normalisé et intégré de réseau local à réseau étendu de périphérie qui servira de modèle pour le déploiement en entreprise. Ce modèle sera déployé dans un certain nombre de sites pilotes dans le cadre du projet de regroupement des centres de données de Services partagés Canada.

Visibilité, sensibilisation et sécurité du point d'extrémité : Le projet rendra les appareils connectés à Internet sur les réseaux du gouvernement du Canada visibles à l'échelle

de l'organisation. Ainsi, le gouvernement pourra cerner rapidement et systématiquement les vulnérabilités des technologies de l'information et prioriser l'élimination des vulnérabilités et des risques connus. Les services de gestion des vulnérabilités permettront au gouvernement du Canada de détecter et de corriger les vulnérabilités de façon intégrée et systématique à l'échelle du gouvernement.

Solution de surveillance d'entreprise : Le projet évaluera la façon dont la technologie de l'information est surveillée au sein de Services partagés Canada et élaborera une proposition sur les prochaines étapes à prendre.

Sécurité du périmètre de l'entreprise : Le projet améliorera la sécurité du périmètre Internet du gouvernement du Canada grâce à une surveillance opportune et constante, à la détection et à la mise en œuvre de mesures d'atténuation.

Machine virtuelle d'entreprise et conformité : De concert avec le projet de sécurité du périmètre d'entreprise et en complément de celui-ci, le projet améliorera la capacité de surveillance des systèmes de technologie de l'information du gouvernement du Canada. Il rendra possible une surveillance proactive des menaces avancées contre les systèmes et les services gouvernementaux.

Service d'authentification centralisé interne du gouvernement du Canada : Le projet fournira un nouveau justificatif d'identité (nom d'utilisateur, mot de passe) dans tous les ministères du gouvernement du Canada. Ainsi, il sera possible de mettre en place une solution d'authentification à deux facteurs similaire à celle que les banques canadiennes utilisent pour assurer des interactions sécurisées avec leurs clients.

Infrastructure secrète du gouvernement du Canada (ISGC) : Le projet d'Infrastructure secrète du gouvernement du Canada (ISGC) est composé de trois volets :

4. l'expansion de l'ISGC qui consolidera la majorité des 31 infrastructures secrètes existantes actuellement soutenues par Services partagés Canada afin qu'elles puissent fonctionner de manière plus sûre et plus rentable;
5. la haute disponibilité de l'ISGC, qui fournira les fonctionnalités supplémentaires de haute disponibilité et de reprise après sinistre qui sont considérées comme une nécessité opérationnelle pour répondre aux exigences de disponibilité de l'ISGC; et
6. les communications unifiées classifiées au moyen de la voix sur le protocole Internet (VoIP) qui tireront parti du portefeuille actuel de solutions et de services de communications unifiées de Services partagés pour mettre en œuvre les services de téléphonie par Internet et de vidéoconférence de niveau Secret sur l'ISGC.

Centre de commande intégré d'entreprise : Le projet regroupera, centralisera et modernisera la surveillance de l'infrastructure partagée de technologie de l'information de Services partagés Canada. Le but de ce projet est de consolider les 11 sites de surveillance existants en tenant compte de la sécurité, des besoins en sauvegarde, du manque de personnel, etc.

Authentification des dispositifs réseaux : Le projet centralisera la gestion du cycle de vie des certificats d'entités autres que des personnes et fournira des rapports sur les opérations d'authentification, d'autorisation et de vérification aux fins d'audit de sécurité ainsi que d'amélioration de la conformité et du service.

Activation et défense du nuage sécurisé : Le projet mettra en place une zone de sécurité sur le réseau en vue de réduire l'exposition aux cybermenaces et d'accroître le rendement et la fiabilité des liens entre le gouvernement du Canada et les partenaires externes, et les fournisseurs de services infonuagiques aux fins de l'activation d'un nuage sécurisé. Les connexions directes aux fournisseurs de services infonuagiques rendront possibles la gestion et la surveillance des services infonuagiques ministériels et interministériels non classifiés et hors site ainsi que l'accès sécurisé à ces services.

Migration de l'accès à distance protégé : Le projet permettra aux fonctionnaires de se connecter à distance de façon sécurisée aux données de leur ministère et à leur système d'information en utilisant leurs ordinateur portable, tablette ou appareil mobile du gouvernement.

Gestion de l'information et des incidents de sécurité : Le projet mettra en place des mesures d'intervention en cas d'incident, des sources de renseignements sur les cybermenaces et un service central d'enregistrement. Une fois mis en œuvre, le projet de gestion de l'information et des incidents de sécurité permettra au gouvernement du Canada de prévoir et de détecter les cybermenaces et les risques, et d'y réagir.

Téléphone intelligent pour communications classifiées : Le projet mettra en place et exploitera des services de communications mobiles sécurisées pour transmettre des renseignements classifiés (secrets). Le service prendra en charge jusqu'à 300 communications sécurisées des utilisateurs de la haute direction

Outils de collaboration

Dans le cadre de l'approche pangouvernementale de Services partagés Canada en matière de prestation de services de technologie de l'information, le ministère modernise la technologie en milieu de travail utilisée par les fonctionnaires fédéraux pour s'assurer qu'ils sont en mesure de répondre aux besoins de la population canadienne.

La technologie en milieu de travail utilisée à l'heure actuelle, comme les téléphones cellulaires, les logiciels ou les ordinateurs, varie d'un ministère à l'autre et est peu normalisée ou intégrée. Services partagés Canada passe à des produits technologiques de « collaboration » modernes dans l'environnement de bureau, notamment des outils qui intègrent le courriel, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux pangouvernementaux, la vidéoconférence et les applications Web. Les fonctionnaires du gouvernement du Canada pourront ainsi s'acquitter de leurs tâches d'une manière davantage interconnectée, à l'aide de différents outils, peu importe l'endroit où ils se trouvent.

Les principaux projets et programmes entrepris par le ministère en ce qui concerne les outils de collaboration comprennent : la plateforme de communication et de collaboration numériques, le projet des services de centres de contact hébergés et le projet des services de communication en milieu de travail. Une liste d'autres projets en cours et prévus, liés aux outils de collaboration, se trouve dans l'annexe ci-après.

Plateforme de communication et de collaboration numériques (Office 365)

La plateforme de communication et de collaboration numériques vise à favoriser une collaboration et une prestation de services plus efficaces en fournissant un ensemble commun d'outils de collaboration en milieu de travail dans l'ensemble du gouvernement du Canada. Par exemple, les employés auront accès à l'ensemble des outils compris dans Office 365. Office 365 permettra des communications transparentes (courriel et messagerie instantanée), accroîtra la collaboration grâce à des outils comme le logiciel de conversation de groupe « Teams » et pourrait permettre aux employés du gouvernement du Canada d'être davantage efficaces dans leur travail et de réaliser leurs mandats ministériels respectifs. À l'heure actuelle, six ministères mettent à l'essai ces technologies avec l'aide technique de Services partagés Canada. Ils communiqueront les leçons retenues en vue d'une adoption étendue dans l'ensemble du gouvernement du Canada en 2020.

Projet de centres d'appels (services de centres de contact hébergés)

Les centres d'appels sont des voies de communication essentielles entre la population canadienne et son gouvernement. La technologie généralement utilisée dans les centres de contact n'offre pas les différentes voies de communication auxquelles s'attendent les Canadiens : la voix, le Web, le texte, le clavardage, la vidéoconférence et le téléphone à texte (c.-à-d. les appareils de télécommunication pour les personnes sourdes).

Le projet des services de centres de contact hébergés visait la migration de huit types de centres de contact dans 34 emplacements distincts. Environ 30 % des agents (4 500 employés) des centres de contact du gouvernement du Canada travaillaient dans ces centres. Il s'agissait d'assurer la migration de multiples infrastructures vieillissantes du gouvernement du Canada vers une solution en nuage unique et évolutive qui offre une certaine souplesse aux partenaires qui utilisent le système. Par exemple, les centres d'appels conventionnels étaient limités par l'espace physique disponible. Le système en nuage permet d'augmenter ou de réduire le nombre d'utilisateurs sans qu'il y ait d'incidence. Services partagés Canada offre des services de centres de contact à 221 centres répartis dans 435 emplacements au Canada et qui comptent environ 15 000 agents. Services partagés Canada s'affaire actuellement à déménager le dernier centre de contact; le déménagement devrait être achevé d'ici mars 2020.

Projet des services de communication en milieu de travail

Le projet des services de communication en milieu de travail a pour but de remplacer l'équipement téléphonique désuet par une technologie moderne qui utilise la voix sur protocole Internet (VoIP), où la voix et les données circulent en toute sécurité sur les mêmes connexions réseau (Internet), pour une infrastructure plus robuste et plus efficace sur le plan administratif. Ce projet, qui a commencé en 2014 et qui devrait être achevé d'ici 2026, vise à moderniser 204 000 lignes téléphoniques partout au Canada.

Annexe

Les principaux projets et programmes suivants visent à moderniser les outils de collaboration afin d'habiliter, de mobiliser et de responsabiliser les employés. En offrant un ensemble d'outils modernes et adaptés au milieu de travail comportant des caractéristiques d'accessibilité intégrées dès le départ, Services partagés Canada aidera les fonctionnaires à concrétiser les priorités de leur ministère et à mieux servir les Canadiens.

Autres projets en cours dirigés par Services partagés Canada (2019-2020 et exercices suivants)

Gestion des répertoires, des justificatifs et des comptes : Grâce à ce projet, Services partagés Canada pourra assurer la synchronisation des partenaires avec la plateforme infonuagique Microsoft Azure au sein de l'infrastructure du centre de données d'entreprise du ministère. Les ministères clients pourront conserver leurs pouvoirs de validation dans leurs répertoires respectifs.

Gestion des appareils mobiles d'entreprise : Afin de remédier aux pénuries prévues d'appareils mobiles pris en charge et de combler les lacunes liées aux services, Services partagés Canada déploiera un nouveau service de gestion des appareils mobiles d'entreprise, qui permettra à son personnel d'être plus mobile.

Outil de GSTI d'entreprise : Cet outil fournira une solution technologique qui permettra la prestation des services de technologie de l'information de Services partagés Canada, la fourniture du soutien et la gestion associées à ces services. L'outil de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) permettra de réaliser la transformation de la gestion des services de Services partagés Canada et la mise en œuvre de la stratégie de service connexe.

La vidéoconférence – Étape III : Ce projet constitue la prochaine étape de la transformation des services de vidéoconférence pour le gouvernement du Canada. Dans le cadre de l'étape III, des efforts continueront d'être déployés pour encourager les partenaires à adopter les services de vidéoconférence d'entreprise de Services partagés Canada.

Évolution de la gestion des appareils mobiles d'entreprise : Compte tenu de l'importance cruciale des communications mobiles dans l'ensemble du gouvernement du Canada et de la fin du contrat de licence actuel relatif aux appareils BlackBerry, des efforts sont déployés pour examiner les prochaines étapes du service de gestion des appareils mobiles d'entreprise. La collecte d'information auprès des partenaires est en cours, les consultations auprès de l'industrie ont commencé et une demande de propositions devrait être lancée pour l'octroi du prochain contrat.

Systèmes de technologie de l'information et santé des applications

Bien que Services partagés Canada gère une partie importante de l'infrastructure des technologies de l'information du gouvernement du Canada, les ministères continuent de gérer bon nombre de leurs propres applications. Ces applications – environ 12 000 dans l'ensemble du gouvernement du Canada – sont essentielles à la prestation des services à la population canadienne. Qu'il s'agisse des paiements du Régime de pensions du Canada, de la production des déclarations de revenus, de l'assurance-emploi ou des passages à la frontière, les applications de technologie de l'information permettent aux ministères d'offrir leurs services au public canadien. Ces applications sont souvent vieillissantes, dépendent de langages de codage anciens et s'exécutent sur une infrastructure informatique existante qui nécessite un entretien constant. L'une des priorités de Services partagés Canada à l'avenir est donc d'aider le gouvernement du Canada à évaluer, à prioriser et à assurer la santé et la stabilité des applications essentielles.

Dans cette optique, Services partagés Canada travaille de concert avec les ministères clients pour cerner les risques associés à ces applications et à l'infrastructure de technologie de l'information qui les héberge, afin d'atténuer les risques de perturbations de service. Pour ce faire, il faut aider les ministères à moderniser et à remplacer les anciennes solutions logicielles, tout en conservant les systèmes existants nécessaires à l'exploitation de ces applications. Services partagés Canada s'efforce de faire en sorte que les applications essentielles soient migrées de l'infrastructure vieillissante, dans la mesure du possible, vers des solutions d'hébergement en nuage ou, lorsque ce n'est pas encore possible, des centres de données d'entreprise du gouvernement du Canada.

Parmi les principaux projets et programmes entrepris par l'organisation en ce qui concerne les systèmes informatiques et la santé des applications, on peut mentionner les solutions infonuagiques modernes, la migration des applications essentielles vers des environnements d'hébergement stables et les travaux visant à actualiser les serveurs sous Windows existants.

Une liste des autres projets en cours et prévus liés à la santé des applications se trouve à l'annexe ci-dessous.

Services de courtage en infonuagique

Le gouvernement du Canada a adopté une politique de « nuage d'abord », car il s'agit d'une méthode moderne et souple d'hébergement des applications. Les ministères du gouvernement du Canada peuvent examiner, acheter et fournir des

services publics dans le nuage en faisant appel aux services de courtage en infonuagique de Services partagés Canada. Les services en nuage donnent accès à des ressources informatiques partagées grâce à des modèles de « paiement à l'utilisation » qui sont semblables à ceux des services d'eau et d'électricité. Un nuage public est un environnement partagé où chaque locataire est isolé des autres. La politique de « nuage d'abord » réduira la dépendance à l'égard de l'espace physique occupé par les centres de données, ce qui améliorera la prestation des services numériques à la population canadienne. Services partagés Canada assure la liaison entre les fournisseurs externes qualifiés de services infonuagiques et les ministères du gouvernement du Canada, et son mandat est de trouver les meilleures solutions infonuagiques possibles pour répondre aux besoins.

Migration des applications

Dans la foulée des travaux de mise à jour de l'utilisation des serveurs Windows par le gouvernement du Canada et dans le but de poursuivre la modernisation de l'infrastructure de la technologie de l'information du gouvernement du Canada en augmentant la fiabilité des services, Services partagés Canada transfère les applications des anciens centres de données vers des installations modernes ou le nuage. Ce programme, connu sous le nom de migration des charges de travail, permettra au gouvernement de veiller à ce que les applications essentielles soient fiables et à ce que les données soient protégées, ce qui réduira le risque d'interruption des services offerts à la population canadienne.

La planification de la migration des applications essentielles des anciennes solutions d'hébergement vers des environnements récents et stables exige une coordination minutieuse avec les partenaires et les ministères clients, car ces ministères ont tous leurs propres cycles opérationnels de pointe et périodes d'interruption.

Services partagés Canada travaille simultanément à regrouper près de 720 de ses premiers centres de données et à transférer les solutions d'hébergement du gouvernement du Canada dans le nuage ou dans l'un des quatre centres de données d'entreprise. En ce moment, 528 centres de données existants doivent encore être regroupés et l'objectif à long terme de l'organisation est d'héberger autant d'applications que possible dans le nuage.

Modernisation de l'infrastructure de la technologie de l'information

Pour atténuer les risques liés à la cybersécurité et à la stabilité, Services partagés Canada travaille en étroite collaboration avec les ministères pour veiller à ce que la technologie vieillissante soit remplacée de façon cyclique et à ce que le gouvernement du Canada n'utilise pas de matériel ou de logiciels qui ne sont pas prises en charge, sauf en cas de nécessité absolue. Le programme de renouvellement

des technologies de l'information de Services partagés Canada vise à faire passer les utilisateurs du gouvernement du Canada des systèmes d'exploitation Windows 2008 à Windows 2016 et à tenir à jour les actifs actuels de l'infrastructure des technologies de l'information au moyen de mises à jour du matériel et des logiciels et de processus pour déterminer s'il est nécessaire de remplacer ou de mettre à niveau un actif de la technologie de l'information.

Bien entendu, le renouvellement ou le remplacement cyclique de la technologie ne suffit pas. Afin de suivre l'évolution rapide de l'environnement de la technologie de l'information, Services partagés Canada a créé la Direction générale du dirigeant principal de la technologie en janvier 2019. Le mandat de cette direction générale est de veiller à ce que les programmes fédéraux destinés à la population canadienne tirent parti des technologies numériques les plus récentes.

Projets de mise à jour de Windows

Lorsque les logiciels vieillissent, les entreprises assurent généralement le fonctionnement de leurs produits en apportant des correctifs de sécurité et des mises à jour pour en assurer le rendement et la stabilité continus. Tôt ou tard, la plupart des logiciels finissent par vieillir à un point où ils ne sont plus pris en charge, et c'est à ce moment que l'utilisation continue de ces logiciels commence à comporter des risques croissants associés à la fois à la sécurité et à la stabilité. Services partagés Canada gère certaines licences de logiciels de base nécessaires à l'exploitation de systèmes d'hébergement de données et d'applications. Par exemple, l'organisation est responsable du cycle de vie d'environ 37 000 licences de système d'exploitation de Microsoft Windows Server 2008, qui sont nécessaires à l'exploitation de nombreux systèmes critiques d'hébergement de données et d'applications. Au fur et à mesure que Microsoft met fin à la prise en charge et aux mises à jour standard de ce logiciel, Services partagés Canada travaille avec tous ses partenaires et clients pour s'assurer que les serveurs exécutant ces systèmes d'exploitation sont soit mis à niveau avec des versions plus récentes de ces systèmes, ou, si possible, mis hors service.

Ce travail permet au gouvernement du Canada de minimiser les coûts associés à l'achat d'un soutien spécialisé auprès de Microsoft et atténue les risques de sécurité et de stabilité inhérents à l'utilisation de logiciels désuets. Dans le cadre de ce projet, Services partagés Canada travaille également en étroite collaboration avec les dirigeants principaux de l'information des ministères pour faire le point sur les anciennes applications fonctionnant sur ces systèmes et envisager de les remplacer par des applications récentes qui peuvent être hébergées soit dans le nuage, soit sur des serveurs ayant davantage de stabilité.

Annexe

Les principaux projets et programmes suivants visent à assurer la fiabilité et la sécurité des systèmes et des applications des technologies de l'information. Ils permettront également à Services partagés Canada de travailler avec les clients pour déterminer les meilleures solutions d'hébergement, qu'il s'agisse de centres de données en nuage ou de centres de données d'entreprise.

Autres projets en cours dirigés par Services partagés Canada (2019-2020 et en cours)

Plateforme de gestion infonuagique : Les plateformes de gestion infonuagique rendent possible la gestion des environnements infonuagiques publics, privés et hybrides. Ce projet mettra en place le calcul initial, le stockage, le réseau et l'empreinte de sécurité infonuagique hybride (public et privé) dans les centres de données d'entreprise existants.

Base de données en tant que service : Le projet établira une base de données à titre de service facultatif destiné aux ministères clients et explorera les possibilités de collaboration entre les ministères du gouvernement.

Projets de mise en place de la technologie de l'information dans le cadre de l'expansion du Centre de données d'entreprise de Borden : Les améliorations à l'installation seront réalisées dans le cadre d'un partenariat public-privé et seront construites selon une conception modulaire offrant un maximum de souplesse à Services partagés Canada s'il souhaite apporter des améliorations futures. Le projet de mise en place de la technologie de l'information créera des services habilitants du Centre de données en vue d'améliorer les services aux clients. Il mettra en œuvre le calcul initial, le stockage, le réseau et l'empreinte de sécurité dans le nouveau Centre de données d'entreprise de Borden.

Projet de mise en place de la technologie de l'information dans le cadre de la création du Centre de données d'entreprise de Montréal : L'amélioration des installations sera réalisée grâce à un contrat avec un fournisseur du secteur privé qui hébergera le serveur de technologie de l'information spécialisé, l'infrastructure de stockage et de réseau pour le calcul des charges de travail lourdes associées aux applications scientifiques du gouvernement du Canada. Le projet de mise en place de la technologie de l'information créera des services habilitants du Centre de données en vue d'améliorer les services aux clients. Il mettra en œuvre le calcul initial, le stockage, le réseau et l'empreinte de sécurité dans le nouveau Centre de données d'entreprise de Montréal. De plus, ce projet mettra en place des infrastructures pour faciliter les préparations du projet de migration du Centre de données de Dorval.

Regroupement du gouvernement du Canada : Le projet regroupera les ministères clients en fonction de leurs besoins en infrastructure (grappes opérationnelles et technologiques) et étudiera les possibilités de collaboration entre les ministères du gouvernement.

Mise en place de SAP HANA : Le projet vise à établir une plateforme normalisée pour mettre en œuvre la version HANA du système financier SAP à l'échelle du gouvernement du Canada et il aidera les ministères qui prévoient migrer à cette dernière version du logiciel SAP d'ici deux à quatre ans.

Gestion des biens logiciels : Le projet comprend la mise en place d'un système de gestion de biens logiciels d'entreprise, y compris un outil améliorant la gestion des licences de centres de données, de réseaux, de courriels et de sécurité. Une fois en place, la gestion de biens logiciels permettra de générer des économies grâce à une meilleure gestion des licences de logiciels, ce qui permettra d'éviter les coûts liés au paiement de licences de logiciels inutilisées.

Migration de la charge de travail des ministères clients : Le projet regroupe les activités nécessaires à la migration de la charge de travail des ministères partenaires suivants des centres de données existants vers les centres de données d'entreprise :

7. Agriculture et Agroalimentaire Canada;
8. Agence canadienne d'inspection des aliments;
9. École de la fonction publique du Canada;
10. Agence du revenu du Canada et Agence des services frontaliers du Canada (y compris la planification de la fermeture de l'actuel Centre de données Saint-Laurent);
11. Ministère de la Défense nationale;
12. Environnement et Changement climatique Canada (Centre de données existant de Dorval);
13. Innovation, Sciences et Développement économique Canada;
14. Ressources naturelles Canada;
15. Commission de la fonction publique;
16. Services publics et Approvisionnement Canada (Centre de données existant de la promenade de l'Aviation);
17. Statistique Canada.

Projets avec les ministères clients

Projets actifs dirigés par le client (2019-2020 et après)

- **Projet de gestion des cotisations et des recettes (GCRA) – Étape 2**
 - Agence des services frontaliers du Canada
- **Éléments d'entreprise**
 - Agence des services frontaliers du Canada
- **Programme de protection des passagers (PPP)**
 - Agence des services frontaliers du Canada
- **Approche exploratoire en matière de stratégie scientifique – Laboratoire de Sidney**
 - Agence canadienne d'inspection des aliments
- **Mission de la Constellation RADARSAT (MCR)**
 - Agence spatiale canadienne
- **Projet d'imagerie d'entreprise d'Emploi et Développement social Canada**
 - Emploi et Développement social Canada
- **Modernisation du versement des prestations**
 - Emploi et Développement social Canada
- **Stratégie d'amélioration des services de la Sécurité de la vieillesse**
 - Emploi et Développement social Canada
- **Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada (SAS)**
 - Emploi et Développement social Canada
- **Stratégie d'analyse des données (SAD)**
 - Emploi et Développement social Canada
- **Projet de remplacement du Système ministériel des comptes débiteurs**
 - Emploi et Développement social Canada
- **Approvisionnement pour 1-800 O-Canada de Services téléphoniques et Gestion intégrée du contenu**
 - Emploi et Développement social Canada
- **Dépôt numérique de téléchargement de documents**
 - Emploi et Développement social Canada
- **Projet de remplacement des radars météorologiques canadiens (PRRMC)**
 - Environnement et Changement climatique Canada
- **Système des contrôles à l'exportation et à l'importation II – Mise à niveau de la phase 2 de l'infrastructure**
 - Affaires mondiales Canada
- **Système des substances et des précurseurs contrôlés (SSPC)**
 - Santé Canada
- **Projet d'expansion de la biométrie d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada**
 - Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- **Système mondial de gestion des cas – Système de reprise après sinistre**

- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- **Initiative de modernisation du Programme de passeport – Produit minimum viable**
 - Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- **Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (DGSPNI)**
 - Services aux Autochtones Canada
- **Projet de transformation de l'administration centrale (complexe Carling)**
 - Défense nationale
- **Remplacement du Système de gestion de mission de recherche et sauvetage (SGMRS)**
 - Défense nationale
- **Conseil national de recherches du Canada – Interopérabilité**
 - Conseil national de recherches Canada
- **Présentation du gouvernement du Canada**
 - Sécurité publique
- **Reprise après sinistre pour Phénix et migration de la charge de travail**
 - Services publics et Approvisionnement Canada
- **Solution d'approvisionnement électronique de Services publics et Approvisionnement Canada**
 - Services publics et Approvisionnement Canada
- **Programmes et solutions à l'échelle du gouvernement du Canada (SPGC)**
 - Services publics et Approvisionnement Canada
- **Rénovation du complexe Lester B Pearson (LBP)**
 - Services publics et Approvisionnement Canada
- **Mise à jour 9.2 de PeopleSoft dans Phénix**
 - Services publics et Approvisionnement Canada
- **Continuité du service de courriel de la Gendarmerie royale du Canada**
 - Gendarmerie royale du Canada
- **Modernisation du réseau et mobilité – regroupement de la zone d'exploitation**
 - Statistiques Canada
- **Recensement de la population en 2021**
 - Statistiques Canada
- **Preuve de concept de ségrégation du réseau local**
 - Agriculture et Agroalimentaire Canada
- **Projet de poste frontalier terrestre**
 - Agence des services frontaliers du Canada
- **Refonte de la plateforme de la passerelle d'entreprise de l'Agence des services frontaliers du Canada**
 - Agence des services frontaliers du Canada
- **Renouvellement de la plateforme analytique de l'Agence des services frontaliers du Canada – phase 2 (Netezza)**
 - Agence des services frontaliers du Canada
- **Identité numérique des voyageurs dignes de confiance (INVDC)**
 - Agence des services frontaliers du Canada

- **Mise à niveau du serveur de 2015 de Skype Entreprise**
 - Emploi et Développement social Canada
- **Projet de bonification du Régime de pensions du Canada**
 - Emploi et Développement social Canada
- **Projet de modernisation du réseau**
 - Emploi et Développement social Canada
- **Déménagement du Service canadien des glaces et du Centre maritime d'Environnement et Changements climatiques Canada du 373, Sussex**
 - Environnement et changements climatiques Canada
- **Réinstallation d'Environnement et Changements climatiques Canada à l'immeuble Marine House de Dartmouth**
 - Environnement et changements climatiques Canada
- **Plan de protection des océans (PPO)**
 - Pêches et Océans Canada
- **Modèle de mission virtuel (MMV)**
 - Affaires mondiales Canada
- **Prochaine génération du passeport électronique d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada**
 - Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- **Demande électronique de résident temporaire (DERT)**
 - Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- **Régimes de l'asile**
 - Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- **Modernisation de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié**
 - Commission de l'immigration et du statut de réfugié
- **Quartier général des opérations de la Défense nationale (QGODN)**
 - Défense nationale
- **Projet de technologie d'identification automatique (TIA)**
 - Défense nationale
- **Bureau du Conseil privé – 24 Migration de la charge de travail vers le centre de données du GC**
 - Bureau du Conseil privé
- **Transformation des systèmes de sécurité industrielle (TSSI)**
 - Services publics et Approvisionnement Canada
- **Projet de réhabilitation du 875, chemin Heron**
 - Services publics et Approvisionnement Canada
- **Nouvelle construction à Shawinigan**
 - Services publics et Approvisionnement Canada
- **Système de gestion des demandes de services linguistiques (SGDSL)**
 - Services publics et Approvisionnement Canada
- **Construction d'un nouveau détachement de la Gendarmerie royale du Canada au Nunavut – Pangnirtung**
 - Gendarmerie royale du Canada
- **Modernisation de l'infrastructure radio des divisions C, O et nationale**

- Gendarmerie royale du Canada
- **Centre national de coordination de la lutte contre la cybercriminalité**
 - Gendarmerie royale du Canada
- **Statistique Canada vers le nuage**
 - Statistique Canada
- **Prochaine génération des services de la rémunération des ressources humaines**
 - Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- **Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada – Authenti-Canada**
 - Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- **Gestionnaire d'événements liés à la plateforme canadienne d'échange numérique – installation et connectivité d'appareils**
 - Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Sommaire du plan ministériel 2019-2020

Contexte

Le Plan ministériel 2019–2020 de Services partagés Canada a été déposé devant le Parlement le 11 avril 2019. Il décrit les priorités de l'organisation, ses principales responsabilités et les ressources prévues pour produire les résultats.

[Voir l'addendum A pour lire le Plan ministériel 2019–2020 de Services partagés Canada](#)

Aperçu

Les quatre priorités stratégiques de Services partagés Canada sont les suivantes :

- Atteindre l'excellence en matière de service à la clientèle;
- Moderniser l'infrastructure numérique du gouvernement du Canada;
- Renforcer la cybersécurité et la sécurité des technologies de l'information;
- Former et renforcer les capacités de l'effectif.

Atteindre l'excellence en matière de service à la clientèle

La démarche de gestion des services de technologie de l'information du Ministère repose essentiellement sur l'amélioration de l'expérience client grâce à un engagement accru et à de meilleurs rapports sur le rendement. Une initiative – l'acquisition d'un outil moderne de gestion des services de technologie de l'information – permettra à Services partagés Canada d'avoir une vue globale de toutes les demandes de service et de gestion des incidents, ainsi qu'un rapport global sur le rendement pour l'organisation et ses clients.

Moderniser l'infrastructure numérique du gouvernement du Canada

Services partagés Canada continuera d'établir une expertise en infonuagique et de cerner les défis auxquels les organisations clientes pourraient être confrontées dans le cadre de la migration vers l'infonuagique. Les plateformes de gestion du nuage faciliteront la gestion des environnements en nuage publics, privés et hybrides. En cette ère numérique, la prestation des services sera souple et axée sur l'utilisateur. Par exemple, les initiatives en matière de communications numériques garantiront que les services de courrier électronique continueront d'évoluer vers le nuage, ce qui constituera la base des capacités de communication numérique.

Renforcer la cybersécurité et la sécurité des technologies de l'information

Les cyberattaques contre le gouvernement du Canada sont plus fréquentes et de plus en plus élaborées. Il est primordial de protéger les programmes et services du gouvernement du Canada contre ces attaques.

Former et renforcer les capacités de l'effectif

Services partagés Canada poursuivra la mise en œuvre de sa Stratégie de gestion des personnes, qui vise à attirer, à recruter et à maintenir en poste les bonnes personnes et à faciliter la mobilité professionnelle dans un milieu de travail sûr, sécuritaire, respectueux et positif.

Principales considérations

Services partagés Canada compte utiliser des pratiques exemplaires en matière de prestation de services et tirer parti de solides relations avec la clientèle afin d'atteindre l'excellence en matière de service à la clientèle.

Le Bureau du dirigeant principal de la technologie a été créé pour aider le ministère à suivre l'évolution rapide de la technologie et de l'environnement numérique, afin que les programmes et les services offerts aux Canadiens bénéficient des plus récentes technologies numériques disponibles. Cela renforcera encore davantage la sécurité des technologies de l'information et de la cybersécurité nécessaire pour protéger l'information, les réseaux et les systèmes du gouvernement du Canada contre les cybermenaces.

