

Services partagés Canada

2016-2017

Rapport sur les résultats ministériels

L'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement 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-ministériel-rendement-2016-2017.html>

Pour obtenir un exemplaire de cette publication ou un format substitut (braille, gros caractères, etc.), envoyez un courriel à SSC.information-information.SPC@canada.ca ou communiquez avec :

Services partagés Canada
99, rue Metcalfe
Ottawa (Ontario)
Canada K0A 0C3

Téléphone : 613-670-1627
Sans frais : 1-855-215-3656

Courriel : SSC.information-information.SPC@canada.ca

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, 2017

Rapport ministériel sur le rendement 2016-2017 (Services partagés Canada)
Cat. No. P115-7F-PDF
ISSN 2560-9793

Issued also in English under title:
2016-17 Departmental Results Report (Shared Services Canada)
Cat. No. P115-7E-PDF
ISSN 2560-9785

Table des matières

Message de la ministre	1
Aperçu des résultats.....	3
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités	5
Raison d'être	5
Mandat et rôle	5
Contexte opérationnel et principaux risques	7
Contexte opérationnel.....	7
Principaux risques	8
Résultats : ce que nous avons accompli	15
Programmes	15
Nom du programme : Services d'infrastructure de TI	15
Services internes.....	18
Description	18
Résultats	18
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines	21
Dépenses réelles	21
Ressources humaines réelles	24
Dépenses par crédit voté.....	25
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental	25
États financiers et faits saillants des états financiers	26
États financiers.....	26
Faits saillants des états financiers	26
Renseignements supplémentaires	33
Renseignements ministériels.....	33
Profil organisationnel.....	33
Cadre de présentation de rapports	33
Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur.....	35
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	35
Dépenses fiscales fédérales	35
Coordonnées de l'organisation	35

Demands de renseignements généraux.....	35
Demande des médias	35
Annexe : Définitions	37
Notes en fin d'ouvrage.....	41

Message de la ministre

En tant que nouvelle ministre responsable de Services partagés Canada (SPC), je suis heureuse de présenter notre Rapport sur les résultats ministériels 2016-2017. Ce rapport présente de façon détaillée les importants progrès réalisés par SPC dans la gestion de la modernisation de l'infrastructure de technologie de l'information (TI) du gouvernement du Canada et sa contribution à celle-ci.

Le gouvernement est résolu à garantir que les systèmes de TI à l'appui des activités et des services du gouvernement du Canada sont modernes, sécuritaires et fiables. Nous sommes engagés à offrir à nos partenaires les outils et le soutien dont ils ont besoin pour réaliser le travail à faire.



Nous vivons dans un monde numérique de plus en plus connecté et les Canadiens sont en droit de s'attendre à pouvoir accéder facilement à des services sécuritaires et fiables partout, en tout temps.

Le gouvernement a l'occasion — et la responsabilité — de satisfaire à ces attentes élevées en faisant de l'innovation numérique une priorité et en s'assurant que tous les Canadiens peuvent participer pleinement à l'économie numérique et profiter directement de ses avantages.

Le gouvernement du Canada doit s'assurer que les services numériques qu'il offre en ligne (comme la présentation d'une déclaration d'impôt, d'une demande d'assurance-emploi ou d'une demande de prestations du Régime de pensions du Canada) sont supportés par une plateforme numérique de TI moderne, sécuritaire et fiable.

Les pages du présent rapport regorgent d'exemples illustrant le rôle crucial que joue SPC dans le soutien des activités des ministères et organismes du gouvernement, 24 heures par jour, 365 jours par année.

En tant que ministre récemment nommée responsable de SPC, je reconnais et suis fière des importantes réalisations de SPC en 2016-2017. Celles-ci incluent l'amélioration de la prestation des services de TI dans le cadre du renouvellement de l'infrastructure vieillissante du gouvernement, la tenue de vastes consultations visant à s'assurer que SPC exécute le bon plan pour la création de la plateforme numérique du gouvernement, l'amélioration de la prestation des services fédéraux aux Canadiens et le renforcement de la cybersécurité des systèmes de TI du gouvernement. De plus, SPC a préparé les services Wi-Fi en France pour la commémoration de la bataille de la crête de Vimy et a assuré l'agrandissement du centre de données d'entreprise à

Borden, en Ontario, pour gérer les systèmes et les applications du gouvernement dans un environnement moderne, sécuritaire et protégé.

L'année à venir sera marquée par de nouveaux défis et présentera des occasions permettant à SPC de démontrer son engagement envers l'appui d'une infrastructure de TI du gouvernement du Canada sécuritaire et fiable. Par la maintenance et la modernisation de cette capacité de TI, SPC joue un rôle crucial pour permettre au gouvernement du Canada d'exécuter des programmes et des services qui améliorent la vie des Canadiens, de leurs familles et de leurs communautés.

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

Aperçu des résultats

Dépenses réelles totales de SPC pour 2016-2017 : 1 681 369 737 \$

Équivalents temps plein réels totaux de SPC pour 2016-2017 : 5 596
--

Principaux résultats réalisés en 2016-2017 par SPC :

1. SPC a continué d'améliorer les services qu'il offre aux ministères clients et de réduire les risques organisationnels. Voici ses réalisations notables :
 - dépassement de l'objectif 2016-2017 établi pour SPC quant à la satisfaction à l'égard du service à la clientèle;
 - élargissement du Catalogue de services de SPC afin d'appliquer les normes de service à tous les services de SPC, et lancer la production de rapports réguliers sur le rendement;
 - création d'une direction générale de la prestation et de la gestion des services comme point central pour la mise en œuvre de l'approche centrée sur le service à la clientèle de SPC;
 - soutien au Recensement de 2016, ce qui a permis à un nombre record de Canadiens de répondre en ligne;
 - agrandissement du centre de données d'entreprise de Borden, en Ontario, pour améliorer le stockage, le traitement et la protection des données du gouvernement du Canada;
 - lancement de la mise à niveau et du remplacement de milliers de composants de TI surannés grâce au financement prévu au budget de 2016 pour réduire les risques opérationnels;
 - installation de plus de 109 000 téléphones de bureau au moyen de la technologie économique de la voix sur le protocole Internet et connexion de 43 ministères au système commun de vidéoconférence pour améliorer la productivité et réduire les frais de déplacement.
2. À l'automne 2016, SPC a tenu de vastes consultations sur des plans visant l'amélioration des services de TI et a reçu plus de 2 500 présentations provenant d'employés du gouvernement, de l'industrie, d'experts du secteur privé et des Canadiens. Conjuguée aux recommandations du vérificateur général, des comités parlementaires et d'un comité indépendant du secteur privé, cette rétroaction sera utilisée pour mettre à jour les plans de modernisation de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada.
3. SPC continue à renforcer la sécurité de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada pour assurer une protection accrue des réseaux et des systèmes de ce dernier contre les

cybermenaces, les logiciels malveillants et les accès non autorisés. Il convient de noter que SPC a pris des mesures pour protéger les renseignements des Canadiens lorsqu'il a dû faire face à un problème attribuable à une version du logiciel Apache.

