



Service | Innovation | Rentabilité

SERVICES PARTAGÉS CANADA **PLAN D'ACTIVITÉS INTÉGRÉ**

2016 - 2017



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

Table des matières

3 MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU CHEF DE L'EXPLOITATION

4 SECTION I – NOTRE CONTEXTE

NOTRE MANDAT.....	4
NOTRE CONTEXTE.....	5
GOUVERNEMENT DU CANADA - STRATÉGIE DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION	6
OBJECTIF 2020	7

9 SECTION II – NOTRE OBJECTIF EN 2016-2017

NOTRE CONTEXTE DE PLANIFICATION	9
NOS PRINCIPAUX RISQUES OPÉRATIONNELS.....	9
NOS PRIORITÉS.....	10
NOTRE PLAN DE TRANSFORMATION	12
NOS RÉSULTATS ET LE PROGRAMME DE MISE EN ŒUVRE	14

16 SECTION III – NOTRE MODÈLE OPÉRATIONNEL

NOTRE MODÈLE OPÉRATIONNEL.....	16
NOS EMPLOYÉS.....	19
NOS PARTENAIRES, NOS CLIENTS ET NOS CONSOMMATEURS	21
NOS AGENTS NÉGOCIATEURS	21

22 SECTION IV – NOTRE MINISTÈRE

NOTRE ORGANIGRAMME.....	22
NOS SECTEURS D'ACTIVITÉ.....	23
NOS DIRECTIONS À L'APPUI	25
NOS BUREAUX À L'APPUI.....	26
NOS RESSOURCES FINANCIÈRES (DÉPENSES PRÉVUES)	27
NOS RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)	27

28 SECTION V – RÉALISATIONS DE 2015-2016

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU CHEF DE L'EXPLOITATION

C'est avec plaisir que nous présentons le Plan d'activités intégré (PAI) pour 2016-2017 de Services partagés Canada (SPC). Ce plan présente le mandat, le contexte et les priorités de SPC, et insiste sur les activités précises qui seront entreprises en vue de respecter ces priorités en 2016-2017. Le Plan d'activités intégré est un document d'accompagnement du Rapport sur les plans et priorités de SPC.

L'année dernière a été pour SPC une période de grands changements. La stratégie « L'avenir de SPC », mise en œuvre en avril 2015, a été la première réorganisation à grande échelle que SPC a connue depuis sa création en 2011. Au cours de l'année, nous avons évalué plusieurs de nos pratiques opérationnelles et mis en place les outils permettant d'améliorer notre prestation de services aux clients — des outils comme la Stratégie de gestion des services et l'initiative sur la satisfaction des clients. Notre ministère a fréquemment fait l'objet d'attention de la part des médias et de rencontres de comités parlementaires. Cette attention fait la preuve de l'importance de notre mandat, et de nos résultats, à l'égard des canadiens. Le rapport de février du Bureau du vérificateur général (BVG) nous a incités renforcer l'importance de ce que nous offrons au Gouvernement du Canada et à revoir nos priorités.

La transformation de la TI de SPC représente un exercice sans précédent d'orchestration et de synchronisation. Parmi nos objectifs principaux, on compte la transition de nos clients au service de messagerie électronique votre.courriel@canada.ca, la consolidation des centres de données d'entreprise, la sécurisation des réseaux et l'installation de la vidéoconférence. Nous travaillons à regrouper et acquérir des logiciels et du matériel pour les appareils technologiques en milieu de travail, et nous améliorons constamment le périmètre de sécurité en ligne du gouvernement du Canada. Le Plan d'activités intégré indique comment SPC participe à la vision pour Objectif 2020 d'une fonction publique à haut rendement qui favorise l'innovation, la transformation et le renouvellement constant.

Cependant, nous n'avons pas accompli autant de progrès que prévu dans le cadre de notre calendrier de transformation initial. Une des principales priorités du Ministère dans l'année à venir est de réviser le plan de transformation afin de s'assurer que sa portée, ses hypothèses sous-jacentes et son calendrier sont raisonnables, abordables et qu'ils correspondent aux priorités du gouvernement ainsi qu'aux pratiques exemplaires de l'industrie.

Le financement accordé dans le cadre du Budget 2016 renforcera la protection de la cybersécurité (77,4 millions de dollars sur cinq ans) et permettra de remplacer l'infrastructure désuète essentielle à la mission (383,8 millions de dollars sur deux ans), pour ainsi améliorer les services fournis aux organisations clients, faciliter l'approche du Canada pour un gouvernement ouvert et accroître le nombre de services publics qui seront « numériques par défaut ».

Le nouveau modèle opérationnel de SPC aidera à garantir que nous pouvons respecter nos priorités. Ce modèle intègre les gens, les stratégies de projets, de prestation de service et financières. Vous constaterez dans le Plan d'activités intégré que nous souhaitons relever le niveau de nos attentes pour ce qui est d'atteindre le plus haut degré de satisfaction de nos clients. À cet égard, nous avons tous la même responsabilité : offrir un service de qualité à nos clients. Toutefois, la composante la plus importante du nouveau modèle opérationnel est la Stratégie de gestion des employés, auparavant connue sous le nom de Stratégie de gestion du milieu de travail. SPC a besoin que chaque employé soit complètement mobilisé, très performant et prêt à relever le prochain défi qui se présente. La Stratégie de gestion des employés répondra à plusieurs préoccupations que les employés ont soulevées au cours du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) de 2014 et de l'inventaire de la culture organisationnelle de SPC.

La Stratégie de gestion des employés, qui comprend la planification du cheminement de carrière, le recrutement ainsi que l'apprentissage et le perfectionnement, contient des outils et des ressources que les employés de SPC peuvent utiliser pour améliorer leurs capacités, développer de nouvelles compétences et gérer leur carrière. Par l'entremise du centre en ligne pour cette activité, la page Ma carrière et mon centre de mobilité appuie les employés pour qu'ils prennent en main leur carrière ainsi que leur perfectionnement professionnel.

Cependant, le Plan d'activités intégré représente plus que les carrières, les stratégies, les objectifs et les plans; il s'agit également de connaître la place que vous y occupez. Le plan d'activités de votre direction générale, avec ses autres plans, accompagne le plan d'activités intégré pour la première fois. Ces plans vous offriront une vision claire de la façon dont leurs parties constituent le portrait d'ensemble de SPC, les liens entre les directions, la place que vous y occupez et la différence que fait votre travail. Nous vous encourageons à parler avec vos collègues et la direction du plan de la direction générale afin de donner vie au rôle que vous jouez dans l'avenir de SPC.

Nous avons constaté que beaucoup de gens à SPC ont répondu à l'appel et ont su relever nos défis avec détermination et dévouement. Ensemble, nous irons de l'avant dans cet exercice sans précédent — pour nous, pour SPC, pour nos clients et pour la population canadienne.



Ron Parker
Président



John A. Glowacki Jr.
Chef de
l'exploitation

SECTION I – NOTRE CONTEXTE

NOTRE MANDAT

Le gouvernement du Canada (GC) a créé Services partagés Canada (SPC) en 2011 afin de moderniser la façon dont le gouvernement gère son infrastructure de technologie de l'information (TI). SPC a rassemblé gens, biens et ressources de TI pour améliorer l'efficacité, la fiabilité et la sécurité de l'infrastructure de TI du gouvernement, augmenter la productivité dans les ministères et organisations et aider à ce que la vision de la fonction publique du XXI^e siècle, exprimée dans [Objectif 2020](#), devienne une réalité.

SPC rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement. SPC a le mandat de fournir des services de messagerie électronique, de centre de données et de télécommunications, notamment de vidéoconférence et Wi-Fi, aux organisations partenaires. En outre, SPC assure l'approvisionnement d'appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) et des services de cybersécurité et de sécurité des TI. Le Ministère propose des services à d'autres organisations fédérales selon le principe du recouvrement des coûts.

Énoncé de vision

Être le ministère le plus novateur du secteur public dans la prestation de services partagés rentables qui améliorent l'approvisionnement de services à la population canadienne.

Dans l'atteinte de son mandat, le Ministère :

- travaille en partenariat avec des intervenants clés des secteurs public et privé;
- adopte des approches panministérielles pour gérer les services d'infrastructure de TI; et
- met en œuvre des processus de gestion des activités efficaces et efficaces pour s'acquitter de son mandat.

Les principaux pouvoirs législatifs de SPC se trouvent dans la [Loi sur Services partagés Canada](#).

SECTION I

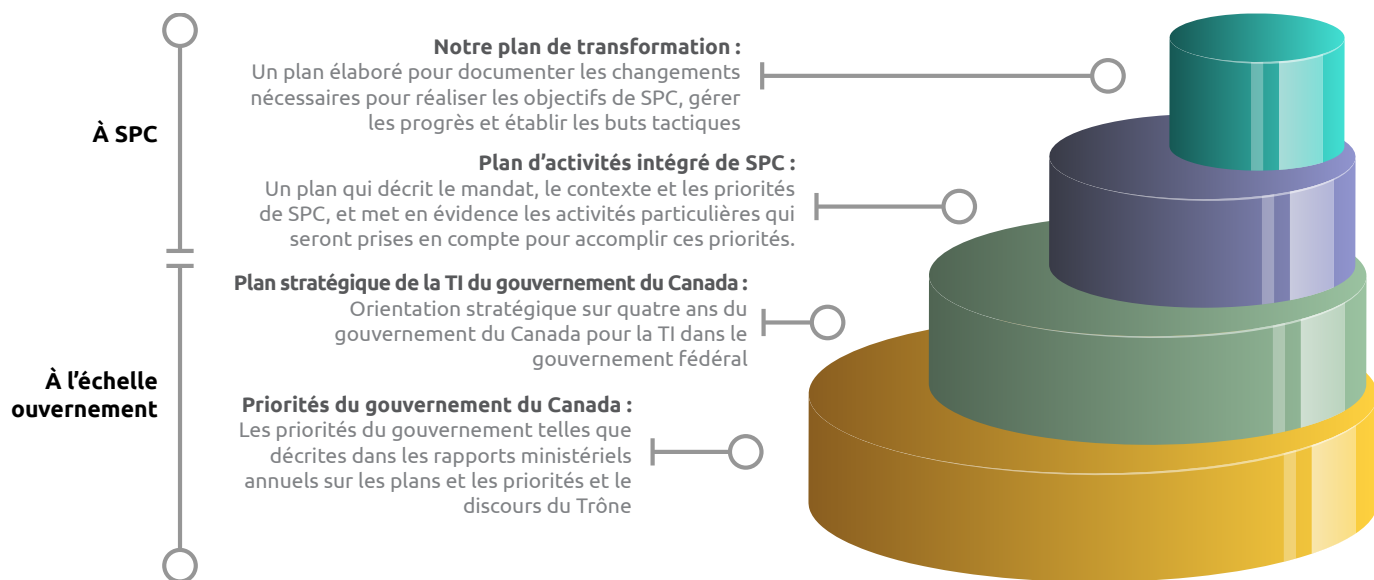
NOTRE CONTEXTE

Afin de fournir des services de technologie de l'information de manière plus efficace et efficiente et de créer de la valeur pour le contribuable canadien, SPC doit planifier et fonctionner en tenant compte de l'éventail des priorités, du niveau de l'organisation à nos partenaires et jusqu'aux initiatives propres à SPC.