Les initiatives clés pour 2019-2020 visant à protéger les programmes et services du gouvernement du Canada contre les cyberattaques comprennent les suivantes :

- gestion de l'information et des événements de sécurité pour améliorer les capacités de prévision, de détection et de réponse aux cybermenaces;
- la migration de l'accès à distance protégé, pour permettre aux employés du gouvernement du Canada de se connecter en toute sécurité à leurs données ministérielles ou à leur système d'information à partir de bureaux à l'extérieur du gouvernement.

Plusieurs initiatives seront mises en œuvre dans les domaines suivants afin de veiller à ce que les employés puissent s'épanouir dans le milieu de travail numérique du gouvernement et de mieux servir nos clients et les Canadiens. Ces domaines sont les suivants :

- le recrutement et la dotation;

- l'apprentissage et le perfectionnement;
- la mobilisation et la rétroaction des employés;
- le bien-être et la santé mentale en milieu de travail.

Cadre ministériel des résultats 2019-2020

Services partagés Canada

Principale responsabilité	Courriel et technologie en milieu de travail	Centres de données	Télécommunications	Cybersécurité et sécurité de la TI	Gestion des relations avec la clientèle et des services
	<p>Services partagés Canada procure, gère et protège les services de courrier électronique pour ses organisations clientes. Services partagés Canada acquiert et fournit également du matériel et des logiciels pour les appareils en milieu de travail.</p>	<p>Services partagés Canada fournit aux organisations clientes des services modernes, sécurisés et fiables de centre de données pour le stockage, le traitement et la distribution de données à distance, y compris le stockage en nuage et les services informatiques.</p>	<p>Services partagés Canada fournit des services de communication de données, de voix et de vidéo dans l'ensemble du gouvernement du Canada. Il fournit également l'infrastructure de TI des centres de contact du gouvernement du Canada, les services cellulaires et les services d'appel gratuit.</p>	<p>Services partagés Canada collabore avec d'autres ministères du gouvernement du Canada pour fournir des services sécurisés d'infrastructure de TI afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données électroniques stockées, traitées et transmises par le gouvernement du Canada.</p>	<p>Services partagés Canada assume les fonctions de gestion des relations avec la clientèle et des services afin de voir à ce que les clients soient mobilisés et reçoivent le soutien requis et à ce que leurs services de TI soient bien gérés pendant toute la durée de vie utile.</p>

<p>Résultats ministériels et indicateurs de résultats ministériels</p> <p>Voir l'addendum B pour lire le Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018</p>	<p>Gestion des relations avec la clientèle et des services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proportion dans laquelle les services de courriel d'entreprise sont disponibles; • Proportion dans laquelle les interruptions du service de courriel sont réglées conformément aux normes du niveau de service établies; • Proportion des boîtes aux lettres du gouvernement du Canada transférées au système de courriel d'entreprise; • Nombre d'incidents critiques touchant les anciens systèmes de courriel; • Satisfaction de la clientèle à l'égard des services de courriel. 	<p>Les programmes et services offerts aux Canadiens sont appuyés par des services du centre de données modernes et fiables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proportion dans laquelle les nouvelles installations de centres de données regroupées sont disponibles; • Proportion des incidents critiques dans les anciennes installations des centres de données qui sont réglés conformément aux normes de niveau de service établies; • Nombre d'incidents critiques ayant une incidence sur les anciennes installations de centres de données; • Satisfaction de la clientèle à l'égard des services de centre de données. 	<p>Les organisations clientes reçoivent des services de télécommunication et de réseau modernes et fiables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proportion dans laquelle les pannes critiques d'Internet d'entreprise sont réglées conformément aux normes de niveau de service établies; • Proportion dans laquelle le réseau cellulaire de services pour appareils mobiles est disponible; • Proportion dans laquelle les services de centres de contact sont disponibles; • Proportion des sites qui ont été migrés vers le réseau étendu du GC; • Satisfaction de la clientèle à l'égard des services de télécommunications 	<p>Les biens technologiques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécuritaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proportion dans laquelle les services de sécurité de la TI sont disponibles; • Satisfaction des clients à l'égard des services de cybersécurité et de sécurité des TI de Services partagés Canada. 	<p>Les clients sont satisfaits de la prestation de services de Services partagés Canada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes moyennes fournies en réponse au Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (échelle de cinq points) <p>Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proportion des incidents critiques sous le contrôle de SPC résolus conformément aux normes de niveau de service établies
	<p>Les clients reçoivent des services de fourniture de logiciels et de matériel de haute qualité, efficaces et en temps opportun qui répondent à leurs besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proportion des demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établies; • Proportion des demandes de logiciel traitées conformément aux normes du niveau de service établies; • Satisfaction de la clientèle en matière d'approvisionnement en matériel et en logiciels. 	<p>Les services infonuagiques répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proportion des demandes de courtage infonuagiques remplies dans le respect des normes de niveau de service établies; • Satisfaction de la clientèle à l'égard des services de courtage en infonuagique. 			<p>Les services d'infrastructure de TI dont les organisations clientes dépendent sont soutenus par une solide gestion de projets et un approvisionnement efficace</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proportion des projets dirigés par SPC qui ont obtenu la cote « respect de la portée, des délais et du budget »; • Coût de l'approvisionnement pour chaque 100 \$ de contrats attribués.

Programs	<ul style="list-style-type: none"> • Communications numériques • Services de courriel • Achat de matériel • Achat de logiciel • Services de technologie en milieu de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Impression en bloc • Fichiers et impression • Intergiciels et bases de données • Installations de centres de données • Solution informatique de haute performance • Ordinateurs de milieu de gamme • Ordinateur central • Stockage • Courtage en infonuagique 	<ul style="list-style-type: none"> • Réseau local • Réseau étendu • Internet • Satellite • Appareils mobiles et téléphones fixes • Services de conférence • Infrastructure des centres d'appels • Services de voix sans frais 	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastructure secrète • Sécurité de l'infrastructure • Planification stratégique de la cybersécurité • Gestion et gouvernance de la sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientation stratégique • Gestion des services • Relation avec les clients
-----------------	---	---	---	--	--

Plan de mise en œuvre de l'audit de Deloitte 2018-2019

Enjeu principal

Les limites exceptionnelles aux pouvoirs de passation de marchés de Services partagés Canada sont suspendues depuis mars 2018. Ces limites comprennent la capacité de conclure et de modifier :

18. des marchés visant des services de télécommunications non réglementés pour une valeur de 200 millions de dollars pour de nouvelles ententes contractuelles et 100 millions de dollars pour des modifications;
19. des marchés non concurrentiels pour l'octroi de licences de matériel et de logiciels ainsi que des services de maintenance et de soutien dans le but de maintenir les opérations de technologie de l'information du gouvernement du Canada, si la propriété intellectuelle du fournisseur empêche le service de faire l'objet d'une demande de soumissions concurrentielle pour un montant total cumulatif de 22,5 millions de dollars.

En février 2019, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a envoyé une lettre de décision à Services partagés Canada concernant les recommandations de l'audit de Deloitte au sujet de l'approvisionnement et du rétablissement des limites exceptionnelles de ses pouvoirs en matière de passation de marchés.

Le rétablissement des limites exceptionnelles des pouvoirs de passation de marchés de Services partagés Canada est essentiel, car l'approvisionnement et la planification des projets sont des éléments habilitants essentiels à l'exécution du mandat de l'organisation. Ces pouvoirs exceptionnels en matière de passation de marchés augmenteraient l'efficacité du ministère, car ce dernier ne serait pas tenu de rédiger des présentations au Conseil du Trésor liées à l'approvisionnement.

Contexte

Le Bureau du contrôleur général du Canada a retenu les services de Deloitte en juin 2018 pour entreprendre un audit indépendant de l'approvisionnement, de la planification et de la mise en œuvre de projets au sein de Services partagés Canada. En novembre 2018, Deloitte a formulé à l'intention de Services partagés Canada neuf recommandations concernant :

20. l'efficacité du lancement de projets par Services partagés Canada au moyen de la gouvernance et sa conformité à la Politique sur la gestion des projets et aux normes du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada;

21. l'efficacité des processus de gouvernance en matière d'approvisionnement et la conformité à la Politique sur les marchés, aux normes et aux lignes directrices du gouvernement du Canada pour les marchés importants (plus de 5 millions de dollars).

Le rapport a fourni une base solide sur laquelle Services partagés Canada peut continuer à faire évoluer ses fonctions d'approvisionnement et de gestion de projet afin de mieux accomplir son mandat et d'améliorer sa réponse aux besoins de ses clients à l'échelle du gouvernement du Canada. Un plan d'action de la gestion a été mis en place pour donner suite aux observations, aux constatations et aux recommandations de l'audit. Ce plan d'action comprend des pratiques de gestion du changement et prévoit des améliorations progressives en matière d'approvisionnement et de gestion de projet fondées sur des produits livrables et des calendriers de mise en œuvre clairs et alignés sur l'évaluation des risques visés par les recommandations de l'audit.

Situation actuelle

Services partagés Canada fournit au Comité ministériel de vérification des mises à jour trimestrielles sur les progrès réalisés par les Services ministériels (approvisionnement) et la Direction générale de la gestion et de l'exécution des projets relativement au plan d'action de la gestion.

Le Comité ministériel de vérification est une composante essentielle de la structure de gouvernance de Services partagés Canada et un élément essentiel d'un régime de vérification interne solide et crédible. Il est indépendant de la direction de Services partagés Canada. Les membres du Comité ministériel de vérification de Services partagés Canada sont : Richard Dicerri (président), Paul Glover, Roxanne Anderson et Ken Cochrane. Vous trouverez ci-joint leurs biographies.

La plus récente mise à jour sur les progrès, datant du 23 septembre 2019, montre que Services partagés Canada progresse bien dans la mise en œuvre des mesures liées aux neuf recommandations : cinq d'entre elles ont été mises en œuvre, et le ministère prévoit que les quatre autres le seront d'ici le 31 mars 2020.

Services partagés Canada continuera de fournir au président, à la première vice-présidente et aux autres membres de l'équipe de la haute direction un compte rendu trimestriel des progrès réalisés dans l'exécution de son plan d'action de la gestion. Le Comité ministériel de vérification de Services partagés Canada continuera de surveiller attentivement la progression de la mise en œuvre du plan d'action. En ce qui concerne le rétablissement des limites exceptionnelles des pouvoirs de passation de marchés, Services partagés Canada a la possibilité de déposer une présentation au Conseil du Trésor à cette fin. L'objectif est d'avoir une vue d'ensemble du ministère et de demander les autorisations qui lui permettraient de s'acquitter de son mandat.

Services partagés Canada Comité ministériel de vérification

Biographies des membres



Richard Dicerni – président

M. Richard Dicerni a récemment pris sa retraite à titre de sous-ministre du Conseil exécutif de l'Alberta et de chef de la fonction publique de l'Alberta. Avant d'accepter ce poste en octobre 2014, il était professeur auxiliaire de recherche à l'Ivey Business School et siégeait à divers conseils.

Originaire de Montréal, M. Dicerni a obtenu un baccalauréat en arts du Collège Sainte-Marie en 1969. Il a ensuite poursuivi des études supérieures à la Kennedy School of Government de l'Université Harvard, où il a obtenu une maîtrise en administration publique en 1981.

M. Dicerni a entrepris sa carrière au gouvernement fédéral en 1969. Entre les années 1970 et 1980, il a occupé un certain nombre de postes de direction au sein de la fonction publique fédérale, notamment sous-ministre adjoint principal à Santé et Bien-être social Canada ainsi que sous-secrétaire du Cabinet. En 1992, il s'est joint au gouvernement de l'Ontario à titre de sous-ministre de l'Environnement et de l'Énergie. En 1995, il a assumé les fonctions de sous-ministre de l'Éducation et de la Formation.

En 1996, M. Dicerni a été nommé président et chef de la direction de l'Association canadienne des journaux. Il a quitté ce poste en 1998 pour devenir premier vice-président à Ontario Power Generation. Il est demeuré à Ontario Power Generation durant sept ans, et il a dirigé l'entreprise entre 2003 et 2005.

Par la suite, il est revenu à la fonction publique fédérale pour assumer les fonctions de sous-ministre d'Industrie Canada de 2006 à 2012.

Il a siégé aux conseils d'administration de l'Université Trent, de l'Hôpital Credit Valley, d'Énergie atomique du Canada limitée et du Forum des politiques publiques. Il siège actuellement au conseil d'administration des Services de santé de l'Alberta.

En novembre 2016, M. Dicerni a été nommé au Comité ministériel de vérification de Services partagés Canada. En mai 2017, il a été nommé président du Comité.



Roxanne L. Anderson – membre

M^{me} Anderson est présidente-directrice générale de March Advisory Inc. Elle est partenaire de gestion à la retraite de PricewaterhouseCoopers LLP et ancienne présidente du conseil d'administration de l'Institut de recherche en santé mentale de l'Université d'Ottawa. À l'heure actuelle, M^{me} Anderson siège à des conseils d'administration d'entreprises du secteur privé et au conseil d'administration de l'Institut de recherche en santé

mentale, en plus d'être membre du comité exécutif de l'Institut des administrateurs de sociétés pour le bureau d'Ottawa.

M^{me} Anderson met l'accent sur le redressement, la transformation et la gouvernance. Elle a été nommée l'une des cinq meilleures spécialistes du redressement au Canada par le magazine Canadian Business.

M^{me} Anderson a participé à des activités de redressement et de transformation aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé. M^{me} Anderson a été la leader nationale du groupe des Services auprès du gouvernement fédéral canadien de PricewaterhouseCoopers; elle comprend donc les enjeux du gouvernement fédéral et les points de vue des collectivités touchées. Elle a dirigé un vaste éventail de projets multidisciplinaires visant à aider le gouvernement fédéral, que ce soit en transformant ses procédés, au niveau des politiques ou en donnant des conseils stratégiques.

M^{me} Anderson est une comptable professionnelle agréée et une comptable agréée (1987). Elle détient un baccalauréat en commerce et une maîtrise en administration des affaires (1988). Elle est diplômée de l'Institut des administrateurs de sociétés et du Programme de perfectionnement des administrateurs de la Rotman School of Management. Elle est une syndique autorisée en insolvabilité et une professionnelle agréée de l'insolvabilité et de la réorganisation.



Ken Cochrane – membre

Durant son cheminement professionnel l'ayant mené au poste de cadre supérieur et d'expert-conseil en gestion, M. Cochrane a travaillé dans le secteur des services financiers, au gouvernement et dans le secteur des services de conseils de gestion. Il a assumé de nombreux rôles au cours de sa carrière de 35 ans, notamment :

Président et associé directeur de Southside Solutions Group Inc. (2009-2010 et de 2014 jusqu'à ce jour) – une société d'experts-conseils privée qui offre des services de planification, de conseils et d'orientation stratégiques à de hauts dirigeants du secteur privé, du secteur public et du milieu universitaire.

Partenaire chez KPMG (de 2010 à 2014) – En tant que partenaire canadien, il a dirigé les services-conseils en technologie de l'information pour le gouvernement du Canada, et il était le principal partenaire pour la Défense au Canada et associé directeur d'ITnet Ottawa Inc. – une entreprise de services de technologie de l'information qui offre des services d'experts-conseils et de technologie à plus de trente ministères et organismes fédéraux.

Dirigeant principal de l'information au gouvernement du Canada (de 2006 à 2008) – À titre de dirigeant principal de l'information de l'administration fédérale au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, il a mis en place des stratégies, des politiques et des lignes directrices pour l'ensemble des ministères et organismes fédéraux dans les domaines de la technologie de l'information, de la gestion de l'information, de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels, de la sécurité (cybersécurité, sécurité physique, sécurité du personnel, sécurité des marchés et sécurité de l'information) et de la prestation des services aux citoyens et aux entreprises. Il a dirigé l'élaboration de l'ensemble actuel des politiques de gestion du Conseil du Trésor et du Cadre de responsabilisation de gestion lié à ces politiques, incluant l'élaboration et le lancement de GCpédia, qui est conçu pour relier tous les fonctionnaires fédéraux en vue d'échanger de l'information et de développer des idées.

Président-directeur général des services d'infotechnologie (de 2004 à 2006) – À titre de président-directeur général au sein de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, il a dirigé l'établissement de l'organisation des services de technologie de l'information « de première génération » du gouvernement du Canada et la transition à ces services (qui devait au départ être établie en tant qu'organisme de service spécial).

Dirigeant principal de l'information de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (de 1999 à 2003) – Il a dirigé la transition des grandes organisations des technologies de

l'information au sein de Revenu Canada et de Douanes Canada à la toute nouvelle Agence des douanes et du revenu du Canada en 2000.

Vice-président, dirigeant principal de l'information et autres principaux postes de direction chez Metropolitan Life Insurance Company/MetLife (de 1980 à 1999) – Sur une période de vingt ans, il a dirigé des initiatives liées à la technologie de l'information, à l'assurance personnelle et à la transformation opérationnelle à l'échelle de l'entreprise. Il a assumé les rôles de dirigeant principal de l'information chez MetLife-Canada et de vice-président responsable des assurances/fonds mutuels, de l'épargne et des systèmes de points de vente de l'effectif de vente chez MetLife-USA.

Ken Cochrane a présidé et a été membre de nombreux comités, conseils et organisations (de la collectivité, du gouvernement et du secteur privé). Il est titulaire d'un baccalauréat en sciences politiques de l'Université Carleton et d'un diplôme en technologie de l'information du Collège Algonquin. Ken Cochrane est un conférencier actif à l'échelle locale, nationale et internationale sur un éventail de sujets liés à la technologie de l'information, à la direction de projets liés à la technologie de l'information et à la gestion de projets. En novembre 2016, M. Cochrane a été nommé au Comité ministériel de vérification de Services partagés Canada.

Perspectives financières de Services partagés Canada 2019-2020

Autorisations de 2019-2020 en date du 24 septembre 2019		Autorisations de 2019-2020 en date du 24 septembre 2019	
Crédits bruts	2,586,937,014	Les autorisations sont constituées de :	-
Recettes à valoir sur le crédit	(665,000,000)	Crédit 1 (fonctionnement)	1,641,863,723
Autorisations totales nettes*	1,921,937,014	Crédit 5 (capital)	278,453,342
* Excluant le RASE (94,1 M\$)		Crédit 10 (crédit d'exécution du budget – CEB) ¹	1,619,949
Autorisations nettes de 2019-2020 *		Sous-total	1,921,937,014
Salaires	513,746,078	Postes législatifs (RASE)	94,086,352
Fonctionnement	1,128,117,645	Total des autorisations*	2,016,023,366
Salaires en capital	919,665		
Capital	277,533,677	*Nota : Ces chiffres excluent les affectations bloquées.	
Crédit 10 (crédit d'exécution du budget – CEB) ¹	1,619,949		
Total (excluant le RASE 94,1 M\$)	1,921,937,014	Total des recettes	665,000,000
		Les recettes sont constituées de :	
*Nota : Autorisations = budget principal des dépenses		Services standard (selon l'examen des services administratifs)	161,669,669
		Projets standard/facultatifs	503,330,331

Autorisations financières par responsabilité essentielle en date du 24 septembre 2019		
Services d'infrastructure des technologies de l'information (comprend les crédits de fonctionnement et de capital ainsi que le RASE, après déduction des recettes)		
Courriel et technologie en milieu de travail	117,317,665	Comprend les crédits de fonctionnement et de capital, après déduction des recettes
Centres de données	541,810,303	Comprend les crédits de fonctionnement et de capital, après déduction des recettes
Télécommunications	623,233,702	Comprend les crédits de fonctionnement et de capital, après déduction des recettes
Cybersécurité et sécurité de la TI	150,823,490	Comprend les crédits de fonctionnement et de capital, après déduction des recettes
Gestion des relations avec la clientèle et des services	189,453,801	Il n'est pas encore possible d'obtenir l'information sur le financement prévu dans le budget de 2019 par responsabilité essentielle.
Total TI	1,622,638,961	Comprend uniquement le RASE
Services internes	184,164,628	Comprend les crédits de fonctionnement et de capital ainsi que le RASE, après déduction des recettes
Montant reporté	113,267,314	Comprend uniquement les recettes
Initiatives pangouvernementales	246,162	Comprend les crédits de fonctionnement et de capital, après déduction des recettes
Crédit 10 (crédit d'exécution du budget – CEB) ¹	1,619,949	
RASE	94,086,352	
Sous-total	2,016,023,366	
Recettes	665,000,000	
Total des autorisations brutes (avec le RASE et les recettes)	2,681,023,366	

Plan ministériel de 2019-2020 (budget principal des dépenses excluant le crédit d'exécution du budget – CEB) – essentielle information sur les finances et les ETP par responsabilité			
	Budget		ETP
Technologie de l'information (TI)		Technologie de l'information (TI)	
Courriel et technologie en milieu de travail	121,303,371	Courriel et technologie en milieu de travail	304
Centres de données	567,511,944	Centres de données	1,665
Télécommunications	646,602,308	Télécommunications	1,616
Cybersécurité et sécurité de la TI	160,348,092	Cybersécurité et sécurité de la TI	708
Gestion des relations avec la clientèle et des services	205,306,097	Gestion des relations avec la clientèle et des services	1,228
Total TI	1,701,071,812	Total TI	5,521
Services internes (SI)	199,818,129	Services internes (SI)	1,189
Total SPC (après déduction des recettes)	1,900,889,941	Total SPC	6,710

¹ Le crédit d'exécution du budget – CEB de 1,6 M\$ destiné au Programme d'accessibilité, d'adaptations et de technologie informatique adaptée (PAATIA) est compris dans le budget principal des dépenses de 2019-2020, mais exclu du Plan ministériel 2019-2020 conformément aux lignes directrices du SCT.

Sommaires des principales stratégies numériques du gouvernement du Canada

Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022

But

Le Plan stratégique des opérations numériques établit l'orientation permettant au gouvernement du Canada de devenir un chef de file du domaine numérique, y compris en ce qui a trait à la transformation numérique, la prestation des services, la sécurité, la gestion de l'information et la technologie de l'information. Le plan dresse une liste de mesures stratégiques et décrit les rôles et les responsabilités des différents ministères, notamment Services partagés Canada.

S'adapter aux nouvelles technologies

Le monde a subi des changements technologiques fondamentaux au cours des 20 ou 30 dernières années et continue de faire face à des changements perturbateurs. Les attentes à l'égard des services gouvernementaux ne sont pas statiques et, à mesure que les services externes deviennent plus faciles à utiliser, les citoyens s'attendent à ce que les services gouvernementaux évoluent en conséquence.

L'adaptation du gouvernement pour tirer parti des nouvelles technologies et méthodes de travail est à la fois le principal défi et la possibilité du numérique. De nouvelles façons de faire les choses pourraient permettre au gouvernement du Canada de travailler de façon plus efficiente et plus efficace tout en offrant des services plus rapides, meilleurs et mieux adaptés aux besoins des Canadiens. Parmi les facteurs de changement, mentionnons :

- la connectivité et le rétrécissement du fossé numérique;
- la croissance des données;
- l'évolution du milieu de travail et de l'effectif;
- le vieillissement de la TI existante et les besoins en matière d'infrastructure;
- la sécurité et la protection des renseignements personnels;
- les compétences numériques.

Normes numériques

Outre la mise en œuvre des mesures stratégiques précises énoncées dans le plan, le gouvernement devra travailler différemment pour réaliser la vision du gouvernement

numérique. À cette fin, en septembre 2018, le gouvernement du Canada a annoncé un ensemble de dix normes numériques afin d'établir la manière de fonctionner du gouvernement dans l'ère numérique et d'orienter l'élaboration des politiques, programmes et services au sein du gouvernement.

Les normes sont comme suit :

- Concevoir avec les utilisateurs;
- Effectuer régulièrement des itérations et des améliorations;
- Travailler ouvertement par défaut;
- Utiliser des normes et des solutions ouvertes;
- Gérer les risques en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels;
- Intégrer l'accessibilité dès le départ;
- Permettre au personnel d'offrir de meilleurs services;
- Être de bons utilisateurs de données;
- Concevoir des services éthiques;
- Collaborer largement.

Rôle de Services partagés Canada

Le plan définit les priorités et les initiatives que les fournisseurs de services internes, y compris Services partagés Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Services publics et Approvisionnement Canada, doivent mettre en œuvre pour moderniser la prestation des services, promouvoir le gouvernement numérique et permettre aux ministères de passer aux programmes et services numériques pour les Canadiens. Ces initiatives comprennent, entre autres, le passage d'une infrastructure désuète à une nouvelle infrastructure dans les centres de données d'entreprise ou les services en nuage, l'achèvement du regroupement des télécommunications et des réseaux, la modernisation de l'approvisionnement et l'approvisionnement infonuagique.

Objectifs du plan

La stratégie intégrée décrite dans le plan est divisée en six thèmes :

22. Un gouvernement orienté vers les services qui est centré sur l'utilisateur et qui accorde la priorité aux citoyens et à leurs besoins.
23. Un gouvernement ouvert, accessible et fondé sur la collaboration qui est responsable envers les Canadiens, leur fournit des renseignements et les consulte lors de l'élaboration de politiques et de la conception conjointe de services.
24. Un gouvernement axé sur le numérique d'abord qui est numériquement accessible en tout temps, n'importe où et à n'importe quel guichet de service.
25. Des technologies modernes et des pratiques de gestion de l'information modernes qui favorisent l'innovation et l'utilisation responsable des nouvelles

technologies, qui permettent de gérer la sécurité et la protection des renseignements personnels, et qui mettent l'accent sur les données.

26. Une fonction publique axée sur le numérique qui possède les compétences, les outils, les valeurs et la mentalité requis par les fonctionnaires pour offrir un gouvernement numérique, fournir des services numériques et travailler de façon ouverte et collaborative.
27. Une saine gouvernance numérique qui assure une surveillance appropriée des projets et l'établissement de priorités stratégiques, et qui favorise l'innovation et l'expérimentation, ce qui signifie de promouvoir le leadership numérique et de gérer la relève.

Politique sur les services et le numérique, 2 août 2019

Présentation et contexte

La Politique sur les services et le numérique et les instruments à l'appui sont essentiels aux activités de Services partagés Canada. Les documents constituent un ensemble intégré de règles qui décrivent la façon dont le gouvernement du Canada gère la prestation des services et l'efficacité de ses opérations grâce à la gestion stratégique de l'information, des données et des technologies de l'information. Ces documents précisent également les exigences en matière de protection des renseignements personnels, des langues officielles et de l'accessibilité.

La politique décrit les rôles et les responsabilités des principales organisations du gouvernement du Canada qui participent à la mise en œuvre de la politique et de ses instruments, ainsi que de différents ministères et organismes. Cela comprend la relation entre le Bureau du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et Services partagés Canada. Cette politique entrera en vigueur le 1^{er} avril 2020 et remplacera plusieurs autres politiques et instruments du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Responsabilités de Services partagés Canada

Cette politique exigera un travail de collaboration et le partage des responsabilités entre le secrétaire du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le dirigeant principal de l'information du Canada et les administrateurs généraux, y compris le président de Services partagés Canada. Le président de Services partagés Canada sera précisément responsable de ce qui suit :

- gérer les outils de soutien à la surveillance des réseaux et des appareils électroniques ministériels;
- Fournir des rapports, au besoin, sur l'utilisation des réseaux et des appareils électroniques du gouvernement du Canada afin d'aider les administrateurs

généraux à cerner les problèmes liés à une utilisation inacceptable, à faire enquête et à mettre en œuvre des mesures correctives.

Services partagés Canada sera également responsable de ce qui suit :

- Fournir certains services liés au courrier électronique, aux centres de données, aux réseaux et aux appareils technologiques des utilisateurs finaux. Le recours aux services de Services partagés Canada est obligatoire pour certains ministères; toutefois, d'autres ministères et organismes peuvent aussi choisir d'utiliser ces services.
- Dans la mesure du possible, fournir ces services d'une manière regroupée et normalisée. Certains des services de Services partagés Canada sont fournis selon le principe du recouvrement des coûts. Dans des circonstances exceptionnelles, le ministre responsable de Services partagés Canada peut autoriser personnellement un ministère à fournir lui-même des services autrement obligatoires (ou à les obtenir d'un tiers).

Prochaines étapes

La politique et les instruments à l'appui, élaborés grâce à un engagement et une collaboration soutenus, devraient contribuer à améliorer les services et les activités du gouvernement du Canada en :

- Favorisant une approche axée sur le client à l'égard de la conception et de la prestation des services;
- Officialisant une approche en matière de gouvernance, de planification et d'établissement de rapports ministériels et d'entreprise qui intègre la prise en compte de tous les secteurs fonctionnels;
- Prenant en considération le client et les secteurs fonctionnels de façon proactive dans la conception et la réalisation des activités et des services du gouvernement du Canada.

Cette nouvelle politique et cette nouvelle directive regroupent les exigences des instruments de politique existants du Conseil du Trésor; cependant, elles engendrent également des changements dans les cinq domaines clés suivants :

- Une gouvernance améliorée et intégrée avec une approche d'entreprise;
- Un accent accru sur le client et l'habilitation numérique pour tous les services et modes de prestation;
- Une meilleure utilisation et une meilleure communication de l'information en reconnaissant sa valeur en tant qu'actif stratégique;
- L'exploitation de la technologie pour améliorer la gestion et la protection des systèmes et de l'information;

- Le renforcement et la formation de l'effectif fédéral pour répondre aux besoins du gouvernement numérique.

Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage, 2018

But

Le gouvernement du Canada transforme constamment son environnement des technologies de l'information pour répondre aux attentes des Canadiens. Cela a commencé par le regroupement des centres de données, des réseaux et des courriels au moment de la création de Services partagés Canada. L'une des prochaines évolutions est le passage à l'informatique en nuage. Il s'agit d'un service de stockage sur demande obtenu auprès d'un tiers, qui offre des possibilités d'économies d'échelle et permet de s'adapter en fonction de l'évolution des technologies de l'information.

Rôle de Services partagés Canada

Services partagés Canada fait l'acquisition des services que les ministères et organismes utiliseront pour l'informatique en nuage, et le ministère aide également ces organisations à avoir accès à ces contrats. Ce service de soutien est appelé « service de courtage d'informatique en nuage ». Services partagés Canada surveille l'utilisation des services d'informatique en nuage, y compris la consommation, et fournit un inventaire des biens virtuels.

Services publics et Approvisionnement Canada peut également établir des contrats pour les services d'informatique en nuage. Il travaillera en étroite collaboration avec Services partagés Canada afin de tirer parti de ses capacités pour élaborer conjointement les modalités contractuelles et les exigences de sécurité. Les ministères et organismes seront responsables de la sécurité, du déploiement et du choix du modèle de service, de la stratégie de sortie, de l'autorisation de service et de la gestion continue du service d'informatique en nuage pour assurer le respect des exigences opérationnelles et de sécurité.

Pourquoi l'informatique en nuage? Vision pour l'adoption

Les trois objectifs de la Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage sont les suivants :

- Aider le gouvernement du Canada à équilibrer l'offre en matière de services de technologie de l'information et la demande de ces services;
- Gérer de manière uniforme les risques liés à l'adoption de l'informatique en nuage;
- Préparer l'effectif de la technologie de l'information en vue de l'adoption de l'informatique en nuage.