4. SPC a appuyé les Canadiens en mettant en place des services Wi-Fi permettant à des milliers de personnes de rester connectées pendant les célébrations de la bataille de la crête de Vimy, ainsi qu'en appuyant les opérations de sécurité publique au cours des incendies de Fort McMurray.

Pour de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats du Ministère, consultez 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 diriger la transformation des méthodes employées par le gouvernement du Canada pour gérer son infrastructure de TI. SPC fournit aux ministères et organismes des services de courriel, de centres de données, de réseaux et d'appareil technologique en milieu de travail regroupés et uniformisés afin d'appuyer l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement du Canada. L'approche pangouvernementale permet à SPC de faire des économies d'échelle et d'offrir des services d'infrastructure de TI plus efficaces, fiables et sécurisés. SPC offre également à d'autres organisations certains services de TI facultatifs dans un cadre de recouvrement des coûts.

La ministre des Services publics et de l'Approvisionnement est responsable de [cette organisation](#).

Mandat et rôle

SPC rend compte de ses activités au Parlement par l'entremise de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement. Grâce au regroupement des gens, des ressources de TI et des biens provenant de 42¹ ministères et organismes, SPC s'efforce de gérer et d'améliorer l'efficacité, la fiabilité et la sécurité de la plateforme de TI du gouvernement pour la prestation de services numériques aux Canadiens. Une utilisation plus efficace de la technologie améliorera la productivité dans l'ensemble des ministères et supportera la vision de la fonction publique du XXI^e siècle, comme exprimée dans [Objectif 2020](#).

Dans l'exercice de son mandat, SPC travaille en partenariat avec des intervenants clés des secteurs public et privé, met en œuvre des approches à l'échelle de l'organisation pour gérer les services d'infrastructure de TI et a recours à des processus efficaces et efficients de gestion des activités.

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

Pour obtenir de plus amples renseignements généraux sur le Ministère, consultez la section « Renseignements supplémentaires » du présent rapport. Pour en savoir plus sur les engagements organisationnels formulés dans la lettre de mandat du Ministère, consultez la [lettre de mandat de la ministre](#).ⁱ

¹ Le nombre de ministères clients est passé de 43 à 42 parce que l'Agence canadienne de développement international et Affaires étrangères et Commerce international Canada ont fusionné pour créer Affaires mondiales Canada.

Contexte opérationnel et principaux risques

Contexte opérationnel

L'envergure et la portée du mandat de SPC, soit maintenir les activités de TI tout en modernisant simultanément l'infrastructure de TI du gouvernement, sont ambitieuses si on les compare à des initiatives semblables déployées dans d'autres administrations du secteur public dans le monde. La réussite dépend de plusieurs facteurs externes et internes, notamment la capacité de l'industrie à fournir les solutions requises, la capacité de SPC à exécuter les services et les projets, et la disposition des clients de SPC à faire la transition vers la nouvelle infrastructure tout en exécutant également leurs propres mandats et priorités ministérielles.

Les progrès réalisés par SPC dans la consolidation et la modernisation de l'infrastructure de TI du gouvernement ne sont pas aussi importants que ce à quoi on s'attendait au départ. La cause fondamentale de la plupart des défis de SPC peut être attribuée à son environnement d'exploitation lorsqu'il a été créé en tant que nouveau ministère en 2011. Les biens et services de TI dont a hérité SPC faisaient l'objet d'une uniformisation limitée, sans compter qu'il n'existait aucune base de référence ni inventaire quant aux biens sur lesquels fonder les ententes sur les niveaux de service. En outre, la quantité et la complexité des biens de TI visés par le transfert à SPC ont été sous-estimées.

En 2011, SPC recevait ses ressources financières dans le cadre d'un transfert unique. Les coûts associés au renouvellement continu de l'infrastructure n'étaient pas entièrement pris en compte, et il n'existait aucun mécanisme pour couvrir la fluctuation des coûts et peu d'incitatifs étaient offerts pour contrôler la croissance de la demande.

Qui plus est, aucun financement supplémentaire n'était fourni à SPC aux fins d'investissements dans des projets de modernisation, dans la formation et le recrutement du personnel, ou dans des outils et processus organisationnels. Pour financer ses projets, SPC a dû détourner des fonds prévus pour le renouvellement continu des biens de TI vieillissants (qui doivent habituellement être remplacés tous les cinq à sept ans) et laisser des contrats de maintenance tomber en déchéance. Essentiellement, SPC a dû appliquer une approche de « bris et réparation » pour assurer la maintenance de l'infrastructure existante.

Pour aider à atténuer certains des risques

susmentionnés, SPC s'est vu accorder, dans le cadre du budget de 2016, les investissements suivants :

- 383,8 millions de dollars sur deux ans pour stabiliser les systèmes critiques des centres de données, les réseaux et les unités de stockage;

Renouvellement continu :

Pratique consistant à remplacer les appareils technologiques et informatiques en fonction d'un calendrier préétabli afin de maintenir la continuité des services de façon proactive.

Bris et réparation : Pratique consistant à utiliser de l'équipement jusqu'à ce qu'il se brise et alors procéder à sa réparation, à son retour ou à son remplacement.

- 77,4 millions de dollars sur cinq ans pour renforcer la cybersécurité et assurer une protection accrue des systèmes et réseaux du gouvernement contre diverses menaces.

SPC a également lancé en 2016 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 cadrerait avec les pratiques exemplaires et la capacité de l'industrie. À cette fin, SPC a tenu de vastes consultations auprès des employés du gouvernement, de l'industrie de la TI, de ses organisations clientes et des Canadiens, auxquels s'est ajouté un examen externe indépendant commandé par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. En 2017-2018, SPC mettra en œuvre des plans révisés qui tiendront compte de la rétroaction de ces intervenants.

Principaux risques

Dans le cadre de sa mission visant à fournir une infrastructure de TI moderne, fiable, sécuritaire, opportune et économique aux organisations partenaires, SPC est exposé à des risques opérationnels importants.