Dans le discours du Trône et dans le Budget de 2016 : Assurer la croissance de la classe moyenne, le gouvernement a exposé les grandes priorités, telles que l'amélioration des services offerts aux Canadiens, le gouvernement ouvert et le renforcement de la sécurité publique. Récemment publié, le Plan stratégique de la TI du gouvernement du Canada explique comment les services de TI du gouvernement (y compris ceux fournis

par SPC) contribueront à réaliser ces priorités. Le Plan d'activités intégré (PAI) est plus détaillé quant à la contribution de SPC à ces priorités et à d'autres, telles que la vision pour Objectif 2020 d'une fonction publique performante qui innove dans un esprit de collaboration.

Enfin, le plan de transformation de la TI de SPC découle des priorités ministérielles liées au PAI et plus particulièrement des projets de regroupement et de modernisation de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. SPC consulte actuellement son personnel, les ministères, les secteurs d'activités et les Canadiens à propos d'une version révisée du plan de transformation pour faire en sorte qu'il reste pertinent, réalisable et viable pour les années à venir.



GOVERNEMENT DU CANADA - STRATÉGIE DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

En juin 2016, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a publié le [Plan stratégique de la TI du gouvernement du Canada](#) pour 2016-2020. La majorité des mesures stratégiques qui sont décrites dans le plan stratégique de la TI du gouvernement du Canada nécessitent la contribution et le leadership de SPC.

Ce plan stratégique établit l'orientation pour la TI dans le gouvernement fédéral au cours des quatre prochaines années. En répondant aux priorités et aux défis actuels du gouvernement, le plan trace la voie à suivre pour la

TI d'un point de vue pangouvernemental et permet au gouvernement de gérer et d'utiliser la TI comme un atout stratégique de façons novatrices. Le gouvernement sera donc en mesure de fournir de meilleurs programmes et services aux utilisateurs finaux, et d'apporter une plus grande valeur pour les Canadiens.

Le plan stratégique du Gouvernement du Canada met de l'avant quatre domaines d'actions stratégiques au cours des quatre prochaines années et au-delà :



Le gouvernement du Canada a établi une voie claire pour tirer un maximum de bénéfices des fonds dépensés en TI. Les efforts déployés par SPC pour mettre en œuvre ce programme sont cruciaux pour assurer que le gouvernement du Canada est prêt à répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens au cours des années à venir.

SECTION I

OBJECTIF 2020

Objectif 2020 incarne la vision pangouvernementale d'une fonction publique moderne, réseautée et à haut rendement, équipée pour servir le Canada et la population canadienne. Le mandat de SPC est au cœur de la vision pour Objectif 2020, et le ministère appuie une fonction publique moderne, ouverte, connectée et collaborative.

À l'échelle du gouvernement

Dans un contexte pangouvernemental, SPC a réalisé des progrès importants au chapitre des engagements pris à l'égard d'Objectif 2020 et a déjà atteint des résultats tangibles :

- **SAGE 2.0** – SPC a apporté des améliorations au Services d'annuaires gouvernementaux électroniques (SAGE), y compris l'ajout de détails dans les profils des employés, une fonction de recherche selon les compétences et une fonction axée sur les médias sociaux qui permettra d'établir des liens vers l'information des employés sur GCpédia et GCconnex. Depuis le lancement officiel le 25 mars 2015, les fonctionnaires peuvent désormais inclure un profil détaillé et paramétrer leurs messages sur GCpédia et GCconnex de manière à ce qu'ils s'affichent sur la page de leur profil. Les utilisateurs sont également en mesure de synchroniser leur profil sur GCconnex avec le SAGE 2.0. En outre, depuis le 30 octobre 2015, GCconnex et GCpédia sont intégrés au SAGE 2.0.
- **Vidéoconférence sur ordinateur personnel** – SPC s'était engagé à offrir une infrastructure et un service de vidéoconférence communs permettant aux employés de participer plus facilement à des conférences interministérielles, ainsi qu'un portail libre-service pour aider les utilisateurs à accéder au matériel didactique et à trouver de l'information sur la façon d'obtenir une webcam et le logiciel connexe¹. Aujourd'hui, les employés de 43 organisations partenaires ont accès au service de vidéoconférence de SPC, qui permet de bénéficier de salles de réunions virtuelles libre-service où des réunions en ligne peuvent être tenues en tout temps.
- **Accès Wi-Fi** – On a réalisé l'objectif de fournir un accès Wi-Fi à 30 000 utilisateurs finaux avant le 30 mars 2016. SPC travaille pour concrétiser l'objectif de fournir de meilleurs services Wi-Fi² à 40 % des fonctionnaires d'ici mars 2017 et à 80 % d'entre eux d'ici mars 2020.

- **Autres outils à l'appui d'une main-d'œuvre mobile** – SPC s'était engagé à lancer un projet pilote auprès d'un groupe de travailleurs mobiles en vue de déterminer les outils et les approches nécessaires pour soutenir les fonctionnaires qui travaillent à la fois à l'intérieur et à l'extérieur des bureaux du gouvernement, et d'offrir des solutions axées sur les meilleures pratiques que les ministères et organisations pourraient mettre en œuvre. Pour respecter cet engagement, SPC a évalué les résultats des projets pilotes de mobilité menés par la Communauté des régulateurs fédéraux³ et en intègre actuellement les recommandations dans ses plans et documents d'orientation. SPC publie aussi régulièrement, à l'intention des partenaires, des communications sur les pratiques et usages exemplaires relativement aux appareils mobiles⁴.

De plus, SPC collabore avec le SCT en vue d'offrir un intranet commun et l'amélioration de la convivialité de GCpédia et GCconnex (p. ex. amélioration des fonctions de recherche et simplification de la procédure d'accès). La procédure d'accès simplifiée est maintenant en place et, à l'occasion du Salon interministériel de l'innovation pour Objectif 2020 le 20 avril 2016, le greffier du Conseil privé a annoncé la nouvelle image de marque et la toute nouvelle apparence de GCconnex ainsi qu'une nouvelle fonction de recherche qui permet aux utilisateurs de chercher de l'information simultanément sur les systèmes SAGE, GCpédia, GCconnex et GCIntranet. Un nouvel intranet du gouvernement du Canada, dont le contenu est fourni par les ministères, est également en cours d'élaboration. SPC seconde le SCT dans la mise en œuvre de ces améliorations en assurant une capacité de serveurs suffisante pour ces nouvelles fonctions.

¹ Les guides de l'utilisateur et l'orientation sont publiés sur le portail Web Au service du gouvernement de SPC depuis novembre 2015

² L'objectif des services améliorés est de faire en sorte que les employés du gouvernement du Canada soient en mesure de se connecter au nouveau service Wi-Fi du gouvernement du Canada, sans égard à l'édifice du gouvernement dans lequel ils sont, à condition que le ministère adopte le service et qu'il ait été mis en œuvre.

³ Six organisations ont participé à des projets pilotes sur la mobilité menés par la Communauté des régulateurs fédéraux. Plus de 800 inspecteurs de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, 1 400 inspecteurs de Transports Canada, 15 inspecteurs de Pêches et Océans Canada ont pris part à ces projets.

⁴ Par exemple, un communiqué pour les déplacements internationaux a été à nouveau publié le 18 décembre 2015 et des trucs et astuces doivent être publiés sur le site Web du gouvernement pour SPC en juin 2016

À SPC

SPC a mené plusieurs initiatives internes en appui à la vision pour Objectif 2020, lesquelles sont présentées dans le Rapport d'étape d'Objectif 2020 de SPC (décembre 2015).

À l'interne, SPC s'était engagé à établir un effectif souple et compétent ainsi qu'une culture du milieu de travail exceptionnelle basée sur la communication avec les employés et la gestion du changement. Les actions clés entreprises jusqu'à présent comprennent notamment le lancement de l'outil du plan d'apprentissage ⁵ en novembre 2015, et la mise en œuvre du programme pilote de mentorat pour les employés des services administratifs, l'inclusion d'engagements communs dans les ententes de gestion du rendement, et l'offre de séances de leadership en matière de changement. Pour bâtir un environnement de travail sain, respectueux et positif et pour encourager le changement de culture, la coopération des employés était également favorisée grâce à des activités telles que la pause café en compagnie du président et du chef de l'exploitation, ou par l'entremise de la section Collaboration et engagement de la page Web Mon SPC ⁶.

En 2016-2017, SPC mettra davantage l'accent sur les communications et l'implication des employés pour continuer à bâtir une culture « Objectif 2020 ». Un plan d'action lié aux communications et à l'engagement est en cours d'élaboration et résume les engagements clés et les activités de communication à accomplir d'ici septembre 2016. SPC travaillera également à « Objectif 2020 » en continuant à communiquer régulièrement les progrès accomplis et en tirant profit du site Web Mon SPC pour diffuser ces avancées auprès des employés. De plus, des équipes spéciales composées d'employés de SPC et mises sur pied en mars 2016 travaillent sur des recommandations touchant les enjeux fondamentaux de la culture du milieu travail pour 2016-2017 et au-delà ⁷.

Chacune de ces activités contribuera à atteindre l'objectif de SPC d'être #collaboratif, #innovateur, #souple, #performant et #fier.

⁵ Les plans d'apprentissage sont de nouveaux outils d'apprentissage et de perfectionnement axés sur les six priorités d'apprentissage ministérielles. Ces plans, faciliteront le processus pour les employés afin de déterminer les compétences qui leur sont nécessaires et les apprentissages et perfectionnement qui s'y rattachent. Ces outils ont été ajoutés à l'Académie (<http://myssc-monspc.ssc-spc.gc.ca/fr/lacademie>).