Les services d'informatique en nuage publics offrent des avantages tels que la surveillance du rendement, la sécurité, des fonctionnalités innovantes, l'agilité nécessaire à l'achèvement des projets et un espace de stockage sur demande qui peut croître et être élargi selon les besoins.

Le gouvernement du Canada propose une stratégie d'adoption de l'informatique en nuage d'abord, ce qui signifie que le gouvernement du Canada a un ordre de préférence lorsqu'il choisit un modèle de déploiement du nuage. Cependant, il reconnaît qu'aucun modèle de déploiement ne répond à tous ses besoins. Différents modèles de déploiement et de prestation de services offriront les avantages que le gouvernement du Canada recherche par rapport à l'informatique en nuage. En fin de compte, les dirigeants principaux de l'information décideront les applications qui conviennent au nuage et le modèle de déploiement qui convient le mieux à chaque application.

Sécurité infonuagique

Dans le modèle de prestation de l'informatique en nuage, le gouvernement du Canada collabore avec le fournisseur concernant de nombreux aspects de la sécurité et de la protection des renseignements personnels, mais les ministères et organismes demeurent responsables de la confidentialité et de la disponibilité des services de technologie de l'information. À ce titre, les ministères et organismes adopteront une approche structurée de la gestion des risques qui tient compte de l'intégration de services infonuagiques dans leurs services de technologie de l'information. Des certifications de sécurité infonuagique peuvent être obtenues et des audits réalisés par un tiers permettent d'assurer la visibilité et la transparence des pratiques de sécurité du fournisseur de services infonuagiques. Les fournisseurs peuvent ensuite réutiliser ces certifications pour fournir au gouvernement du Canada les preuves de sécurité requises.

Prochaines étapes

L'attribution de contrats par Services partagés Canada a permis aux ministères et aux organismes d'explorer des plateformes pour le développement d'applications, l'informatique adaptable et le stockage pour la recherche et l'entreprise, et les nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle. Les leçons tirées de l'acquisition de services d'informatique en nuage publics pour les données non classifiées seront appliquées aux services d'informatique en nuage pour les données protégées. Services partagés Canada établira également des connexions réseau directement avec les principaux fournisseurs de services d'informatique en nuage, éliminant ainsi le stress lié aux connexions Internet et assurant un degré plus élevé de disponibilité des services infonuagiques. À mesure qu'ils adoptent l'informatique en nuage, les ministères et organismes investiront dans des centres d'excellence de l'informatique en nuage afin de créer un carrefour pour les talents dans ce domaine, qui les aideront à relever de

nouveaux défis, à assumer de nouveaux rôles et responsabilités, et à adopter de nouvelles façons d'organiser le travail.

Cadre législatif de Services partagés Canada

Contexte

Services partagés Canada fournit des services de technologie de l'information à d'autres ministères. Le mandat de Services partagés Canada consiste à fournir des services liés aux courriels, aux centres de données, aux réseaux et aux technologies de l'information de l'utilisateur final. Services partagés Canada a des clients obligatoires et facultatifs.

La base de clients obligatoires de SPC est divisée en deux groupes. Quarante-trois ministères doivent utiliser l'éventail complet des services de Services partagés Canada et un autre groupe de ministères et organismes doit utiliser un sous-ensemble de services de Services partagés Canada.

Situation actuelle

La Loi sur Services partagés Canada

La *Loi sur Services partagés Canada* est entrée en vigueur le 29 juin 2012. La *Loi* diffère des autres lois ministérielles puisqu'elle établit un cadre de pouvoirs, d'attributions et de fonctions, mais ne décrit pas les services fournis par Services partagés Canada.

Selon la *Loi*, le gouverneur en conseil précise les services fournis par Services partagés Canada et les bénéficiaires de ces services. Contrairement à plusieurs autres lois ministérielles, la *Loi sur Services partagés Canada* ne désigne pas le ministre de Services partagés Canada, mais donne plutôt au gouverneur en conseil le pouvoir de le nommer. Le gouverneur en conseil exerce ces pouvoirs par décrets.

L'un des décrets désigne le ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada comme ministre de Services partagés Canada. Un autre décret énonce les services fournis par Services partagés Canada ainsi que les clients qui utilisent ces services, et s'il s'agit de clients obligatoires ou facultatifs.

Mandat de Services partagés Canada – Décret 2015-1071

Services partagés Canada a le mandat de fournir les services suivants :

- 1) services liés aux technologies de l'information de l'utilisateur final;
- 2) services liés aux courriels;
- 3) services liés aux centres de données;
- 4) services liés aux réseaux.

Clients de Services partagés Canada – obligatoires et facultatifs

Le décret regroupe les services de Services partagés Canada en trois catégories selon les clients qu'il sert :

- 1) technologie de l'information de l'utilisateur final (environ 84 clients obligatoires, sans compter les clients facultatifs);
- 2) tous les services partagés liés aux courriels, aux centres de données et aux réseaux (43 clients à l'heure actuelle, dont Services partagés Canada lui-même et 39 petits organismes ministériels);
- 3) un sous-ensemble de services partagés liés aux courriels, aux centres de données et aux réseaux (environ 39 clients obligatoires, sans compter ceux qui sont facultatifs).

SPC compte 43 clients obligatoires qui doivent utiliser l'ensemble des services fournis par Services partagés Canada. De plus, certains groupes de clients doivent utiliser les services de technologie de l'information fournis par Services partagés Canada aux utilisateurs finaux en plus du sous-ensemble des services partagés liés aux courriels, aux centres de données et aux réseaux. Services partagés Canada peut fournir aux clients de ces groupes tous les services partagés liés aux courriels, aux centres de données et aux réseaux si ces derniers veulent utiliser l'éventail complet de services de Services partagés Canada.

Enfin, à titre facultatif, Services partagés Canada peut offrir des services aux entités suivantes :

- a) les sociétés d'État;
- b) toute autre personne ou organisation pour laquelle un ministre fédéral rend des comptes au Parlement;
- c) le gouvernement d'une province ou d'une municipalité canadienne, un organisme d'aide canadien, un organisme de santé publique, une organisation intergouvernementale ou un gouvernement étranger, à condition qu'il n'y ait aucun coût ou aucune répercussion sur les ressources pour Services partagés Canada.

Le financement dont dispose Services partagés Canada pour la prestation de ces services aux clients lui provient d'une allocation budgétaire centrale ou du recouvrement des coûts.

Capacité de délégation et d'autoriser

Le ministre peut autoriser un ministère à être exempté d'une partie du mandat de Services partagés Canada si des circonstances exceptionnelles le justifient.

L'autorisation peut concerner une partie du ministère client ou une partie du mandat de Services partagés Canada (mais le ministre ne peut pas autoriser l'exemption d'un ministère entier du mandat entier de Services partagés Canada). Le ministre responsable de Services partagés Canada doit autoriser personnellement l'exemption. Par exemple, le ministre responsable de Services partagés Canada a autorisé les missions à l'étranger d'Affaires mondiales Canada à obtenir une partie des services de Services partagés Canada.

La *Loi sur Services partagés Canada* confère au ministre des pouvoirs de permettre les approvisionnements, ce qui veut dire que Services partagés Canada a l'autorisation d'effectuer des achats au nom des autres ministères, mais seulement dans le but de fournir l'un de ses services. Le ministre peut déléguer ce pouvoir à un autre ministre. Une délégation n'autorise pas un client à se procurer l'un des services de Services partagés Canada, mais lui permet de se procurer des biens et des services liés au mandat de Services partagés Canada en utilisant les instruments d'approvisionnement de Services partagés Canada.

Délégation du pouvoir de signature

Contexte

À titre de ministre responsable de Services partagés Canada, les pouvoirs de dépenser et les pouvoirs financiers vous ont été conférés. Pour que SPC puisse mener ses activités, les principaux pouvoirs sont délégués par le ministre à ses hauts fonctionnaires, et par ces derniers à tous les autres postes fonctionnels nécessaires au sein du Ministère.

Ces délégations formelles se font à l'aide de tableaux de délégation qui indiquent les postes (et non les individus), l'étendue des pouvoirs délégués (pleins ou restreints) et chaque type de pouvoir de dépenser et de pouvoir financier.

Conformément à la Directive du Conseil du Trésor sur la délégation des pouvoirs de dépenser et des pouvoirs financiers, le tableau de délégation ministériel doit être mis à jour et la signature du ministre doit être demandée lorsqu'il y a un changement de ministre. Le tableau de délégation révisé doit être soumis au ministre aux fins de signature dans les 90 jours civils suivant sa date de nomination.

Le présent document vise à donner un aperçu général de la matrice de délégation et quelques exemples des pouvoirs importants que le ministre responsable de Services partagés Canada devra déléguer une fois en fonction.

Types de pouvoirs normalement délégués

Certains des pouvoirs importants délégués selon la Directive comprennent les suivants :

Pouvoirs de dépenser

- a) Pouvoir d'engager des dépenses – pouvoir d'engager une dépense ou de s'engager à obtenir des biens ou des services qui occasionneront des dépenses.
- b) Pouvoir d'engager des fonds (article 32 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*) – pouvoir de garantir que les soldes non grevés sont suffisants avant que soit conclu un marché ou toute autre forme d'entente.
- c) Pouvoir d'exécuter une opération – pouvoir de conclure un marché, y compris les acquisitions par carte d'achat et d'approuver les droits énoncés dans la loi (p. ex., prestations d'assurance-emploi).

Pouvoirs financiers

- a) Pouvoir d'attestation (article 34 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*) – pouvoir de certifier l'exécution d'un marché ainsi que le montant, les droits ou l'admissibilité au titre du paiement.

- b) Pouvoir de payer (article 33 de la Loi sur la gestion des finances publiques) – pouvoir de demander des paiements selon l’article 33 de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#).

Autres pouvoirs pertinents

- a) Autres pouvoirs – comprend notamment les pouvoirs (restreints ou pleins) de modifier les instruments de délégation le pouvoir de signature, d’autoriser le règlement d’une dette envers l’État, l’aliénation de matériel, les ententes de services, la perte de fonds publics et de biens, la renonciation ou réduction des intérêts ainsi que la radiation des dettes, du matériel ainsi que des transactions et ententes immobilières.

Prochaines étapes

Conformément à la Directive du Conseil du Trésor, les instruments seront examinés, mis à jour et présentés au ministre dans les 90 jours civils suivants la date de sa nomination.

Jusqu’à ce que les nouveaux instruments soient approuvés, l’instrument de délégation qui est actuellement utilisé restera l’instrument principal qui permet à la délégation des pouvoirs de s’enchaîner dans les postes respectifs des cadres supérieurs.

C’est ce qui permet au Ministère de continuer de remplir son mandat selon les niveaux de délégation approuvés jusqu’à ce que la transition vers un nouveau ministre soit achevée.

Si un changement important devait être apporté à la matrice de délégation après la signature du nouveau ministre a signé, le ministre pourrait devoir signer une nouvelle matrice.

Lexique

A

AAP – Architecture d’alignement des programmes

Répertoire de tous les programmes et activités d’un ministère ou d’un organisme.

ABD – Administration de bases de données

Activités exécutées par un administrateur de bases de données pour s’assurer qu’une base de données est toujours accessible au besoin.

ACTI – Association canadienne de la technologie de l’information

Intervenant clé qui se fait le champion du développement d’une économie numérique robuste et durable au Canada.

ADPPG – Accès à distance protégé de la prochaine génération

Solution d’accès à distance de la prochaine génération qui offre une connexion fiable et protégée au réseau externe.

ADS – Accès à distance sécurisé

Utilisation de technologies sécurisées (comme le chiffrement) permettant l’accès à distance à un système informatique ou à un réseau.

AE – Architecture d’entreprise

Approche pangouvernementale.

AM – Autres ministères (à éviter)

Organismes du gouvernement du Canada dirigés par un ministre.

ANS – Attentes en matière de niveau de service

Définition de la réponse à laquelle un client de Services partagés Canada doit s’attendre lorsqu’il présente une demande.

AQ – Assurance de la qualité

Démarche planifiée et systématique comprenant toutes les mesures nécessaires pour garantir qu’un système et tous les produits physiques sont conformes aux exigences techniques établies.

ARF – Acquisitions et relations avec les fournisseurs

Direction des services ministériels

ASC – Alimentation sans coupure

Système d'alimentation qui fournit instantanément une alimentation d'urgence en cas de coupure de courant.

ASE – Architecture de sécurité d'entreprise

Plan pour assurer la sécurité globale d'une organisation au moyen des technologies de sécurité offertes.

ASO – Agent de sécurité de l'organisation

Poste en ressources humaines.

ASP – Accord de soutien personnalisé

Stratégie relative à la sécurité de l'information dans le cadre de laquelle une seule installation matérielle ou logicielle assure plusieurs fonctions de sécurité.

ATMT – Appareil technologique en milieu de travail

Terme qui regroupe l'approvisionnement d'appareils technologiques en milieu de travail, notamment le matériel et les logiciels, afin de tirer parti des économies d'échelle et de réduire le dédoublement.

AUF – Appareil pour utilisateurs finaux (voir appareil technologique en milieu de travail)

Ordinateur personnel, appareil grand public ou support de stockage amovible qui peut stocker des renseignements.

AVE – Autorisation de voyage électronique

Ressources humaines/fonction administrative.

AVPA – Apportez votre propre appareil.

Possibilité pour l'employé d'apporter son appareil personnel au travail.

B

BB – BlackBerry

Appareil pour utilisateurs finaux; téléphone intelligent sécurisé.

BDGC – Base de données de gestion des configurations

Base de données pour la gestion des modifications du système.

BITI – Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information

Pratiques visant à harmoniser les services de technologie de l'information sur les besoins opérationnels et les normes en matière de technologie de l'information.

BPR – Bureau de première responsabilité

Personne ou organisation désignée pour exercer les principales responsabilités de gestion ou de direction dans l'exécution d'une tâche assignée.

C**CAV – Centre d'appels virtuel**

Centre d'appels dans lequel les représentants de l'organisation sont géographiquement dispersés plutôt que regroupés dans des postes de travail dans un immeuble exploité par l'organisation. Les employés des centres d'appels virtuels peuvent être regroupés dans un certain nombre de petits centres.

CCTOTI – Comité consultatif de la transformation opérationnelle de la technologie de l'information

Organisme de gouvernance du gouvernement du Canada.

CD – Centre de données

Locaux utilisés pour héberger les réseaux de télécommunications, les systèmes de traitement des données, les installations de stockage de données centralisées et l'équipement de centres de données comme les ordinateurs centraux, les serveurs et les commutateurs de réseaux.

CDPI – Conseil des dirigeants principaux de l'information

Sert de tribune aux dirigeants principaux de l'information et aux partenaires.

CDSL – Centre de données Saint-Laurent

Centre de données existant : une installation plus vieille prenant en charge la charge de travail liée à l'infrastructure et aux applications de partenaires individuels ou de groupes de partenaires. Ne pas confondre avec les centres de données d'entreprise, qui sont plus grands, plus modernes et spécialement conçus pour servir le gouvernement du Canada.

CER – Centre d’exploitation de réseau

Organisme responsable de l’exploitation et de l’entretien d’un réseau.

CGA – Cadre de gouvernance de l’approvisionnement

Mise en œuvre d’une gouvernance simplifiée comprenant les éléments clés suivants : surveillance des comités de gouvernance; pouvoirs d’approbation; rapports de gestion et approche axée sur les risques pour les notes d’information et les notes de service.

CHP – Calcul de haute performance

Pratique consistant à regrouper la puissance de calcul d’une manière qui offre des performances bien supérieures à celles d’un ordinateur de bureau type.

CO – Continuité des opérations

Entretien de l’équipement existant.

COS – Centre des opérations de sécurité

Unité centralisée qui s’occupe des questions de sécurité au niveau organisationnel et technique.

CSTC – Centre de la sécurité des télécommunications Canada

Ministère fédéral et partenaire clé dans le domaine de la cybersécurité et de la sécurité des technologies de l’information.

D

DaaS – Poste en tant que service

Appareils technologiques en milieu de travail.

DC – Demande de changement

Demande officielle pour la mise en œuvre d’un changement. Une demande de changement précisant tous les renseignements sur la modification proposée doit être présentée à l’équipe responsable de la gestion des changements pour chaque changement non standard.

DMR – Délai moyen de réparation

Entente sur les niveaux de service concernant le délai moyen nécessaire pour réparer un service de technologie de l'information ou un autre élément de configuration après une panne.

DMRS – Délai maximal de rétablissement du service

Entente sur les niveaux de service concernant le temps maximal nécessaire pour rétablir un service de technologie de l'information ou un autre élément de configuration après une panne.

DMRS – Délai moyen de rétablissement du service

Entente sur les niveaux de service concernant le délai moyen pour rétablir un service de technologie de l'information ou un autre élément de configuration après une panne.

DP – Demande de propositions

Document de demande de soumissions utilisé pour les besoins qui dépassent les limites autorisées lorsqu'on prévoit que des négociations avec plus d'un soumissionnaire seraient nécessaires en ce qui concerne tout besoins, lorsque d'autres facteurs (autre que le prix) seront pris en compte pour la sélection du fournisseur ou lorsqu'une seule source est invitée à soumissionner.

DPI – Développement du professionnalisme en informatique

Tribune pour les professionnels des technologies de l'information.

DPI – Dirigeant principal de l'information

Poste en ressources humaines.

DPIS – Dirigeant principal de l'information et de la sécurité

Poste en ressources humaines.

DR – Demande de renseignements

Appel d'offres électronique lancé par une autorité contractante pour répondre à un besoin lorsque l'organisation a peu d'expérience dans un domaine particulier ou que l'autorité contractante décide de réduire la liste des fournisseurs qui peuvent être invités à présenter une demande de propositions complète (DP) lorsque le nombre de fournisseurs et de propositions est inhabituellement élevé.

DRV – Demande de rabais de volume

Processus consistant en un appel d'offres concurrentiel utilisé pour les besoins dont la valeur dépasse les limites établies pour les commandes subséquentes dans l'offre à commandes principale et nationale (OCPN) pour les micro-ordinateurs. Acquisitions et relations avec les fournisseurs de Services partagés Canada envoie une demande de rabais de volume à tous les soumissionnaires qui détiennent une offre à commandes dans la catégorie appropriée du système et leur permet de confirmer leur meilleure offre.

E

EAE – Examen et amélioration des exigences

Examen caractérisé par un processus interactif, hautement collaboratif et itératif de travail avec les fournisseurs pour convertir la stratégie de mise en marché actuelle et les exigences fondées sur les solutions en documents d'appel d'offres pour les demandes (DC, DR, DP et DRV).

EAU – Essais d'acceptation de l'utilisateur

Dernière étape des essais visant à donner confiance aux utilisateurs dans le système et ses fonctions et à faciliter l'approbation des activités et le soutien aux décisions relatives à la mise en service. Les systèmes devraient être exempts d'erreurs à cette étape, car les responsables principaux participeront à cette partie des essais.

ECD – Exploitation de centres de données

Terme relatif au flux de travail et aux processus exécutés dans un centre de données.

EDT – Énoncé des travaux

Prescrit les éléments livrables ou services requis pour remplir le contrat et définit les tâches à accomplir ou les services à fournir en termes clairs, concis et explicites.

EFC/EFA – Équipement fourni par le client/équipement fourni par l'abonné

Appareil pour utilisateurs finaux.

EFVP – Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Évaluation permettant de cerner les risques éventuels d'entrave à la vie privée que posent les programmes et services fédéraux, qu'ils soient nouveaux ou remaniés et d'aider à les éliminer ou à les ramener à un niveau acceptable.

EIR – Environnement informatique réparti

Gestion de la capacité.

ELE – Entente de licence d’entreprise

Entente qui permet l’achat de logiciels pour l’ensemble d’une entreprise ou d’un ministère à un tarif réduit.

EM – Expert en la matière

Personne qui possède une expertise reconnue dans un domaine ou un sujet particulier.

ENS – Entente sur les niveaux de service

Entente exhaustive essentielle à la prestation et l’obtention de tout service important. Elle définit tout simplement les modalités relatives à la prestation de ce service, dans l’intérêt des deux parties.

ERAISTI – Équipe de reprise après incident de sécurité de la technologie de l’information

Offre des services essentiels et complets d’intervention en cas d’incident à tous les ministères du gouvernement du Canada.

ERIC-GC – Équipe de réponse aux incidents cybernétiques du gouvernement du Canada

Équipe de Services partagés Canada dont le rôle est de coordonner la détection d’incidents de technologie de l’information au sein du gouvernement du Canada, leur atténuation, la reprise et l’analyse subséquente.

ESA – Évaluation de la sécurité et autorisation

Composante d’évaluation de la sécurité de l’évaluation de la sécurité et autorisation servant à vérifier si les exigences de sécurité établies pour un système ou un service particulier sont respectées, et si les contrôles et les mesures de protection fonctionnent comme prévu. L’objectif de la composante d’autorisation de l’ESA est de signifier que la direction a accepté le risque résiduel d’exploitation du système ou du service et a autorisé son utilisation en s’appuyant sur la preuve.

ESA – Examen des services administratifs

Initiative gouvernementale ayant mené à la création de Services partagés Canada.

ESN – Exception au titre de la sécurité nationale

Permet au Canada d'exclure un marché d'une partie ou de la totalité des obligations ou des accords commerciaux pertinents lorsqu'il le juge nécessaire afin de protéger ses intérêts en matière de sécurité nationale.

ETP – Équivalent temps plein

Terme utilisé par les RH pour désigner un employé à temps plein.

F

F et E – Fonctionnement et entretien

Crédits de fonctionnement et d'entretien finançant généralement des postes dont les avantages sont limités dans le temps (par exemple, des dépenses plutôt que des investissements, comme des fournitures de bureau ou un serveur).

FEO – Fabricant d'équipement d'origine

Entreprise qui produit des composants, habituellement de la quincaillerie ou des pièces, qui seront commercialisées sous la marque d'une autre entreprise.

G

GBTI – Gestion des biens de technologie de l'information

Pratiques commerciales visant à optimiser les dépenses et à appuyer la gestion du cycle de vie et la prise de décisions stratégiques.

GC – Gestion de la configuration

Processus de gestion des changements apportés au système.

GCnet – Réseau du gouvernement du Canada

Infrastructure de réseau Internet pour le gouvernement du Canada.

GI – Gestion de l'information

Acquisition, garde et distribution de l'information, et la disposition de celle-ci par l'archivage ou la suppression.

GIJA – Gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès

Outils, politiques et systèmes qui permettent à une organisation de gérer, de surveiller et de garantir l'accès aux ressources protégées.

GI-TI – Gestion de l'information et technologie de l'information

(voir Gestion de l'information et Technologie de l'information)

GJI – Gestion des justificatifs internes

Service commun de gestion des justificatifs de l'infrastructure à clés publiques du gouvernement du Canada pour les activités internes du gouvernement.

GPS – Gestionnaire de la prestation des services

Fonction principalement chargée des services existants et des nouvelles demandes de services.

GRC – Gestion des relations avec les clients

Stratégie de gestion des interactions avec les clients actuels et éventuels.

GSTI – Gestion des services de technologie de l'information

Activités exécutées par une organisation afin de planifier, de concevoir, de fournir, d'exploiter et de contrôler les services de technologie de l'information offerts aux clients.

GSTIE – Gestion des services de technologie de l'information d'entreprise

Moyens d'étendre la gestion des services de technologie de l'information à l'ensemble des organisations ou des ministères.

GTEC – Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale

Activité du gouvernement du Canada sur la technologie de l'information réunissant les principaux fournisseurs concernés.

GUM – Gestion unifiée des menaces

Stratégie relative à la sécurité de l'information dans le cadre de laquelle une seule installation matérielle ou logicielle assure plusieurs fonctions de sécurité. La gestion unifiée des menaces simplifie la gestion de la sécurité des informations en fournissant à l'administrateur de la sécurité un seul point de gestion et de signalement plutôt que plusieurs produits provenant de différents fournisseurs.

I

ICA – Intégrité de la chaîne d'approvisionnement

Fonction qui vise à garantir que les biens et services que nous achetons auprès des fournisseurs disposent de la meilleure protection possible contre les menaces à la cybersécurité.

ICP – Infrastructure à clé publique

Système de clés cryptographiques et de délivrance de certificats permettant de réaliser des transactions électroniques sécurisées et des échanges d'informations sensibles en utilisant un système de tiers de confiance appelés « autorités de certification ».

IP – Intégrité des programmes

Financement temporisé affecté aux ministères pour leur permettre de poursuivre leurs activités. Services partagés Canada a mis sur pied un bureau de l'intégrité des programmes qui informe chaque semaine le président sur l'avancement de la liste des activités pour lesquelles des fonds ont été attribués dans le cadre de l'intégrité des programmes (dont plusieurs sont liés aux acquisitions, notamment le matériel de réseautage).

IPV – Interface de périphérique virtuel

Format standard de l'American National Standards Institute pour la création de pilotes de périphériques. L'interface de périphérique virtuel a été intégrée à l'interface de passerelle commune.

IRC – Indicateur de rendement clé

Mesure du rendement.

ISGC – Infrastructure secrète du gouvernement du Canada

Réseau de communication sécurisé.

ISQ – Invitation à se qualifier

Fournisseurs invités à se soumettre à une sélection préalable afin d'être retenus comme « répondants qualifiés » pour les étapes ultérieures du processus d'approvisionnement.

ITSC – Initiative de transformation des services de courriel

Mandat de base de Services partagés Canada visant la modernisation des services de courriel du gouvernement du Canada.

M

MC – Mémoire au Cabinet (pluriel : mémoires)

Document du Cabinet utilisé lorsqu'un ministre demande au Cabinet de prendre une décision concernant une proposition.

MCT – Migration des charges de travail

Processus de transfert des applications, des données, des réseaux et de la sécurité requise des partenaires des centres de données à risque ou obsolètes vers le nuage ou vers des centres de données d'entreprise modernes.

MS – Microsoft

Entreprise multinationale de technologie et important fournisseur de technologies de l'information.

MV – Machine virtuelle

Système de traitement de données virtuel qui semble être à la disposition exclusive d'un utilisateur particulier, mais dont les fonctions sont assurées par la mise en commun des ressources d'un système de traitement de données réel.

O

OC – Offre à commandes

Offre déposée par un fournisseur éventuel qui propose de fournir, au besoin, des biens ou des services à des prix préétablis, selon des modalités définies.

P

P3/PPP – Partenariat public-privé

Initiative axée sur la collaboration visant à tirer parti de l'expertise de chacun des partenaires pour répondre à des besoins publics clairement définis, grâce à une répartition appropriée des ressources, des risques et des bénéfices.

PAC – Préavis d'adjudication de contrat

Avis public concernant l'adjudication d'un contrat à un fournisseur permettant à d'autres fournisseurs de signaler leur intérêt à présenter une soumission.

PAR – Point d'accès au réseau

Dispositif, tel qu'un routeur sans fil, qui permet aux dispositifs sans fil de se connecter à un réseau.

PBX – Autocommutateur privé

Petit commutateur installé dans les locaux d'un abonné, pour les connexions téléphoniques internes, comportant des postes supplémentaires sur le réseau téléphonique public au moyen de câbles vers le commutateur local.

PCA – Plan de continuité des activités

Plans d'urgence/autres lieux de travail.

PCPE – Produits commerciaux prêts à l'emploi

Produits logiciels ou matériels prêts à l'emploi et vendus au grand public.

PCU – Point de contact unique

Offre un moyen unique et cohérent de communiquer avec une organisation ou une unité opérationnelle (par exemple, un bureau de service de la technologie de l'information).

PDU – Point de défaillance unique

Élément de configuration susceptible de causer un incident lorsqu'il tombe en panne, et pour lequel une contre-mesure n'a pas été mise en œuvre.

PE – Protocole d'entente

Document formel qui témoigne d'une convergence de volonté entre les parties, et un programme commun d'activités.

PITI GC – Programme d'infrastructure de la technologie de l'information du gouvernement du Canada

Plan de transformation redéfini de Services partagés Canada.

PIV6 – Protocole Internet Version Six

Protocole de communication qui attribue un système d'identification et de repérage des ordinateurs branchés sur les réseaux et achemine le trafic sur Internet.

PO – Pétaoctet

Mesure de l'information numérique (un million de gigaoctets).

PON – Procédure opérationnelle normalisée

Ensemble d'instructions étape par étape rédigées par une organisation pour aider les travailleurs à effectuer des opérations courantes complexes. Les procédures opérationnelles normalisées visent à assurer l'atteinte des objectifs en matière d'efficacité, de qualité des résultats et d'uniformité du rendement, tout en réduisant les problèmes de communication et le non-respect de la réglementation de l'industrie.

PRS – Plan de reprise après sinistre

Procédures pour la reprise ou la poursuite de l'infrastructure et des systèmes technologiques après une catastrophe naturelle ou d'origine humaine.

PSN – Prestation de services à l'échelle nationale

Gestion de l'exploitation et du cycle de vie de la technologie habilitante à l'appui des priorités ministérielles et opérationnelles des partenaires.

PSN – Politique sur la sécurité nationale

Politique axée sur trois intérêts fondamentaux en matière de sécurité nationale : protéger le Canada et les Canadiens, au pays comme à l'étranger; s'assurer que le Canada n'est pas une source de menace pour ses alliés; et contribuer à la sécurité internationale.

PTCS – Protocole de transfert de courrier simple

Protocole qui permet le transfert de courrier de manière fiable et efficace. Une caractéristique importante du protocole de transfert de courrier simple est sa capacité à assurer la transmission du courrier dans plusieurs réseaux.

Q

QS – Qualité de service

Renseignements relatifs aux caractéristiques de transfert de données de divers protocoles de communication utilisés pour atteindre divers niveaux de rendement pour les utilisateurs du réseau.

R

RCD – Regroupement des centres de données

Mandat de base de Services partagés Canada.

RCD – Réseau de centres de données

Réseau de communication qui relie toutes les ressources des centres de données.

RE – Réseau étendu

Réseau qui fournit des services de communication à une région géographique plus étendue que celle servie par le réseau local ou le réseau métropolitain.

RE du GC – Réseau étendu du gouvernement du Canada

Réseau qui assure la liaison entre différents systèmes informatiques d'une vaste zone au moyen des technologies de télécommunications du gouvernement du Canada.

RL – Réseau local

Réseau qui relie les ordinateurs dans une zone restreinte comme une résidence, une école, un laboratoire, un campus universitaire ou un immeuble de bureaux.

RL sans fil – Réseau local sans fil

Réseau local qui permet un traitement informatique portable sans câble et la transmission de données par liaison radio et infrarouge.

RM – Réseau métropolitain

Réseau qui relie les utilisateurs aux ressources informatiques dans une zone géographique plus grande que le réseau local, mais plus petite que le réseau étendu.

RNIS – Réseau numérique à intégration de services

Ensemble de normes de communication pour la connexion téléphonique numérique et la transmission de la voix et des données sur une ligne numérique.

RPV – Réseau privé virtuel

Réseau privé de données exploitant l'infrastructure publique de télécommunications.

RSD – Refus de service distribué

Type de piratage et de cybermenace.

RTC – Responsable technique du client

Poste en ressources humaines.

RTPC – Réseau téléphonique public commuté

Réseau de centres de commutation locaux et à distance reliés entre eux au moyen d'installations de transmission et fournissant des connexions à commutation de circuits qui permettent un accès aux abonnés téléphoniques par la boucle locale et à ceux-ci d'y avoir accès.