La capacité adéquate des ressources présente constamment un risque considérable pour l'organisation. Un effectif mobilisé détenant des compétences spécialisées et un financement durable et fiable sont requis pour la maintenance et la modernisation des services d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Un manque de ressources suffisantes pourrait entraîner des frais imprévus, des pénuries de main-d'œuvre, des interruptions de services et des retards dans la modernisation de l'infrastructure de TI.

Le vieillissement des systèmes de TI cause des problèmes de compatibilité technologique, d'obsolescence et de fiabilité. Les vieux systèmes de TI peuvent être sujets à des défaillances, ce qui nuit à la prestation des services et peut entraîner des coûts imprévus ou accrus et une perte de confiance de la part des ministères et des Canadiens.

Les infractions à la cybersécurité et à la sécurité de la TI représentent une menace continue pour l'infrastructure du gouvernement du Canada et l'information détenue par l'État. Ces infractions peuvent être le résultat d'actes volontaires ou involontaires commis par des employés à l'interne ou des parties externes. Ce risque pourrait se traduire par des interruptions de services et une perte d'intégrité de l'information.

Les pratiques de planification et de gestion de projets et la gouvernance pangouvernementales évoluent toujours. En attendant, l'absence d'ententes adéquates et d'outils de gestion des services retarde l'adoption de services de TI au niveau organisationnel, pourrait interrompre la prestation de services et perpétue une mauvaise répartition des ressources.

SPC a besoin de renseignements pour produire, en temps opportun, des rapports contenant les résultats clairs et mesurables de ses programmes et de ses initiatives. Le Ministère a commencé à

concevoir des processus de gestion de données et des structures de gouvernance visant à assurer la qualité et l'intégrité des données. Toute interruption de ces travaux pourrait entraîner des rapports incomplets ou inexacts à l'intention de la haute direction et des organismes externes, des retards dans la transmission de l'information, un manque d'harmonisation des activités dans l'ensemble de l'organisation en raison de divergences entre les renseignements et l'élaboration d'activités et de plans futurs fondés sur des hypothèses erronées.

Les risques qui ne sont pas pris en charge peuvent avoir des répercussions vastes ayant des incidences sur le gouvernement du Canada. Comme les risques associés à la TI touchent toutes les organisations, SPC adopte pour la gestion de ceux-ci une approche organisationnelle visant à s'assurer qu'ils sont gérés comme une activité organisationnelle du gouvernement du Canada. En 2016, SPC a présenté son premier rapport sur l'analyse des risques organisationnels en matière de TI, qui cernait les risques les plus courants en matière de TI auprès des organisations clientes. SPC continue à collaborer avec des organisations clientes pour analyser leurs risques en matière de TI et tirer parti des effets de levier pour les aider à atténuer leurs risques et à réduire l'incidence de ceux-ci.

Principaux risques

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pangouvernementales et ministérielles
<p>Gestion financière et durabilité (Risque permanent)</p> <p>Il y a un risque que SPC n'ait pas les ressources financières, les systèmes et les mécanismes de financement nécessaires pour assurer la maintenance des systèmes essentiels à sa mission et financer le Plan de transformation.</p>	<p>SPC fera la promotion de pratiques de gestion financière efficaces et de la viabilité financière en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettant en place des cadres d'établissement des coûts appropriés; • élaborant des stratégies d'établissement des prix pour tous les services de SPC; • mettant au point les processus d'établissement du budget et d'affectation des ressources à l'appui de la planification opérationnelle. <p><u>Efficacité des stratégies</u></p> <p>Le cadre d'établissement des coûts et l'outil d'établissement des prix ont établi avec précision les ressources nécessaires à l'exécution des plans de SPC.</p> <p>Des travaux ont été exécutés en vue de perfectionner certains des processus d'affectation des ressources. Par exemple des activités et des projets ont été classés par ordre de priorité et ont par la suite reçu du financement. Par conséquent, une partie du risque associé à l'absence de ressources financières affectées aux priorités essentielles à la mission de SPC a été atténuée. D'autres travaux seront exécutés en 2017-2018 en vue de perfectionner le processus d'affectation des ressources.</p>	<p>Services internes</p>	<p>Priorité ministérielle 4 : Accroître l'efficacité et l'efficacité des services internes.</p> <p>Lettre de mandat ministériel de Judy M. Foote, ministre responsable de Services partagés Canada : « 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 se sentent respectés et valorisés]. »</p> <p>Lettre de mandat ministériel de (ou à) Scott Brison, président du Conseil du Trésor : « Renforcer la surveillance des fonds publics ainsi que la clarté et l'uniformité des rapports financiers. »</p>

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pangouvernementales et ministérielles
<p>Cybersécurité et sécurité de la TI (Risque permanent)</p> <p>Il y a un risque que SPC ne puisse pas réagir efficacement aux menaces à la cybersécurité et à la sécurité de la TI, ce qui compromettrait les renseignements détenus par le gouvernement ou nuirait aux activités de reprise après sinistre visant à rétablir la prestation de services aux partenaires, aux clients et aux Canadiens.</p>	<p>SPC renforcera les pratiques de cybersécurité et de sécurité de la TI en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • établissant une fonction d'assurance pour surveiller et rendre compte de la conformité avec les pratiques et les normes en matière de sécurité; • normalisant les services de cybersécurité et de sécurité de la TI conformément aux politiques du gouvernement du Canada; • élaborant le plan lié à l'établissement de l'infrastructure secrète du gouvernement du Canada; • élaborant des procédures officielles pour coordonner la sécurité de l'infrastructure de TI partagée actuelle. <p><u>Efficacité des stratégies</u></p> <p>SPC produit un rapport de conformité trimestriel pour évaluer la surveillance des normes et pratiques de sécurité et la conformité à celles-ci.</p> <p>Les services de cybersécurité et de sécurité de la TI offerts dans le Catalogue de services de SPC ont été rationalisés.</p> <p>Deux services ont été créés pour appuyer une infrastructure secrète destinée aux données de nature sensible.</p> <p>Les incidents de sécurité font l'objet d'une surveillance régulière auprès des partenaires.</p> <p>SPC a fourni au Bureau du Conseil privé une infrastructure de réseau qui facilite la distribution électronique des documents classifiés du Cabinet.</p>	<p>Cybersécurité et sécurité de la TI</p>	<p>Priorité ministérielle 3 : Protéger les données et les biens technologiques du gouvernement du Canada.</p> <p>Selon le budget de 2016 : le gouvernement va « mettre en œuvre de nouvelles mesures destinées à renforcer la sécurité des réseaux du gouvernement et celle de ses systèmes de technologie de l'information. Ces mesures feront en sorte que le gouvernement puisse mieux défendre ses réseaux et ses systèmes contre les cybermenaces, les logiciels malveillants et l'accès non autorisé. »</p>
Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat ou aux priorités