⁶ Par exemple, externalisation ouverte, reportages.

⁷ Les équipes spéciales se pencheront sur les 5 sujets suivants : 1) l'échange d'information; 2) les processus opérationnels et administratifs; 3) l'apprentissage et la formation; 4) le concept des opérations; 5) le service aux clients.



SECTION II – NOTRE OBJECTIF EN 2016-2017

NOTRE CONTEXTE DE PLANIFICATION

SPC exerce ses activités dans un environnement complexe, en constante évolution. Pour transformer les services d'infrastructure de TI de l'organisation, SPC doit être souple et viser une amélioration continue; sa sensibilité aux changements contextuels permet à l'organisation de répondre à un contexte sans cesse en mouvement, et rend SPC apte à planifier, à concevoir et à gérer efficacement ses activités. Les plans de cette année seront à l'image de cette sensibilité et de cette souplesse et seront fondés sur des données reçues (p. ex. rapport du vérificateur général et Objectif 2020);

La Stratégie de gestion des services, s'étendant sur trois ans, offre une orientation stratégique pour l'amélioration de service et décrit comment cette amélioration sera mesurée. Dans ce contexte révisé, la rétroaction touchant

la satisfaction des clients sera recueillie et donnera lieu à des actions précises; un catalogue de services en ligne précisera les attentes liées aux cinq priorités de services; enfin, une stratégie de tarification sera mise en œuvre.

Dans une perspective plus large, l'analyse de la conjoncture ministérielle décrit les tendances et les facteurs susceptibles de se répercuter sur les initiatives de transformation et la prestation de services. Les domaines couverts par cette analyse comprennent les technologies de l'information et de la communication, les priorités gouvernementales, la prestation de service, et la société et l'économie. La prise en compte du cadre plus large dans lequel évolue SPC permet aux décideurs de veiller à ce que les activités ministérielles soient adéquatement planifiées, conçues, réalisées et gérées.

NOS PRINCIPAUX RISQUES OPÉRATIONNELS

Dans le cadre du processus de planification, SPC détermine les risques qui pourraient avoir des répercussions sur l'atteinte de nos objectifs. Ce processus contribue à faire en sorte que le ministère applique les stratégies et affecte les ressources appropriées dans les domaines où le risque est le plus susceptible d'avoir une incidence négative sur les activités de SPC.

SPC a recensé cinq principaux risques opérationnels qui étaient présentés dans le [Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017](#) :

- **Gestion financière et viabilité** : Risque que SPC n'ait pas les ressources financières, les systèmes et les mécanismes de financement nécessaires pour assurer l'entretien des applications essentielles à leur mission et financer le Plan de transformation.
- **Cybersécurité et sécurité de la TI** : Risque que SPC ne puisse pas réagir efficacement au cyber menaces et à la sécurité des TI ce qui compromettrait les renseignements détenus par le gouvernement et/ou nuirait aux activités de reprise après sinistre visant à rétablir la prestation de services aux partenaires, aux clients et à la population canadienne.

- **Disponibilité et qualité de l'information** : Risque 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 nuirait à l'atteinte des objectifs du Ministère.
- **Ressources humaines** : Risque que SPC ne soit pas en mesure de recruter, d'investir, de mobiliser et de maintenir en poste un effectif disposant des compétences et des capacités nécessaires pour répondre à ses besoins opérationnels actuels, futurs ou transitoires.
- **Prestation de services et collaboration avec les partenaires** : Risque que le manque de communication, de collaboration et de définition claire des rôles et des responsabilités entre SPC et ses organisations partenaires et clientes nuise à la prestation des services et à la mise en œuvre de la transformation de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada.

Des réponses aux risques associées à des échéances et à des responsabilités claires ont été élaborées pour indiquer la façon dont ces risques sont gérés afin de réduire au minimum leurs répercussions ou leur probabilité. Comme les risques traversent des secteurs de services, les interventions ont été élaborées en coordination avec les intervenants de toutes les directions générales.

SPC continue d'élaborer sa capacité de reconnaître, d'intervenir, et de tirer parti des nouveaux défis et des nouvelles possibilités alors qu'il y a une maturation au sein du Ministère sur le plan de la gestion des risques.

Pour accroître la capacité de gestion des risques pour soutenir un gouvernement plus efficace et orienté vers les résultats, SPC œuvre à inclure cette gestion dans tous les secteurs et cloisonnements par une gestion intégrée des risques. Au cours de l'année à venir, SPC va œuvrer à intégrer la tolérance aux risques aux discussions sur l'incertitude et la prise de décisions. Le ministère continuera aussi de poursuivre une perspective gouvernementale sur le risque lié aux TI qui reconnaît le rôle central que SPC joue dans le soutien de ses partenaires et de ses clients partout au sein du gouvernement du Canada.

NOS PRIORITÉS

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a mis de l'avant un cadre qui décrit les 16 secteurs de résultats du gouvernement du Canada, organisés en fonction de leur harmonisation avec les secteurs de dépenses clés du gouvernement. Le résultat stratégique de SPC a été élaboré conformément au résultat pangouvernemental, soit des opérations gouvernementales bien gérées et efficaces. Notre résultat stratégique est soutenu par quatre priorités qui sont renouvelées chaque exercice financier.

Ce plan d'activités intégré annuel, qui décrit les plans et les activités de soutien nécessaires pour répondre à ces priorités, constitue une ressource pour tous les employés de SPC.

Priorités et initiatives

PRIORITÉ N° 1 : AMÉLIORER LA PRESTATION DES SERVICES D'INFRASTRUCTURE DE TI

Les services d'infrastructure de la TI de SPC sont essentiels pour les opérations du gouvernement et la prestation de services aux Canadiens. En vue de s'assurer que ses services respectent les exigences des ministères, SPC met en œuvre une stratégie exhaustive en matière de service qui établit la façon dont il fournira des services d'infrastructure de la TI aux clients et qui définit notamment les rôles et les responsabilités ainsi que les cibles de service. SPC utilisera son questionnaire sur la satisfaction de la clientèle pour mesurer et améliorer les niveaux de service à la clientèle et en rendre compte. L'introduction d'un ensemble exhaustif d'indicateurs de rendement aidera SPC à améliorer sa production de rapports pour les ministères et le Parlement sur la santé des systèmes de TI du gouvernement (comme la sécurité, la disponibilité, la fiabilité et la capacité).

Initiatives
1. Mettre en place une stratégie de service exhaustive, un catalogue ainsi qu'un processus de mesure du rendement et d'établissement de rapports
2. Collaborer avec les Ministères pour améliorer la planification, l'établissement des priorités et l'exécution des projets et des demandes de service
3. Améliorer la capacité de SPC en gestion de projet

PLAN D'ACTIVITÉS INTÉGRÉ 2016 – 2017

PRIORITÉ N° 2 : REGROUPER ET MODERNISER L'INFRASTRUCTURE DE TI DU GOUVERNEMENT DU CANADA

L'infrastructure de la TI qui soutient les programmes et services du gouvernement est vieillissante, vulnérable aux risques liés à la sécurité et inefficace. Le renouvellement de cette infrastructure établira une plateforme sécurisée et fiable pour la prestation des services numériques aux Canadiens. Le plan de SPC pour le renouvellement de l'infrastructure du gouvernement (le plan de transformation) fera l'objet d'un examen exhaustif et d'une mise à jour 2016-2017 afin de veiller à ce qu'il soit durable et conforme aux priorités du gouvernement. Les leçons retenues d'expérience passée et les conseils d'experts éclaireront cet examen.

Initiatives
4. Mettre à jour le plan de transformation pour en assurer la viabilité et l'harmonisation avec les priorités du gouvernement du Canada
5. Assurer la migration des ministères vers la solution de courriel unique
6. Faciliter la migration des ministères vers les centres de données d'entreprise
7. Mettre en œuvre les services de réseau et de télécommunications d'entreprise
8. Mettre hors service l'ancienne infrastructure
9. Regrouper et moderniser l'approvisionnement en matériel et en logiciels pour utilisateurs finaux

PRIORITÉ N° 3 : PROTÉGER LES DONNÉES ET LES BIENS TECHNOLOGIQUES DU GOUVERNEMENT DU CANADA

La fréquence et la complexité des attaques de cybersécurité présentent une menace à l'infrastructure de la TI et aux réseaux du gouvernement du Canada qui abritent des données essentielles et assurent les services aux Canadiens. Une gestion à l'échelle de l'organisation des enjeux de cybersécurité et de sécurité de la TI est nécessaire pour réduire les risques et protéger l'intégrité des services et des activités du gouvernement du Canada. En 2016-2017, SPC travaillera en étroite collaboration avec les organismes de sécurité du gouvernement du Canada pour appuyer la mise en œuvre des 10 mesures de sécurité des TI visant à protéger les réseaux Internet et l'information du gouvernement du Canada recommandées par le Centre de la sécurité des télécommunications du Canada.

Initiatives
10. Améliorer la collaboration avec les principaux organismes de sécurité et les communications avec les ministères afin de protéger le cyberpérimètre du gouvernement du Canada
11. Préserver l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement en TI du gouvernement du Canada
12. Assurer la maintenance et l'amélioration des processus de continuité TI afin de protéger les services et les infrastructures critiques du gouvernement
13. Intégrer et élargir l'infrastructure du réseau de niveau «Secret» du gouvernement du Canada
14. Appliquer les mesures de contrôle appropriées à l'égard de l'accès aux données et aux biens du gouvernement du Canada

PRIORITÉ N° 4 : ACCROÎTRE L'EFFICIENCE ET L'EFFICACITÉ DES SERVICES INTERNES

Des services internes souples, réceptifs et efficaces sont nécessaires pour s'assurer que SPC puisse appuyer les services organisationnels liés à l'infrastructure de la TI.

Initiatives
15. Mettre en œuvre un cadre de gestion des coûts d'entreprise et une stratégie d'établissement des prix
16. Optimiser et intégrer les stratégies de planification, de prévision et d'affectation de l'effectif pour soutenir les activités de transformation du Ministère
17. Améliorer les fonctions de planification ministérielle, de gestion du risque et de mesures du rendement du Ministère
18. Améliorer la diffusion et l'intégration de renseignements, de recherches et de données analytiques d'affaires de grande qualité, et rendre ceux-ci disponibles plus rapidement.
19. Promouvoir l'adoption d'un modèle de prestation de services internes intégré et axé sur la clientèle.
20. Fournir des services d'approvisionnement en TI efficaces, sécuritaires et économiques afin de permettre l'élargissement du mandat de SPC créé par le décret 2015-1071.