RV – Réseau virtuel

Réseau expérimental à haute vitesse qui peut envoyer des paquets de données simultanément à un grand nombre de sites Internet permettant la transmission audio et visuelle.

RVI – Réponse vocale interactive

Technologie qui permet à un ordinateur de communiquer avec les humains par l'utilisation de la voix.

S**SAIL – Service d'accès Internet local**

Service Internet local offert par Services partagés Canada aux clients par l'installation de connexions Internet non filtrées de tiers à des endroits précis.

SAL – Service d'accès local

Contrats permettant d'offrir des services de transmission de la voix et de centres de contact CENTREX à des partenaires partout au Canada.

SCC – Stratégie de cybersécurité du Canada

Plan décennal du gouvernement dirigé par Sécurité publique Canada.

SCCH – Services de centre de contact hébergés

Projet de modernisation des centres d'appels.

SCDIS – Serveur de centre de données et infrastructure de stockage

Ressources et composants physiques ou matérielles de base qui composent un centre de données.

SCG – Services cellulaires du gouvernement

Marché public pour la prestation de services et de produits cellulaires.

SCG – Services de câblage pour le gouvernement

Installation ou retrait de câbles permettant de fournir des services de téléphonie ou de réseau de données aux ministères et organismes gouvernementaux.

SDIR – Système de détection d'intrusions sur réseau

Système de technologie de l'information qui surveille et analyse le trafic sur le réseau dans le but de trouver des tentatives d'accès non autorisées aux ressources du système et de fournir un avertissement en temps réel ou en temps quasi réel à cet égard.

SE – Système d'exploitation

Logiciel qui commande l'exécution de programmes et qui peut offrir certains services comme l'affectation des ressources, l'ordonnancement, la commande des entrées/sorties et la gestion des données.

SEAOG – Service électronique d'appels d'offres du gouvernement

Système d'appels d'offres du gouvernement du Canada permettant aux fournisseurs de chercher des soumissions en ligne.

SER – Système d'exploitation réseau

Système d'exploitation qui permet à un ensemble d'ordinateurs indépendants de fonctionner comme un seul système informatique.

SGDDI – Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information

Conçu pour fournir un modèle pour la mise en œuvre de programmes et d'outils de gestion de l'information. Le produit et les concepts du SGDDI vont de pair pour donner au gouvernement fédéral la capacité de collecter, de stocker et d'échanger des renseignements entre les services du gouvernement et entre le gouvernement et ses clients et partenaires.

SGJI – Système de gestion des justificatifs internes

Système de validation de l'identité des utilisateurs privilégiés internes.

SII – Services d'interconnexion Internet

Service de connexion entre divers fournisseurs de services Internet, y compris les fournisseurs de services publics et privés.

SND – Système de noms de domaine

Répertoire Internet mondial.

SP – Système sur puce

Regroupement des circuits électroniques essentiels de diverses composantes informatiques sur une seule puce intégrée. Il s'agit d'un système de substrat électronique complet qui peut contenir des fonctions analogiques, numériques, de signaux mixtes ou de radiofréquence.

SPGT – Système partagé de gestion des télécommunications

Application de Services partagés Canada principalement utilisée par l'équipe responsable des comptes créditeurs pour le suivi et la validation de la majorité des factures de télécommunications.

SREG – Service de réseau d'entreprise du gouvernement

Services de télécommunications regroupés sur des réseaux gouvernementaux.

SRMD – Services de réseaux mondiaux de la défense

Services qui fournissent une infrastructure de réseau de protocole Internet normalisée à toutes les bases afin d'étendre la technologie de sécurité et de surveillance basée sur le protocole Internet.

SRMP – Service de réseau métropolitain partagé

Service de réseau par fibre optique reliant les édifices de la région de la capitale nationale. Le réseau central a été rebaptisé le service de base du gouvernement du Canada.

SSER – Services de soutien de l'équipement de réseau

Achat d'équipement pour le réseau. L'équipement de réseau (par exemple les routeurs, les serveurs mandataires, les pare-feu) est acheté pour les réseaux du gouvernement du Canada par divers moyens, y compris des contrats et des offres à commandes comme les services de soutien de l'équipement de réseau.

SVD – Système en voie de développement

Programme d'examen de l'élaboration des principaux systèmes du gouvernement par la vérification continue de ces systèmes à différentes étapes du processus.

T

TI – Technologie de l'information

Utilisation de systèmes (en particulier d'ordinateurs et de télécommunications) pour le stockage, l'extraction et l'envoi de renseignements.

TRITI – Table ronde sur l'infrastructure des technologies de l'information

Sert de tribune pour les discussions de l'industrie.

U

UCT – Unité centrale de traitement

Élément fondamental d'un ordinateur.

V

VC – Vidéoconférence

Téléconférence permettant la transmission d'images fixes ou animées des participants, en plus de la voix, du texte et des graphiques.

VCP – Réseau de la Voie de communication protégée

Ensemble de services sur lequel repose l'initiative du gouvernement en direct. Le Réseau de la Voie de communication protégée remplace le Réseau d'entreprise du gouvernement à titre de fournisseur d'accès Internet du gouvernement fédéral.

VDAL – Vérification des dossiers sur l'application de la loi

Analyse exhaustive, par demandeur, de l'information accessible dans les bases de données de la police canadienne.

VoIP – Voix sur protocole Internet

Transmission de la voix et des données connexes, telles que les métadonnées, sur un réseau au moyen du protocole Internet.

W

Wi-Fi – Fidélité sans fil

Technologie fondée sur des normes ouvertes permettant une connectivité sans fil entre les ordinateurs portables et les réseaux locaux.



Services partagés Canada

2019-2020

Plan ministériel

[Redacted]

L'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée

Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, et ministre
responsable de Services partagés Canada



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada

Cette publication est également offerte par voie électronique sur [le site Web de Services partagés Canada](#).

Autorisation de reproduction

Sauf avis contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de Services partagés Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le Titre complet de la publication soit fourni, que Services partagés Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le gouvernement du Canada ou avec son consentement.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite de Services partagés Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Services partagés Canada à SSC.information-information.SPC@canada.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre responsable de Services partagés Canada, 2019

Plan ministériel 2019-2020 (Services partagés Canada)
Cat. No. P115-7F-PDF
ISSN 2371-7912

Issued also in English under title:
2019–20 Departmental Plan (Shared Services Canada)
Cat. No. P115-7E-PDF
ISSN 2371-7904

Table des matières

Message de la ministre	1
Message du président	3
Aperçu de nos plans et contexte opérationnel	7
Résultats prévus : ce que nous voulons accomplir cette année et les années subséquentes.....	15
Principales responsabilités	15
Courriel et technologie en milieu de travail	15
Centres de données.....	18
Télécommunications	21
Cybersécurité et sécurité de la technologie de l'information	24
Gestion des relations avec la clientèle et des services	27
Services internes.....	30
Dépenses et ressources humaines	33
Dépenses prévues	33
Ressources humaines prévues	36
Budget des dépenses par crédit voté.....	36
État des résultats condensé prospectif	36
Renseignements complémentaires	39
Renseignements ministériels.....	39
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes.....	44
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	44
Dépenses fiscales fédérales	44
Coordonnées de l'organisation	45
Annexe : définitions	47
Notes en fin d'ouvrage	51

Message de la ministre

En tant que ministre responsable de Services partagés Canada (SPC), j'ai le plaisir de présenter le Plan ministériel de SPC pour l'année 2019 2020. Le Plan ministériel établit nos priorités pour l'année et décrit la façon dont nous prévoyons produire les résultats.

SPC établit la fondation d'une fonction publique axée sur le numérique, en favorisant la collaboration dans tout le Canada pour que les Canadiennes et les Canadiens aient accès aux meilleurs services numériques possible. La population canadienne s'attend à pouvoir compter sur une gamme de services leur permettant, entre autres, de faire leurs déclarations de revenus et de renouveler leur passeport. L'expertise de SPC aidera également les ministères et organismes fédéraux à suivre l'évolution technologique et les tendances croissantes en matière de sécurité de la technologie de l'information (TI).

Le présent Plan ministériel contient des détails sur les activités importantes pour l'année à venir. Il présente également de l'information sur la gestion des ressources financières et humaines à SPC, sa structure opérationnelle, le cadre d'établissement de rapports et bien plus encore.

Je vous invite à examiner le Plan ministériel de SPC afin de comprendre comment notre travail appuie la vision numérique du gouvernement du Canada.



L'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et
de l'Accessibilité, et ministre responsable de Services
partagés Canada

Message du président

La capacité de réussir de SPC repose sur la création et le maintien d'une infrastructure de TI sécuritaire et fiable dont se servent les ministères et organismes fédéraux pour offrir des services numériques à la population canadienne.

Le [Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022](#) du gouvernement du Canada fournit une orientation à tous les ministères et organismes sur les mesures et les activités requises pour offrir un gouvernement numérique aux Canadiennes et Canadiens. SPC joue un rôle prépondérant dans la réalisation de cette vision, puisqu'il :

- met en place une plateforme numérique de travail qui est fiable, moderne, sécurisée et accessible;
- appuie une fonction publique fondée sur le numérique grâce à l'adoption de nouveaux outils en milieu de travail;
- fournit des solutions d'infrastructure modernes et efficaces comme l'infonuagique.



Nous devons continuer d'être concurrentiels sur l'évolution rapide des technologies et sur les demandes changeantes des clients dans un environnement numérique en évolution. Pour s'assurer que nous sommes en mesure de suivre le rythme, SPC a créé la Direction générale du dirigeant principal de la technologie (DPT). Le rôle de la DPT sera d'aider SPC à assurer l'évolution constante des produits et services offerts par le gouvernement fédéral afin que la population canadienne bénéficie des technologies les plus modernes et transformatrices disponibles.

Grâce aux investissements fédéraux destinés à SPC pour l'amélioration en continue, nous travaillons fort à renforcer nos relations avec les organisations partenaires et à répondre aux besoins changeants des Canadiennes et Canadiens en matière de services numériques.

Paul Glover
Président
Services partagés Canada

Services partagés
CanadaShared Services
Canada

Aperçu de NOTRE plan ministériel de 2019 - 2020

Le présent plan décrit la façon dont nous nous acquitterons de nos responsabilités cette année : nous offrirons des services modernes, sécuritaires et fiables aux organisations du gouvernement du Canada pour qu'elles soient en mesure de fournir les programmes et les services numériques dont les Canadiens ont besoin.



PRIORITÉS



PRIORITÉS MINISTÉRIELLES

- Atteindre l'excellence en matière de prestations de services
- Moderniser l'infrastructure numérique du gouvernement du Canada
- Renforcer la cybersécurité et la sécurité de la TI
- Renforcer et habilitier l'effectif

NOS PRINCIPALES RESPONSABILITÉS ET RÉSULTATS MINISTÉRIELS



COURRIEL ET TECHNOLOGIE EN MILIEU DE TRAVAIL

- Services de courriel fiables
- Logiciels et matériel de qualité



CENTRES DE DONNÉES

- Services de centres de données modernes et fiables
- Services infonuagiques fiables



TÉLÉCOMMUNICATIONS

- Réseaux et services de télécommunications modernes et fiables



CYBERSÉCURITÉ ET SÉCURITÉ DE LA TI

- Protection des données et des ressources technologiques



GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTELE ET DES SERVICES

- Clients satisfaits des services reçus
- Gestion efficace des services
- Gestion rigoureuse des projets
- Processus d'approvisionnement efficace

Aperçu de nos plans et contexte opérationnel

Contexte opérationnel

Le gouvernement du Canada a formé Services partagés Canada (SPC) en regroupant les budgets, les systèmes et le personnel de technologie de l'information (TI) de 43 des plus grands ministères et organismes fédéraux. À SPC, nous sommes responsables de l'exploitation et de la modernisation de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada dans l'ensemble de la fonction publique. SPC a le mandat de fournir les services de courriel, de centres de données et de télécommunications aux ministères et organismes fédéraux. Nous offrons également des services liés à la cybersécurité et à la sécurité de la TI, à l'achat d'appareils technologiques en milieu de travail, ainsi que d'autres services facultatifs aux ministères et organismes gouvernementaux selon le principe du recouvrement des coûts.

Depuis que SPC a été créé, son rôle a mûri pour refléter l'évolution des pratiques opérationnelles. Grâce aux modifications apportées en 2017 à la *Loi sur Services partagés Canada*, les clients de SPC peuvent acheter simplement, facilement et rapidement certains des biens et services de TI les plus fréquemment demandés sans qu'il leur soit nécessaire de passer par SPC. SPC partage actuellement la responsabilité de certains de ses portefeuilles et services de TI du gouvernement fédéral avec d'autres ministères et organismes, y compris le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) et le Centre de la sécurité des télécommunications (CST).

Orientation future

La population canadienne s'attend à recevoir les services gouvernementaux dans le format qu'ils préfèrent, où qu'ils soient, et au moment de leur choix. Cela a amené le gouvernement du Canada à se concentrer sur l'offre de services numériques accessibles n'importe quand, sur n'importe quel appareil, par n'importe quel canal de communication. En tant que fournisseur de ces plateformes de services, SPC aide les organisations clientes à améliorer leurs services à la population canadienne. La nouvelle Direction générale du dirigeant principal de la technologie, créée en janvier 2019, jouera un rôle essentiel dans l'évolution constante des services que nous offrons à nos clients, à l'image des besoins changeants de la population canadienne en matière de programmes et de services numériques.

Le [Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022](#) récemment publié par le gouvernement du Canada fournit une orientation à tous les ministères et organismes, y compris à SPC, sur les mesures et les activités stratégiques nécessaires pour assurer un gouvernement numérique à la population canadienne. Le financement important prévu dans le [Budget de 2018](#) représente une première étape cruciale dans le renouvellement de SPC. Cela met également en évidence l'importance d'une infrastructure de TI sécuritaire et fiable pour assurer une prestation

efficace de services numériques à la population canadienne. L'investissement de 2018 s'ajoute à ceux déjà annoncés dans le [Budget de 2016](#) et dans l'[Énoncé économique de l'automne 2017](#).

Responsabilités essentielles

SPC s'acquitte de son mandat et obtient des résultats pour la population canadienne dans cinq principaux domaines de responsabilité.



Courriel et technologie en milieu de travail



Cybersécurité et sécurité de la TI



Centres de données



Gestion des relations avec la clientèle et des services



Télécommunications

Priorités stratégiques

SPC a établi quatre priorités stratégiques pour guider sa planification et ses activités au sein de chaque responsabilité essentielle. Nous sommes convaincus que ces priorités :

- permettront à SPC de mettre en œuvre le [Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022](#) du gouvernement du Canada pour les services numériques destinés à la population canadienne;
- appuieront l'engagement figurant dans la lettre de mandat de la ministre, selon lequel il faut renouveler SPC afin de fournir une infrastructure de TI fiable et sécurisée;
- aideront les employés de SPC à concentrer leurs efforts et leurs ressources limitées sur l'atteinte des objectifs pangouvernementaux.

Priorités stratégiques

- Atteindre l'excellence en matière de prestation de services.
- Moderniser l'infrastructure numérique du gouvernement du Canada.
- Renforcer la cybersécurité et la sécurité de la TI.
- Renforcer et habilitier l'effectif.

Voici quelques-unes des initiatives majeures liées à chacune des priorités.

Atteindre l'excellence en matière de prestation de services : Les services de centres de contact hébergés, la gestion des services de technologie de l'information, l'actualisation des

programmes de TI et les directions responsables des relations avec les clients sont toutes des initiatives visant à améliorer la prestation des services aux clients.

- Les progrès apportés aux services de centres de contact hébergés (SCCH) dans le secteur des télécommunications amélioreront le service de première ligne offert à la population canadienne. Les SCCH amélioreront les capacités administratives des centres d'appels et augmenteront la réactivité et le niveau de service sur une plateforme fiable, moderne et sécurisée.
- Les capacités améliorées de l'outil de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) d'entreprise assureront l'excellence du service aux intervenants de SPC. La mise en œuvre d'un outil moderne de GSTI permettra à SPC de gérer ses activités de façon uniforme dans l'ensemble des services, de consigner toutes les demandes de service et tous les incidents dans un seul outil, de produire des rapports consolidés sur le rendement et de contribuer à améliorer le service.
- L'actualisation des programmes de TI modernisera l'équipement vieillissant et améliorera l'efficacité de la gestion du cycle de vie de l'infrastructure de TI essentielle du gouvernement du Canada en utilisant les fonds du Budget de 2018. Une partie de ce travail consiste à maintenir les activités des centres de données vieillissants jusqu'à ce que les charges de travail soient déplacées dans le nuage ou, lorsque cela ne convient pas, dans des centres de données d'entreprise. Cela est essentiel pour permettre à SPC d'éviter les interruptions de prestation de services et d'offrir un soutien aux applications et aux sites essentiels.
- Les directions responsables des relations avec les clients fournissent un guichet unique pour chaque client et sont responsables d'assurer une prestation efficace des services de TI à leurs clients respectifs.

Qu'entend-on par entreprise?

Le terme « entreprise » sert à décrire les efforts mis en œuvre par SPC pour tous les ministères et organismes clients au sein du gouvernement du Canada.

Moderniser l'infrastructure numérique du gouvernement du Canada : La vision numérique du gouvernement exige des services numériques simples et transparents. Pour atteindre cet objectif, nous avons besoin de solutions d'hébergement modernes, sécurisées et efficaces pour les applications et les données. Dans le cadre de la Stratégie d'adoption de l'infonuagique, les ministères et organismes doivent considérer le nuage comme étant la première possibilité dont ils disposent pour l'hébergement d'applications et de services de TI. Lorsque cela n'est pas possible, ils utiliseront les Centres de données d'entreprise (CDE) du gouvernement du Canada.

SPC continuera d'établir une expertise en matière d'infonuagique et de cerner les défis auxquels les organisations clientes peuvent être confrontées lors de leur migration vers le nuage. Les plateformes de gestion de l'infonuagique que nous mettons à votre disposition vous aideront à gérer les environnements publics, privés et hybrides de l'infonuagique. Avec l'avènement de la nouvelle ère numérique, la prestation des services sera axée sur l'utilisateur et sera agile. Par exemple, des initiatives en matière de communications numériques garantiront que les services de courriel soient maintenus, et la transition vers le nuage constituera la base des capacités en matière de communication numérique.

Dirigeant principal de la technologie (DPT)

L'ajout d'une Direction générale du DPT représente un jalon important pour SPC. Le rôle du DPT consiste à :

- Diriger l'élaboration de stratégies de TI qui suivent l'évolution numérique pour SPC et ses clients;
- Assumer la responsabilité de l'adoption de la technologie numérique dans les programmes et services de SPC;
- Collaborer étroitement avec les clients pour améliorer leurs expériences sur le plan numérique avec tous les points de contact de l'organisation afin que la population canadienne puisse tirer profit de l'innovation rendue possible grâce à l'évolution rapide de la technologie numérique;
- Diriger et offrir une approche de la cybersécurité par conception à l'échelle de SPC afin de garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des systèmes et des informations du gouvernement du Canada.

Renforcer la cybersécurité et la sécurité de

la TI : La fréquence des cyberattaques contre le gouvernement du Canada est en hausse, et la complexité de ces attaques augmente sans cesse. Des cyberattaques réussies pourraient :

- exposer des renseignements personnels de la population canadienne;
- coûter des millions de dollars aux entreprises canadiennes;
- mettre en péril les données et les réseaux d'infrastructure essentiels du Canada.

La protection des programmes et des services du gouvernement contre ces attaques est de la plus haute importance. Tout en fournissant une infrastructure de TI modernisée à l'appui des

mandats de ses clients, SPC doit également assurer la cybersécurité et la sécurité de la TI afin de protéger la vie privée de la population canadienne et des autres personnes qui interagissent avec le gouvernement.

Un certain nombre d'initiatives prévues, dirigées par SPC, réduiront au minimum les risques d'accès non autorisé ou d'utilisation abusive des ressources et des données accessibles sur le réseau, ou le blocage de l'accès à celles-ci, et ce, dans l'ensemble des systèmes du gouvernement du Canada, ainsi que l'incidence qu'auraient ces incidents. Par exemple :

- L'initiative Authentification des dispositifs réseau (ADR) ne donnera accès au réseau de SPC qu'aux entités autorisées.
- L'initiative Gestion des informations et des événements de sécurité (GIES) fournira une vue d'ensemble de tout incident de sécurité de la TI. La GIES améliorera la capacité de prévoir et de détecter les cybermenaces, et d'y réagir.
- L'initiative Visibilité, sensibilisation et sécurité à l'égard des terminaux (VSST) repérera toutes les vulnérabilités existantes et priorisera les mesures à prendre pour réduire les risques liés aux systèmes et à l'infrastructure de TI.
- L'initiative Migration de l'accès à distance protégé (MADP) permettra aux employés du gouvernement du Canada de se connecter en toute sécurité à leur système de données ou d'information ministériel à partir d'un endroit situé à l'extérieur des locaux du gouvernement du Canada.

Centre canadien pour la cybersécurité

Dans le [Budget de 2018](#), on a annoncé que le Centre canadien de la cybersécurité (CCCS) sera l'autorité nationale du Canada en matière de cybersécurité et d'interventions en cas de cybermenaces. Cette initiative majeure, qui fait partie de la Stratégie nationale de cybersécurité du Canada, permettra aux experts de SPC de se joindre à ceux du CST et de Sécurité publique.

Renforcer et habiliter l'effectif : La Stratégie de gestion des personnes du Ministère met l'accent sur quatre domaines qui, à notre avis, nous aideront à embaucher et à maintenir en poste des travailleurs qualifiés, soit les domaines suivants :

- Recrutement et dotation;
- Apprentissage et perfectionnement;
- Mobilisation des employés et rétroaction;
- Bien-être en milieu de travail et santé mentale.

Nous prenons également des mesures pour améliorer notre processus d'intégration par l'intermédiaire de diverses solutions numériques.

Principaux risques

La vision du gouvernement du Canada en matière de prestation de services numériques repose sur une plateforme de TI accessible, moderne, sécuritaire et fiable. Les risques auxquels SPC fait face peuvent avoir une incidence sur la prestation de ces services à la population canadienne.

Le risque principal auquel nous sommes confrontés est lié au vieillissement des systèmes de technologie de l'information. En fait, il touche toutes les responsabilités essentielles de SPC et a donné lieu aux importantes augmentations de financement que nous avons reçues depuis 2016. Au fur et à mesure que nous utilisons ces fonds pour moderniser la plateforme de TI du gouvernement du Canada, SPC et ses clients continuent de réduire le risque d'interruption de service pour les services numériques du gouvernement du Canada et pour la population canadienne qu'ils servent.

Systemes vieillissants de TI

Il y a un risque que les biens et les systèmes de TI qui ont atteint la fin de leur cycle de vie utile ne respectent pas les exigences actuelles et émergentes en matière de prestation de services et de renseignements essentiels en temps opportun à la population canadienne.

D'autres risques ont également une incidence sur l'ensemble de nos principales responsabilités. Nous en tenons compte dans la planification et la prestation des activités et des services de SPC. Les voici :

- **Disponibilité et qualité de l'information** – Il y a un risque que le manque de disponibilité et d'intégrité de l'information interne et d'entreprise nuise à l'efficacité de la planification, de la production de rapports et de la prise de décisions au sein de SPC et des organisations clientes.
- **Gestion des ressources humaines** – Il y a un risque que SPC n'ait pas la capacité en ressources humaines ni les compétences nécessaires pour améliorer la prestation des services et de l'infrastructure de TI.

- **Approvisionnement en TI** – Il y a un risque que l’une des étapes du processus d’approvisionnement en TI, de la planification à la livraison par les fournisseurs, ne puisse pas respecter le rythme, l’ordre et l’envergure requis par le [Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022](#) du gouvernement du Canada, ce qui nuirait à la capacité de SPC et des organisations clientes de maintenir et de moderniser les services de TI.
- **Gestion des services** – Il y a un risque que la capacité et les outils de gestion des services de SPC ne suffisent pas à appuyer l’excellence en matière de prestation de services aux organisations clientes.

Pour de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats prévus de SPC, veuillez consulter la section « Résultats prévus » du présent rapport.

Résultats prévus : ce que nous voulons accomplir cette année et les années subséquentes

Principales responsabilités

Courriel et technologie en milieu de travail

Description

SPC procure, gère et protège les services de courrier électronique pour ses organisations clientes. SPC acquiert et fournit également du matériel et des logiciels pour les appareils en milieu de travail.

Faits saillants de la planification

Pour 2019-2020, nous avons divisé le programme de courrier électronique en deux programmes distincts : les services de courriel et les communications numériques. Le premier programme sert à mieux présenter l'information sur le travail que nous effectuons, et le second vise à montrer comment nous allons moderniser notre approche en vue de l'avenir des communications numériques. Le SCT et SPC sont en train d'élaborer une orientation permettant au gouvernement d'acquérir une gamme plus vaste d'outils de communication numérique, y compris des services de courriel. L'ensemble actuel de produits du gouvernement du Canada s'alignera sur cette orientation pour évoluer vers un espace de travail numérique ouvert et accessible.

Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables.

Le contrat actuel de services de courriel expirera en juin 2020. SPC établira une plateforme de courrier électronique pour assurer la continuité des services de courriel pour 23 clients utilisant actuellement la plateforme Votre service de courriel (VSC).

L'avancement continu des communications dans l'espace numérique créera un changement fondamental dans nos activités et dans la façon dont nous servons nos clients. La rétroaction obtenue à la suite de la consultation initiale auprès d'intervenants de l'industrie a révélé que le gouvernement doit accélérer le rythme auquel il adopte les nouvelles technologies de communications et les nouveaux outils numériques. Afin de mettre en œuvre la suite des produits de communications numériques, SPC lancera un programme pilote avec quelques ministères partenaires au cours de la prochaine année, à la suite duquel SPC recueillera l'information et préparera un rapport sur les leçons retenues. L'introduction de critères objectifs officiels et préétablis permettra à SPC d'évaluer ces projets pilotes et de déployer les produits aux ministères que lorsqu'ils sont prêts.

Les clients reçoivent des services de fourniture de logiciels et de matériel de haute qualité, en temps opportun et efficaces qui répondent à leurs besoins.

Pendant que le gouvernement du Canada passe à sa vision numérique, nous devons continuer d'appuyer les activités des centres de données vieillissants, d'éviter les interruptions dans la prestation de services et de fournir de l'aide aux applications et aux sites essentiels.

L'actualisation de la TI, financée à partir du Budget de 2018, permettra de moderniser l'équipement vieillissant et d'améliorer la gestion du cycle de vie de l'infrastructure de TI essentielle du gouvernement du Canada. Cela comprend le remplacement prioritaire du serveur Windows 2008 pour lequel le soutien ne sera plus assuré à l'échelle du gouvernement. Divers renouvellements de contrats concernant l'entretien du matériel et des logiciels permettront de remplacer l'équipement en cas de panne, mettre à jour les caractéristiques de sécurité des logiciels et des micrologiciels et fournir une aide au dépannage technique pour les ressources de SPC.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018
Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables	% du temps où le système de courriel d'entreprise est disponible	99,9 %	31 mars 2020	S.O.	100 %	100 %
	% du temps où les interruptions du service de courriel sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi	100 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% des boîtes de courriel du gouvernement du Canada ayant fait l'objet d'une migration au système de courriel d'entreprise	22 %	30 juin 2020	11 %	14 %	16 %
	Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les systèmes de courriel existants	<90	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de courriel	3,6/5	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018
Les clients reçoivent des services de fourniture de logiciels et de matériel de haute qualité, efficaces et en temps opportun qui répondent à leurs besoins	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes établies de niveau de service (Contrats en cas d'urgence (délais serrés))	90 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes établies de niveau de service (Commandes subséquentes)	90 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes établies de niveau de service (Virtuelles/répertoire)	90 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes établies de niveau de service (Demandes de rabais pour volume (DRV))	90 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% de demandes de logiciels traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de matériel et logiciel	3,6/5	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

Nota : Résultats réels indiquant S.O. (sans objet) n'étaient pas mesurés dans nos cadres de mesures de rendement précédents

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
121 303 371	121 303 371	122 353 074	121 318 224

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
304	307	307



Description

SPC fournit des services de centres de données modernes, sécurisés et fiables aux organisations clientes pour le stockage, le traitement et la distribution de données à distance, y compris le courtage en infonuagique et les services informatiques.

Faits saillants de la planification

Pour offrir des services numériques à la population canadienne, le gouvernement du Canada a besoin d'une plateforme de technologie de l'information moderne, sûre, fiable et accessible. Nous devons faire passer les applications des centres de données vieillissants existants vers des solutions d'hébergement modernes. Notre objectif à long terme est de transférer les applications dans le nuage ou, lorsque cela ne convient pas, dans des centres de données d'entreprise (CDE).

Les programmes et services offerts aux Canadiens sont appuyés par des services du centre de données modernes et fiables.

Qu'est-ce qu'une charge de travail?

Une charge de travail de TI consiste en applications qui fonctionnent sur des serveurs et qui ont accès à des données entreposées, auxquels l'utilisateur peut se connecter et avec lesquels il peut interagir.

La migration de la charge de travail (MCT) traite de la nécessité de déplacer (ou de migrer) des applications et des données d'une solution d'hébergement à une autre. Bien qu'il puisse y avoir de nombreuses raisons (p. ex., le vieillissement critique de l'infrastructure, l'expiration des baux, la nécessité d'une expansion immédiate), les activités de migration de la charge de travail nécessitent toujours de travailler avec les organisations clientes pour transférer les données et applications clés sur des plateformes modernes. Conformément à la politique

du gouvernement qui privilégie l'informatique en nuage, SPC travaillera avec les organisations clientes pour établir les priorités et transférer les applications et les données directement dans une solution infonuagique ou dans une solution moderne du CDE. SPC a établi avec succès quatre CDE.

Les services d'infonuagique répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes.

L'adoption de l'infonuagique représente un changement fondamental dans la façon dont le gouvernement planifie, acquiert et gère son infrastructure de TI. Dans la mesure du possible, le gouvernement du Canada cherche à utiliser diverses solutions d'hébergement infonuagiques, en privilégiant les solutions infonuagiques. Ces nouveaux mécanismes seront établis afin d'améliorer la fiabilité des systèmes et services existants et de mieux équilibrer l'offre et la demande. Pour les applications migrées vers les services d'infonuagique, SPC fournira des véhicules contractuels pour les services d'infonuagique et les services essentiels tels que la connectivité du réseau au nuage.

Que sont les services d'infonuagique?

Les services d'infonuagique donnent accès aux ressources de TI partagées au moyen de modèles de facturation à l'usage semblables à ceux utilisés pour les services publics, comme l'eau et l'électricité. Un nuage public est un environnement au sein duquel chaque locataire est isolé des autres. Dans un nuage privé, les services sont réservés à une seule organisation, telle que le gouvernement du Canada.