			pangouvernementales et ministérielles
<p>Disponibilité et qualité de l'information (Risque permanent)</p> <p>Il y a un 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.</p>	<p>SPC assurera la disponibilité et la qualité de l'information utilisée pour la prise de décisions en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettant en œuvre une plateforme de veille stratégique d'entreprise; • poursuivant l'élaboration et la normalisation de politiques, de processus et de rapports de contrôles internes du Ministère; • élaborant une capacité d'analyse au moyen d'un cadre de réalisation des avantages. <p><u>Efficacité des stratégies</u></p> <p>Des améliorations supplémentaires dans les activités ministérielles de politiques, de planification, de reddition de compte et de surveillance ainsi que la création d'une plateforme de veille stratégique d'entreprise et d'une capacité d'analyse fonctionnelle atténueront de plus en plus ce risque.</p>	<p>Services internes</p>	<p>Priorité ministérielle 4 : Accroître l'efficacité et l'efficacité des services internes.</p> <p>Lettre de mandat ministériel de Judy M. Foote, ministre responsable de Services partagés Canada : « 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 se sentent respectés et valorisés]. »</p>

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pangouvernementales et ministérielles
<p>Ressources humaines (Risque permanent)</p> <p>Il y a un 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.</p>	<p>SPC aidera à assurer un effectif ayant les compétences et les capacités appropriées en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • établissant un plan ministériel d'apprentissage et de perfectionnement; • élaborant un plan de main-d'œuvre, incluant une stratégie de ressources qui tient compte des besoins actuels et futurs de SPC ainsi que des lacunes; • élaborant un cadre de la mobilité pour faciliter le réaménagement des ressources afin d'appuyer la transformation; • lançant un centre de mobilité pour les employés; • mettant en œuvre un plan d'action en matière de classification pour mettre au point la conception organisationnelle et la classification de tous les postes de SPC. <p><u>Efficacité des stratégies</u></p> <p>SPC a réalisé une analyse complète afin de repérer les diverses priorités d'apprentissage à l'échelle du Ministère. La formation axée sur ces priorités permettra d'accroître les compétences et le maintien en poste de l'effectif de SPC.</p> <p>Divers plans mettent en évidence les lacunes, les tendances, les besoins et les domaines de croissance critique de l'effectif de SPC. Cette prise de conscience aide à se concentrer sur les priorités en matière de recrutement.</p> <p>SPC a lancé un « centre de mobilité » afin d'aider les employés à saisir les occasions de perfectionnement professionnel.</p> <p>SPC a élaboré un plan d'action en matière de classification afin de créer une structure organisationnelle plus souple.</p>	<p>Services internes</p>	<p>Priorité ministérielle 4 : Accroître l'efficacité et l'efficacité des services internes.</p>

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pangouvernementales et ministérielles
<p>Prestation de services et collaboration avec les partenaires (Risque permanent)</p> <p>Il y a un 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.</p>	<p>SPC fera la promotion de la communication, de la collaboration et de la compréhension des rôles et des responsabilités auprès des organisations partenaires et clientes en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettant en œuvre un programme et un cadre d'évaluation sur la satisfaction de la clientèle; • permettant aux organisations partenaires et clientes d'avoir un meilleur accès au site <i>Web Au service du gouvernement</i>; • mettant à jour le cadre d'entente opérationnelle pour définir les rôles, les responsabilités, les objectifs de rendement et les exigences en matière d'établissement de rapports; • mettant en œuvre une stratégie de gestion de service pluriannuelle et un catalogue des services exhaustif, incluant les attentes liées aux services et les prix pour chacun des services axés sur la clientèle de SPC. <p><u>Efficacité de la stratégie</u> Les résultats du sondage mensuel sur la satisfaction de la clientèle de SPC s'améliorent constamment et SPC a réussi à dépasser son objectif de satisfaction de la clientèle pour 2016-2017.</p> <p>De plus, en ce qui concerne les améliorations apportées à son catalogue de services, SPC a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • publié les attentes de niveau de service pour tous les services; • ajouté des renseignements sur les prix lorsque possible; • créé un plan pour l'évolution du catalogue de services; • établi un processus de gestion du catalogue. 	<p>Gestion des programmes</p>	<p>Priorité ministérielle 1 : Améliorer la prestation des services d'infrastructure de TI.</p>

Résultats : ce que nous avons accompli

Programmes

Nom du programme : Services d'infrastructure de TI

Description

Ce programme permet d'offrir des services d'infrastructure de TI aux ministères fédéraux, en vue de favoriser et d'appuyer la gestion, la coordination et la prestation des programmes gouvernementaux pour les Canadiens et l'atteinte des priorités du gouvernement du Canada. L'infrastructure des services de TI comprend quatre principaux groupes de services liés aux TI : a) Informatique répartie; b) Informatisation de la production et des opérations (centre de données); c) Télécommunication (données, voix et vidéo); d) Cybersécurité et sécurité des TI. Ce programme prévoit l'établissement d'une infrastructure centralisée de services de TI communs, favorisant le regroupement et la normalisation de la gestion et de la prestation des services de TI à l'échelle des organisations partenaires et clientes responsables. Le regroupement et l'uniformisation des services contribuent à l'amélioration de l'efficacité des opérations et à la réalisation d'économies d'échelle accrues donnant lieu à un meilleur rapport qualité-prix pour les contribuables, à une amélioration de la fiabilité et de la sécurité des services de TI, à une réduction du recoupement des efforts et de la surveillance de la direction et à la formulation d'une réponse cohérente par rapport aux besoins opérationnels des organisations partenaires et clientes.

Résultats

En 2016-2017, SPC a continué à maintenir et à améliorer la prestation des services de TI tout en renouvelant l'infrastructure de TI vieillissante du gouvernement.

SPC a adopté une approche de gestion et de prestation des programmes « service d'abord » afin de devenir un fournisseur de services de TI axés sur la clientèle. En 2016-2017, SPC a établi une stratégie de gestion des services et a mis en œuvre des processus et outils de gestion des services tels que les attentes relatives au niveau de service pour chaque service de TI que SPC offre. Ces stratégies et outils sont soutenus par les équipes de gestion des comptes traitant directement avec les ministères partenaires afin de leur offrir une meilleure expérience client. À la fin de 2015, SPC a lancé un sondage sur la satisfaction des clients afin de suivre ses progrès. Ce sondage mensuel mesure en cinq points la satisfaction des ministères pour les services de SPC en ce qui concerne les échéanciers, les améliorations de processus et l'expérience de l'engagement. Les niveaux de satisfaction des ministères ont augmenté lentement mais sûrement pendant l'exercice 2016-2017 (de 2,79 en décembre 2015 à 3,06 en décembre 2016 et à 3,20 en mars 2017).