En plus de ces priorités, SPC utilisera les fonds attribués dans le [Budget fédéral 2016](#) pour remplacer l'infrastructure de la TI, essentielle à la mission, qui a atteint la fin de son cycle normal de vie et rétablir les contrats d'entretien expirés. De plus, tel que mentionné dans le plan stratégique de TI du gouvernement du Canada, SPC deviendra le fournisseur de services infonuagiques pour les ministères fédéraux.

Pour la liste complète des points saillants des sous-initiatives, veuillez consulter les plans d'activités des directions correspondantes :

- Plan d'activités de la Direction de la gestion et de la prestation des services
- Plan d'activités de la Direction des centres de données
- Plan d'activités de la Direction des réseaux et des utilisateurs finaux
- Plan d'activités de la Direction de la cybersécurité et de la sécurité de la TI
- Plan d'activités de la Direction de la stratégie
- Plan d'activités de la Direction des services ministériels

NOTRE PLAN DE TRANSFORMATION

À la suite de la création de SPC en 2011, un plan de transformation exhaustif a été développé pour guider la consolidation et la modernisation de l'infrastructure TI du gouvernement du Canada.

Tel que mentionné précédemment, le plan de transformation est actuellement en cours de révision et est constitué des six programmes suivants :

Pour plus de détails sur la révision du plan de transformation, rendez-vous sur la page portant sur les Consultations sur le Plan de Transformation de SPC. .

Initiative de transformation des services de messagerie électronique

SPC est chargé de regrouper 63 systèmes de messagerie électronique indépendants à l'échelle du gouvernement du Canada afin de mettre sur pied un système de messagerie électronique unique, sécurisé et économique. Bell Canada et CGI Conseillers en gestion et informatique sont les fournisseurs de service du secteur privé qui ont été retenus pour assumer le développement de la nouvelle solution et la responsabilité du transfert de toutes les boîtes aux lettres gouvernementales vers un système de messagerie électronique unique.

PLAN D'ACTIVITÉS INTÉGRÉ 2016 – 2017

- SPC estime à un total de 500 000 le nombre de boîtes aux lettres qu'il faudra transférer vers le nouveau système. C'est 40 000 de moins que ce qui était prévu, une réduction qui s'explique par le nombre de comptes de courriel inactifs ou en double.
- En date du 4 décembre 2015, SPC est parvenu à transférer 51 600 boîtes aux lettres. En raison de problèmes techniques, le transfert des comptes a été interrompu en novembre 2015 et devrait reprendre en 2016. Il est maintenant prévu que la transition sera terminée d'ici mars 2018.

Regroupement des centres de données

SPC est également responsable de réduire le nombre de centres de données de plus de 500 à moins de sept, et de normaliser l'infrastructure de technologie de l'information afin d'en optimiser l'utilisation dans l'ensemble du gouvernement du Canada. Bon nombre de ces centres de données plus anciens n'ont pas été conçus pour répondre aux normes d'efficacité et de sécurité modernes prévues pour garantir l'intégrité et la sécurité des données du gouvernement. SPC a déjà établi trois nouveaux centres de données d'entreprise construits à cet effet à Gatineau, Borden et Barrie.

Télécommunications

Les télécommunications font référence à la transmission de la voix et des données au sein et à l'échelle d'une organisation. Actuellement, le gouvernement du Canada assure la prestation de services téléphoniques grâce à une combinaison de services de téléphonie par ligne terrestre, de la technologie de la voix sur protocole Internet (voix sur IP) et de téléphonie cellulaire. Ces systèmes fonctionnent sur une série de réseaux, ce qui réduit considérablement la normalisation et la cohérence des services. Cette multiplication de supports et de fournisseurs de services est onéreuse et non viable à long terme, alors que les réseaux de lignes terrestres seront retirés par les fournisseurs.

SPC s'est engagé à regrouper les 50 réseaux étendus existants en un seul réseau d'entreprise, en vue de sécuriser et de réduire les connexions Internet et de passer des anciennes lignes téléphoniques aux appareils sans fil et à la technologie de voix sur IP. GCNet est le projet de transformation des télécommunications le plus vaste et le plus complexe de SPC. Il comprend actuellement deux volets canadiens et un volet international, assurés par l'intermédiaire de ressources du secteur privé.

Appareils technologiques en milieu de travail

L'initiative des appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) est un projet d'approvisionnement qui fournit les outils informatiques permettant aux fonctionnaires d'offrir des services et des programmes à la population canadienne, comme les ordinateurs portables, les logiciels de productivité et les imprimantes. Les services logiciels sont actuellement assurés par l'entremise de 335 contrats différents, et SPC compte réduire ce nombre à 78. SPC a l'intention d'octroyer un contrat pour les appareils destinés aux utilisateurs finaux en mars 2017, et un autre pour les produits d'impression en février 2017.

Cybersécurité et sécurité de la TI

Services partagés Canada travaille en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), le Centre de la sécurité des télécommunications (CST), Sécurité publique Canada (SP), ainsi que les ministères et organisations partenaires pour protéger les systèmes de TI et les données du gouvernement du Canada (GC), sécuriser le fonctionnement du gouvernement, les données économiques et les renseignements personnels et financiers des Canadiens.

SPC est engagé dans la prévention, la détection et la réponse aux cyberintrusions et au rétablissement des systèmes de TI du gouvernement lorsque ceux-ci sont mis en péril. Les menaces sur la cybersécurité et les acteurs qui les brandissent évoluent en permanence. On constate une augmentation constante du degré de sophistication et de la complexité des cybermenaces auxquelles est confronté le gouvernement du Canada. La modernisation de l'infrastructure de TI du gouvernement permettra de s'attaquer à certaines des causes sous-jacentes des cyberincidents actuels et survenus par le passé.

SPC a globalement renforcé la cybersécurité et la sécurité de la TI du gouvernement du Canada en mettant en place, dans l'ensemble du gouvernement, un Centre des opérations de protection fonctionnant 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an ainsi que des services de défense du périmètre, avec un programme intégré de cybersécurité et de sécurité de la TI qui protège les systèmes et les données.

SPC est en train de réfléchir à l'amélioration de la transmission de l'information classifiée entre les ministères par la mise en place d'une infrastructure secrète du gouvernement du Canada, qui sera un canal unique et sécurisé.

Gestion de la prestation de services de TI

SPC s'est clairement engagé à améliorer la gestion et la prestation de services de TI. Cela s'est fait par une évolution de l'organisation qui a débouché sur la création d'une Direction générale de la prestation et de la gestion des services. La direction générale est chargée prioritairement de gérer au quotidien les activités opérationnelles de la gestion des services. SPC a mis en place pour la première fois un programme de gestion des services dans le cadre du Plan d'infrastructure de la TI du GC. Ce programme s'adosse à la Stratégie de gestion des services de SPC, lancée en 2015, qui expose les initiatives d'amélioration des services que le ministère entend mettre en œuvre sur trois ans pour réviser ses méthodes en matière de gestion des services et la prestation de ceux-ci auprès de ses clients. Tactiquement,

le programme vise à établir une surveillance au niveau de l'organisation et un soutien pour la prestation des services de TI offerts aux clients. Il insistera surtout sur la gestion du cycle d'évolution des services de TI du GC en s'appuyant sur l'instauration de normes, de procédures et d'outils au niveau de l'organisation.

Des projets et initiatives clés sont primordiaux pour la réussite des objectifs que s'est fixés SPC en matière de gestion des services :

- Évolution permanente du cadre de la gestion des services à SPC
- Fourniture et mise en place d'un ensemble, unique et intégré, d'outils de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) au niveau de l'organisation
- Organisation et exécution d'un projet de mise en œuvre de la feuille de route de la GSTI, initiative pluriannuelle pour optimiser les processus de gestion des services au niveau de l'organisation, avec l'appui d'experts du secteur.
- Accroissement des capacités dans les principaux secteurs de contraintes, dont le Bureau de service, la Coordination des incidents, la Gestion de la prestation de services et projet de GS/Gestion des processus
- Transformation de la production de rapports sur le rendement opérationnel

NOS RÉSULTATS ET LE PROGRAMME DE MISE EN ŒUVRE

À l'échelle du gouvernement

Le gouvernement du Canada s'engage à adopter une approche transparente lorsqu'ils rendent compte des résultats et du rendement du Ministère aux Canadiens. L'accent a particulièrement été mis sur l'importance des renseignements exacts, opportuns et fondés sur des preuves pour rendre compte des progrès et des réalisations des ministères.

En vue d'atteindre les nouveaux résultats du gouvernement et de réaliser l'approche de prestation de service, trois conditions sont cruciales. Les ministères doivent :

- être clairs et concis sur les objectifs qu'ils souhaitent atteindre pour les programmes et les politiques;
- voir des plans de mise en œuvre détaillés décrivant la manière dont ces objectifs seront atteints;
- mesurer systématiquement et évaluer les progrès afin de déterminer si les résultats désirés sont produits, ainsi que déterminer ce qu'il faut changer si les objectifs ne sont pas réalisés.

Les agents principaux des résultats et de la mise en œuvre (APRME) doivent également déployer des efforts pour réussir à accomplir cette approche. Les agents principaux des résultats et de la mise en œuvre de chaque ministère supervisent un programme pour la mise en œuvre d'une approche fondée sur les résultats au sein de leur ministère respectif, en s'assurant que la structure ministérielle appropriée et le leadership sont maintenus. En collaborant entre ministères, ils obtiennent des résultats et appuient les principales priorités à l'échelle du gouvernement tout en trouvant des solutions de manière proactive à des problèmes de mise en œuvre difficile.

Par ailleurs, des responsables des données ont été désignés afin de veiller à ce que les applications et les outils ministériels de TI soient en place pour appuyer la collecte et l'utilisation opportunes des données de qualité sur le rendement.

PLAN D'ACTIVITÉS INTÉGRÉ 2016 – 2017

À SPC

Peter Bruce, sous-ministre adjoint principal de la Direction générale de la stratégie, et Liz McKeown, dirigeante principale de l'information, jouent les rôles d'agent principal des résultats et de la mise en œuvre et du responsable des données, respectivement pour SPC. Ensemble, ils appuient les résultats et le programme de mise en œuvre par diverses mesures, y compris la supervision de la mise en œuvre des approches fondées sur les résultats, la détermination des résultats pertinents, et les travaux dans l'ensemble des ministères pour appuyer les priorités à l'échelle du gouvernement. Ils collaborent en vue de mettre en place une approche de résultats et de mise en œuvre à SPC.