Les plateformes de gestion de l'infonuagique sont des produits intégrés qui permettent de gérer les environnements publics, privés et hybrides de l'infonuagique. Bien que le marché soit bien desservi par les principaux fournisseurs de services d'infonuagique publics, les ministères et organismes recherchent une plus grande variété de services d'infonuagique. La plupart recherchent des options pour héberger de l'information nécessitant un niveau de sécurité plus élevé afin de répondre aux normes de sécurité et de protection des renseignements personnels. Ces considérations font partie des travaux en cours pour déterminer la façon d'étendre les services d'infonuagique privés, car la demande pourrait augmenter et diminuer avec le temps. SPC effectuera une validation de principe conçue pour évaluer l'ampleur et la portée des exigences gouvernementales en matière de services d'infonuagique privés. Afin d'accroître l'adoption et l'utilisation des services d'infonuagique, SPC établira une expertise interne en matière d'infonuagique et cernera les défis potentiels auxquels les organisations clientes peuvent être confrontées lors de la migration dans le nuage. Ces activités aideront également SPC à soutenir les organisations clientes dans leurs efforts liés à l'infonuagique, ainsi qu'à comprendre les difficultés et les pratiques exemplaires du cycle de vie de l'utilisation de l'infonuagique.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018
Les programmes et services offerts aux Canadiens sont appuyés par des services de centres de données modernes et fiables	% du temps de disponibilité des installations nouvelles et regroupées des centres de données	100 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	100 %
	% du temps où des événements critiques ont été rétablis dans les centres de données d'entreprise existants conformément aux normes du niveau de service établi	50 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les installations existantes des centres de données	<20 par année	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services des centres de données	3,6/5	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
Les services infonuagiques répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes	% des demandes de courtage en infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services infonuagique	3,6/5	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

Nota : Résultats réels indiquant S.O. n'étaient pas mesurés dans nos cadres de mesures de rendement précédents

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
567 511 944	567 511 944	567 524 350	497 409 201

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
1 665	1 686	1 686



Télécommunications

Description

SPC fournit des services de communication de données, de voix et de vidéo dans l'ensemble du gouvernement du Canada. SPC fournit également l'infrastructure informatique de TI du centre de contact du gouvernement du Canada, les services cellulaires et les services d'appel sans-frais.

Faits saillants de la planification

La vision du gouvernement du Canada en matière de numérisation consiste à faire du gouvernement du Canada un organisme ouvert et axé sur les services qui exploite et offre des programmes et des services aux particuliers et aux entreprises de façon simple, moderne et efficace, optimisée pour le numérique et disponible en tout temps, partout et à partir de tout appareil. Comme cela est indiqué dans [Objectif 2020](#), les appareils technologiques en milieu de travail seront essentiels à un milieu de travail moderne et à un effectif collaboratif et mobile.

Les organisations clientes reçoivent des services de télécommunication et de réseau modernes et fiables.

Plusieurs initiatives permettront à SPC d'offrir les télécommunications modernes et fiables nécessaires à la prestation de services à ses clients et à la population canadienne, maintenant et à l'avenir.

Dans le cadre de la transformation du réseau, une stratégie de réseau du gouvernement du Canada sera élaborée afin de définir et d'établir l'architecture de réseau et les services nécessaires à la prestation de la plateforme numérique du Canada, et de déterminer et d'établir les capacités de SPC requises pour mettre en œuvre et soutenir le réseau pangouvernemental.

La stratégie de Gestion des appareils mobiles d'entreprise (GAME) permettra aux clients de gérer de façon sécuritaire la prochaine génération d'appareils mobiles et de services. GAME a été établi comme une solution d'entreprise commune pour soutenir tous les téléphones intelligents, pour tous les partenaires, et être une plateforme fondamentale pour faire évoluer les services mobiles à venir.

Les centres d'appels sont un moyen important pour les fonctionnaires, les citoyens canadiens, les entreprises et d'autres organisations de faire participer le gouvernement. La plupart des centres d'appels ministériels comptent sur les communications vocales par ligne terrestre. Cela les rend incapables de gérer facilement les fonctions avancées, telles que les nouveaux canaux de communication multimédias. Les Services de centres de contact hébergés (SCCH) modernisent l'infrastructure du réseau pour soutenir les opérations de ces points d'entrée clés. Dans le cadre des SCCH, les centres d'appels ministériels adopteront une solution pangouvernementale de centres de contact qui comporte une fonctionnalité améliorée et des voies de communication modernes. Les avantages des SCCH comprennent : une plateforme fiable, moderne et sécurisée,

une réactivité accrue, une infrastructure plus efficace et rentable, et des capacités administratives améliorées.

L'initiative des services de communication en milieu de travail est une partie importante des efforts déployés par SPC pour consolider et moderniser l'infrastructure de télécommunications du gouvernement du Canada. SPC poursuit la transition de services téléphoniques vocaux traditionnels vers des options modernes de communication (p. ex., voix sur protocole Internet); nous nous concentrons sur l'état de préparation des services pour nos clients. L'initiative des services de communication en milieu de travail permettra de garantir que les nouveaux services sont robustes, éprouvés et prêts pour la mise en œuvre.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	#Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018
Les organisations clientes reçoivent des services de télécommunication et de réseau modernes et fiables	% du temps où les interruptions critiques du service d'Internet d'entreprise sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi	60 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% du temps où le réseau cellulaire des services des appareils mobiles est disponible	99,5 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% du temps pendant lequel les services des centres de contact sont disponibles	99,95 %	31 mars 2020	S.O.	99,998 %	100 %
	% des sites ayant fait la migration au RÉ du GC	56 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de télécommunication	3,6/5	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

Nota : Résultats réels indiquant S.O. n'étaient pas mesurés dans nos cadres de mesures de rendement précédents

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
646 602 308	646 602 308	607 034 746	525 436 730

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
1 616	1 637	1 637

Cybersécurité et sécurité de la TI

Description

SPC collabore avec d'autres ministères du gouvernement du Canada pour fournir des services sécurisés d'infrastructure de TI afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données électroniques stockées, traitées et transmises par le gouvernement du Canada.

Faits saillants de la planification

Alors que nous nous lançons dans la transformation et la modernisation numériques, SPC doit également continuer à assurer la sécurité de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. L'adoption de l'infonuagique n'altérera pas la responsabilité de fournir des services numériques sûrs, fiables et interopérables.

Les biens technologiques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécuritaire.

Au cours de la période 2019-2020, SPC se concentrera sur plusieurs initiatives dans le cadre de la responsabilité principale de la cybersécurité et de la sécurité de la TI de protéger les données et les biens technologiques du gouvernement du Canada.

Le Projet d'activation et de défense du nuage sécurisé est un élément clé des solutions infonuagiques réussies. Le Projet d'activation et de défense du nuage sécurisé créera une zone de sécurité du réseau pour réduire l'exposition aux cybermenaces. Nous y parviendrons en établissant des points d'interconnexion de confiance à la périphérie du réseau du gouvernement. Cette zone permettra l'échange sécurisé de données avec des organismes externes, y compris tout environnement en nuage sous contrat avec le gouvernement du Canada.

Un certain nombre d'initiatives dirigées par SPC dans le cadre du Programme de sécurité de l'infrastructure contribueront à faire progresser la prochaine phase de la Stratégie de cybersécurité du Canada. Les produits qui en résulteront viseront à réduire au minimum l'incidence de l'accès non autorisé ou de l'utilisation abusive des ressources et de données accessibles sur les réseaux pour les opérations et les services gouvernementaux destinés à la population canadienne et le blocage de l'accès à celles-ci.

- L'initiative Visibilité, sensibilisation et sécurité à l'égard des terminaux (VSST) permettra au gouvernement de repérer les vulnérabilités de tout appareil terminal connecté à Internet (p. ex., ordinateur portable, tablette ou appareil mobile) sur ses réseaux. Grâce à cette information, il sera possible d'établir la priorité des mesures correctives pour réduire les risques liés au système et à l'infrastructure de TI.
- Le projet de migration d'accès à distance protégé (MADP) permettra de renouveler et rationaliser l'infrastructure d'accès à distance protégé (ADP) et de traiter toutes les

connexions d'ADP aux centres de données d'entreprise. Les utilisateurs du gouvernement du Canada pourront se connecter en toute sécurité à leur système de données et d'information ministériel à partir de sources externes à l'aide de leur dispositif terminal fourni par le gouvernement.

- L'initiative Authentification des dispositifs réseau (ADR) créera et gèrera les identités numériques des dispositifs, applications, services ou processus au sein du réseau de SPC. Cela aidera à fournir des renseignements et à améliorer les services.
- L'initiative Gestion des informations et des événements de sécurité (GIES) fournira une conception unique de tout incident de sécurité de la TI dans l'ensemble des systèmes du gouvernement du Canada. Cela renouvellera l'infrastructure de GIES existante et étendra et personnalisera le traitement des journaux de sécurité des centres de données d'entreprise. Une fois mises en œuvre, les fonctionnalités améliorées permettront au gouvernement du Canada de prévoir et de détecter les cybermenaces et les risques pour les systèmes et l'infrastructure de TI, et d'y réagir.

L'infrastructure secrète du gouvernement du Canada (ISGC) permet aux clients de créer, stocker et transmettre de l'information à un niveau classifié (jusqu'à SECRET). L'expansion de la portée de l'ISGC permettra de consolider les infrastructures secrètes actuellement soutenues par SPC de manière à rendre les opérations plus sécurisées et plus rentables et à améliorer l'accessibilité et la capacité de reprise après sinistre. Au moyen de communications unifiées classifiées par l'entremise de la technologie de la voix sur le protocole Internet (VoIP), le portefeuille actuel de SPC en matière de solutions et de services de communications unifiées de SPC offrira une base de référence pour la mise en œuvre des services de VoIP et de vidéoconférence secrets sur l'ISGC.

L'initiative Téléphone intelligent pour communications classifiées (TICC) permettra de mettre en œuvre et d'exploiter des services de communications mobiles sécurisés (c.-à-d., phonie et messagerie instantanée) et de soutenir l'infrastructure pour l'information classifiée (SECRET). D'ici 2019-2020, l'initiative TICC soutiendra les communications sécurisées pour les cadres supérieurs du gouvernement grâce aux services de gestion de l'information (GI) et de téléphonie sécurisés.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018
Les biens technologiques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécuritaire	% du temps de disponibilité des services de sécurité de la TI	99,8 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de cybersécurité et de sécurité de la TI assurés par Services partagés Canada	3,6/5	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

Nota : Résultats réels indiquant S.O. n'étaient pas mesurés dans nos cadres de mesures de rendement précédents

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
160 348 092	160 348 092	159 491 203	147 595 091

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
708	716	716



Gestion des relations avec la clientèle et des services

Description

SPC fournit des fonctions de gestion des relations avec la clientèle et des services afin de veiller à ce que les clients soient appuyés et mobilisés et d'assurer la saine gestion de leurs services de TI durant tout leur cycle de vie.

Faits saillants de la planification

Offrir aux clients l'excellence en matière de prestation de services est une priorité stratégique clé pour SPC. Nous nous attardons à faire passer le client d'abord. Le maintien de relations solides avec la clientèle et l'utilisation de pratiques disciplinées de gestion des services sont au cœur de notre approche.

Les clients sont satisfaits de la prestation de services de SPC.

Dans le cadre de sa Stratégie de service à la clientèle à l'échelle du Ministère, SPC examinera les pratiques exemplaires et de pointe qui donnent lieu à un service à la clientèle exceptionnel, ainsi que les outils et les stratégies qui favorisent un service et un soutien supérieurs. SPC encouragera les ministères et les employés à discuter de leurs différentes expériences en matière d'obtention et de prestation de services partagés.

L'Initiative sur la satisfaction des clients (ISC) vise à mesurer la satisfaction de la clientèle et à informer le programme d'amélioration continue des services de SPC. L'ISC découle des constatations du Rapport du vérificateur général de l'automne 2015 et constitue un élément clé de la Stratégie de gestion des services (SGS) de SPC. La SGS favorise une culture d'excellence de la gestion des services qui est axée sur la clientèle grâce à la visibilité et à l'accessibilité accrues des services. Cela comprend la consultation des clients au moyen d'un programme de satisfaction de la clientèle, en mettant l'accent sur l'amélioration continue. Les dirigeants principaux de l'information (DPI) des organismes partenaires de SPC répondent aux sondages menés dans le cadre de l'ISC.

Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace.

La gestion des services de TI (GSTI) désigne la planification, la prestation, l'exploitation et le contrôle des services de TI offerts aux clients par une organisation. L'approche de GSTI de SPC est centrée sur le client. Elle vise à favoriser l'excellence de la gestion des services et à améliorer l'expérience client grâce à un engagement accru et à une meilleure production de rapports sur le rendement.

SPC a créé le Programme de transformation de la gestion des services qui établit une orientation quinquennale (2017-2022) pour la prestation d'une série d'initiatives de consolidation, d'amélioration et de transformation. Ces initiatives visent à établir des normes, des processus et

des outils pour la prestation des services de TI du gouvernement du Canada, conformément à la gouvernance de la gestion des services. Le Programme de transformation de la gestion des services comprend de multiples initiatives parmi lesquelles le projet d'outil de GSTI d'entreprise et l'initiative d'évolution des processus sont centraux.

- Le projet d'outil de GSTI d'entreprise permettra d'acquérir et de mettre en œuvre une solution d'outil de GSTI d'entreprise moderne et évolutive, capable d'activer et d'automatiser les processus de GSTI en phase d'évolution et de maturation de SPC. Une fois entièrement mis en œuvre, le nouvel outil fournira à SPC une vue unifiée de toutes les demandes de service et de gestion des incidents, et permettra la production de rapports consolidés sur le rendement.
- L'initiative d'évolution des processus est une initiative pluriannuelle visant à établir les processus de gestion des services de TI de SPC à l'échelle de l'entreprise. L'initiative d'évolution des processus fournira les processus de gestion des services prêts à la configuration nécessaire pour configurer l'outil.

Les avantages de ces deux initiatives comprennent la normalisation des processus de GSTI de SPC et l'offre d'un guichet unique pour les services SPC à l'appui des clients. Cela permettra une prestation plus cohérente et proactive des services de SPC offerts aux clients et améliorera l'expérience globale des clients. Cela permettra d'améliorer les systèmes en temps opportun et d'accélérer les délais de rétablissement des services en cas d'interruption de service, ce qui améliorera la disponibilité et la qualité des services en ligne utilisés par la population canadienne.

Les services d'infrastructure de TI dont les organisations clientes dépendent sont soutenus par une solide gestion de projets et un approvisionnement efficace.

Pour respecter le mandat du ministre concernant la modernisation de SPC, des efforts sont déployés pour moderniser les pratiques d'approvisionnement afin qu'elles soient plus simples, moins lourdes sur le plan administratif, qu'elles favorisent une plus grande concurrence et qu'elles comprennent des pratiques qui appuient nos objectifs de politique économique.

Afin d'assurer l'optimisation des ressources pour les contrats entrepris, SPC travaille actuellement avec SPAC à la mise en œuvre d'initiatives pilotes pour l'élaboration d'un cadre de gestion des fournisseurs. Ces initiatives pilotes chercheront à évaluer le rendement des fournisseurs en ce qui concerne leur exécution des contrats de SPC. Le résultat des initiatives pilotes et les leçons retenues appuieront la mise en œuvre d'un cadre de gestion du rendement des fournisseurs plus large.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018
Les clients sont satisfaits de la prestation de services de SPC	Notes moyennes fournies en réponse au Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (échelle sur cinq points)	3,6/5	31 mars 2020	2,8	3,1	3,4
Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace	% des incidents critiques sous le contrôle de SPC résolus conformément aux normes du niveau de service établi	60 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
Les services d'infrastructure de la TI dont dépendent les organisations clientes sont soutenues par une forte gestion de projet et un approvisionnement efficace	% des projets dirigés par SPC évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget	70 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Coût de l'approvisionnement par 100 \$ de contrats attribués	1,75 \$	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

Nota : Résultats réels indiquant S.O. n'étaient pas mesurés dans nos cadres de mesures de rendement précédents

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
205 306 097	205 306 097	187 260 747	172 731 344

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
1 228	1 244	1 244

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de Service partagés Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱ.

Services internes

Description

Les Services internes comprennent ces groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme étant des services à l'appui de programmes ou nécessaires pour permettre à une organisation de s'acquitter de ses obligations. Les Services internes désignent les activités et les ressources des 10 services distincts qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, peu importe le modèle de prestation des Services internes d'un ministère.

Faits saillants de la planification

SPC a élaboré sa stratégie de gestion des personnes afin d'attirer, de recruter et de maintenir en poste les talents adéquats, et de faciliter la mobilité professionnelle dans un environnement de travail sécuritaire, sain, respectueux et solidaire. Nous nous assurons que nos employés disposent des outils modernes et efficaces dont ils ont besoin pour réussir dans un gouvernement numérique. Nous sommes toujours à la recherche de solutions numériques pour permettre aux employés de servir la population canadienne et de travailler efficacement. Ces solutions doivent être interreliées, intuitives et accessibles en tout temps et en tout lieu, et comprendre des processus opérationnels mis à jour pour rendre le travail quotidien efficace.

En plus de recruter de nouveaux employés pour répondre à ses attentes en matière de service à la clientèle, SPC doit aborder la question des postes vacants causés par les départs et la retraite. Cependant, alors que de nombreux employés de SPC seront éligibles à la retraite au cours des six prochaines années, notre population d'employés en systèmes informatiques (CS) est importante et tend à prendre sa retraite bien après les dates d'éligibilité. En tant que lieu de travail virtuel efficace, nous bénéficierons probablement du recrutement et du maintien en poste à l'extérieur de la région de la capitale nationale. SPC encourage la diversité et l'inclusion en tant qu'atout opérationnel. Nos approches intensives et novatrices en matière de recrutement nous permettent déjà d'intégrer une main-d'œuvre plus jeune.

Le recrutement à lui seul ne résoudra pas le besoin de main-d'œuvre qualifiée supplémentaire. Les compétences en technologie sont rares dans la société en général. Cela signifie que le perfectionnement professionnel, y compris la formation de transition pour les employés occupant des emplois en évolution, jouera également un rôle. Le perfectionnement professionnel permettra aux employés d'actualiser les compétences existantes, de renforcer les compétences nécessaires pour faire face aux nouvelles exigences en constante évolution ou de développer de nouvelles compétences.

La communication et l'engagement sont des éléments clés de la prestation de services et sont essentiels à l'efficacité de toutes nos activités internes et externes. La stratégie de la Direction générale des communications vise à améliorer en permanence ses services et produits. Elle possède deux principaux objectifs de communication.

- S'assurer que les employés de SPC comprennent l'impact de leur travail sur la vie de la population canadienne. Les employés de SPC devraient aussi comprendre comment leur travail contribue aux priorités globales de SPC. Afin d'offrir un excellent service, ils recevront les bonnes informations au bon moment par la bonne voie.
- Améliorer l'image de marque de SPC auprès des parties prenantes externes grâce à diverses approches combinant des activités traditionnelles et novatrices. Raconter notre histoire aux bonnes personnes au bon moment avec les outils, messages et services appropriés augmenteront les répercussions de la façon dont l'information est reçue.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
199 818 129	199 818 129	199 805 699	195 459 002

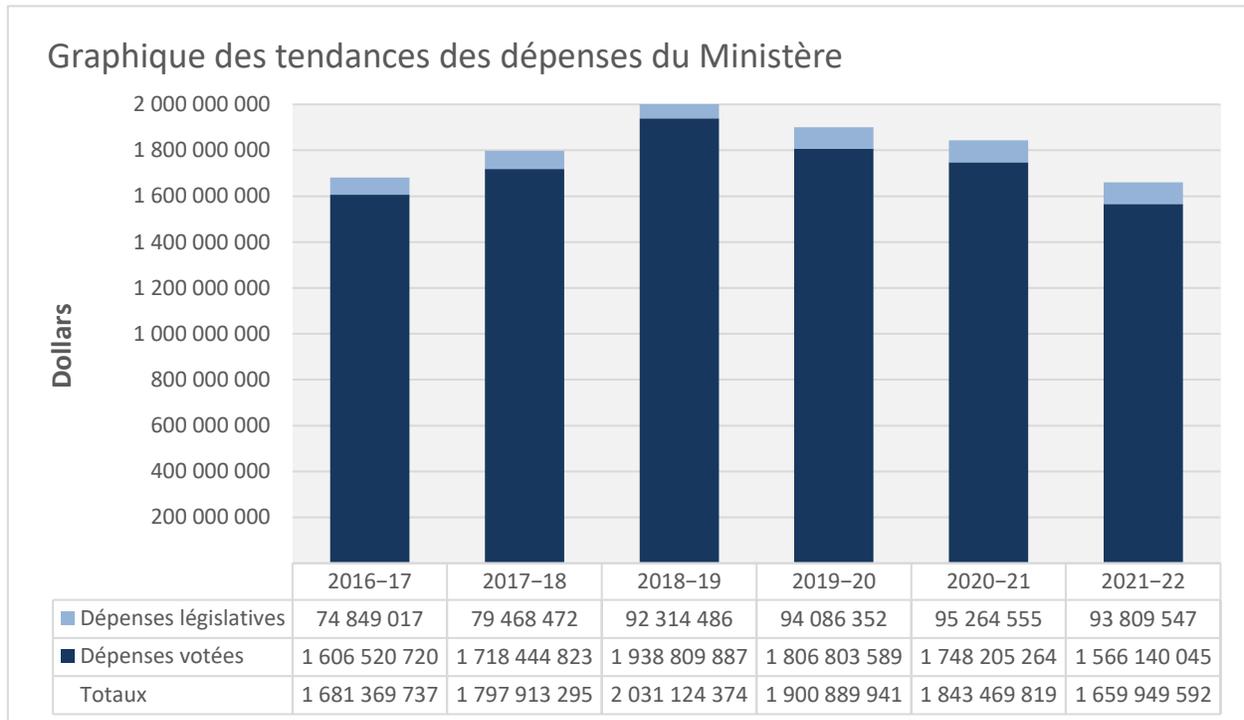
Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
1 189	1 204	1 204

Dépenses et ressources humaines

Dépenses prévues

Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère



Sommaire de la planification budgétaire pour les responsabilités essentielles et les Services internes (en dollars)

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses 2016-2017	Dépenses 2017-2018	Prévisions des dépenses 2018-2019	Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
Courriel et technologie en milieu de travail	195 718 641	112 593 738	124 246 690	121 303 371	121 303 371	122 353 074	121 318 224
Centres de données ¹	608 772 305	603 868 831	602 593 727	567 511 944	567 511 944	567 524 350	497 409 201
Télécommunications	588 136 450	593 531 543	717 835 710	646 602 308	646 602 308	607 034 746	525 436 730
Cybersécurité et sécurité de la TI	137 987 362	141 359 360	192 766 234	160 348 092	160 348 092	159 491 203	147 595 091
Gestion des relations avec la clientèle et des services	-. ²	168 830 597	203 997 669	205 306 097	205 306 097	187 260 747	172 731 344
Total partiel	1 530 614 758	1 620 184 069	1 841 440 030	1 701 071 812	1 701 071 812	1 643 664 120	1 464 490 590
Services internes	150 754 979	177 729 226	189 684 344	199 818 129	199 818 129	199 805 699	195 459 002
Total	1 681 369 737	1 797 913 295	2 031 124 374	1 900 889 941	1 900 889 941	1 843 469 819	1 659 949 592

Note 1 : Les dépenses diminuent en raison de transfert des ressources de programmes aux autres responsabilités essentielles.

Note 2 : La responsabilité essentielle, Gestion des relations avec la clientèle et des services, n'était pas établie avant 2017-2018

Les dépenses prévues de SPC reflètent les montants approuvés par le Parlement pour soutenir les responsabilités essentielles du Ministère. Le montant approuvé est net du revenu voté net de 665 millions de dollars.

L'augmentation des dépenses totales nettes de 2016-2017 à 2017-2018 est due principalement à une augmentation des salaires et avantages des employés.

Les prévisions des dépenses pour 2018-2019 représentent les autorités à date, incluant la nouvelle convention collective signée et ce qui est reporté de 2017-2018, ainsi que le vote central approuvé pour le nouveau financement du Budget 2018, tel que :

- Recensement de la population 2021;
- Intégrité du service;
- Actualisation de l'infrastructure de technologie;
- Initiatives de cybersécurité et de sécurité de la TI.

La diminution des charges prévues de 2018-2019 à 2019-2020 est principalement attribuable aux facteurs suivants :

- Les initiatives et les projets limités dans le temps, tels que le Sommet du G7 du Canada.
- Le financement d'initiatives, qui a diminué en 2019-2020 en comparaison à 2018-2019, notamment le financement de l'intégrité du programme et le plan des niveaux d'immigration, et d'autres réductions telles que les conventions collectives signées.
- Les transferts à d'autres ministères qui ont augmenté de 2018-2019 à 2019-2020, tels que le transfert permanent du Centre des opérations de sécurité vers le Centre de la sécurité des télécommunications afin de créer un centre canadien de cybersécurité.

Sommaire des dépenses budgétaires brutes prévues pour 2019-2020 (en dollars)

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses brutes prévues 2019-2020	Dépenses brutes prévues pour les comptes à fins déterminées 2019-2020 ³	Recettes prévues affectées aux dépenses 2019-2020	Dépenses nettes prévues 2019-2020
Courriel et technologie en milieu de travail	151 790 073	-	(30 486 702)	121 303 371
Centres de données	764 003 765	-	(196 491 821)	567 511 944
Télécommunications	996 137 323	-	(349 535 015)	646 602 308
Cybersécurité et sécurité de la TI	216 097 915	-	(55 749 823)	160 348 092
Gestion des relations avec la clientèle et des services	230 053 987	-	(24 747 890)	205 306 097
Total partiel	2 358 083 063	-	(657 011 251)	1 701 071 812
Services internes	207 806 878	-	(7 988 749)	199 818 129
Total	2 565 889 941	-	(665 000 000)	1 900 889 941

Note 3 : SPC n'a pas de comptes à fins déterminées en 2019-2020.

Ressources humaines prévues

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les Services internes (équivalents temps plein)

Responsabilités essentielles et Services internes	Équivalents temps plein réels 2016-2017	Équivalents temps plein réels 2017-2018	Prévisions d'équivalents temps plein 2018-2019	Équivalents temps plein prévus 2019-2020	Équivalents temps plein prévus 2020-2021	Équivalents temps plein prévus 2021-2022
Courriel et technologie en milieu de travail	324	302	291	304	307	307
Centres de données ⁴	2 309	1 572	1 521	1 665	1 686	1 686
Télécommunications	1 500	1 491	1 666	1 616	1 637	1 637
Cybersécurité et sécurité de la TI	556	597	698	708	716	716
Gestion des relations avec la clientèle et des services	0	940	1 193	1 228	1 244	1 244
Total partiel	4 689	4 902	5 369	5 521	5 590	5 590
Services internes	907	1 073	1 184	1 189	1 204	1 204
Total	5 596	5 975	6 553	6 710	6 794	6 794

Note 4 : Le nombre d'équivalents temps plein diminue en raison du transfert des ressources de programmes aux autres responsabilités essentielles.

Budget des dépenses par crédit voté

Des renseignements sur les crédits de Services partagés Canada sont accessibles dans le [Budget principal des dépenses 2019-2020](#)ⁱⁱ.

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations de Services partagés Canada. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière. Les montants des prévisions des dépenses et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du plan ministériel sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses. Par conséquent, il est possible que les montants diffèrent.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouvent sur le [site Web de Services partagés Canada](#).

État des résultats condensé prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020 (en dollars)

Renseignements financiers	Prévisions des résultats 2018-2019	Résultats prévus 2019-2020	Écart (résultats prévus pour 2019-2020 moins prévisions des résultats de 2018-2019)
Total des dépenses	2 630 421 370	2 605 611 623	(24 809 747)
Total des revenus	661 590 283	666 477 168	4 886 885
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	1 968 831 087	1 939 134 455	(29 696 632)

La diminution des charges prévues de 2018-2019 à 2019-2020 est principalement attribuable aux facteurs suivants :

- Les projets et initiatives limités dans le temps, tels que le Sommet du G7 du Canada.
- Le financement d'initiatives qui a diminué en 2019-2020 en comparaison à 2018-2019 telles que le financement de l'intégrité du programme et le plan des niveaux d'immigration, et d'autres réductions telles que les conventions collectives signées.
- Les transferts à d'autres ministères qui ont augmenté de 2018-2019 à 2019-2020, tels que le transfert permanent du Centre des opérations de sécurité vers le Centre de la sécurité des télécommunications afin de créer un centre canadien de cybersécurité.

Renseignements complémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée

Administrateur général : Paul Glover, président de Services partagés Canada

Portefeuille ministériel : Services publics et Approvisionnement et Accessibilité, et Services partagés Canada

Instrument habilitant : [Loi sur Services partagés Canada](#) ⁱⁱⁱ

Année d'incorporation ou de création : 2011

Autres : Les décrets connexes comprennent ces numéros du Conseil privé [2011-0877](#), [2011-1297](#); [2012-0958](#); [2012-0960](#); [2013-0366](#); [2013-0367](#); [2013-0368](#); [2015-1071](#) et [2016-0003](#)^{iv}

Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités

La section « Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités » est accessible sur le [site Web de Services partagés Canada](#).

Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels de Services partagés Canada pour 2019-2020 sont illustrés ci-dessous.