Le budget de 2016 a fourni à SPC 384 millions de dollars pour mettre à niveau les systèmes de TI essentiels à la mission en 2016-2017 et 2017-2018. SPC s'est procuré la majorité du nouvel équipement et travaille de concert avec ses ministères clients pour remplacer l'ancien équipement aussi rapidement que possible sans interrompre les opérations et services gouvernementaux. Le besoin opérationnel urgent de remplacer ces composantes de TI vieillissantes est mis en évidence par toutes les défaillances critiques de système de l'an dernier — de 257 incidents du genre en 2015-2016 à 359 en 2016-2017. Cette augmentation est directement attribuable au vieillissement continu de l'infrastructure de TI du gouvernement. Parallèlement, les améliorations apportées aux processus de gestion des services de SPC ont permis d'améliorer sa visibilité à l'échelle de l'infrastructure de la TI du gouvernement et ainsi de repérer un plus grand nombre d'incidents. SPC a par ailleurs renforcé sa diligence relativement à la classification et à la consignation de l'information sur les incidents, ce qui a également permis de repérer davantage d'incidents critiques.

SPC a également lancé au début de 2016-2017 une mise à jour approfondie de son plan de consolidation et de modernisation de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada pour s'assurer qu'il était durable et pratique et qu'il cadrerait avec les pratiques exemplaires et la capacité de l'industrie. Afin d'assurer un point de vue externe et indépendant, le président du Conseil du Trésor a été désigné pour effectuer un examen indépendant du plan d'infrastructure de TI². On a demandé à ce dernier de décrire comment organiser une infrastructure de TI à grande échelle et d'évaluer la gestion de SPC de ses anciennes TI et son plan de modernisation. L'examen a confirmé que « les services partagés demeurent la bonne approche pour la gestion de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada » et qu'il s'agit de « la mise en œuvre de services partagés la plus importante et la plus complexe jamais considérée dans le secteur public ». SPC a également consulté des employés du gouvernement, l'industrie de TI, ses organisations clientes et les contribuables pour obtenir différents points de vue sur son plan de modernisation de TI. Les consultations ont été effectuées entre septembre et novembre 2016. On a reçu plus de 2 500 suggestions sur la façon d'améliorer la prestation des services de TI, la gestion de projet et la sécurité des TI. Les résultats de ces consultations seront utilisés pour la révision des plans de modernisation de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada, de concert avec les recommandations du vérificateur général³, du Comité permanent des comptes publics et de l'examen indépendant.

Résultats obtenus

² Le 1^{er} juin 2017, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a déposé le [Rapport Gartner : Examen de l'harmonisation des ressources de Services partagés Canada](#).

³ Le 1^{er} juin 2016, le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes a déposé le [Rapport 4, Services partagés de technologie de l'information](#), des Rapports du vérificateur général du Canada de l'automne 2015.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date prévue pour atteindre l'objectif	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2014-2015
Capacité à prévoir et à satisfaire les exigences opérationnelles des partenaires et des clients en matière de TI	Notes moyennes fournies en réponse au Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (échelle sur cinq points)	3/5	31 mars 2017	3,06	Cible définie comme 3/5* note moyenne fournie en réponse au questionnaire sur la satisfaction des clients (échelle de cinq points)	SPC a commencé à amasser les données de satisfaction de ses partenaires.
Les organisations partenaires et clientes reçoivent des services de TI fiables	Nombre total d'incidents critiques	Aucune augmentation par rapport à l'exercice financier précédent	31 mars 2017	359	257	Non disponible

*SPC révisera sa cible chaque année à mesure que les améliorations de services seront mises en œuvre.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales disponibles 2016-2017	Dépenses réelles 2016-2017 (autorisations utilisées)	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2016-2017
1 391 487 244	1 392 864 369	1 736 562 231	1 530 614 758	137 750 389

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Ressources prévues 2016-2017	Ressources réelles 2016-2017	Écart (ressources réelles moins ressources prévues) 2016-2017
5 055	4 689	(366)

Les renseignements sur les programmes de niveau inférieur de SPC sont disponibles sur le [site Web de Services partagés Canada](#) et dans l'[InfoBase du SCT](#).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 dix catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution de programmes dans l'organisation, sans égard au modèle de prestation des Services internes du ministère. Les dix catégories de service 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; services de gestion des acquisitions.

Résultats

À l'automne 2016, SPC a créé la direction générale Gestion et exécution des projets, soit une direction générale destinée à la gestion des projets et responsable du cycle de vie complet de la gestion des projets — de la planification à la prestation — pour tous les projets de SPC. La direction générale fournit des processus centralisés et normalisés de gestion de projets, des normes et des outils pour une solide gouvernance et surveillance.

Le recrutement de professionnels de TI qualifiés et le maintien des effectifs existants ont continué de représenter un défi en raison des conditions du marché de TI. SPC a répondu en créant une nouvelle direction de la dotation visant à améliorer les occasions d'avancement et la mobilité interne des employés.

En 2016-2017, SPC a terminé l'élaboration d'un modèle de gestion des coûts afin d'établir des jalons financiers pour les services offerts et de soutenir la mesure du rendement et reddition des comptes.

SPC a renforcé ses services de communication avec les directions générales du ministère afin d'améliorer la circulation de l'information auprès des employés, des organisations partenaires et clientes, de l'industrie canadienne et d'autres intervenants. Par exemple, « Mon SPC », le site Web de communications avec le personnel du ministère, a été révisé et relancé. SPC a lancé un [catalogue de services internes](#) — un inventaire centralisé des services internes — dans le cadre de ses efforts de normalisation et rationalisation.

En décembre 2016, SPC a effectué son premier Sondage de vérification ponctuel en matière de mobilisation et de mieux-être afin de déterminer ce qui peut être fait pour rendre le milieu de travail plus productif et meilleur pour la santé.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales disponibles 2016-2017	Dépenses réelles 2016-2017 (autorisations utilisées)	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2016-2017
158 367 457	158 390 332	159 404 155	150 754 979	(7 635 353)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Ressources prévues 2016-2017	Ressources réelles 2016-2017	Écart (ressources réelles moins ressources prévues) 2016-2017
945	907	(38)

Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

Dépenses réelles

Graphique des tendances relatives aux dépenses du ministère



Dans le budget de 2016, le gouvernement fédéral a démontré son engagement à créer une infrastructure de TI sécurisée et fiable en accordant des fonds supplémentaires à SPC pour contribuer à la stabilisation des systèmes essentiels et au renforcement de la cybersécurité. La diminution des dépenses prévues en 2018-2019 est principalement attribuable au financement reçu par SPC dans le budget de 2016 pour deux ans (2016-2017 et 2017-2018) :

- 383,8 millions de dollars sur deux ans — rafraîchir la TI essentielle à la mission afin d'offrir de l'information numérique et des services qui sont fiables et sécuritaires;
- 66,8 millions de dollars sur quatre ans et 10,7 millions de dollars continus — sécuriser l'infrastructure de TI et l'information du gouvernement du Canada pour renforcer la cybersécurité.