Cette approche est mise en œuvre grâce à un système de rapports mensuels au ministre des Services publics et de l'Approvisionnement. En mettant principalement l'accent sur le plan de transformation révisé de SPC et

l'examen des mesures de cybersécurité et sécurité, SPC s'assure que ses progrès par rapport aux engagements de son mandat sont bien communiqués et reconnus. En vue de confirmer l'harmonisation des renseignements entre ces engagements, l'Unité chargée des résultats et de la mise en œuvre de SPC, ainsi que la Direction générale de la Cybersécurité et sécurité de la TI, collaborent avec Sécurité publique (SP), le Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC) et le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). À plus grande échelle, SPC améliore ses processus décisionnels en intégrant les résultats du rendement dans ses mécanismes internes de production de rapports et d'examen.

Grâce aux efforts de production de rapports et de mise en œuvre de SPC, nos partenaires, clients et les Canadiens auront une idée plus claire des impacts positifs engendrés par SPC, et de la manière dont ces impacts sont accomplis et de la valeur qu'ils servent.

Priorités Ministérielles de SPC			
Priorité Ministérielle	Engagements dans le cadre du mandat	Résultats	
		2016	2017
1 EXAMEN DU PLAN DE TRANSFORMATION	Appuyer le président du Conseil du Trésor pour la production de rapports sur la mise en œuvre d'initiatives de transformation existantes à l'échelle de l'organisation en avance du budget 2016, y compris pour la formulation de recommandations sur les mesures afin d'assurer l'accomplissement réussi des initiatives complexes de l'organisation, y compris un examen du plan de transformation de SPC.	éviser le plan pour regrouper et moderniser l'infrastructure de la TI du gouvernement.	Les Canadiens recevront des services numériques plus efficaces, sécurisés et fiables de leur gouvernement fédéral.
2 EXAMEN DES MESURES DE SÉCURITÉ	Appuyer le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile en ce qui a trait à l'examen des mesures en place pour assurer la protection des Canadiens et des infrastructures critiques du Canada contre les cybermenaces.	- Élaborer un cadre pour mieux éclairer les décisions du gouvernement du Canada par rapport aux politiques, aux programmes et aux politiques en matière de cybersécurité. - Continuer à appuyer la cybersécurité et la sécurité de la TI pour la prestation de service, les opérations et la sécurité nationale du gouvernement du Canada, y compris : - service extérieur du Canada; - militaire; - application de la loi.	À la suite de la mise en œuvre d'une stratégie de cybersécurité renouvelée, les ministères et les organisations du gouvernement du Canada seront protégés derrière un périmètre de sécurité commun. Ils utiliseront un système commun d'identité et de justificatifs d'identité, tireront profit d'une infrastructure secrète à l'échelle du gouvernement pour les opérations classifiées, et bénéficieront d'un ensemble complet de services pour prévenir les cybermenaces, les détecter, y répondre et s'en remettre.

SECTION III – NOTRE MODÈLE OPÉRATIONNEL

NOTRE MODÈLE OPÉRATIONNEL

Le gouvernement a confié à SPC la responsabilité de mettre sur pied et de gérer la plateforme de services numériques sécuritaires et fiables à l'intention des Canadiens. La réalisation de ce mandat nécessite une coordination précise de plans à grande échelle, dont le succès dépend de la capacité des fournisseurs, de la collaboration des ministères partenaires et, surtout, de l'expertise et des compétences du personnel. SPC a analysé son expérience jusqu'à ce jour et décidé qu'il ne peut pas mener à bien cette mission sans un nouveau modèle opérationnel exhaustif.

Le graphique suivant illustre le modèle opérationnel de SPC. Ce modèle tient compte des priorités du gouvernement du Canada et des plans ministériels en matière de TI, comme des conclusions du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG), des enquêtes de satisfaction de la clientèle et de la participation de l'industrie afin de respecter nos priorités et faire en sorte que SPC progresse vers son résultat stratégique.



Stratégie de gestion des employés



La Stratégie de gestion des employés sera axée sur le renforcement de l'engagement de SPC vers un effectif compétent et hautement performant.

Cette stratégie permet de reconnaître le dévouement acharné du personnel dans des conditions souvent exigeantes. Elle s'attache aussi à renforcer leurs capacités face à des exigences de compétences en constante évolution grâce à l'apprentissage et au perfectionnement ciblés dans des domaines vitaux et émergents, y compris la cybersécurité, la gestion de projets et de services et les analyses opérationnelles.

- Planification de l'effectif
- Recrutement
- Apprentissage et perfectionnement
- Sondages auprès des employés et participation de ceux-ci

Ces actions s'appuieront sur la planification optimisée de l'effectif, y compris un recours plus judicieux aux services professionnels, la planification d'une plus grande mobilité de l'effectif pour faciliter l'établissement des priorités ministérielles, une stratégie des besoins et des enquêtes périodiques auprès des employés pour recueillir des pistes d'amélioration. Enfin, cette stratégie affirme l'engagement de SPC envers un effectif compétent, motivé et hautement performant, en faisant appel à des experts du domaine ou à des mutations de personnel en cas de besoin pour mener à bien des projets à court terme, pallier les absences temporaires et en général compléter l'éventail de compétences actuel de l'effectif.

Stratégie financière



La gestion financière constitue une discipline importante à SPC, puisqu'elle influence toutes les activités au sein de l'organisation. La fonction de planification est une dimension intrinsèque de la

gestion financière et le fondement pour appuyer des données financières exactes, et fournir des conseils financiers sains et solides pour soutenir les principales décisions financières au sein de

- Cadre de gestion des coûts d'entreprise
- Stratégie d'établissement des prix
- Mécanismes de financement évolutifs

SPC. Cette nouvelle stratégie financière mise en œuvre par SPC comporte une stratégie, claire et transparente, d'établissement des prix et des coûts, tient compte de la demande de services actuelle et nouvelle et expose le programme officiel de remplacement des immobilisations pour résoudre la question du matériel de TI ministériel qui arrive en fin de vie et va être mis hors service. Ce plan définira également une approche claire de la mesure du progrès réalisé et des avantages obtenus, avec présentation de rapports à ses clients gouvernementaux, aux parlementaires et aux Canadiens dans leur ensemble. Ce plan répondra directement aux pressions financières que subit SPC depuis un moment, tout en garantissant la pérennité des activités et en renforçant la responsabilisation des clients quant à la gestion de leurs demandes.

Stratégie de projet



SPC a mis son régime de gestion de projets à niveau pour garantir une gouvernance efficace, une planification intégrée, et des capacités organisationnelles opportunes.

Alors que SPC améliore ses pratiques de gestion de projets, nous nous basons sur nos réussites jusqu'à ce jour et continuons à déterminer les améliorations à apporter à notre environnement de gestion de projets. Pour créer une fonction de gestion de projets « meilleure de sa catégorie », SPC cherche à consolider les fonctions de soutien à la gestion de projets afin de réaliser des économies d'échelle et de formaliser un groupe d'échange de pratiques. Pour atteindre cet objectif, SPC est en train de lancer un exercice, en collaboration avec notre communauté et notre personnel de gestion de projets, afin de définir différentes hypothèses d'amélioration de notre modèle de gestion de projets.

- Gouvernance et surveillance d'entreprise
- Cadre de gestion de projets
- Planification intégrée de la TI
- Capacités organisationnelles en matière de gestion de projets

Stratégie de service



Les défis rencontrés par SPC jusqu'à ce jour ont mis en lumière le besoin d'une approche plus globale, axée sur le client pour les services quotidiens, ainsi que pour la prestation d'activités de transformation.

L'une des mesures clés prises à ce jour pour concrétiser cette vision a été de faire évoluer en avril 2015 la structure organisationnelle de SPC afin d'assurer une responsabilisation de bout en bout pour un service donné, y compris les activités quotidiennes et la transformation à long terme. De plus, SPC a récemment adopté une stratégie de gestion des services renouvelée, appuyée par des outils et processus d'entreprise, ainsi que par un programme dédié, tous conçus pour améliorer la planification intégrée de la TI et la confiance envers le rendement de la TI dans l'ensemble du gouvernement.

- Gestion du cycle de vie
- Catalogue de services et attentes à l'égard du niveau de service
- Outil de gestion des services intégré
- Services électroniques et courtage en services infonuagiques

infrastructure de TI, il est essentiel d'assurer une approche semblable concernant la cybersécurité et la sécurité de la TI afin d'atteindre des résultats plus larges en matière de sécurité de la TI du GC. Le rôle de SPC, dans le cadre de la concrétisation de cette vision, est primordial pour une prestation digne de confiance des programmes gouvernementaux et pour la protection de la vie privée et des données des Canadiens.

Pour soutenir SPC dans ce rôle, notamment face à un panorama de menaces actives et en constante évolution, le GC investit directement dans les services d'entreprise de cybersécurité et de sécurité de la TI du ministère. Cela inclut les investissements stratégiques du budget 2016, qui s'élèvent à 77 millions de dollars sur cinq ans, dans le programme de cybersécurité et de sécurité de la TI de SPC, et qui vont permettre au ministère de renforcer la sécurité du GC et de mieux défendre ses réseaux, ainsi que les données des Canadiens, contre les cybermenaces, les logiciels malveillants et les accès non autorisés.

La sécurité et la sûreté des Canadiens et de leurs données constitueront toujours une priorité. Ainsi, cet état visé sera plus sécuritaire, avec une position de sécurité cohérente pour tout le gouvernement, diminuant les occasions de cyberattaques, tout en améliorant la gestion de la sécurité jour après jour.

Cybersécurité et sécurité de la TI



Les quatre stratégies décrites ci-dessus sont toutes sous-tendues par une approche globale de sécurité dès la conception. La cybersécurité et la sécurité de la TI sont étroitement liées au Plan stratégique de

la TI du GC, à la Stratégie de cybersécurité du Canada (SCSC), et aux programmes qui fournissent, au final, des services aux Canadiens, et en sont également des composantes intrinsèques. En effet, les ministères et les organisations de tout le gouvernement deviennent de plus en plus conscients des risques croissants de sécurité pour leurs infrastructures et données. Ces stratégies, plans et réalités naissantes représentent des facteurs clés qui, collectivement, façonnent la prestation par SPC de services de sécurité de niveau d'entreprise dignes de confiance, protecteurs et résilients qui soutiennent l'infrastructure de TI du GC via une intégration étroite avec chacun des autres éléments de son modèle de gestion évolué. Alors que le GC va de l'avant avec sa vision consistant à normaliser, consolider et moderniser son

SPC concrétisera cette vision en s'attachant à trois résultats clés :

1. Réduction de l'exposition du GC aux menaces via la consolidation des courriels, des réseaux et des centres de données, afin de mieux gérer l'infrastructure
2. Amélioration de la gestion des systèmes de renseignements et de l'hygiène de la gestion des données du GC, en s'assurant que la cybersécurité et la sécurité de la TI soient intégrées dès le départ, et que la gestion des services de la TI avec des gens, des processus et des technologies soit en place et évolutive afin d'appuyer le GC
3. Augmentation des outils et des processus de sécurité existants du GC pour mieux positionner le gouvernement dans la lutte contre les cybermenaces aujourd'hui et à l'avenir.