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle 1 : Courriel et technologie en milieu de travail		Responsabilité essentielle 2 : Centres de données	
	Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables	% du temps où le système de courriel électronique unique à l'échelle du gouvernement est disponible	Les programmes et services offerts aux Canadiens sont appuyés par des services de centres de données modernes et fiables	% du temps de disponibilité des installations nouvelles et regroupées des centres de données
	% du temps où les interruptions du service de courriel sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi		% du temps où des événements critiques ont été rétablis dans les centres de données d'entreprise existants conformément aux normes du niveau de service établi	
	% des boîtes de courriel du gouvernement du Canada ayant fait l'objet d'une migration au système de courriel d'entreprise		Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les installations existantes des centres de données	
	Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les systèmes de courriel existants		Satisfaction de la clientèle concernant les services des centres de données (échelle de cinq points)	
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de courriel (échelle de cinq points)			
Les clients reçoivent des services de fourniture de logiciels et de matériel de haute qualité, efficaces et en temps opportun qui répondent à leurs besoins	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi	Les services infonuagiques répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes	% des demandes de courtage infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi	
	% de demandes de logiciel traitées conformément aux normes du niveau de service établi		Satisfaction de la clientèle concernant les services de courtage infonuagique (échelle de cinq points)	
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de matériel et de logiciels (échelle de cinq points)			
Répertoire des programmes	Communications numériques		Impression en bloc	
	Services de courriel		Fichiers et impression	
	Approvisionnement en matériel		Intergiciels et bases de données	
	Approvisionnement en logiciels		Installations des centres de données	
	Services de technologie en milieu de travail		Solution informatique de haute performance	
			Systèmes intermédiaires	
		Ordinateur central		
		Stockage		
		Courtage infonuagique		

Services internes

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle 3 : Télécommunications		Responsabilité essentielle 4 : Cybersécurité et sécurité de la TI		Services internes	
	Les organisations clientes reçoivent des services de télécommunication et de réseau modernes et fiables	% du temps où les interruptions critiques du service d'Internet d'entreprise sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi	Les biens technologiques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécurisée	% du temps de disponibilité des services de sécurité de la TI		Satisfaction de la clientèle concernant les services de cybersécurité et de sécurité de la TI assurés par SPC (échelle de cinq points)
		% du temps de disponibilité du réseau cellulaire de services pour appareils mobiles				
		% du temps de disponibilité des services de centres de contact				
		% de sites migrés vers le réseau étendu du GC				
Satisfaction de la clientèle à l'égard des services de télécommunications (échelle de cinq points)						
Répertoire des programmes	Réseau local	Infrastructure secrète				
	Réseau étendu	Sécurité de l'infrastructure				
	Internet	Planification stratégique de la cybersécurité				
	Données satellites	Gestion et gouvernance de la sécurité				
	Appareils mobiles et téléphones fixes					
	Services de conférence					
	Infrastructure des centres de contact					
	Services de voix sans frais					
Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle 5 : Gestion des relations avec la clientèle et des services		Services internes			
	Les clients sont satisfaits de la prestation de services de SPC	Notes moyennes fournies en réponse au Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (échelle sur cinq points)				
	Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace	% des incidents critiques sous le contrôle de SPC résolus conformément aux normes du niveau de service établi				
	Les services d'infrastructure de la TI dont dépendent les organisations clientes sont soutenues par une forte gestion de projet et un approvisionnement efficace	% des projets dirigés par SPC évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget Coût de l'approvisionnement par 100 \$ de contrats attribués				
Répertoire des programmes	Orientation stratégique					
	Gestion des services					
	Relations avec les clients					

Modifications au cadre ministériel des résultats approuvé depuis 2018-2019

Structure	2019-2020	2018-2019	Changement	Justification du changement
Responsabilité essentielle	Courriel et technologie en milieu de travail	Courriel et technologie en milieu de travail	Aucun changement	S.O.
programme	Communications numériques	S.O.	Nouveau programme	Note 1
programme	Services de courriel	Courriel	Changement au titre	Note 1
programme	Approvisionnement en matériel	Approvisionnement en matériel	Aucun changement	S.O.
programme	Approvisionnement en logiciels	Approvisionnement en logiciels	Aucun changement	S.O.
programme	services de technologie en milieu de travail	services de technologie en milieu de travail	Aucun changement	S.O.
Responsabilité essentielle	Centres de données	Centres de données	Aucun changement	S.O.
programme	Impression en bloc	Impression en bloc	Aucun changement	S.O.
programme	Fichiers et impression	Fichiers et impression	Aucun changement	S.O.
programme	Intergiciels et bases de données	Intergiciels et bases de données	Aucun changement	S.O.
programme	Installations des centres de données	Installations des centres de données	Aucun changement	S.O.
programme	Solution informatique de haute performance	Solution informatique de haute performance	Aucun changement	S.O.
programme	Systèmes intermédiaires	Systèmes intermédiaires	Aucun changement	S.O.
programme	Ordinateur central	Ordinateur central	Aucun changement	S.O.
programme	Stockage	Stockage	Aucun changement	S.O.
programme	Courtage infonuagique	Courtage infonuagique	Aucun changement	S.O.
Responsabilité essentielle	Télécommunications	Télécommunications	Aucun changement	S.O.
programme	Réseau local	Réseau local	Aucun changement	S.O.
programme	Réseau étendu	Réseau étendu	Aucun changement	S.O.
programme	Internet	Internet	Aucun changement	S.O.
programme	Données satellites	Données satellites	Aucun changement	S.O.
programme	Appareils mobiles et téléphones fixes	Appareils mobiles et téléphones fixes	Aucun changement	S.O.
programme	Services de conférence	Services de conférence	Aucun changement	S.O.

	programme	Infrastructure des centres de contact	Infrastructure des centres de contact	Aucun changement	S.O.
	programme	Services de voix sans frais	Services de voix sans frais	Aucun changement	S.O.
Responsabilité essentielle		Cybersécurité et sécurité de la TI	Cybersécurité et sécurité de la TI	Aucun changement	S.O.
	programme	S.O.	Gestion de l'identité & de l'accès	Programme transféré	Note 2
	programme	Infrastructure de niveau secret	Infrastructure secrète	Aucun changement	S.O.
	programme	Sécurité de l'infrastructure	Sécurité de l'infrastructure	Aucun changement	Note 3
	programme	Planification stratégique de la cybersécurité	Opérations de cybersécurité et de sécurité de la TI	Changement au titre	Note 4
	programme	Gestion et gouvernance de la sécurité	Gestion de la sécurité	Changement au titre	Note 5
	programme	S.O.	Accès à distance sécurisé	Programme transféré	Note 3
Responsabilité essentielle		Gestion des relations avec la clientèle et des services	Gestion des relations avec la clientèle et des services	Aucun changement	S.O.
	programme	Orientation stratégique	Orientation stratégique	S.O.	S.O.
	programme	Gestion des services	Gestion des services	S.O.	S.O.
	programme	Relations avec les clients	Gestion des comptes	Changement au titre	Note 6
Note 1	Le programme « Courriel » est fractionné et est maintenant remplacé par le programme « Communications numériques » (remplacement de Votre service de courriel [VSC]) et des services de courriel, afin de refléter la portée recentrée des activités du programme, qui se concentrent maintenant plus clairement sur le programme et les opérations numériques du gouvernement du Canada comme entités distinctes.				
Note 2	Le programme « Gestion de l'identité et de l'accès » a été transféré au programme « Sécurité de l'infrastructure » afin de mieux harmoniser les activités et les responsabilités de la direction.				
Note 3	Le programme « Accès à distance protégé » a été transféré au programme « Sécurité de l'infrastructure » afin de mieux harmoniser les activités et les responsabilités de la direction.				
Note 4	Les opérations liées à la « cybersécurité et à la sécurité de la TI » sont modifiées et deviennent la « planification stratégique de la cybersécurité » à la suite de la réorganisation des responsabilités passant de SPC au Centre de la sécurité des télécommunications (CST). En vigueur à compter du 1 ^{er} octobre 2018.				
Note 5	Le titre du programme « Gestion de la sécurité » est modifié et devient « Gestion et gouvernance de la sécurité » afin de mieux refléter les activités du programme.				
Note 6	Le titre du programme « Gestion des comptes » est modifié et devient « Relations avec la clientèle » afin de mieux refléter la nature de l'activité. La révision harmonise l'activité du programme par rapport aux changements organisationnels qui ont déjà été mis en place.				

Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Des renseignements sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au Répertoire des programmes de Services partagés Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)^v.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles sur le [site Web de Services partagés Canada](#).

- ▶ [Stratégie ministérielle de développement durable](#)
- ▶ [Analyse comparative entre les sexes](#)
- ▶ [Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État](#)

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{vi}. Ce rapport fournit aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédérales connexes, ainsi que sur les évaluations fiscales, les rapports de recherche et les analyses comparatives entre les sexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Demandes de renseignements généraux

Veillez adresser vos demandes de renseignements à l'adresse de courriel suivante : SSC.information-information.SPC@canada.ca.

Demande des médias

Veillez adresser vos demandes de renseignements par courriel à : SSC.media-medias.SPC@canada.ca ou au bureau des relations avec les médias par téléphone au : 613-670-1626.

Annexe : définitions

analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) (gender-based analysis plus [GBA+])

Approche analytique qui sert à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des services sur les femmes, les hommes et les personnes de divers genres. Le « plus » dans ACS+ met en relief le fait que l'analyse ne se limite pas au sexe ou au genre. L'identité de chacun est déterminée par de multiples facteurs qui se recoupent; l'ACS+ tient compte de ces facteurs, qui incluent la race, l'ethnicité, la religion, l'âge ainsi que les déficiences physiques et intellectuelles.

cadre ministériel des résultats (Departmental Results Framework)

Comprend les responsabilités essentielles, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

cible (target)

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation)

Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures)

Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non budgetary expenditures)

Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending)

En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants présentés dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son plan ministériel et son rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

évaluation (evaluation)

Au sein du gouvernement du Canada, collecte et analyse systématiques et neutres de données probantes en vue d'évaluer le bien-fondé, le mérite ou la valeur. L'évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l'innovation et la reddition de comptes. Elle porte habituellement sur les programmes, les politiques et les priorités et examine des questions se rapportant à la pertinence, à l'efficacité et à l'efficience. Toutefois, selon les besoins de l'utilisateur, l'évaluation peut aussi examiner d'autres unités, thèmes et enjeux, notamment des solutions de rechange aux interventions existantes. L'évaluation utilise généralement des méthodes de recherche des sciences sociales.

expérimentation (experimentation)

Activités visant à étudier, mettre à l'essai et comparer les effets et les répercussions de politiques, d'interventions et d'approches pour savoir ce qui fonctionne et ne fonctionne pas, et à étayer la prise de décision sur des éléments probants.

indicateur de rendement (performance indicator)

Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

indicateur de résultat ministériel (Departmental Result Indicator)

Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

initiative horizontale (horizontal initiative)

Initiative dans le cadre de laquelle deux organisations fédérales ou plus reçoivent du financement dans le but d'atteindre un résultat commun, souvent associé à une priorité du gouvernement.

plan (plan)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

plan ministériel (Departmental Plan)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires. Les plans ministériels couvrent une période de trois ans et sont présentés au Parlement au printemps.

priorité (priority)

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation des résultats ministériels souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2019-2020, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015 (c'est-à-dire la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités).

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

profil de l'information sur le rendement (Performance Information Profile)

Document présentant les renseignements relatifs au rendement pour chaque programme faisant partie du Répertoire des programmes.

programme (program)

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein du ministère et qui portent sur un ensemble déterminé d'extrants, de résultats ou de niveaux de services.

programme temporisé (sunset program)

Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons retenues ont été cernées.

répertoire des programmes (Program Inventory)

Compilation de l'ensemble des programmes du ministère et description de la manière dont les ressources sont organisées pour contribuer aux responsabilités essentielles et aux résultats du ministère.

responsabilité essentielle (Core Responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

résultat (result)

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat ministériel (Departmental Result)

Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais devrait être influencé par les résultats des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

- i InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- ii Budget principal des dépenses 2018-2019, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- iii *Loi sur Services partagés Canada*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-8.9/>
- iv Décrets, <http://www.pco-bcp.gc.ca/oic-ddc.asp?lang=fra&page=secretariats>
- v InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- vi Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>

Services partagés Canada

2017-2018

Rapport sur les résultats ministériels

L'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et
de l'Accessibilité et
Ministre responsable de Services partagés Canada

Cette publication est également offerte par voie électronique en version HTML : <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/rapport-resultats-ministeriels-2016-2017.html>

Autorisation de reproduction

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans la présente publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de Services partagés Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le titre complet de la publication soit indiqué, que Services partagés Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle, ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le gouvernement du Canada ou avec son consentement.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite de Services partagés Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Services partagés Canada à SSC.information-information.SPC@canada.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre responsable de Services partagés Canada, 2018

Rapport ministériel sur le rendement 2017-2018 (Services partagés Canada)

Cat. No. P115-7F-PDF

ISSN 2560-9793

Issued also in English under title:

2017–18 Departmental Results Report (Shared Services Canada)

Cat. No. P115-7E-PDF

ISSN 2560-9785

Table des matières

Message de la ministre	1
Aperçu de nos résultats	3
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités	7
Raison d'être	7
Mandat et rôle	7
Contexte opérationnel et principaux risques	9
Contexte opérationnel.....	9
Principaux risques	10
Résultats : ce que nous avons accompli	17
Programmes	17
Services de courriel et technologie en milieu de travail	17
Description	17
Résultats	17
Appareils technologiques en milieu de travail	17
Centres de données	19
Description	19
Résultats	20
Qu'est-ce qu'un centre de données?.....	20
Télécommunications.....	22
Description	22
Résultats	22
Qu'est-ce qu'un RÉ?	22
Cybersécurité et sécurité de la TI.....	25
Description	25
Résultats	25
Gestion de programme	27
Description	27
Résultats	27
Courtage de services infonuagiques publics.....	30
Description	30

Résultats	30
Que sont les services infonuagiques?	30
Services internes	32
Description	32
Résultats	32
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines	37
Dépenses réelles	37
Ressources humaines réelles	39
Dépenses par crédit voté.....	39
Dépenses et activités du gouvernement du Canada	39
États financiers et faits saillants des états financiers	39
États financiers.....	39
Faits saillants des états financiers	40
Renseignements supplémentaires	47
Renseignements ministériels.....	47
Profil organisationnel.....	47
Cadre de présentation de rapports	47
Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur.....	49
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	49
Dépenses fiscales fédérales	49
Coordonnées de l'organisation	49
Demandes de renseignements généraux.....	49
Demande des médias	49
Annexe : définitions	51
Notes en fin d'ouvrage.....	55

Message de la ministre

En tant que ministre responsable des Services partagés Canada (SPC), je suis fière de présenter le Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018 de SPC. Le présent rapport fait état des progrès et des réalisations de SPC en 2017-2018. En tant que fournisseur de services d'infrastructure de technologie de l'information (TI) pour le gouvernement du Canada, SPC joue un rôle clé dans la capacité du gouvernement d'offrir des programmes et des services qui améliorent la vie des Canadiens et des Canadiennes, de leurs familles et de leurs collectivités.



Nous vivons dans un monde numérique de plus en plus connecté et la population canadienne s'attend à juste titre à un accès facile aux services sécurisés et fiables, et ce partout et à tout moment. SPC s'assure que les Canadiens et les Canadiennes reçoivent du gouvernement du Canada une technologie numérique et des services de TI fiables. Les services numériques que le gouvernement du Canada offre en ligne sont soutenus par une plateforme numérique accessible, fiable, moderne et sécurisée.

Le gouvernement du Canada considère la capacité de gérer et d'utiliser les TI comme un bien de plus en plus précieux. Par conséquent, à mesure qu'il s'oriente vers une approche numérique d'abord, il y a un besoin croissant d'adapter les TI pour fournir des programmes et des services numériques à la population canadienne.

Au cours de l'exercice 2017-2018, SPC a travaillé en étroite collaboration avec les organismes clients fédéraux pour assurer la réussite de diverses initiatives clés. Les faits saillants de cette période comprennent :

- permettre à nos clients de fournir des services numériques innovateurs qui sont opportuns, axés sur les citoyens et faciles à utiliser grâce aux investissements dans le budget 2018;
- la mise à disposition du public de l'infonuagique;
- la migration à une solution régénérée de calcul informatique haute performance (CIHP) pour améliorer les services météorologiques;
- passer des centres de données avec une infrastructure informatique vieillissante à moins d'installations de pointe modernes, sûres et fiables et aux services infonuagiques. Cela appuiera le programme en ligne du gouvernement fédéral et la prestation de services à la population canadienne, offrira une plus grande sécurité physique et une cybersécurité des renseignements personnels des Canadiens et des Canadiennes, offrira une solution de TI à long terme pour la croissance du gouvernement du Canada et l'utilisation croissante des Canadiens et des Canadiennes aux services numériques.

SPC travaille toujours à soutenir les priorités du gouvernement du Canada en matière de TI. Le Ministère continuera de déplacer les centres de données vieillissants vers les centres de données d'entreprise (CDE), de faire progresser les communications numériques et les technologies en milieu de travail, d'améliorer les télécommunications, la cybersécurité et la sécurité des TI, et de contribuer à accélérer l'adoption des services infonuagiques publics.

Au cours de la prochaine année, SPC relèvera de nouveaux défis et priorités pour le gouvernement du Canada et la population canadienne. Le Ministère continuera de jouer un rôle crucial en fournissant aux ministères et organismes l'infrastructure de TI moderne, fiable et sécuritaire dont ils ont besoin pour servir la population canadienne. Je vous encourage à examiner le présent rapport ministériel sur les résultats afin de prendre connaissance des mesures prises par SPC pour améliorer la prestation des services de TI du gouvernement à la population canadienne.

L'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et
de l'Accessibilité et
Ministre responsable de Services partagés Canada

Aperçu de nos résultats

SPC offre à ses organisations clientes des services de courriel, de centre de données, de réseau et d'appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) standard et centraux. SPC fournit également des services de cybersécurité pour l'infrastructure de la TI et achète des logiciels et du matériel liés au milieu de travail.

Ressources de SPC utilisées en 2017-2018 pour obtenir des résultats pour la population canadienne	
Total des dépenses réelles	1 797 913 295
Total des équivalents temps plein réels	5 975

Faits saillants des résultats

- **Services infonuagiques** : En décembre 2017, SPC a commencé à offrir des services infonuagiques publics pour le gouvernement du Canada. La population canadienne aura ainsi un meilleur accès aux données non classifiées du gouvernement, aux nouveaux services numériques et à des programmes comme les systèmes géospatiaux.
- **CIHP** : En septembre 2017, Environnement et Changement climatique Canada a fait la migration à l'environnement de CIHP de SPC en adoptant des superordinateurs à la fine pointe. La solution de CIHP comprend quatre grappes de calcul à grande échelle, ce qui en fait la plateforme de TI la plus rapide du gouvernement du Canada. Ces ordinateurs de haute performance peuvent traiter des quantités massives de données et des programmes de simulation complexes.
 - Par exemple, Environnement et Changement climatique Canada utilise ces superordinateurs pour diffuser des prévisions et des avertissements météorologiques plus précis et plus opportuns. Les simulations qu'il a générées en janvier 2018 ont joué un rôle important dans la préparation de la population canadienne à des températures exceptionnellement froides.
- **Migrations des centres de données** : Pour moderniser les TI du gouvernement du Canada, SPC regroupe l'infrastructure de TI existants et vieillissants dans les centres de données du gouvernement, dans des installations moins nombreuses, modernes, sécuritaires et fiables. En janvier 2018, en partenariat avec le Ministère de la défense nationale (MDN), SPC a ouvert la

Budget 2018

SPC a hébergé la page Web du [Budget 2018](#) et son infrastructure associée. Le Ministère a placé les données dans le nuage afin que la population canadienne ait accès au document budgétaire par voie électronique au même moment. En moins de 41 secondes après que le ministre des Finances s'est levé à la Chambre des communes, le site Web a permis au public d'avoir accès au site Web complet dans les deux langues officielles.

première salle de données du nouveau CDE de Borden, un projet de partenariat public et privé (P3) qui a été exécuté dans les délais et sur le budget.

- **Aider les demandeurs d’asile à entrer au Canada :** SPC a fourni un soutien à l’infrastructure de TI à Saint-Bernard-de-Lacolle, au Québec, afin d’aider les fonctionnaires à trier et à traiter les demandeurs d’asile. SPC a augmenté la largeur de bande et les connexions réseau pour Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, l’Agence des services frontaliers du Canada et la Gendarmerie royale du Canada.
- **Célébrations Canada 150 :** SPC a contribué à faire des activités de Parcs Canada à l’occasion du 150^e anniversaire du Canada un succès retentissant. Afin d’accueillir des gens de partout au Canada et du monde entier, SPC a mis à niveau le réseau de Parcs Canada à plusieurs endroits pour répondre à la forte augmentation de la fréquentation de son site Web. SPC a également appuyé l’installation de lignes téléphoniques d’urgence à certains des principaux endroits au pays.
- **Modifications à la Loi sur Services partagés Canada :** Les modifications législatives qui ont reçu la sanction royale le 22 juin 2017 appuyaient directement le mandat de la ministre de moderniser les pratiques d’approvisionnement. La ministre peut maintenant :
 - déléguer aux ministères le pouvoir d’acheter directement des biens de TI de faible valeur comme des imprimantes, des scanners optiques et des claviers;
 - autoriser, dans des situations exceptionnelles, un autre ministre à obtenir les services autorisés de SPC auprès d’un autre fournisseur.
- **Protéger les systèmes gouvernementaux contre les failles de sécurité :** À la fin de 2017, la communauté informatique a pris conscience de deux failles de sécurité dans les puces des processeurs informatiques dans le monde entier. SPC a immédiatement mis en place un bureau de projet pour :
 - appuyer, coordonner et suivre toutes les activités liées à la protection des systèmes gouvernementaux et en faire rapport;
 - collaborer avec le Centre de la sécurité des télécommunications, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et les organisations clientes pour élaborer des stratégies et des plans d’atténuation.SPC a travaillé avec nos fournisseurs pour développer et publier des correctifs logiciels et met à l’essai de nouveaux correctifs pour le matériel. Jusqu’à présent, aucun système gouvernemental n’a été touché.
- **Initiative de rétroaction sur la satisfaction de la clientèle :** SPC continue d’améliorer la prestation de services à ses organisations clientes, comme en témoignent les réponses à son questionnaire sur la satisfaction de la clientèle. Le taux de satisfaction est passé de 3,06 sur 5 en 2016-2017 à 3,4 sur 5 en 2017-2018.

Ces réalisations ont été accomplies alors que la demande des organisations fédérales pour les services de SPC a augmenté de façon significative. Le nombre de demandes opérationnelles

traitées par SPC a augmenté de 37 pourcent, passant de 4 988 en 2016-2017 à 6 834 en 2017-2018.

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats atteints par SPC, consulter la section « Résultats : ce que nous avons accompli » du présent rapport.

Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités

Raison d'être

SPC a été créé le 4 août 2011 afin de transformer la façon dont le gouvernement du Canada gère son infrastructure de TI. SPC fournit des services de courriel, de centre de données, de réseau et d'ATMT aux ministères et aux organismes de manière regroupée et normalisée, pour appuyer l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement fédéral. L'approche pangouvernementale en matière de services d'infrastructure de TI permet au Ministère de faire des économies d'échelle et d'offrir des services d'infrastructure de TI plus efficaces, fiables et sécurisés. SPC fournit aussi certains services technologiques facultatifs aux autres organismes, selon le principe du recouvrement des coûts.

Mandat et rôle

SPC rend compte de ses activités au Parlement par l'entremise de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et de l'Accessibilité Canada. Grâce au regroupement des effectifs, de ressources de TI et de biens provenant de 43 ministères et organismes, SPC s'emploie à gérer et à améliorer l'efficacité, la fiabilité et la sécurité de l'infrastructure de TI du gouvernement. Une utilisation plus efficace de la technologie améliorera la productivité dans l'ensemble des organisations fédérales et aidera à concrétiser la vision de la fonction publique du 21^e siècle telle que décrite dans [Objectif 2020](#).

Dans l'exercice de son mandat, SPC travaille en partenariat avec les intervenants-clés des secteurs public et privé, met en œuvre des approches d'entreprise pour la gestion de services d'infrastructure de TI et recourt à des processus de gestion opérationnelle efficaces et efficients.

Une explication détaillée des principaux pouvoirs législatifs et des principales responsabilités de SPC se trouve dans la [Loi sur Services partagés Canada](#).

Pour obtenir de plus amples renseignements généraux sur le Ministère, consulter la section « Renseignements supplémentaires » du présent rapport. Pour plus de renseignements sur les engagements organisationnels formulés dans la lettre de mandat de SPC, consulter la lettre de mandat de la ministre sur le [site Web du premier ministre du Canada](#).ⁱ

Contexte opérationnel et principaux risques

Contexte opérationnel

L'envergure et la portée du mandat de SPC, qui consiste à maintenir les activités de TI existantes tout en modernisant simultanément l'infrastructure de TI du gouvernement, sont ambitieuses par comparaison à des initiatives semblables déployées dans d'autres administrations du secteur public dans le monde. La réussite dépend de facteurs externes et internes, tels que :

- la capacité de l'industrie à fournir les solutions nécessaires;
- la capacité de SPC à fournir des services et exécuter des projets;
- la préparation des clients de SPC à la transition vers la nouvelle infrastructure tout en respectant leurs propres mandats et priorités ministérielles.

Depuis 2015, SPC a mis en place une initiative exhaustive et pluriannuelle de commentaires sur la satisfaction des clients pour mieux évaluer la prestation de services du point de vue de ses clients. Bien qu'il reste encore beaucoup à faire, les résultats des questionnaires sur la satisfaction de la clientèle se sont constamment améliorés dans tous les domaines. Cette amélioration est en partie attribuable à la mise en place par SPC :

- d'une Direction générale de la prestation et de la gestion des services pour superviser l'approche « le service d'abord » du Ministère;
- d'une Direction générale de la gestion et de l'exécution des projets, responsable de l'ensemble du cycle de gestion de tous les projets;
- d'une nouvelle initiative de changement en vue d'adopter une culture d'excellence du service dans tous les aspects de notre travail.

En 2017, SPC a réalisé un examen approfondi pour s'assurer que son plan de consolidation et de modernisation de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada était durable et pratique et qu'il cadrait avec les pratiques exemplaires et la capacité de l'industrie. L'examen comprenait de vastes consultations auprès des employés du gouvernement, de l'industrie des TI, de nos organisations clientes, de la population canadienne et un examen externe indépendant commandé par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. L'examen a confirmé de nouveau que les services partagés constituent la bonne méthode de prestation des TI du gouvernement du Canada et que l'ampleur, la portée et la complexité du mandat de transformation de SPC sont sans précédent parmi les organisations du secteur public.

En dépit d'une augmentation récente des embauches (379 équivalents temps plein de plus en 2017-2018 par rapport à 2016-2017), SPC continuera d'être confronté à des défis de recrutement et de maintien en poste en raison d'un marché du travail très concurrentiel, particulièrement dans les domaines de la cybersécurité et de la sécurité des TI, de la gestion de projets et de l'infonuagique. En réponse, nous avons adopté une stratégie des ressources

humaines comportant des initiatives ciblées en matière de recrutement et de dotation, d'apprentissage et de perfectionnement, d'engagement et de rétroaction des employés ainsi que de bien-être et de santé mentale en milieu de travail.

En février 2018, dans le cadre du [Budget 2018](#), un nouveau financement de 2,1 milliards de dollars a été annoncé pour SPC pour les six prochaines années. Le Ministère investira ces fonds pour appuyer la vision du gouvernement du Canada en matière de services numériques afin de :

- aider à accélérer l'adoption de l'infonuagique;
- accroître la sécurité des systèmes de TI;
- remplacer les biens de TI vieillissants;
- appuyer d'autres priorités gouvernementales particulières.

Principaux risques

Les risques pour l'infrastructure de TI de SPC sont aussi des risques pour la prestation des services du gouvernement fédéral à la population canadienne. Ces services dépendent d'une plateforme de TI sécurisée et fiable.

Assurer la capacité des ressources adéquates pour fournir des services de courriel, des centres de données, des services de réseau dans l'ensemble du gouvernement constitue un risque clé à la fois pour SPC et le gouvernement dans les années à venir. Maintenir les services d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada tout en menant des initiatives de modernisation des TI exigera à la fois l'engagement des employés ayant des compétences spécialisées et un financement durable et fiable.

Le vieillissement des systèmes de TI cause des problèmes de compatibilité technologique, d'obsolescence et de fiabilité. Les plus anciens systèmes de TI peuvent tomber en panne et causer une interruption des services offerts aux organisations clients et à la population canadienne. Cela pourrait entraîner des coûts imprévus ou une augmentation des coûts. Nous pourrions aussi perdre la confiance de nos organisations cliente et de la population canadienne.

L'ampleur de la modernisation des TI du gouvernement du Canada, le rythme accéléré des changements culturels et organisationnels et la charge de travail actuelle constituent des défis pour SPC et son effectif dispersé. Les stratégies et initiatives de gestion des changements organisationnels, culturels et de résolution des conflits sont essentielles pour réduire le risque d'échec et pour résoudre la lassitude et la résistance face aux changements des employés.

Le tableau suivant offre davantage de renseignements sur les principaux risques auxquels SPC a fait face en 2017-2018 et les interventions du Ministère concernant ces risques. En plus de faire un lien avec les programmes de SPC, le tableau présente aussi des liens entre chaque risque et les engagements liés à la [lettre de mandat ministériel](#) pertinente.