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

Programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019	Autorisations totales disponibles 2016-2017	Dépenses réelles 2016-2017 (autorisations utilisées)	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Dépenses réelles 2014-2015 (autorisations utilisées)
Services d'infrastructure de TI								
Dépenses brutes	1 798 581 243	1 799 958 368	1 973 886 860	1 322 590 748	2 289 198 273	2 083 250 800	1 789 804 880	1 858 089 117
Moins les recettes disponibles	(407 093 999)	(407 093 999)	(407 093 999)	-	(552 636 042)	(552 636 042)	(423 938 645)	(393 328 154)
Total partiel	1 391 487 244	1 392 864 369	1 566 792 861	1 322 590 748	1 736 562 231	1 530 614 758	1 365 866 235	1 464 760 963
Services internes								
Dépenses brutes	158 367 457	158 390 332	158 752 179	158 712 649	159 404 155	150 754 979	138 577 535	157 620 892
Moins les recettes disponibles	-	-	-	-	-	-	-	-
Total partiel	158 367 457	158 390 332	158 752 179	158 712 649	159 404 155	150 754 979	138 577 535	157 620 892
Total	1 549 854 701	1 551 254 701	1 725 545 040	1 481 303 397	1 895 966 386	1 681 369 737	1 504 443 770	1 622 381 855

L'augmentation en dépenses réelles de 2015-2016 à 2016-2017 est surtout due au financement que SPC a reçu en 2016-2017 par le budget de 2016 pour contribuer à la stabilisation des systèmes essentiels et au renforcement de la cybersécurité pour deux initiatives en particulier :

- 252,5 millions de dollars en 2016-2017 pour un rafraîchissement de la TI essentielle à la mission;
- 23,6 millions de dollars en 2016-2017 pour sécuriser l'infrastructure et l'information de TI du gouvernement du Canada.

Les dépenses réelles de SPC en 2016-2017 étaient inférieures aux crédits totaux disponibles, ce qui a créé un surplus de 215 millions de dollars. De ce surplus, un montant de 140 millions de dollars a été approuvé par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) pour être reporté à 2017-2018. Une somme de 67 millions de dollars de plus est affectée à SPC aux fins de dépenses spécifiques dans des exercices ultérieurs.

SPC met en œuvre des mesures pour améliorer sa gestion financière afin d'éviter des surplus importants dans le futur. Par exemple, le Ministère renforce sa gestion et sa prévision des revenus et prend des mesures pour améliorer la surveillance et la gestion des obligations financières. SPC agrandit également sa capacité de ressources humaines pour améliorer sa prestation de services et de projets. SPC a aussi créé deux directions générales se consacrant à la gestion et à la prestation de services et de projets, respectivement, afin d'améliorer la gestion et la gouvernance au Ministère.

Ressources humaines réelles

Sommaire des ressources humaines pour les programmes et les Services internes (équivalents temps plein [ETP])

Programmes et Services internes	ETP réels 2014-2015	ETP réels 2015-2016	ETP prévus 2016-2017	ETP réels 2016-2017	ETP prévus 2017-2018	ETP prévus 2018-2019
Services d'infrastructure de TI	5 001	4 803	5 055	4 689	5 055	5 055
Total partiel	5 001	4 803	5 055	4 689	5 055	5 055
Services internes	886	865	945	907	945	945
Total	5 887	5 668	6 000	5 596	6 000	6 000

La différence entre le nombre d'ETP prévu et l'effectif d'ETP réel de SPC en 2016-2017 reflète le défi auquel le Ministère est confronté dans l'embauche et la rétention d'employés en raison de restrictions budgétaires et d'un marché du travail concurrentiel tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la fonction publique fédérale.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des dépenses votées et législatives de SPC, veuillez consulter les [Comptes publics du Canada 2017](#).ⁱⁱⁱ

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles en 2016–2017 avec le [cadre pangouvernemental](#)^{iv} (en dollars)

Programme	Secteur des dépenses	Activité du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2016-2017
Services d'infrastructure de TI	Affaires gouvernementales	Activités gouvernementales bien gérées et efficaces	1 530 614 758

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur des dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	S.O.	S.O.
Affaires sociales	S.O.	S.O.
Affaires internationales	S.O.	S.O.
Affaires gouvernementales	1 392 864 369	1 530 614 758

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 2017 sont disponibles sur le [site Web de Services partagés Canada](#).

Faits saillants des états financiers

Les faits saillants présentés dans ce Rapport sur les résultats ministériels 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 2016-2017 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 audités sont préparés conformément aux principes de la comptabilité d'exercice et par conséquent diffèrent de l'information publiée dans les Comptes publics du Canada, qui sont préparés sur la base des autorisations 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 ayant 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 utilisées est présenté à la note 3 des états financiers 2016-2017 de SPC publiés sur le site Web du Ministère.

Les tableaux suivants présentent les soldes de clôture au 31 mars 2017 pour chaque regroupement majeur aux états financiers, ainsi que la variation observée par rapport à l'exercice précédent.