NOS EMPLOYÉS

La Stratégie de gestion des employés renforce l'engagement de SPC en vue de soutenir ses effectifs compétents et hautement performants en mettant à profit les employés d'un océan à l'autre pour répondre aux besoins des secteurs essentiels et en forte demande et en permettant aux employés de tirer profit des occasions disponibles.

Un Plan des ressources humaines est en cours d'élaboration pour soutenir la prise de décisions liées à la gestion des employés, et ce, en temps opportun et fondées sur des données probantes, y compris les décisions sur la dotation, en plus de faciliter la planification efficace de la main-d'œuvre. Le plan sera mis de l'avant au cours de la prochaine année pour répondre aux secteurs clés de gestion des ressources humaines et il est prévu qu'il évoluera pour répondre aux exigences émergentes. Cette année il sera concentré sur la classification, l'apprentissage et le perfectionnement, là où les besoins actuels et futurs en matière de ressources humaines sont examinés, les stratégies pour répondre aux lacunes sont recensées et l'intégration parmi les services internes est soulignée. Comme première étape dans l'élaboration du Plan des ressources humaines du Ministère, SPC a diffusé plusieurs documents de planification en mars 2016, y compris des portraits démographiques des ministères et des directions, des principes liés aux effectifs dans les ministères et des plans liés aux effectifs des directions pour contribuer à une meilleure compréhension de l'état actuel de la main-d'œuvre, pour déterminer les lacunes sur le plan des ressources humaines et les possibilités d'harmonisation, et pour fournir des perspectives sur les possibilités de perfectionnement professionnel des employés.

Pour permettre aux employés d'améliorer et de diriger leurs compétences pour répondre aux besoins actuels et pour évoluer afin de devenir la main-d'œuvre du futur, SPC va établir une **Stratégie ministérielle d'apprentissage et de perfectionnement**. La stratégie expose les secteurs d'apprentissage prioritaires du ministère en les associant avec des ressources et des outils d'apprentissage et de perfectionnement, basés sur les principales pénuries de compétences et les besoins en ressources, et pour

promouvoir l'agilité organisationnelle. Ce faisant, SPC vise à trouver les bonnes personnes, avec les bonnes compétences, au bon moment et au bon endroit, de façon à maximiser les occasions pour les employés et réduire les besoins en services professionnels et experts-conseils.

Pour soutenir une main-d'œuvre compétente et hautement performante, le Plan d'action en matière de classification continue d'être mis en œuvre dans le but de classer les postes de tout le ministère d'ici 2016-2017.

Un soutien continu pour un milieu de travail sain et éthique demeure une priorité. Ainsi, la [Stratégie de gestion des employés](#) va continuer de mettre l'accent sur les secteurs à améliorer ayant été soulevés par les employés lors d'activités ciblées et centrées sur des thématiques précises, notamment liées aux valeurs et à l'éthique, à la santé mentale, aux améliorations à la prestation de services et à l'engagement régional.

En réponse au changement de paysage au sein des effectifs suivant l'entrée en vigueur de la [Nouvelle orientation en dotation](#) le 1er avril 2016, offrant un plus grand pouvoir discrétionnaire aux ministères sur certaines décisions stratégiques clés quant à la dotation, SPC va personnaliser son régime de dotation selon une approche par étapes pour répondre à l'évolution des besoins, le contexte de transformation et les résultats escomptés. Pour soutenir la culture du changement requise pour s'adapter à cette évolution des politiques, SPC va se concentrer sur l'amélioration des capacités de planification intégrée, offrant une formation adéquate aux gestionnaires, et améliorer le rôle des ressources humaines pour devenir un partenaire en affaires.

L'Académie

Comme partie intégrante de l'environnement des TI en transformation du gouvernement, les employés de SPC doivent anticiper l'évolution de la fonction publique et se positionner pour répondre aux défis de demain. L'Académie est une communauté d'apprentissage continu qui fait office de point central pour toutes les activités d'apprentissage, de perfectionnement et de gestion de carrière des employés au sein de SPC, donnant aux employés des outils pour l'avancement de leurs carrières. Avec les principes directeurs que sont l'innovation, la collaboration, la facilitation, la normalisation et l'intégration, l'Académie tente de placer la croissance de ses employés au centre du programme de transformation de SPC et de la fonction publique du futur.

Culture et engagement

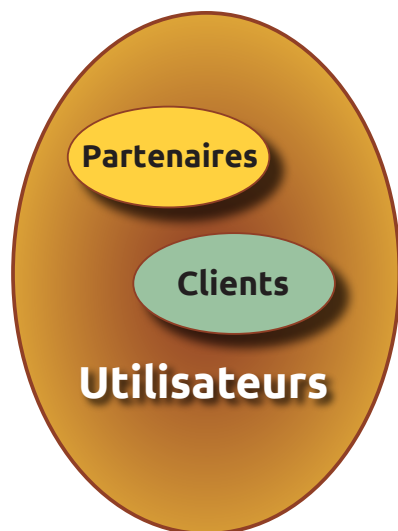
Au cours de l'année financière 2015-2016, le Ministère a continué d'harmoniser sa culture organisationnelle avec l'énoncé de vision de SPC, la vision pour Objectif 2020, pour la fonction publique et [les valeurs de celle-ci](#). En 2016, le travail sur la culture sera centré sur l'amélioration de la fierté et du moral des employés en répondant aux cinq enjeux clés identifiés par les cadres supérieurs et les employés comme moteurs de l'excellence dans la prestation de services : l'échange d'information, les processus opérationnels et administratifs, l'apprentissage et la formation, le concept des opérations, le service aux clients. Des équipes spéciales composées de bénévoles ont été formées à tous les niveaux de l'organisation pour répondre à ces enjeux.

SPC a aussi remarqué une participation accrue des employés de janvier à juin 2015, l'initiative « L'avenir de SPC » ayant généré un plus grand nombre de communications et davantage de planification, d'activités et d'intérêt sur le plan de la participation. En 2016, SPC continuera de se concentrer sur l'engagement et les communications bilatérales avec les employés et les clients afin d'accroître leurs connaissances et d'approfondir leur compréhension de notre organisation, et de contribuer à développer et à maintenir leur confiance. Le président et le chef de l'exploitation continueront de solliciter la participation des effectifs par le biais de webinaires réguliers, de la pause-café informelle en compagnie du président et du forum du chef de l'exploitation, donnant ainsi aux employés la possibilité de participer à des discussions franches et ouvertes sur les priorités du Ministère. Des trousseaux d'information seront également distribués sur une base régulière aux gestionnaires et aux cadres supérieurs afin de les aider à tenir les employés au courant des progrès réalisés quant aux initiatives ministérielles.

Le lancement de la Stratégie de gestion des services et de l'Initiative sur la satisfaction des clients du Ministère à la fin de 2015, tout comme la mise à jour du plan de transformation à l'automne 2016, permettront à SPC de dialoguer davantage avec ses clients. SPC va aussi amorcer des travaux liés à la revitalisation du portail Au service du gouvernement afin de maximiser le potentiel et l'utilité du site pour les intervenants, les partenaires et les clients de SPC, de façon à en faire le guichet unique pour l'information et le seul portail pour accéder aux services de SPC.

NOS PARTENAIRES, NOS CLIENTS ET NOS UTILISATEURS

En vue d'être l'organisation la plus novatrice du secteur public dans la prestation de services partagés rentables qui améliorent les services offerts à la population canadienne, SPC travaille en étroite collaboration avec plusieurs ministères, organismes centraux, entreprises du secteur privé et individus. Pour mieux comprendre ces relations, SPC a normalisé les termes suivants :



Partenaires : Les 43 ministères et organisations dont le financement a été transféré en vue de créer SPC, et incluent SPC comme ministère.

Clients : Toutes les organisations du gouvernement fédéral « non partenaires » qui utilisent les services de SPC.

Utilisateurs : Tous les utilisateurs des services de SPC (tant les « partenaires » que les « clients »), axé sur les utilisateurs finaux en tant qu'individus et en offrant une expérience utilisateur de haute qualité.

Nos clients

En décembre 2015, SPC a lancé le tout premier Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle, dont le but est de recueillir mensuellement les commentaires et les suggestions des clients afin de mieux les desservir et, par le fait même, mieux desservir les Canadiens. Les résultats, qui ont été publiés en février de cette année, établissent une référence pour mesurer l'avancement, et reflètent l'engagement de SPC pour comprendre et servir les besoins de nos partenaires.

Le questionnaire est maintenant mené mensuellement et s'aligne sur le modèle Les citoyens d'abord de l'Institut des services axés sur les citoyens. Il comporte seize questions regroupées sous cinq facteurs de satisfaction, soit la rapidité de réponse, la facilité d'accès, les résultats positifs, les aspects liés au processus et l'expérience relative à l'engagement. Chaque question est évaluée sur une échelle de 1 à 5, allant de « Fortement en désaccord » à « Fortement d'accord ». De plus, il y a sept questions qui permettent aux répondants de fournir une rétroaction textuelle sur la satisfaction. Le questionnaire est accompagné d'entrevues individuelles avec chacun des dirigeants principaux de l'information partenaires. La participation de nos partenaires est grandement appréciée et leurs contributions aident SPC à définir les priorités à venir et les domaines à améliorer.