Principaux risques

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat et aux priorités pangouvernementales et ministérielles
<p>Capacité en matière de ressources</p> <p>SPC risque de ne pas avoir les ressources financières et humaines requises pour améliorer la prestation des services aux organisations partenaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des stratégies de recrutement et de maintien en poste axées sur l'apprentissage, la formation d'appoint, le recyclage professionnel, des modalités de travail non conventionnelles et flexibles, et des stratégies proactives de classification et de renouvellement des effectifs (État : en développement) • Finaliser la conception organisationnelle et à la classification de tous les postes au sein de SPC (État : en développement) • Établir l'ordre de priorité de toutes les activités de transformation pour établir le financement prioritaire Remplacé en cours d'année par : Élaborer une proposition pour le gouvernement en vue d'une augmentation des ressources financières et humaines. (État : terminé) 	<p>Courriel et technologie en milieu de travail, centres de données, télécommunications, cybersécurité et sécurité de la TI, gestion des programmes, courtage de services infonuagiques publics et services internes</p>	<p>Priorité ministérielle 4 : Accroître l'efficacité et l'efficacité des services internes.</p> <p>Extrait de la lettre de mandat d'octobre 2017 de la ministre Qualtrough : « À titre de ministre de Services publics et Approvisionnement, collaborer avec le président du Conseil du Trésor pour améliorer la prestation de la TI au sein du gouvernement du Canada, y compris le renouvellement de SPC afin qu'il ait les ressources adéquates et qu'il soit axé sur la prestation d'une infrastructure de TI commune, fiable et sécurisée, tout en fournissant aux ministères ce dont ils ont besoin pour offrir des services rapides, axés sur les citoyens et faciles à utiliser. Ce travail devra s'appuyer sur les récents examens du plan stratégique de SPC et du plan stratégique de la TI du gouvernement et les compléter en protégeant les données et les technologies du gouvernement du Canada ».</p>

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat et aux priorités pangouvernementales et ministérielles
<p>Capacité en matière de ressources (continu)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Envisager de rationaliser la structure organisationnelle et les coûts, ce qui augmentera les ressources et permettra d'établir des limites de responsabilités plus claires grâce à des examens financiers réguliers (État : en développement) 		<p>Lettre de mandat ministériel du président du Conseil du Trésor du Canada : « Renforcer la surveillance des fonds publics ainsi que la clarté et l'uniformité des rapports financiers ».</p>
<p>Systèmes de TI vieillissants Il est possible que les vieux systèmes de TI tombent en panne et causent une interruption des services aux organisations partenaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Envisager de nouveaux modèles financiers pour financer le renouvellement de l'infrastructure de TI essentielle à la mission (État : en développement) • Demander aux fournisseurs de centres de données de moderniser les services, sur une base continue, pour toute la durée de leur contrat (État : terminé) • Mesurer les principaux éléments caractérisant le rendement relatif à l'intégrité des systèmes de TI (tel que la sécurité, la disponibilité, la fiabilité et la capacité) ainsi que la satisfaction des partenaires, et en rendre compte au Parlement et aux partenaires (État : terminé) 	<p>Courriels et technologie en milieu de travail, centres de données, télécommunications, gestion des programmes et services internes</p>	<p>Priorité ministérielle 2 : Regrouper et moderniser l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada.</p> <p>Tiré du Budget de 2018, les objectifs de l'initiative Offrir des services numériques à la population canadienne « proposent d'importants investissements dans SPC et le Centre de la sécurité des télécommunications pour s'assurer que ces organisations disposent des ressources nécessaires pour répondre à l'évolution des besoins en TI », y compris la migration des applications des anciens centres de données vers des « centres de données modernes plus sécuritaires ou des solutions en nuage ».</p>

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat et aux priorités pangouvernementales et ministérielles
<p>Systèmes de TI vieillissants (continu)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Créer un bureau permanent chargé de surveiller et de moderniser les systèmes de TI vieillissants (État : terminé) 		
<p>Cybersécurité et sécurité de la TI Il est possible que SPC soit incapable de répondre efficacement aux menaces à la sécurité des TI et aux cybermenaces, ce qui aurait pour conséquence de compromettre des renseignements détenus par le gouvernement ou de nuire aux activités de reprise après sinistre de la prestation des services aux organisations partenaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une analyse coûts-bénéfices relative à la communication de données de nature délicate concernant les services d'entreprise (État : terminé) Consolider l'accès fédéral au Réseau canadien pour l'avancement de la recherche, de l'industrie et de l'enseignement (État : en développement) Créer un autre centre des opérations de protection (État : terminé) Mettre en place un compte de sécurité pour les communications d'entreprise (État : terminé) Mettre en place une troisième passerelle d'accès Internet sécurisée du gouvernement du Canada (État : en développement) 	Cybersécurité et sécurité de la TI	<p>Priorité ministérielle 3 : Protéger les données et les biens technologiques du gouvernement du Canada.</p> <p>Tiré du Budget 2018 : les objectifs en matière de cybersécurité et de sécurité des TI, le « gouvernement du Canada met en œuvre un plan de sécurité et de prospérité à l'ère numérique pour se protéger contre les cyberattaques. La Stratégie nationale sur la cybersécurité se concentrera sur trois objectifs principaux : « assurer la sécurité et la résilience des systèmes canadiens, bâtir un cyber écosystème innovateur et adaptatif, et appuyer un leadership et une collaboration efficaces entre les différents paliers de gouvernement du Canada et les partenaires du monde entier ».</p>

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat et aux priorités pangouvernementales et ministérielles
<p>Cybersécurité et sécurité de la TI (continu)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et/ou mettre en place des mesures d'intervention, des processus, des stratégies, des plans et des procédures (État : en développement) • Mettre en œuvre des programmes de sécurité (État : Supprimé en raison d'un chevauchement avec d'autres initiatives) 		
<p>Prestation et gestion des services</p> <p>Il est possible que les outils et les processus d'entreprise de SPC ne soient pas en mesure d'appuyer les améliorations en matière de prestation des services aux organisations partenaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec les partenaires pour établir des communications à guichet unique (État : terminé) • Mettre en œuvre une stratégie de gestion des services de SPC servant à améliorer les services de TI dans l'ensemble de l'entreprise (État : terminé) • Moderniser les ententes opérationnelles actuelles avec les partenaires pour établir les objectifs en matière de services d'entreprise, incluant les rôles et les responsabilités; les cibles de services; et les redditions de compte attendues des partenaires (État : supprimé en raison d'un dédoublement) 	<p>Gestion des programmes</p>	<p>Priorité ministérielle 1 : Améliorer la prestation de services d'infrastructure de TI.</p> <p>Les autres engagements sur lesquels ce risque a des répercussions se trouvent dans des lettres de mandat ministériel dans l'ensemble du gouvernement, citons notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • améliorer l'utilisation des TI pour augmenter l'efficacité du système de justice; • offrir du soutien à la population canadienne qui souhaite produire leur déclaration de revenus sans utiliser de formulaire papier; • appuyer l'amélioration de la collecte et de l'analyse des données;

	<p>avec une autre initiative)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à profit l'Outil de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) pour appuyer la maturation des processus de gestion des services d'entreprise, au moyen d'une méthode de communication entre le client et SPC, dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficience (État : en développement) • Mettre en œuvre le nouveau modèle de compte des opérations et le faire connaître (État : terminé) 		<ul style="list-style-type: none"> • améliorer la qualité des données accessibles au public; • élargir la portée des initiatives d'ouverture des données et accélérer leur mise en œuvre, et rendre les données gouvernementales accessibles en format numérique.
<p>Disponibilité et qualité de l'information</p> <p>Il est possible que le manque de disponibilité et d'intégrité de l'information nuise à l'efficacité de la planification et de la prise de décisions, ce qui aurait une incidence sur la capacité du Ministère d'améliorer la prestation des services aux organisations partenaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la rapidité d'obtention d'analyses opérationnelles, de recherches et de renseignements de haute qualité ainsi que leur intégration et leur accessibilité (État : en développement) • Élaborer un processus documenté et officiel pour l'élimination des renseignements électroniques de SPC et la saisie de données dans GCDocs (État : en développement) • Créer un répertoire des applications à l'appui des services essentiels aux activités et des services essentiels à 	<p>Services internes</p>	<p>Priorité ministérielle 4 : Accroître l'efficacité et l'efficience des services internes.</p> <p>Lettre de mandat ministériel de la ministre responsable de SPC : « À titre de ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, votre objectif primordial sera de veiller à ce que [...] les services internes du gouvernement soient maintenus à un niveau tout aussi élevé [d'efficacité, de façon à ce que les Canadiens et Canadiennes se sentent respectés et valorisés] ».</p>

	<p>la mission (État : terminé)</p> <ul style="list-style-type: none">• Mettre en pratique le cadre de la réalisation des avantages afin d'établir des mesures de rendement efficaces du plan de transformation de l'infrastructure des TI (État : terminé)		
--	--	--	--

Résultats : ce que nous avons accompli

Programmes

Services de courriel et technologie en milieu de travail

Description

Ce programme aide les organisations clientes et partenaires à assurer l'approvisionnement, la configuration, la gestion et la protection des services de courriels, incluant la transition vers un système de courriel consolidé dans l'ensemble du gouvernement du Canada. Il assure également l'approvisionnement en matériel informatique et en logiciels et le soutien aux utilisateurs pour les applications propres à un programme et les applications ministérielles. Cela inclut l'approvisionnement et le soutien technique pour les postes de travail et les fonctionnalités (matérielles ou virtuelles) du réseau local. Certains services sont offerts en option aux organisations clientes et partenaires.

Résultats

SPC a consolidé et modernisé le système de courriel du gouvernement tout en prenant en charge les services de courriel existants et en gérant les transferts de solutions de courriel. Au 31 mars 2018, il y avait 90 474 comptes de courriel actifs sur Votre service de courriel (VSC). Deux autres organisations clientes ont migré vers VSC au cours du dernier exercice, pour un total de 17. SPC a reçu l'autorisation de procéder à la transition de 6 autres organisations clientes. SPC continue de fournir des services de courriel à tous les ministères qui ont migré en totalité ou en partie vers VSC, ainsi qu'à ceux qui utilisent encore des systèmes existants.

L'initiative ATMT de SPC a permis de continuer à améliorer la livraison de logiciels et de matériel à nos organisations clientes. Dans le cadre de cette initiative, nous avons mis en place un processus amélioré d'approvisionnement en logiciels en 2017-2018. Les ministères peuvent maintenant soumettre des demandes de logiciels en ligne par l'entremise du même portail Web qu'ils utilisent pour les demandes de matériel. Ce service plus efficace réduit le temps nécessaire pour répondre aux demandes de logiciels dans le cadre d'un accord d'approvisionnement existant, passant d'une moyenne de 13,46 jours en 2016-2017 à 2,52 jours en 2017-2018.

Les indicateurs suivants et les résultats réels rendent compte du rendement de SPC pour le programme des services de courriel

Appareils technologiques en milieu de travail

- **Logiciels** qui offrent une fonctionnalité de productivité bureautique commune.
- **Postes de travail personnels** (ordinateurs de bureau, ordinateurs portables et tablettes)
- **Produits d'impression** (comme des imprimantes et des scanners qui se connectent directement à un appareil informatique ou à un réseau).

et de technologie en milieu de travail au cours de l'exercice 2017-2018.

Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Prestation efficace des services liés aux courriels et à la technologie en milieu de travail pour appuyer les organisations partenaires et clientes dans l'exécution des programmes et la prestation des services destinés à la population canadienne	Nombre de jours pour traiter une demande relative au matériel, utilisant les méthodes d'approvisionnement et les catalogues actuels SPC	≤10 jours	31 mars 2018	26.30*	S.O.	S.O.
	Nombre de jours pour traiter une demande relative aux logiciels, par la méthode d'approvisionnement en place	10 jours	31 mars 2018	2.52	13.46	S.O.
	% du temps de disponibilité du service de courriel d'entreprise	99,9 %	31 mars 2018	100 %	100 %	99.84 %

Note: Les indicateurs de rendement « Sans objet » n'ont pas été utilisés dans les cadres de mesure du rendement précédents.

*Au cours des trois dernières années, les demandes de services matériels n'ont cessé d'augmenter. L'objectif a été initialement fixé avant que SPC ne prenne en charge l'approvisionnement en matériel. La norme de niveau de service fait actuellement l'objet d'un examen afin de refléter un objectif plus réaliste.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
103 294 265	103 294 265	134 841 003	112 593 738	9 299 473

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein réels 2017-2018	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2017-2018
304	302	-2

Centres de données**Description**

Ce programme assure des services de centre de données qui aident les organisations partenaires à fournir des programmes et des services à la population canadienne. Le programme assure l'initiative de transformation du regroupement des centres de données, qui vise à consolider les centres de données existants et à déplacer les activités dans sept centres modernes, sécurisés et fiables. Il prévoit une gestion complète du cycle de vie (incluant la stratégie, la planification, la conception, la mise à l'essai, le déploiement, l'exploitation et la mise hors service) des centres de données pour l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Il inclut également la gestion de bout en bout des complexes physiques; la mise en place d'environnements informatiques pour les organisations partenaires et pour les besoins internes de SPC dans toutes les plateformes de TI; et la prestation du soutien technique ainsi que la certification des opérations quotidiennes, des applications utilisées dans les opérations et des environnements informatiques des bases de données.

Résultats

Au cours de l'exercice 2017-2018, SPC a terminé l'agrandissement du CDE de Borden et a réussi à faire migrer les organisations clientes vers la nouvelle installation. Nous avons effectué cinq autres migrations vers les CDE sans perturber les opérations et les services gouvernementaux.

SPC a livré une nouvelle solution de CIHP pour Environnement et Changement climatique Canada. Ces superordinateurs seront utilisés pour effectuer des simulations numériques à grande échelle, comme la modélisation de systèmes météorologiques complexes. Les familles, l'industrie, les scientifiques et toute personne ayant besoin de prévisions et d'avis météorologiques précis et en temps opportun en bénéficieront. Les superordinateurs de SPC sont utiles pour plusieurs organisations fédérales dans la prestation de services essentiels et de la gestion des urgences à différents niveaux de gouvernement tels que :

- Santé Canada pour les alertes sur la qualité de l'air, les données sur l'étendue des radiations nucléaires et les vecteurs de maladies transmissibles par l'air;
- Pêches et Océans Canada pour la modélisation océanique;
- Sécurité publique Canada pour son soutien à la prévention des urgences environnementales.

Les superordinateurs sont également essentiels à la planification stratégique des activités des secteurs économiques dépendants de la météo tels que la construction, les transports, l'extraction de ressources naturelles, la gestion de l'eau, la production agricole ainsi que la production et la consommation énergétique.

Les indicateurs suivants et les résultats réels rendent compte du rendement de SPC pour le programme des centres de données au cours de l'exercice 2017-2018.

Qu'est-ce qu'un centre de données?

SPC appelle « centre de données » un ou plusieurs serveurs situés dans une salle d'au moins 100 pieds carrés qui possède sa propre source d'électricité et son système de conditionnement d'air.

Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Prestation efficace de services liés aux CDE pour appuyer les organisations partenaires et clientes dans le cadre de l'exécution des programmes et de la prestation des services destinés à la population canadienne	% du temps de disponibilité des installations de CDE de SPC	100 %	31 mars 2018	100 %	100 %	S.O.
	% du temps disponible des services d'hébergement dans les CDE	99,5 %	31 mars 2018	99,98 %	99,97 %	S.O.
	% du temps disponible de l'infrastructure essentielle à la mission	99,5 %	31 mars 2018	99,99 %	99 %	S.O.

Note: Les indicateurs de rendement « Sans objet » n'ont pas été utilisés dans les cadres de mesure du rendement précédents.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
602,376,779	602,376,779	602,241,216	602,241,216	-135,563

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein réels 2017-2018	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2017-2018
1,750	1,566	-184

Télécommunications

Description

Ce programme fournit des services de données, de voix et de conférence dans l'ensemble du gouvernement du Canada aux organisations clientes et partenaires, ce qui améliore la prestation de services et augmente la valeur pour la population canadienne. Les services de réseau de données comprennent la fourniture et le soutien permanent de réseaux de communications et de données électroniques à plateformes multiples et à protocoles multiples. Les services de communication de la voix comprennent la prestation des services locaux et interurbains, de même que des services de voix protégés et d'autres services connexes. Les services de conférence comprennent la prestation d'un ensemble de services—comprenant la vidéoconférence, la conférence Web et l'audioconférence—aux organisations clientes et partenaires.

Résultats

En 2017-2018, SPC a continué de consolider l'infrastructure du réseau étendu (RÉ) par l'entremise du projet de RÉ du gouvernement du Canada (RÉ du GC). Ce projet réunira les RÉ en une infrastructure de réseau soutenant à la fois les opérations nationales et internationales. Cela permettra de rendre les connexions réseau plus fiables, plus rentables et plus sûres pour nos activités quotidiennes et

Qu'est-ce qu'un RÉ?

Un RÉ est un réseau de télécommunications ou un réseau informatique couvrant une grande zone géographique.

d'améliorer la prestation de services à nos organisations clientes et à la population canadienne. En mars 2018, nous avons migré 697 sites des contrats existants vers les contrats du RÉ du GC et nous prévoyons de migrer 1 100 sites supplémentaires au cours de 2018-2019.

Plus de 60 organisations clientes reçoivent des services de RÉ par le biais de plus d'une douzaine de contrats avec de multiples fournisseurs. En 2017-2018, SPC a signalé que les services de RÉ étaient disponibles 94 pourcent du temps. Au moment où l'objectif a été fixé, SPC envisageait une méthodologie qui considérait la moyenne des résultats de disponibilité de chaque ministère. Cependant, comme les objectifs sont définis dans chaque contrat individuel et différent en fonction des exigences de chaque site, la méthodologie ne donne pas la mesure la plus précise quant à la disponibilité du réseau. Le pourcentage de 94 pourcent représente le pourcentage des objectifs ministériels atteints au niveau des contrats spécifiques et de la disponibilité en 2017-2018. Lorsque nous aurons terminé la migration vers les contrats du RÉ du GC au cours des prochaines années, nous serons en mesure de rendre compte de la disponibilité totale.

En octobre 2017, SPC a accordé un contrat à TELUS pour la prestation de services de communication en milieu de travail modernes en réseau. Ces services comprennent la voix sur protocole Internet (VPI), la messagerie instantanée et la vidéoconférence de bureau. Cette initiative est une part importante des efforts de SPC visant à regrouper et à moderniser l'infrastructure de télécommunications du gouvernement. Ce contrat rendra les systèmes de télécommunications du gouvernement plus fiables et réduira les coûts de soutien de l'ancienne infrastructure.

SPC garantit la fourniture de services de messagerie vocale, de messagerie texte et de données sur environ 230 000 appareils cellulaires actuellement utilisés par les employés de plus de 100 ministères et organismes. En 2017-2018, SPC a attribué de nouveaux contrats pour les services cellulaires et les appareils mobiles à Bell Mobilité et Rogers Communications Inc. et, grâce à ces nouveaux contrats, les fonctionnaires continueront d'avoir accès à une technologie moderne, sûre et fiable, avec des plans de service plus souples et de meilleurs tarifs.

En 2017-2018, SPC a fourni de l'équipement et des liens de réseau pour rendre la vidéoconférence disponible au Nunavut. Cela permet aux individus qui purgent une peine dans d'autres régions du Canada, en raison du manque d'établissements fédéraux au Nunavut, de voir leurs familles qui ne peuvent pas leur rendre visite en raison des frais de déplacement et de la distance.

Les indicateurs suivants et les résultats réels rendent compte du rendement de SPC pour le programme des télécommunications au cours de l'exercice 2017-2018.

Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Prestation efficace des services de télécommunications pour appuyer les organisations partenaires et clientes dans le cadre de l'exécution des programmes et de la prestation des services destinés à la population canadienne	% du temps disponible des services de RÉ	99,99 %	31 mars 2020	94 %	S.O.	S.O.
	% du temps disponible des services Internet d'entreprise	99,5 %	31 mars 2018	100 %	S.O.	S.O.
	% du temps disponible des services d'audioconférence	99,8 %	31 mars 2018	100 %	100 %	S.O.

Note: Les indicateurs de rendement « Sans objet » n'ont pas été utilisés dans les cadres de mesure du rendement précédents.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
582 236 511	582 236 511	623 139 700	593 531 543	11 295 031

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein réels 2017-2018	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2017-2018
1,533	1,491	-42

Cybersécurité et sécurité de la TI

Description

Ce programme préserve la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité, l'usage prévu et la valeur des renseignements conservés, traités ou transmis par voie électronique en établissant des mesures de sécurité conformes à la Politique sur la sécurité du gouvernement et à la Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information. Les services inclus dans ce programme sont fournis aux ministères et aux organismes du gouvernement du Canada.

Résultats

SPC a continué d'effectuer des évaluations de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement avec plus de 2 300 évaluations effectuées en 2017-2018. Nous continuons de travailler à l'amélioration des processus afin d'accroître l'efficacité. Le processus d'évaluation de la sécurité et d'autorisation, une activité clé de la gestion des risques, est utilisé pour évaluer la mesure dans laquelle les contrôles de sécurité des TI sont :

- mis en œuvre correctement;
- fonctionnent comme prévu;
- produisent le résultat souhaité;
- répondent aux exigences du gouvernement en matière de sécurité.

L'intégrité de la chaîne d'approvisionnement ainsi que l'ESA sont tous deux des éléments importants pour soutenir la posture de sécurité globale de SPC.

SPC a continué de superviser l'initiative d'infrastructure secrète du gouvernement du Canada afin de fournir des communications numériques sécuritaires aux organisations fédérales. En 2017-2018, nous avons terminé la phase I de l'initiative Cabinet électronique, afin de remplacer un système utilisant des documents imprimés par un environnement électronique secret. Dans toutes les réunions du Cabinet, des tablettes au lieu de documents imprimés sont utilisées.

SPC a mis en place un service de gestion des vulnérabilités d'entreprise qui nous permet d'analyser périodiquement plus de 3 400 systèmes et dispositifs dans 43 environnements clients. Cela a permis d'augmenter le niveau de sécurité de SPC et des organisations clientes afin de mieux protéger l'infrastructure du gouvernement du Canada.

SPC a continué d'améliorer l'infrastructure de TI en remplaçant et en mettant à niveau plus de 500 unités de dispositifs de gestion unifiée des menaces.

SPC a également mis à niveau l'infrastructure de sécurité critique à la suite du traitement de plus de 500 demandes liées à la sécurité des opérations pour des organisations clientes.

L'amélioration rapide et efficace de l'infrastructure de TI renforce la défense contre les cybermenaces et assure la protection des systèmes du Ministère.

SPC continue de consolider et de surveiller l'accès au Réseau canadien pour l'avancement de la recherche, de l'industrie et de l'enseignement (CANARIE) pour les ministères à vocation scientifique. En 2017-2018, notre premier client a commencé à utiliser le réseau et nous nous préparons à migrer davantage de clients dans un avenir proche.

Les indicateurs suivants et les résultats réels rendent compte des progrès réalisés par SPC dans le cadre du programme de cyber sécurité et de sécurité des TI au cours de l'exercice 2017-2018.

Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Données et biens technologiques sécurisés du gouvernement du Canada pour appuyer les organisations partenaires et clientes dans le cadre de l'exécution des programmes et de la prestation des services destinés à la population canadienne.	% des incidents de sécurité de la TI visés par une intervention et réglés conformément à l'entente sur les niveaux de service	95 %	31 mars 2018	S.O.*	S.O.	S.O.
	% des systèmes d'entreprise ayant achevé une EAS avant leur déploiement	100 %	31 mars 2018	100 %	S.O.	S.O.

Note: Les indicateurs de rendement « Sans objet » n'ont pas été utilisés dans les cadres de mesure du rendement précédents.

*La mise en œuvre de l'outil de gestion des cas requis pour mesurer cet indicateur a été retardée et SPC n'a pas été en mesure de recueillir de données.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
175 637 213	175 637 213	217 704 806	141 359 360	-34 277 854

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein réels 2017-2018	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2017-2018
556	597	41

Gestion de programme

Description

Ce programme comprend des fonctions habilitantes assurant la prestation, au sein de SPC, des services qui ne sont pas considérés comme des services internes, au sens de ce que prévoit le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, et qui sont communs à toutes les organisations fédérales. Ces fonctions soutiennent des besoins opérationnels fondamentaux et spécifiques au mandat de SPC. Cela inclut les fonctions stratégiques, telles que la gestion des comptes; l'architecture d'entreprise; et la surveillance des progrès du Plan de transformation; de même que les activités d'analyse connexes. Il inclut également des fonctions de gestion des services.

Résultats

SPC a continué d'améliorer son catalogue de services et a apporté quelques changements afin d'accroître l'efficacité du processus. Voici certains des changements apportés :

- une présentation uniforme pour l'ensemble des 28 services;
- mise à jour des normes de service et des prix;
- nouveaux services de courtage en infonuagique.

D'autres gains d'efficience ont été cernés grâce à la Stratégie de gestion des services. SPC met au point des ententes de recouvrement des coûts qui décrivent les services qu'un ministère client recevra et les coûts à payer à SPC. Le Ministère a également réduit le délai d'établissement

Le saviez-vous?

La Stratégie de gestion des services de SPC décrit les initiatives d'amélioration des services du Ministère.

d'une entente de recouvrement pour le client de 71,9 jours en juin 2016 à une moyenne de 19,1 jours au 31 mars 2018.

L'incidence des efforts de SPC pour améliorer la prestation des services se reflète dans le niveau croissant de satisfaction des ministères à l'égard des services de SPC. En réponse au questionnaire sur la satisfaction de la clientèle de SPC, les ministères ont signalé un niveau de satisfaction moyen de 3,06 sur une échelle de cinq points en 2016-2017 et de 3,4 en 2017-2018.

En 2017-2018, SPC a collaboré avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour préparer l'exercice de planification intégrée des TI du gouvernement du Canada pour l'exercice 2018-2019, qui a débuté à l'automne 2017. Le Ministère continuera de travailler avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour mettre en œuvre le plan d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada et pour renforcer davantage son approche de la planification intégrée des TI.

L'amélioration continue des services (ACS) permet de s'assurer que les services correspondent aux besoins opérationnels changeants en cernant et en mettant en œuvre des améliorations qui soutiennent les processus opérationnels. Cela permet de s'assurer que les services sont continuellement mesurés et que des améliorations sont apportées afin d'accroître l'efficacité, l'efficacité et la rentabilité. L'ACS est décrite dans le tableau de bord mensuel et le registre du plan d'action de l'ACS. Avec les révisions régulières des services, ils assurent une prestation continue des services et une meilleure planification des mesures. Des examens des services, y compris de l'ACS, ont été effectués pour quatre services prioritaires, et les examens ont été étendus à d'autres services.

Le nombre d'incidents critiques est demeuré stable au cours du présent exercice, soit 350, comparativement à 359 en 2016-2017. Voici quelques-unes des causes des incidents:

- Ajout de 11 ministères à l'outil de gestion des services de TI d'entreprise, ce qui a augmenté la visibilité de SPC sur tous les incidents critiques prioritaires;
- L'utilisation d'une matrice des priorités mise à jour qui comprend de nouvelles catégories de pannes pour déterminer la priorité en fonction des répercussions et de l'urgence;
- L'autorisation accordée aux gestionnaires de la prestation des services de faire passer les incidents à une priorité critique, au besoin;
- L'autorisation accordée aux ministères de déterminer les applications, les services et les sites désignés à inclure dans la liste des applications et services opérationnels essentiels. La liste a doublé depuis 2015.

En octobre 2017, SPC a attribué un contrat à un fournisseur offrant une solution de gestion des services de TI à niveau de maturité. Le fournisseur appuiera notre utilisation de nouveaux processus de gestion des services d'entreprise afin de créer une fonction de gestion des services

plus efficace au sein de SPC. Les nouveaux processus maximiseront l'efficacité, simplifieront les flux de travail et amélioreront la qualité des services que nous offrons aux organisations clientes.

Les indicateurs suivants et les résultats réels rendent compte des progrès réalisés par SPC dans la prestation des services de gestion de programme au cours de l'exercice 2017-2018.

Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Performance améliorée pour la prestation de services afin de prévoir et satisfaire les exigences opérationnelles des partenaires et clients en matière de TI	Notes moyennes fournies en réponse au questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (échelle sur cinq points)	3	31 mars 2018	3,4	3,06	S.O.
	Nombre total d'incidents critiques	< 257	31 mars 2018	350	359	257

Note: Les indicateurs de rendement « Sans objet » n'ont pas été utilisés dans les cadres de mesure du rendement précédents.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
102 460 709	102 460 709	171 827 369	168 830 597	66 369 889

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein réels 2017-2018	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2017-2018
903	940	37

Courtage de services infonuagiques publics

Description

Ce programme fournit des services de courtage d'infonuagiques publics qui aident SPC et les organisations partenaires à fournir des programmes et des services à la population canadienne. Les services comprennent un accès au catalogue des fournisseurs de services d'infonuagique publics pour toutes les catégories d'infonuagique, incluant l'Infrastructure comme service, la Plateforme comme service et le Logiciel comme service.

Résultats

En décembre 2017, SPC a commencé à offrir des services infonuagiques publics pour le gouvernement du Canada. Cela profitera à la population canadienne en augmentant l'accès aux données et aux services gouvernementaux. Ces services vont également permettre l'accès à un environnement informatique, une capacité de stockage et à des applications offertes à travers cette offre de services infonuagiques.

En tant que courtier pour l'informatique en nuage, SPC travaillera avec les organisations fédérales pour les aider à choisir la solution qui convient à leurs besoins et à leur budget, parmi une vaste gamme de services et de fournisseurs de services infonuagiques.

La protection et la sécurité des renseignements demeurent la priorité absolue. Les services infonuagiques actuellement disponibles ne prennent en charge que les données non classifiées.

Les indicateurs suivants et les résultats réels rendent compte des progrès réalisés par SPC dans le cadre du programme des services infonuagiques publics fournis par des courtiers au cours de l'exercice 2017-2018.

Que sont les services infonuagiques?

Les services infonuagiques donnent accès aux ressources de TI partagées au moyen de modèles de facturation à l'usage semblables à ceux utilisés pour les services publics, comme l'eau et l'électricité.

Un nuage public est un environnement partagé par de nombreux utilisateurs qui sont isolés les uns des autres. Dans le cas d'un nuage privé, les services sont utilisés par une seule organisation, comme le gouvernement du Canada.

Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Prestation efficace et en temps opportun de services infonuagiques pour appuyer les organisations partenaires et clientes dans le cadre de l'exécution des programmes et de la prestation des services destinés à la population canadienne	% d'ententes sur les niveaux de services respectées pour les services infonuagiques	100 %	31 mars 2018	S.O.*	S.O.	S.O.

Note: Les indicateurs de rendement « Sans objet » n'ont pas été utilisés dans les cadres de mesure du rendement précédents.

*SPC n'a pu mesurer les résultats réels étant donné que les services infonuagiques ont débuté seulement vers la fin de l'année financière.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
787 384	787 384	1 630 812	1 627 615	840 231

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein réels 2017-2018	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2017-2018
9	7	-2

Les renseignements sur les programmes de niveau inférieur de SPC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱⁱ.

Services internes

Description

On entend par services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les services internes renvoient aux activités et aux ressources de 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, sans égard au modèle de prestation des services internes du Ministère. Les 10 catégories de services sont : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des TI, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Résultats

SPC a continué de réviser et de mettre à jour notre processus de planification des activités afin d'assurer une gouvernance et une reddition de comptes plus claires. À l'automne 2017, nous avons lancé une page de renvoi Web de planification des activités qui sert de plan d'activités intégré évolutif pour SPC.

Le Ministère a amélioré ses processus d'approvisionnement en TI en déléguant des pouvoirs d'approvisionnement à nos organisations clientes. La mise en œuvre se fait par phases, la phase I ayant été achevée en 2017-2018. En plus des accessoires et des pièces, les organisations clientes du Ministère peuvent maintenant commander des imprimantes, des numériseurs et de l'encre en poudre directement au moyen des accords d'approvisionnement établis par SPC.

SCP a mis au point un outil d'estimation des prix d'entreprise afin de normaliser et d'automatiser le processus de détermination des prix pour facturer les organisations clientes. Le Ministère a commencé à l'utiliser en 2017-2018, ce qui garantit une tarification transparente, cohérente et justifiable pour les services. L'outil est régulièrement mis à jour par SPC pour en améliorer le fonctionnement et pour voir à ce que la tarification soit exacte.

Depuis 2016, SPC applique l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) dans toutes les présentations au Conseil du Trésor et les mémoires au Cabinet. Nous avons également intégré les exigences de l'ACS+ dans la présentation du Budget 2018 du Ministère. Cette intégration a permis à SPC d'inclure les mesures de reddition de comptes afin de s'assurer que l'ACS+ est appliquée aux processus ministériels de prise de décision. Le travail se poursuit sur la création de notre plan officiel de mise en œuvre de l'ACS+, avec un déploiement prévu en 2018-2019.

En 2017-2018, SPC a entrepris un effort de recrutement à multiples facettes pour répondre aux besoins opérationnels. Des stratégies de recrutement exhaustives et novatrices nous ont permis de croître et de recruter des employés supplémentaires (379 équivalents temps plein supplémentaires en 2017-2018 par rapport à 2016-2017).

SPC a inauguré le complexe Skyline, notre premier bâtiment conçu selon le nouveau modèle de milieu de travail du gouvernement du Canada (Milieu de travail GC). Cette conception de l'espace :

- permet des expériences positives et productives;
- favorise une culture de l'innovation;
- améliore la façon dont SPC tire parti de la technologie numérique.

Le Programme d'analyse d'entreprise a terminé son analyse de rentabilisation et a obtenu l'approbation d'un financement de 9,7 millions de dollars pour l'exercice 2018-2019 afin d'appuyer le plan de travail du Programme.

En 2017-2018, SPC s'est efforcé de rendre ses services internes plus efficaces et plus efficaces et de soutenir les efforts visant à améliorer la culture du milieu de travail dans l'ensemble du Ministère. Nous avons aussi :

- organisé des campagnes de recrutement dans les médias sociaux et de marketing pour répondre aux besoins opérationnels de SPC;
- doublé le nombre d'abonnés à notre compte Twitter et ajouté une page LinkedIn;
- accru l'engagement des employés et amélioré les communications internes grâce à :
 - des webinaires et des séances Webex organisés de façon régulière permettant au président et aux cadres supérieurs de s'adresser directement aux employés;
 - de nouveaux outils de communication interne (Connexion et Echo) et un site intranet MonSPC amélioré;
 - des journées de création collective permettant aux employés de s'exprimer relativement aux possibilités d'amélioration dans leur milieu de travail;
 - un sondage éclair et des sondages sur le leadership interne, suivis de stratégies d'intervention et de services consultatifs.