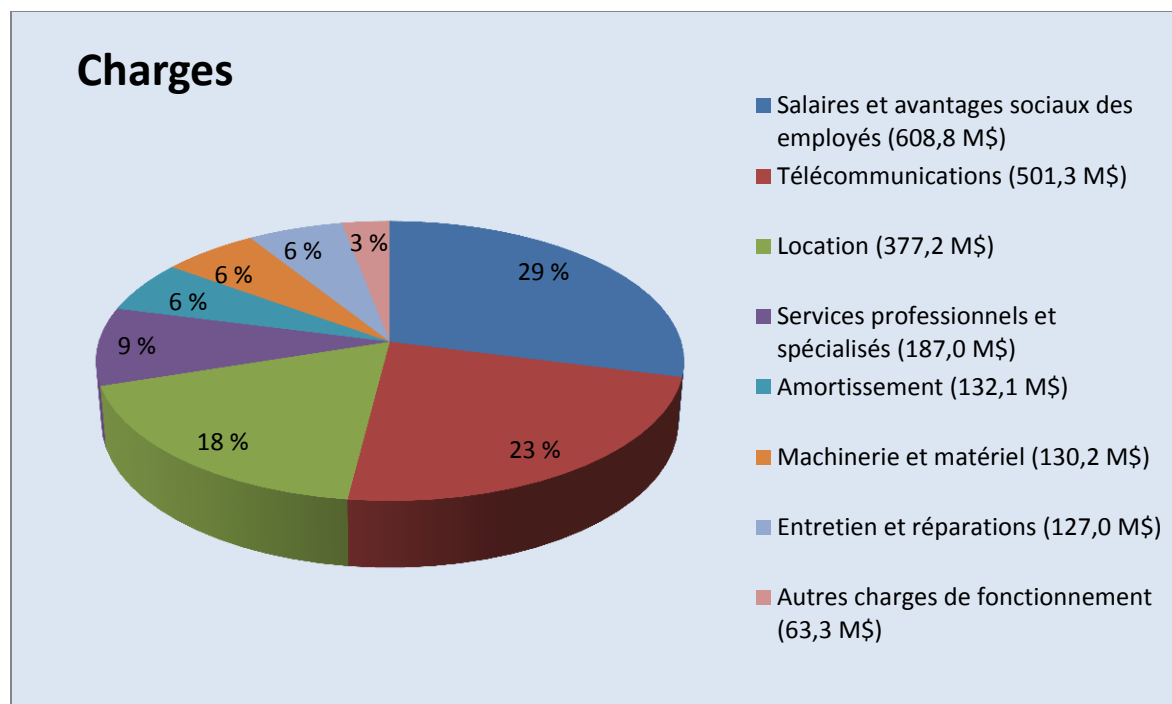
État condensé des résultats (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 (en dollars)

Information financière	Résultats prévus 2016-2017	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016	Écart (résultats réels 2016-2017 moins résultats prévus 2016-2017)	Écart (résultats réels 2016-2017 moins résultats réels 2015-2016)
Total des charges	1 879 167 891	2 126 937 468	1 936 594 090	247 769 577	190 343 378
Total des revenus	410 617 014	554 134 661	428 905 552	143 517 647	125 229 109
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	1 468 550 877	1 572 802 807	1 507 688 538	104 251 930	65 114 269

* Note : Pour en savoir davantage sur les résultats prévus, veuillez consulter l'[État des résultats prospectif 2016-2017](#) de SPC.

Les charges totales de SPC s'élevaient à 2 126,9 millions de dollars pour l'exercice 2016-2017, soit une augmentation de 190,3 millions de dollars par rapport au total des charges de 1 936,6 millions de dollars enregistrées durant l'exercice précédent. En 2016-2017, les salaires et les avantages sociaux des employés représentaient la plus grande partie des charges (29 %), avec 608,8 millions de dollars (622,7 millions de dollars et 32 % en 2015-2016), suivis des charges de télécommunications (23 %), avec 501,3 millions de dollars (475,7 millions de dollars et 25 % en 2015-2016) et des charges de location (18 %), avec 377,2 millions de dollars (262,5 millions de dollars et 14 % en 2015-2016). Les salaires et les avantages sociaux des employés ont diminué de 13,9 millions de dollars en 2016-2017. Cette diminution s'explique principalement par la diminution de 8,6 millions de dollars du montant payé au SCT concernant le régime d'avantages sociaux des employés et par une diminution de 5,7 millions de dollars liée à la différence de l'ajustement relatif aux avantages sociaux futurs. Les charges de fonctionnement (excluant les salaires et les avantages sociaux des employés) ont augmenté de 204,2 millions de dollars en 2016-2017. Cette augmentation s'explique principalement par une augmentation de 114,7 millions de dollars des charges de location, par une augmentation de 42,4 millions des charges d'entretien et réparations et par une augmentation de 25,5 millions de dollars des charges de télécommunications.

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.

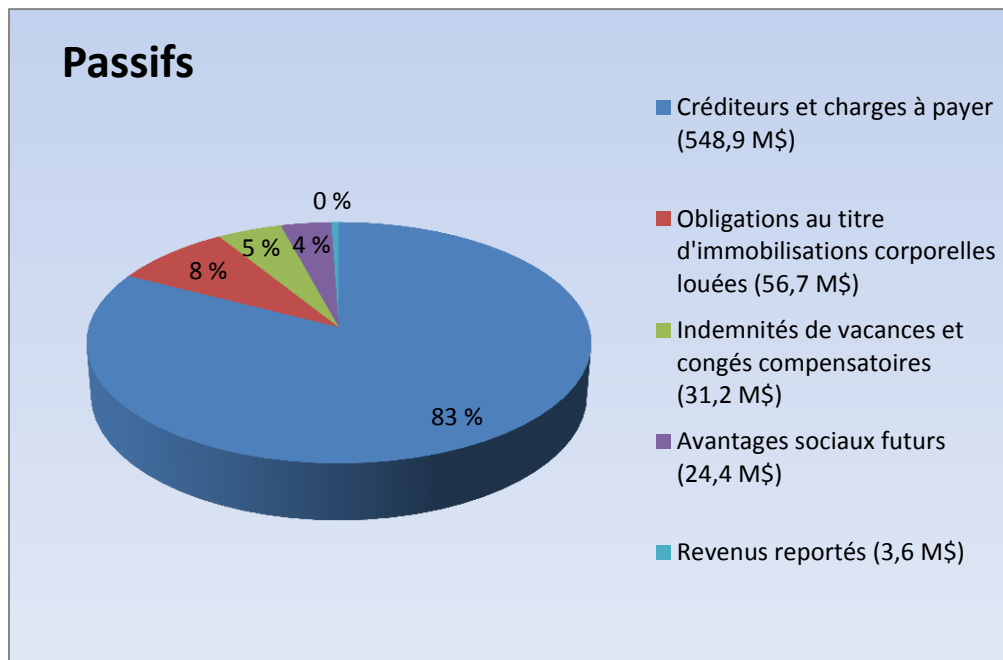


Le total des revenus de SPC pour 2016-2017 s'élevait à 554,1 millions de dollars, soit une augmentation de 125,2 millions de dollars par rapport au total des revenus de 428,9 millions de dollars enregistré durant l'exercice précédent. La plus grande partie de ces revenus sont des revenus disponibles 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 non disponibles gagnés pour le compte du gouvernement de 10,1 millions de dollars — proviennent de la vente de biens et de services dans une proportion de 99,89 % et de revenus divers à 0,11 %.