NOS AGENTS NÉGOCIATEURS

Des relations ouvertes et de collaboration avec les agents négociateurs ont permis à SPC d'établir et de maintenir avec eux des partenariats mutuellement avantageux. La haute direction se réunit au moins quatre fois par an dans le cadre des réunions du Comité national de consultation patronale-syndicale, et quatre fois par an

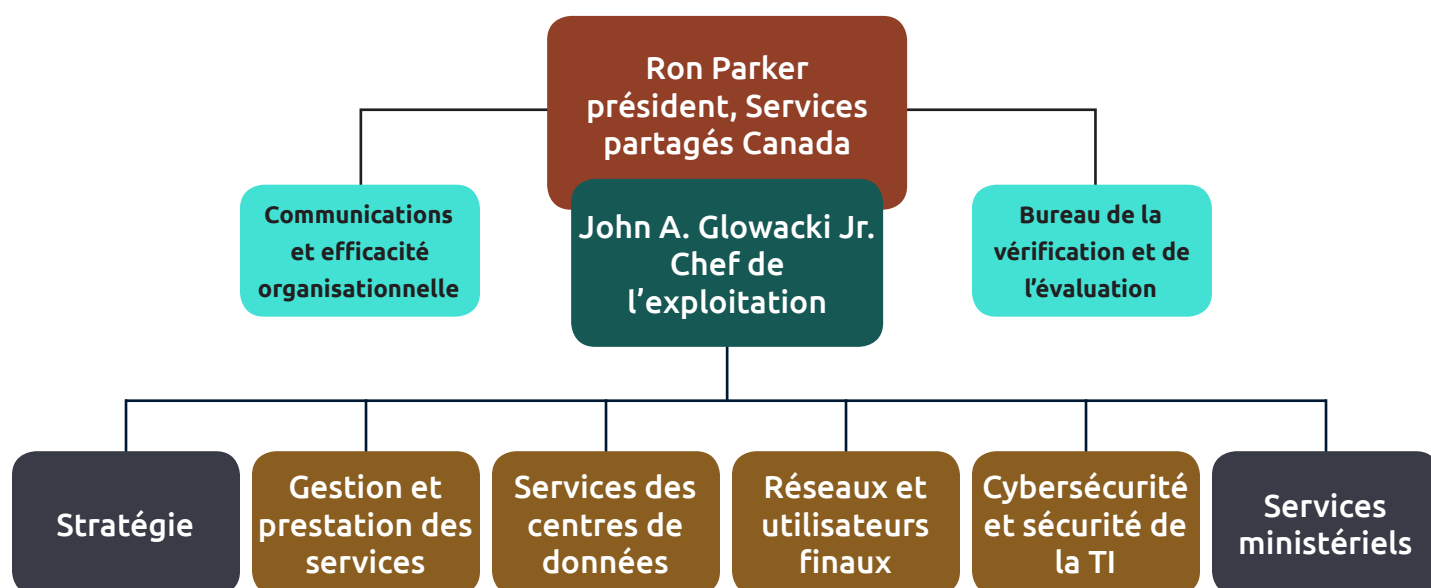
pour les réunions du Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines. Au cours de l'exercice 2016-2017, SPC veillera à ce que les deux parties collaborent pour résoudre les questions importantes pour les employés et la direction et pour se concentrer sur la réalisation des priorités gouvernementales.

SECTION IV – NOTRE MINISTÈRE

NOTRE ORGANIGRAMME

SPC a récemment divisé la Direction générale de la gestion des services et des centres de données (DGGSCD) en deux directions distinctes : la Direction de la gestion et de la prestation des services et la Direction des centres de données. La Direction générale de la prestation et de la gestion des services est responsable de la prestation de services aux organisations partenaires, et la Direction des centres de données est responsable du programme de regroupement des services de centres de données.

La division de la DGGSCD permet l'établissement clair des responsabilités et de la reddition de comptes. Des cycles de vie entiers de services sont mis en place à SPC et ce changement organisationnel permettra à la Direction générale de maintenir des liens forts avec leurs partenaires tout au long du processus de transformation, de façon à assurer à la fois une compréhension juste de leurs besoins et une communication cohérente et transparente.



Structure de gouvernance de SPC

NOS SECTEURS D'ACTIVITÉ

Prestation et gestion des services

SPC s'est clairement engagé à faire progresser la gestion et la prestation des services de TI. La création de la Direction générale de la prestation et de la gestion des services au début de l'année 2016 témoigne de l'engagement de SPC envers la prestation de services excellents. Le SMAP se charge d'exécuter au quotidien les activités opérationnelles de gestion des services, tel qu'elles sont accomplies par la Direction des opérations de gestion des services. Ces processus incluent, sans s'y limiter, la gestion des incidents, problèmes, demandes, modifications, biens et événements. La Direction de la gestion de la prestation des services exécute principalement les fonctions et processus destinés aux clients, de concert avec les équipes de gestion des comptes, sous la houlette de la Direction générale de la stratégie. La fonction de la Direction de la gestion de la prestation des services devrait être perçue comme servant à défendre le client, celui-ci devant s'assurer de la responsabilisation de SPC vis-à-vis de la prestation des services.

SPC a pour la première fois mis en place un programme de gestion des services dédié dans le cadre du Plan d'infrastructures de la TI du gouvernement du Canada. La Stratégie de gestion des services de SPC, lancée en 2015, fournit un contexte stratégique au programme et expose les initiatives d'amélioration des services que SPC entend mettre en œuvre au cours des prochaines années. Dans le cadre de cette stratégie, la Direction de transformation de la gestion des services a vu le jour et se charge de plusieurs activités importantes, y compris la transformation du catalogue de services et le processus d'autorisation des services, ainsi que du projet essentiel de mise en œuvre de la feuille de route de la GSTI. Ce projet tirera parti de l'acquisition d'un outil de GSTI d'entreprise pour appuyer la maturation des processus de gestion des services dans toute l'organisation.

Centres de données

La Direction générale de la gestion des centres de données est responsable de la planification, de la conception et des opérations en ce qui concerne les services de centres de données pour l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Elle assure la gestion des services qu'elle offre (stratégie, planification, conception, mise à l'essai, déploiement, exploitation et mise hors service) tout au long de leur cycle de vie.

Pour atteindre ses objectifs, elle compte sur diverses fonctions stratégiques et tactiques. Composée de huit secteurs de service, elle soutiendra les secteurs d'activité de Services partagés Canada en mettant en œuvre des stratégies de prestation de service efficaces.

Parmi les principaux objectifs de la Direction générale, mentionnons le regroupement, la normalisation et la simplification des opérations et des bases de données informatiques (centre de données) du gouvernement du Canada, lesquelles soutiennent l'exécution des programmes et la prestation de services aux Canadiens de la part des organisations partenaires. Elle optimisera les services et les ressources et accélérera la migration des applications et des services vers la nouvelle infrastructure de TI, tout en soutenant les opérations liées à la TI dans l'ensemble du gouvernement du Canada. Elle continuera aussi à mettre hors service l'ancienne infrastructure de centres de données, à exécuter des projets pour mettre en œuvre les initiatives prioritaires des partenaires et à gérer les niveaux de service à la clientèle et les demandes de services.

Parmi les fonctions de la Direction générale, mentionnons la gestion de bout en bout des complexes physiques; la mise en place d'environnements informatiques pour les organisations partenaires de Services partagés Canada et pour les besoins internes du Ministère dans toutes les plateformes informatiques, et la prestation d'un soutien technique ainsi qu'une certification des opérations quotidiennes, des applications utilisées dans les opérations et des environnements informatiques des bases de données.

Réseaux et utilisateurs finaux

La Direction générale des réseaux et des utilisateurs (DGRU) est responsable de la gestion des services, des opérations, des projets et des aspects liés à la conception et à la planification du réseau du gouvernement du Canada et de l'infrastructure de services aux utilisateurs qui relèvent de la compétence de SPC.

La DGRU se compose de six services qui, collectivement, renforcent les services aux utilisateurs finaux et les technologies au sein de SPC et dans l'ensemble du gouvernement. L'accent continuera à être mis sur les économies et la sécurité en répertoriant et en mettant en œuvre des services de réseaux et de télécommunications en tant qu'organisation unique.

Les principaux objectifs de la DGRU comprennent la simplification et le regroupement de son réseau et des services aux utilisateurs finaux qu'elle offre aux organisations partenaires. À l'appui de ces objectifs et de la vision de SPC, la DGRU continuera de déployer la solution de messagerie électronique unique du gouvernement du Canada; de normaliser, de regrouper et de repenser la livraison d'appareils pour utilisateurs finaux dans tout le gouvernement du Canada; et de soutenir la fourniture et la maintenance continue de réseaux de données et de communications électroniques globaux.

La DGRU soutiendra également des services de télécommunications et de réseaux renforcés pour améliorer la collaboration, la mobilité et la capacité à l'échelle de l'organisation, tout en faisant faire des économies aux Canadiens.

Les principaux objectifs de la DGRU incluent une offre de service gouvernemental normalisée en ce qui concerne les services de liaison des vidéoconférences; la fourniture d'une gestion de réseau local, d'un réseau local sans fil, de services de câblage et de réseau intra-centres de données; la facilitation de l'exécution efficace des projets de transformation des TI des clients en lien avec les services faisant partie du mandat de la DGRU.

Cybersécurité et sécurité de la TI

La Cybersécurité et sécurité de la TI (CSTI), qui est un programme en elle-même, est étroitement liée au plan stratégique de TI 2020 du gouvernement du Canada, à la Stratégie de cybersécurité du Canada, au plan de transformation de la TI du gouvernement du Canada, de SPC ainsi qu'aux programmes pour les clients qui offrent des services aux Canadiens. Ces stratégies, plans et programmes constituent des facteurs clés qui continuent à influencer le besoin pour SPC d'offrir des services de sécurité fiables, protégés et résilients à l'échelle de l'organisation pour l'infrastructure de la TI du gouvernement du Canada. Le rôle de SPC dans le renforcement de la sécurité est primordial pour : 1) exécuter les programmes et réaliser les priorités du gouvernement; 2) protéger la vie privée des Canadiens; 3) préserver notre avantage concurrentiel, notre prospérité économique et notre sécurité nationale. Les Canadiens (personnes et entreprises confondus) et nos alliés doivent avoir confiance dans la capacité du gouvernement à conserver leurs renseignements personnels et leurs données sensibles.

La cybersécurité et de la sécurité de la TI (CSTI) protège les services et les activités de soutien de l'infrastructure de la TI du gouvernement du Canada à l'aide d'un Centre des opérations de protection pangouvernemental centralisé, coordonné 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par an, ainsi qu'un périmètre de défense, avec un programme de sécurité intégré qui intègre la sécurité dans la conception des projets et des initiatives liés à la TI.

Dans le cadre du mandat de SPC, CSTI est responsable de l'élaboration des politiques, des normes, des plans, des concepts, de l'exploitation et de la gestion des services de cybersécurité et de sécurité de la TI pour l'infrastructure de TI et l'infrastructure de niveau Secret du gouvernement du Canada.