Des investissements stratégiques dans les ressources, les outils et les processus d'apprentissage et de perfectionnement ont donné lieu à la refonte du site Web et de la gouvernance de l'Académie, ainsi qu'à la création et à la promotion de nouveaux cours offerts aux employés à l'échelle de SPC. Des conseillers en apprentissage ont été affectés aux directions générales pour fournir un soutien et des conseils stratégiques. De plus, des tableaux de bord sur l'apprentissage et le perfectionnement ont été élaborés et partagés avec les directions générales sur une base trimestrielle. SPC a également élaboré un programme d'orientation pour les nouveaux employés.

Afin d'améliorer la conformité à la *Loi sur les langues officielles* et d'accroître le bilinguisme au sein de SPC, des services supplémentaires ont été mis en œuvre en 2017-2018. Il s'agit notamment de la revalidation des résultats des tests de langue seconde des employés et de la restructuration du contrat de formation linguistique afin d'offrir une évaluation initiale de l'investissement en formation linguistique requis pour que les employés atteignent leur objectif. Une nouvelle trousse d'outils électroniques sur la langue de travail à l'intention des employés et des gestionnaires a également été lancée, y compris une grille d'analyse automatisée des langues officielles pour déterminer le profil linguistique des postes.

Un programme de leadership, adapté au contexte de SPC, a été lancé en 2017-2018. Plusieurs gestionnaires et cadres (295 au total) ont suivi la formation jusqu'à maintenant. Une formation de l'Information Technology Infrastructure Library (ITIL) a été mise en place pour fournir des connaissances sur le cycle de vie des services de TI, les processus et les moteurs de la gestion des services. Au total, 67 cadres supérieurs ont suivi cette formation.

Des séances d'information sur les relations en milieu de travail ont été lancées en 2017-2018 afin de renforcer les connaissances et la capacité de gestion de SPC. Plus de 20 séances ont porté sur les rôles et les responsabilités des gestionnaires, comme le télétravail, la gestion du rendement et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Afin de favoriser un milieu de travail respectueux et sain, SPC a également lancé un certain nombre de séances obligatoires, notamment le Dialogue sur les valeurs et l'éthique (plus de 4 100 employés ont été formés) et le programme Créer un milieu de travail respectueux (plus de 2 300 employés ont été formés). SPC a présenté son plan d'action en santé mentale pour soutenir et promouvoir la santé mentale au sein de l'organisation et a animé huit séances de l'atelier L'esprit au travail pour les gestionnaires (140 au total) qui se concentre sur la façon de déceler des changements dans la santé mentale des employés et les mesures appropriées à prendre.

De plus, SPC a investi dans son programme Système de gestion informelle des conflits (SGIC) au cours de la dernière année. Des événements du SGIC (36 au total), y compris des séances de formation ou de sensibilisation et des présentations, ont été présentés et environ 820 employés y ont participé. Parmi ces derniers, 35 pourcent ont assisté à une séance sur les rumeurs et les commérages : L'impact sur le milieu de travail, 22 pourcent ont assisté à l'atelier de gestion virtuelle, 20 pourcent ont participé à la séance de rétroaction sur la façon de donner et de recevoir des commentaires, 11 pourcent ont assisté à des séances sur la résolution improvisée des conflits et 11 pourcent ont assisté à une présentation sur les services de gestion informelle des conflits.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
158 752 179	158 752 179	177 729 227	177 729 226	18 977 048

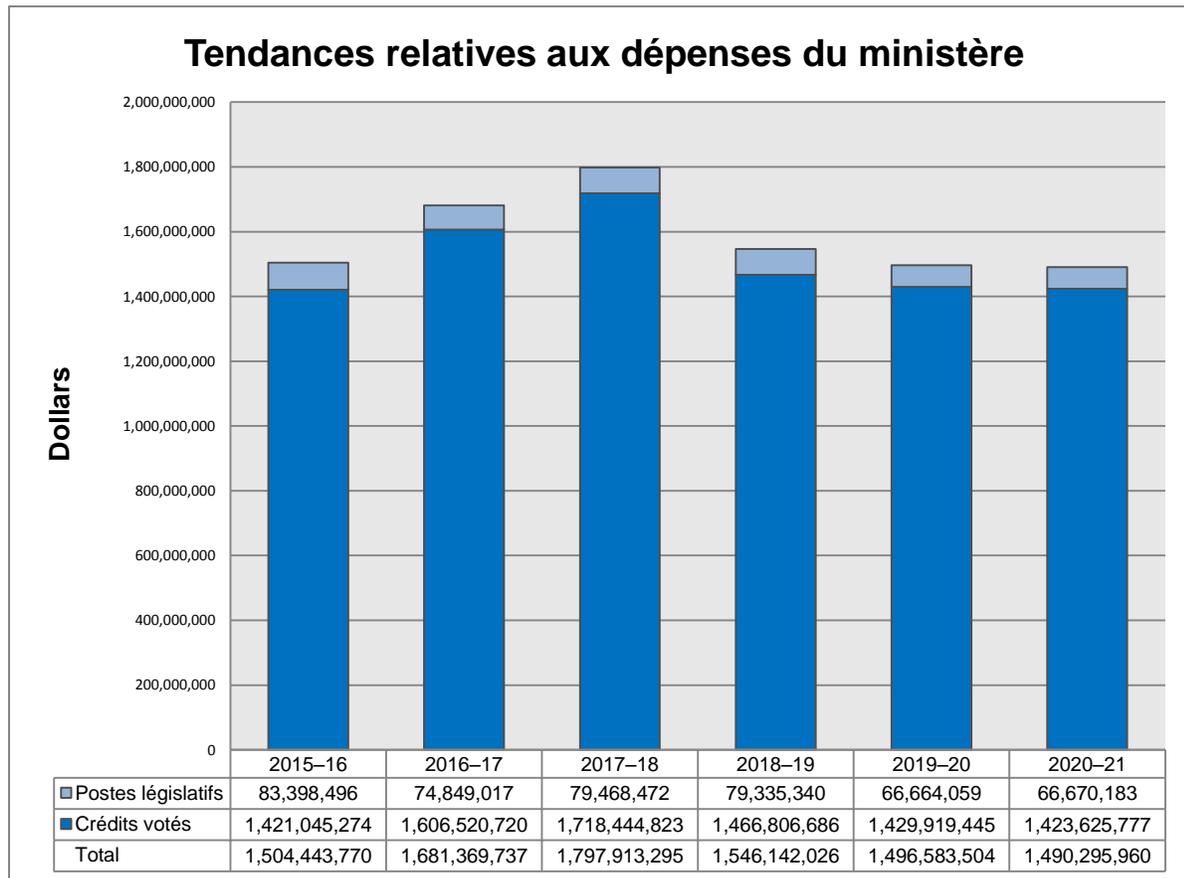
Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein réels 2017-2018	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2017-2018
945	1,073	128

Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

Dépenses réelles

Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère



Sommaire du rendement budgétaire pour les programmes et les services internes
 (en dollars)

Programmes et services internes	Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019*	Dépenses prévues 2019-2020*	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016
Courriels et technologie en milieu de travail	103 294 265	103 294 265	S.O.	S.O.	134 841 003	112 593 738	195 718 641	154 621 542
Centres de données	602 376 779	602 376 779	S.O.	S.O.	602 241 216	602 241 216	608 772 305	517 054 150
Télécommunications	582 236 511	582 236 511	S.O.	S.O.	623 139 700	593 531 543	588 136 450	581 300 713
Cybersécurité et sécurité de la TI	175 637 213	175 637 213	S.O.	S.O.	217 704 806	141 359 360	137 987 362	112 889 830
Gestion de programme	102 460 709	102 460 709	S.O.	S.O.	171 827 369	168 830 597	0	0
Courtage de services infonuagiques publics	787 384	787 384	S.O.	S.O.	1 630 812	1 627 615	0	0
Total partiel	1 566 792 861	1 566 792 861	S.O.	S.O.	1 751 384 906	1 620 184 069	1 530 614 758	1 365 866 235
Services internes	158 752 179	158 752 179	S.O.	S.O.	177 729 227	177 729 226	150 754 979	138 577 535
Total	1 725 545 040	1 725 545 040	S.O.	S.O.	1 929 114 133	1 797 913 295	1 681 369 737	1 504 443 770

*Les dépenses prévues pour 2018-2019 et 2019-2020 ne s'appliquent pas, car les rapports seront fondés sur le nouveau Cadre de résultats ministériels à compter de 2018-2019.

La hausse de 116,5 M\$ des dépenses réelles en 2017-2018 par rapport à 2016-2017 est principalement attribuable à l'augmentation des salaires et des avantages sociaux des employés.

À la fin de l'exercice 2017-2018, les dépenses réelles de SPC sont inférieures aux autorisations disponibles totales, si bien que le Ministère affiche un excédent budgétaire de 131,2 M\$. De cette somme, 40,7 M\$ relèvent d'affectations à but spécial, et 90,5 M\$, de crédits réguliers pour dépenses de fonctionnement et en capital. Une somme de 129,7 M\$ sera disponible pour les dépenses de SPC à l'exercice 2018-2019.

SPC continuera :

- de prendre des mesures pour améliorer sa gestion financière;
- de renforcer la gestion et la prévision de ses revenus;
- d'améliorer les pratiques de surveillance et de facturation;
- d'effectuer une surveillance par rapport aux plans au cours de l'année.

Ressources humaines réelles

Sommaire des ressources humaines pour les programmes et les services internes (équivalents temps plein)

Programmes et services internes	Équivalents temps plein réels 2015-2016	Équivalents temps plein réels 2016-2017	Équivalents temps plein prévus 2017-2018	Équivalents temps plein réels 2017-2018	Équivalents temps plein prévus 2018-2019	Équivalents temps plein prévus 2019-2020
Courriels et technologie en milieu de travail	601	324	304	302	304	304
Centres de données	2 389	2 309	1 750	1 565	1 759	1 759
Télécommunications	1 413	1 500	1 533	1 491	1 533	1 533
Cybersécurité et sécurité de la TI	400	556	556	597	556	556
Gestion de programme	0	0	903	940	903	903
Courtage de services infonuagiques publics	0	0	9	7	0	0
Total partiel	4 803	4 689	5 055	4 902	5 055	5 055
Services internes	865	907	945	1,073	945	945
Total	5 668	5 596	6 000	5 975	6 000	6 000

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur les dépenses votées et les dépenses législatives de service partagés Canada, consulter les [Comptes publics du Canada de 2017-2018](#)ⁱⁱⁱ.

Dépenses et activités du gouvernement du Canada

Des renseignements sur l'harmonisation des dépenses de SPC avec les activités et dépenses du gouvernement du Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱⁱ.

États financiers et faits saillants des états financiers

États financiers

Les états financiers (non audités) de SPC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 se trouvent sur le [site Web du Ministère](#).

Faits saillants des états financiers

Les faits saillants présentés dans ce Rapport ministériel sur le rendement visent à fournir un aperçu général de l'état des résultats et de la situation financière nette ministérielle ainsi que de l'état de la situation financière de SPC. Des données plus détaillées sont fournies dans les états financiers 2017-2018 de SPC. Ces états financiers non audités ont été préparés conformément aux conventions comptables du gouvernement du Canada, lesquelles s'appuient sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Les états financiers non vérifiés sont préparés conformément aux principes de la comptabilité d'exercice et diffèrent, par conséquent, de l'information publiée dans les Comptes publics du Canada, lesquels sont établis en fonction des crédits parlementaires. Les sections I et II du présent rapport contiennent de l'information financière découlant des autorisations parlementaires, lesquelles sont fondées sur les besoins de trésorerie. Les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et de la situation financière nette ministérielle ainsi que dans l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen d'autorisations parlementaires qui ont été approuvées au cours d'un exercice antérieur, pendant l'exercice en cours ou qui le seront dans un exercice futur. Un rapprochement du coût de fonctionnement net et des autorisations de l'exercice en cours est présenté à la note 3 des états financiers 2017-2018 de SPC publiés sur son site Web.

Les tableaux suivants présentent les soldes de clôture au 31 mars 2018 pour chaque regroupement majeur aux états financiers, ainsi que la variation observée par rapport à l'exercice précédent.

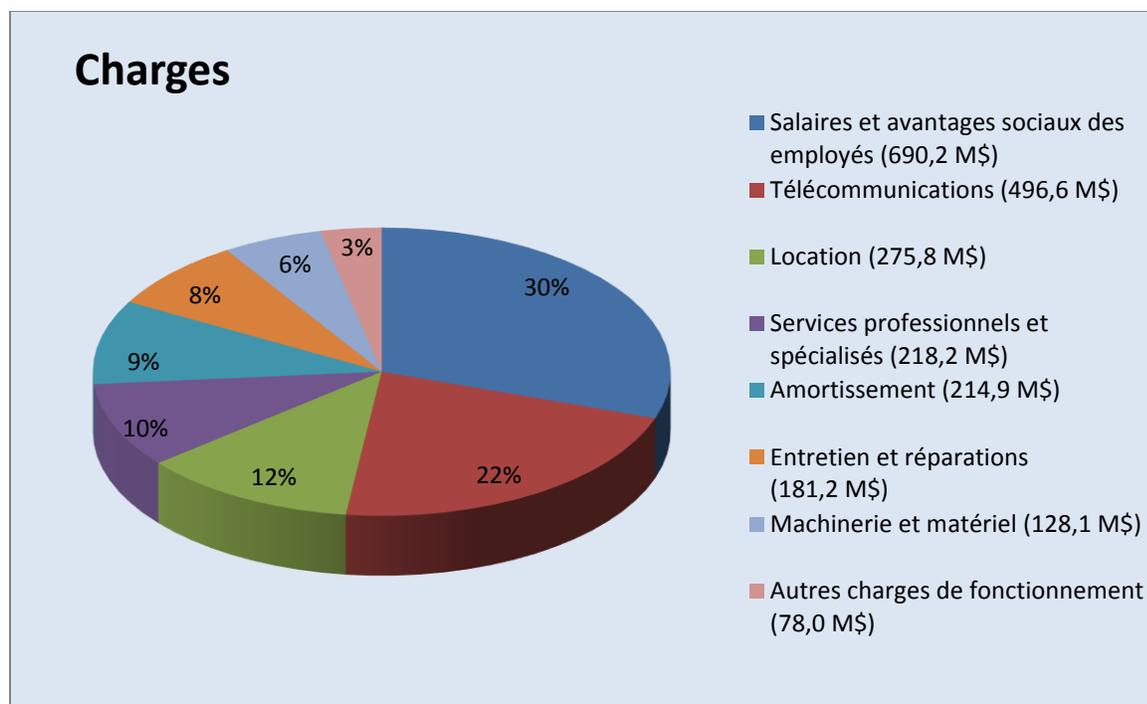
État condensé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus 2017-2018	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Écart (résultats réels 2017-2018 moins résultats prévus 2017-2018)	Écart (résultats réels 2017-2018 moins résultats réels 2016-2017)
Total des charges	1 981 078 080	2 282 998 363	2 126 937 468	301 920 283	156 060 895
Total des revenus	407 534 483	621 048 265	554 134 661	213 513 782	66 913 604
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	1 573 543 597	1 661 950 098	1 572 802 807	88 406 501	89 147 291

* Note: Se référer à l'[État des résultats prospectif de SPC 2017-2018](#) pour plus d'information sur les résultats prévus.

Les charges totales de SPC s'élevaient à 2 283,0 millions de dollars pour l'exercice 2017-2018, soit une augmentation de 156,1 millions de dollars par rapport au total des charges de 2 126,9 millions de dollars enregistré durant l'exercice précédent. En 2017-2018, les salaires et les avantages sociaux des employés représentaient la plus grande partie des charges (30 pourcent), avec 690,2 millions de dollars (608,8 millions de dollars et 29 pourcent en 2016-2017), suivis des charges de télécommunications (21 pourcent), avec 496,6 millions de dollars (501,3 millions de dollars et 23 pourcent en 2016-2017) et des charges de location (12 pourcent), avec 275,8 millions de dollars (377,2 millions de dollars et 18 pourcent en 2016-2017). Les salaires et les avantages sociaux des employés ont augmenté de 81,4 millions de dollars en 2017-2018. Cette augmentation s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'employés de SPC. Les charges de fonctionnement (excluant les salaires et les avantages sociaux des employés) ont augmenté de 74,7 millions de dollars en 2017-2018. Cette augmentation s'explique principalement par une augmentation de 82,8 millions de dollars de l'amortissement des immobilisations corporelles, par une augmentation de 54,3 millions de dollars des charges d'entretien et réparations, par une augmentation de 31,2 millions de dollars des charges de services professionnels et spécialisés, compensée par une diminution de 101,5 millions de dollars des charges de location.

La note 13 des états financiers, qui porte sur l'information sectorielle, présente de l'information détaillée par principal article de dépense et par programme.

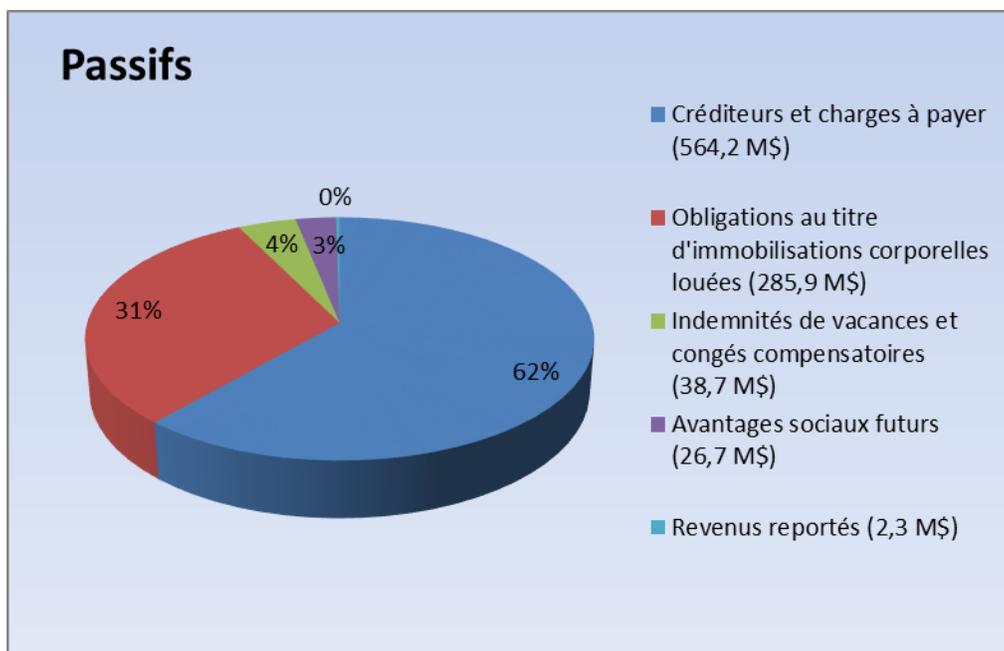


Le total des revenus de SPC pour 2017-2018 s'élevait à 621,0 millions de dollars, soit une augmentation de 66,9 millions de dollars par rapport au total des revenus de 554,1 millions de dollars enregistré durant l'exercice précédent. La plus grande partie de ces revenus sont des revenus disponibles à être dépensés à nouveau liés aux services d'infrastructure de TI offerts à des organisations partenaires et à d'autres ministères et organismes du gouvernement du Canada selon le principe du recouvrement des coûts. Les revenus de SPC, nets des revenus gagnés pour le compte du gouvernement de 12,3 millions de dollars, proviennent de la vente de biens et de services dans une proportion de 99,7 pourcent, d'un gain net sur la résiliation d'obligations au titre d'immobilisations corporelles louées à 0,2 pourcent et de revenus divers à 0,1 pourcent.

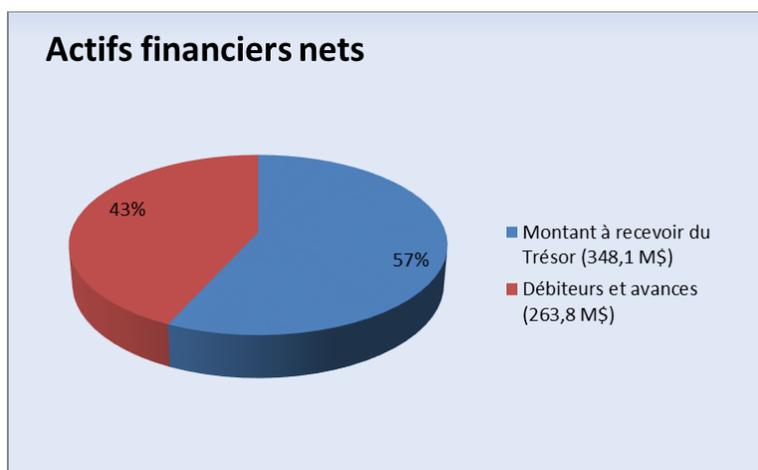
État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2018 (en dollars)

Renseignements financiers	2017-2018	2016-2017	Écart (2017-2018 moins 2016-2017)
Total des passifs nets	917 759 496	664 876 207	252 883 289
Total des actifs financiers nets	611 870 703	593 977 096	17 893 607
Dette nette du Ministère	305 888 793	70 899 111	234 989 682
Total des actifs non financiers	1 143 295 417	690 069 900	453 225 517
Situation financière nette du Ministère	837 406 624	619 170 789	218 235 835

Le total des passifs s'élevait à 917,8 millions de dollars à la fin de l'exercice 2017-2018, soit une augmentation de 252,9 millions de dollars (38 pourcent) par rapport au total des passifs de 664,9 millions de dollars enregistré à la fin de l'exercice précédent. En 2017-2018, les comptes créditeurs et les charges à payer représentaient la plus grande partie des passifs (62 pourcent) avec un montant de 564,2 millions de dollars (548,9 millions de dollars et 83 pourcent en 2016-2017). Les obligations au titre d'immobilisations corporelles louées représentaient 31 pourcent des passifs avec un montant de 285,9 millions de dollars (56,7 millions de dollars et 9 pourcent en 2016-2017). Cette augmentation de 229,2 millions de dollars des obligations au titre d'immobilisations corporelles louées s'explique principalement par le renouvellement de deux contrats de location pour des ordinateurs centraux de IBM et pour le Superordinateur pour le Service météorologique du Canada.

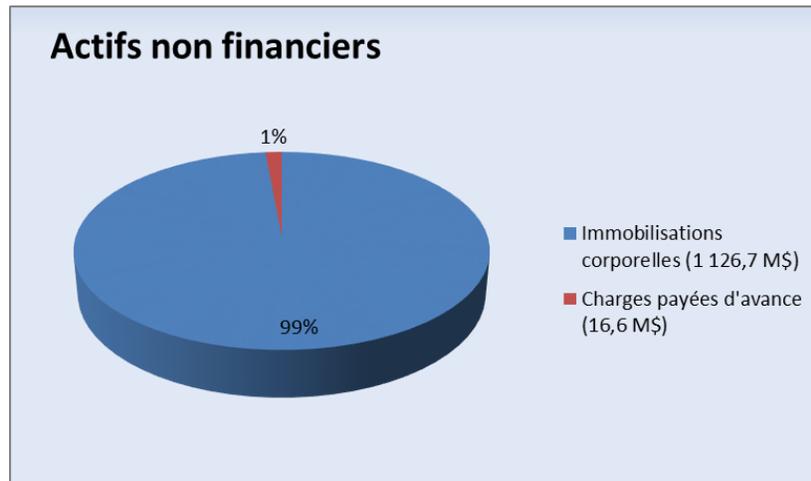


Le total des actifs financiers nets s'élevait à 611,9 millions de dollars à la fin de l'exercice 2017-2018, soit une hausse de 17,9 millions de dollars (3 pourcent) par rapport au total des actifs financiers nets de 594,0 millions de dollars enregistré à la fin de l'exercice précédent. En 2017-2018, le montant à recevoir du Trésor représentait la plus grande partie des actifs financiers nets (57 pourcent), soit 348,1 millions de dollars (388,7 millions de dollars et 65 pourcent en 2016-2017).



Le total des actifs non financiers s'élevait à 1 143,3 millions de dollars à la fin de l'exercice 2017-2018, soit une hausse de 453,2 millions de dollars (66 pourcent) par rapport au total des actifs non financiers de 690,1 millions de dollars enregistré à la fin de l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique par une augmentation de 465,0 millions de dollars des immobilisations corporelles (de 661,7 millions de dollars en 2016-2017 à 1 126,7 millions

de dollars en 2017-2018) et par une diminution de 11,8 millions de dollars des charges payées d'avance (de 28,4 millions de dollars en 2016-2017 à 16,6 millions de dollars en 2017-2018). La hausse des immobilisations corporelles est principalement due à de nouvelles acquisitions d'immobilisations corporelles louées, de matériel informatique, d'actifs en construction, d'améliorations locatives, de logiciels informatiques, de véhicules et de matériel et outillage.



Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée

Administrateur général : Ron Parker, président de Services partagés Canada

Portefeuille ministériel : Services publics et Approvisionnement et Accessibilité, et Services partagés Canada

Instrument habilitant : [Loi sur Services partagés Canada](#)^{iv}

Année d'incorporation ou de création : 2011

Autres : Les décrets connexes comprennent ces numéros du Conseil privé [2011-0877](#), [2011-1297](#) ; [2012-0958](#) ; [2012-0960](#) ; [2013-0366](#) ; [2013-0367](#) ; [2013-0368](#) ; [2015-1071](#) et [2016-0003](#)^v

Cadre de présentation de rapports

Le résultat stratégique et l'architecture d'alignement des programmes officiels de Services partagés Canada pour 2017-2018 sont présentés ci-dessous.

1. Résultat stratégique : Services d'infrastructure de TI modernes, fiables, sécurisés, opportuns et économiques à l'appui des priorités et de la prestation des programmes du gouvernement.

1.1 Programme : Courriels et technologie en milieu de travail

1.1.1 Sous-programme : Approvisionnement en matériel

1.1.2 Sous-programme : Approvisionnement en logiciels

1.1.3 Sous-programme : Courriel

1.2 Programme : Centres de données

1.2.1 Sous-programme : Impression en bloc

1.2.2 Sous-programme : Installations des centres de données

1.2.3 Sous-programme : Hébergement des applications

1.2.4 Sous-programme : Service de calcul

1.3 Programme : Télécommunications

1.3.1 Sous-programme : Réseau local

1.3.2 Sous-programme : Réseau étendu

1.3.3 Sous-programme : Internet

1.3.4 Sous-programme : Satellite

1.3.5 Sous-programme : Appareils mobiles et à ligne fixe

1.3.6 Sous-programme : Vidéoconférence

1.3.7 Sous-programme : Cyberconférence

1.3.8 Sous-programme : Téléconférence (audio)

1.3.9 Sous-programme : Infrastructure de centre de contact

1.3.10 Sous-programme : Services sans frais

1.4 Programme : Cybersécurité et sécurité de la TI

1.4.1 Sous-programme : Gestion de l'identité et de l'accès

1.4.2 Sous-programme : Infrastructure secrète

1.4.3. Sous-programme : Sécurité de l'infrastructure

1.4.4 Sous-programme : Opérations de cybersécurité et de sécurité de la TI

1.4.5 Sous-programme : Gestion de la sécurité

1.4.6 Sous-programme : Accès à distance protégé

1.5. Programme : Gestion de programme

1.5.1 Sous-programme : Direction stratégique

1.5.2 Sous-programme : Gestion des services

1.5.3 Sous-programme : Gestion des comptes

1.6 Programme : Courtage de services infonuagiques publics

1.6.1 Sous-programme : Hébergement des applications infonuagique

1.6.2 Sous-programme : Services de calcul en infonuagique

Services internes

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

Des renseignements sur les programmes de niveau inférieur sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱⁱ.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent sont accessibles sur le [site Web de service partagés Canada](#) :

- ▶ Stratégie ministérielle de développement durable
- ▶ Évaluations
- ▶ Audits internes
- ▶ Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{vi}. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédérales connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Demandes de renseignements généraux

Veillez adresser vos demandes de renseignements à l'adresse de courriel suivante : SSC.information-information.SPC@canada.ca.

Demande des médias

Veillez adresser vos demandes de renseignements par courriel à : SSC.media-medias.SPC@canada.ca ou au bureau des relations avec les médias par téléphone au : 613-670-1626.

Annexe : définitions

analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) (gender-based analysis plus [GBA+])

Approche analytique qui sert à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes ou des initiatives sur divers ensembles de personnes (femmes, hommes ou autres). L'identité individuelle est déterminée par une multitude de facteurs en plus du sexe, par exemple la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge ou le fait de vivre avec un handicap de nature physique ou intellectuelle. D'où l'ajout du mot « plus », signifiant que l'analyse ne se limite pas au sexe (différences biologiques) ou au genre (la construction sociale du sexe), mais considère aussi les autres facteurs qui les recourent. Un processus d'ACS+ pourrait être, à titre d'exemple, le recours à des données ventilées selon le sexe, le genre et d'autres facteurs identitaires pour les analyses du rendement, et la détermination de toute répercussion du programme sur divers groupes de personnes dans l'optique de modifier les initiatives pour les rendre plus inclusives.

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)

Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cible (target)

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation)

Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures)

Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non budgetary expenditures)

Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending)

En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son plan ministériel et son rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

évaluation (evaluation)

Au sein du gouvernement du Canada, collecte et analyse systématiques et neutres de données probantes en vue d'évaluer le bien-fondé, le mérite ou la valeur. L'évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l'innovation et la reddition de comptes. Elle porte habituellement sur les programmes, les politiques et les priorités et examine des questions se rapportant à la pertinence, à l'efficacité et à l'efficience. Toutefois, selon les besoins de l'utilisateur, l'évaluation peut aussi examiner d'autres unités, thèmes et enjeux, notamment des solutions de rechange aux interventions existantes. L'évaluation utilise généralement des méthodes de recherche des sciences sociales.

expérimentation (experimentation)

Activités visant à étudier, mettre à l'essai et comparer les effets et les répercussions de politiques, d'interventions et d'approches pour savoir ce qui fonctionne et ne fonctionne pas, et à étayer la prise de décision sur des éléments probants.

indicateur de rendement (performance indicator)

Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

initiative horizontale (horizontal initiative)

Initiative dans le cadre de laquelle deux organisations fédérales ou plus reçoivent du financement dans le but d'atteindre un résultat commun, souvent associé à une priorité du gouvernement.

plan (plan)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

plan ministériel (Departmental Plan)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires. Les plans ministériels couvrent une période de trois ans et sont présentés au Parlement au printemps.

priorité (priority)

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018, les thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015 (c'est-à-dire la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités).

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program) (s'applique aux ministères dont le rapport est fondé sur l'architecture d'alignement des programmes)

Groupe de ressources et d'activités connexes géré de manière à répondre à des besoins précis et à atteindre les résultats visés; ces ressources et activités sont traitées comme une unité budgétaire.

programme temporisé (sunset program)

Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son

maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Rapport d'un ministère recevant des crédits parlementaires qui présente les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

résultat (result)

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique (Strategic Outcome)

Avantage durable et à long terme pour les Canadiens et les Canadiennes qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

structure de gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure)

Cadre global qui consiste en un répertoire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information sur la gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont décrits en fonction du lien hiérarchique qui les unit, ainsi que du ou des résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La structure de gestion, des ressources et des résultats est élaborée à partir de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

- i. Site Web du premier ministre, <https://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat>
- ii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- iii. Comptes publics du Canada de 2017-2018, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- iv. Loi sur Services partagés Canada, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-8.9/>
- v. Décrets, <http://decrets.canada.ca/index.php?lang=fr>
- vi. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>