NOS DIRECTIONS À L'APPUI

Direction générale de la stratégie

Les objectifs de la Direction générale de la stratégie seront atteints au moyen de diverses fonctions stratégiques, ce qui renforcera la capacité de SPC de planifier, de gérer et de répondre efficacement aux besoins de nos clients. Elle sert de point de convergence intégré unique pour mesurer les progrès et le rendement du plan de transformation de SPC. En 2016-2017, elle procédera à une analyse continue des progrès des avantages obtenus sur le plan financier ainsi que sur celui de la prestation de service et de la sécurité par l'exécution du plan d'infrastructure de la TI du gouvernement du Canada. La Direction générale de la stratégie élabore la conception d'architecture de TI d'entreprise, dresse les plans détaillés et les feuilles de route de l'architecture de SPC ainsi que des solutions dans le cadre des projets des partenaires associés, tout en fournissant également un appui centralisé en ce qui a trait aux activités de gouvernance bilatérale et d'engagement communautaire pour les organisations partenaires de SPC.

La Direction générale de la stratégie aide également les partenaires à se préparer au processus de transformation et les conseille en ce qui concerne les répercussions sur les opérations, l'atténuation des risques et la gestion du changement. Elle normalise la gestion des projets des partenaires et simplifie la gouvernance de gestion de projet pour s'aligner sur les exigences de SPC en matière de finances, de sécurité et d'architecture, et en appui au comité de planification organisationnelle et de priorités du gouvernement du Canada. En plus de la coordination des rapports à l'organisme central et de l'évaluation des risques et du rendement, la Direction générale mettra également en œuvre pour SPC un processus de planification des activités simplifié, en étroite collaboration avec les planificateurs de toutes les directions générales et de tous les secteurs de service, afin de garantir une gouvernance et une responsabilisation plus claires. La Direction générale de la stratégie appuiera SPC à mesure qu'il tient ses promesses de résultats pour les Canadiens, ce qui assurera que le Ministère reste axé sur ses objectifs finaux.

Direction générale des services ministériels

La Direction générale des services ministériels (DGSM) touche chaque aspect de SPC en offrant un vaste éventail de services et de soutien à la clientèle. Cela comprend l'administration financière, l'approvisionnement, la gestion des ressources humaines et du milieu de travail, la gestion des locaux et des biens, la gestion de l'information, la sécurité ministérielle, la technologie de l'information ministérielle et les services de secrétariat ministériel.

La DGSM appuie les fonctions administratives et de gestion qui permettent aux secteurs d'activité de SPC et à la Direction générale de la stratégie de faire progresser les priorités de transformation et des opérations du Ministère.

En 2016-2017, la DGSM contribuera au progrès global de SPC dans deux principaux groupes d'activités : concrétiser la vision d'entreprise; renforcer la gérance et améliorer la prestation des services. En mettant l'accent sur la gérance, la souplesse, la fiabilité et la qualité de la prestation de services, la DGSM continuera d'apporter des améliorations à la gestion des programmes et à la prestation des services internes.

NOS BUREAUX À L'APPUI

Communications et efficacité organisationnelle

La Direction des communications et de l'efficacité organisationnelle soutient la stratégie et les objectifs d'entreprise au moyen de services de consultation pour la gestion du changement, des communications et de la participation. La Direction :

- gère les communications et les relations avec les médias, les organisations partenaires, les intervenants de l'industrie, les Canadiens et le personnel;
- offre un soutien aux événements et aux annonces ministérielles et générales;
- élabore des politiques, des directives et des lignes directrices à l'égard des services Web, des médias sociaux et de l'image de marque; et
- appuie la gestion du changement, les pratiques culturelles et de leadership dans l'exécution du plan de prestation de services et de transformation de SPC.

La Direction des communications et de l'efficacité organisationnelle se concentre sur la mise en œuvre du plan de communication et de coopération avec un engagement à mettre en œuvre la nouvelle politique de communications et la stratégie du gouvernement du Canada, accroître la participation au niveau interne et externe, accroître l'utilisation d'outils de communications numériques et de sollicitation de la participation, tout comme un renouvellement de la présence sur le Web.

Bureau de la vérification et de l'évaluation

Le Bureau de la vérification et de l'évaluation (BVE) est un important fournisseur d'assurance raisonnable et de conseils sur les opérations ministérielles au président et au contrôleur général du Canada.

Rendant directement compte au président, le Bureau formule des recommandations pour améliorer la gouvernance, les contrôles et le rendement (efficacité, économie et efficacité) des activités de SPC.

Le Bureau de la vérification et de l'évaluation fournit une assurance raisonnable concernant ce qui suit :

- l'efficacité et la pertinence des processus de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance par sa fonction de vérification interne (conformément à la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor); et
- la pertinence et le rendement des programmes, des politiques et des initiatives du Ministère au moyen de sa fonction d'évaluation (conformément à la Politique sur l'évaluation du Conseil du Trésor).

Le Bureau de la vérification et de l'évaluation s'inscrit également dans la relation d'ouverture et de collaboration que le Ministère entretient avec divers organes de surveillance fédéraux, notamment le Bureau du vérificateur général et le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement, dans la mesure où il offre un point unique de coordination qui assure l'uniformité de l'approche et de la réponse ministérielles.

NOS RESSOURCES FINANCIÈRES (DÉPENSES PRÉVUES)

Dépenses prévues

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
1 549 854 701	1 551 254 701	1 452 263 477	1 428 733 389

Les dépenses prévues totales du Ministère pour l'exercice 2016-2017 reflètent le financement approuvé par le Conseil du Trésor à l'appui des résultats stratégiques et des programmes.

De plus amples renseignements sur les estimations financières se trouvent dans le [Budget principal des dépenses](#) de 2016-2017.

NOS RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)

2016-17	2017-18	2018-19
6 000	6 000	6 000

Le tableau des Ressources humaines (RH) ci-dessus indique le total des équivalents temps plein prévus par SPC au cours des trois prochains exercices.

SECTION V

RÉALISATIONS DE 2015-2016

Depuis le 31 mars 2016, les employés de SPC ont accompli ce qui suit

- Migration de 52 324 boîtes aux lettres vers le système de messagerie électronique d'entreprise (migration de 4 126 boîtes en date du 31 mars 2015)
- 62 centres de données existants fermés
- Réduction de la superficie du centre de données à 538 935 pi² (au lieu de 603 708 pi²)
- Réduction du nombre des serveurs physiques – maintenant 19 401 (au lieu de 23 424)
- Réduction du nombre de serveurs physiques grâce aux moyens suivants :
 - Mise hors service de 5 387 systèmes existants
 - Installation de 2 780 nouveaux serveurs de centres de données d'entreprise
- Migration de 304 applications des centres de données existants vers des centres de données d'entreprise :
 - 100 applications en 2014-2015
 - 204 applications en 2015-2016
- Prestation d'un service Wi-Fi à 30 729 fonctionnaires
- Transition de toutes les organisations partenaires au système de vidéoconférence d'entreprise
- Migration de plus de 97 718 téléphones de bureau vers la technologie de la voix sur le protocole Internet (VoIP)
- Suppression de 25 631 lignes téléphoniques inutilisées
- Activation de 15 977 téléphones cellulaires sur le serveur d'entreprise BlackBerry 10 (SEB10)
- Achèvement de l'infrastructure secrète du gouvernement du Canada (ISGC) – Validation de principe avec niveau d'assurance moyen secret
- Transferts des instruments d'achat des logiciels et du matériel de Services publics et Approvisionnement Canada (anciennement Travaux publics et Services gouvernementaux Canada) vers SPC
- Réalisation de six vérifications internes et coordination de 24 activités de supervision externes par le Bureau de la vérification et de l'évaluation qui impliquaient SPC
- Création d'un questionnaire sur le service à la clientèle pour aider à favoriser une amélioration continue des processus de prestation de service et des pratiques d'engagement
- Lancement du catalogue de services en ligne qui offre tous les services de SPC, améliorant ainsi les capacités du service à la clientèle
- Élaboration d'une stratégie de gestion des services qui établit la vision de service du SPC, ses initiatives et son cadre de rendement afin d'améliorer la prestation globale des services aux clients
- Diffusion d'une matrice d'attribution des responsabilités qui décrit les rôles et les responsabilités de SPC et des organisations partenaires en matière de sécurité de la TI
- Aide apportée dans le cadre de l'effort pour les réfugiés syriens :
 - Télécommunications et soutien de la TI aux points d'entrée du Canada et dans les aires de réception
 - Établissement d'aires d'appel dans les centres d'accueil, permettant aux réfugiés d'appeler leurs proches en Syrie
 - Aide apportée aux organisations partenaires, comme l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et Service Canada, pour travailler efficacement
- Participation comme l'un des premiers ministères à migrer son contenu Web vers le nouveau site Web Canada.ca dans le cadre de l'initiative de renouvellement du Web pour regrouper environ 1 500 sites Web du gouvernement du Canada en un seul site
- Mise en correspondance de tous les employés de SPC avec la nouvelle structure organisationnelle avant l'échéance souhaitée de juin 2015

- Réorganisation de la structure de gouvernance du SPC, ainsi que réorganisation des fonctions de gouvernance et clarification des rôles et responsabilités, pour l'harmoniser avec la nouvelle structure organisationnelle afin de permettre et d'assurer une excellente gestion des opérations à l'échelle de l'organisation
- Premiers employés à migrer vers le nouveau service de messagerie électronique votre.courriel@canada.ca
- Automatisation du processus d'approvisionnement au paiement à l'aide d'un portail libre-service des fournisseurs dans le cadre de l'Initiative de transformation des services internes
- Création du Centre de mobilité pour favoriser la mobilité des employés à l'échelle de SPC en offrant aux gestionnaires, aux employés et aux différents réseaux internes et communautés de praticiens, une plate-forme au moyen de laquelle ils pourront communiquer, tirer parti des pratiques exemplaires, échanger des connaissances et s'harmoniser aux priorités organisationnelles
- Nouvelle conception et restructuration de Mon SPC afin de mieux répondre aux besoins des employés et présenter clairement les secteurs d'activités de manière simplifiée et uniformisée
- L'équipe a travaillé avec diligence et efficacité sur une période intense de 48 heures lorsque la sécurité et la sûreté du personnel et de l'équipement au Centre de données de la promenade de l'Aviation ont été mises en péril en raison d'une unité de distribution de l'alimentation surchargée