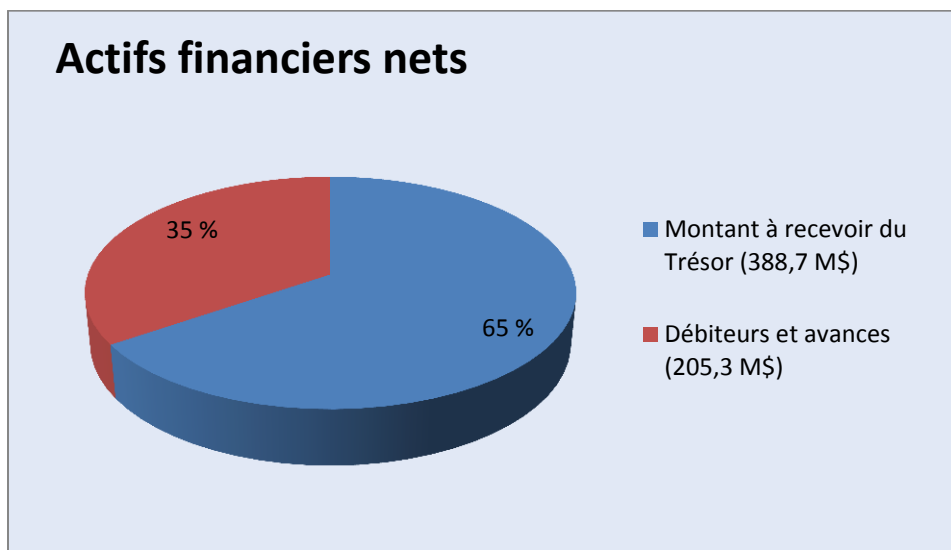
État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2017 (en dollars)

Information financière	2016-2017	2015-2016	Écart (2016-2017 moins 2015-2016)
Total des passifs nets	664 876 207	534 688 207	130 188 000
Total des actifs financiers nets	593 977 096	510 368 742	83 608 354
Dette nette ministérielle	70 899 111	24 319 465	46 579 646
Total des actifs non financiers	690 069 900	559 617 054	130 452 846
Situation financière nette ministérielle	619 170 789	535 297 589	83 873 200

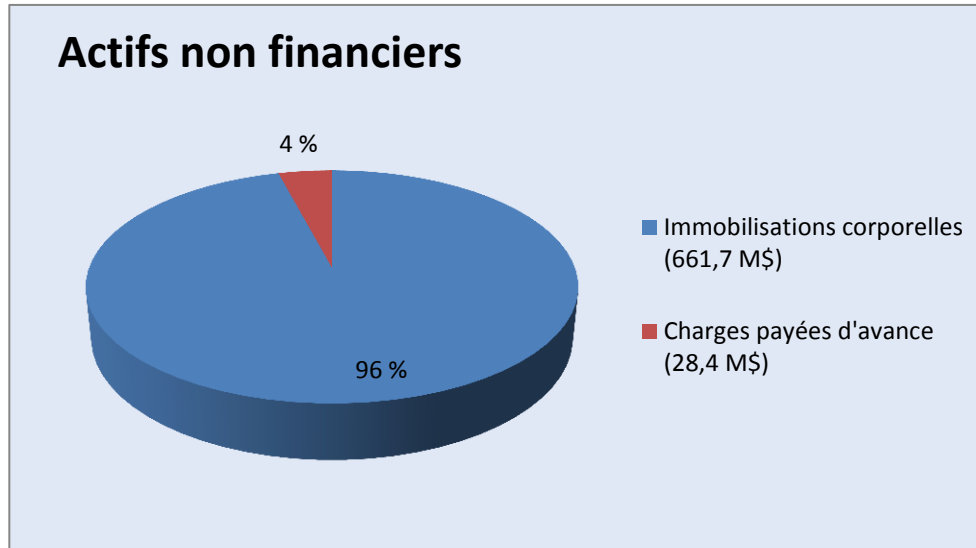
Le total des passifs s'élevait à 664,9 millions de dollars à la fin de l'exercice 2016-2017, soit une augmentation de 130,2 millions de dollars (24 %) par rapport au total des passifs de 534,7 millions de dollars enregistrés à la fin de l'exercice précédent. En 2016-2017, les comptes créditeurs et les charges à payer représentaient la plus grande partie des passifs (83 %) avec un montant de 548,9 millions de dollars (370,2 millions de dollars et 69 % en 2015-2016).



Le total des actifs financiers nets s'élevait à 594,0 millions de dollars à la fin de l'exercice 2016-2017, soit une hausse de 83,6 millions de dollars (16 %) par rapport au total des actifs financiers nets de 510,4 millions de dollars enregistrés à la fin de l'exercice précédent. En 2016-2017, le montant à recevoir du Trésor représentait la plus grande partie des actifs financiers nets (65 %), soit 388,7 millions de dollars (308,4 millions de dollars et 60 % en 2015-2016).



Le total des actifs non financiers s'élevait à 690,1 millions de dollars à la fin de l'exercice 2016-2017, soit une hausse de 130,5 millions de dollars (23 %) par rapport au total des actifs non financiers de 559,6 millions de dollars enregistrés à la fin de l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique par une augmentation de 141,6 millions de dollars des immobilisations corporelles (de 520,1 millions de dollars en 2015-2016 à 661,7 millions de dollars en 2016-2017) et par une diminution de 11,1 millions de dollars des charges payées d'avance (de 39,5 millions de dollars en 2015-2016 à 28,4 millions de dollars en 2016-2017). La hausse des immobilisations corporelles est principalement due à de nouvelles acquisitions de matériel informatique, d'actifs en construction, de logiciels informatiques 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

Portefeuille ministériel : Services publics et Approvisionnement

Instruments habilitants : [Loi sur Services partagés Canada](#)^v

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](#)^{vi}

Cadre de présentation de rapports

Voici les résultats stratégiques et l'architecture d'alignement des programmes de référence pour 2016-2017 de Services partagés Canada :

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

1.1 Programme : Services d'infrastructure de TI

Sous-programme 1.1.1 : Services d'informatique répartie

1.1.1.1 Sous-sous-programme : Services liés aux postes de travail

1.1.1.2 Sous-sous-programme : Services de progiciels de bureau et de bureautique

1.1.1.3 Sous-sous-programme : Services de courriel et de serveur d'entreprise pour appareils mobiles

1.1.1.4 Sous-sous-programme : Services de fichiers et d'impression

1.1.1.5 Sous-sous-programme : Services d'accès à distance

1.1.2 Sous-programme : Services d'informatisation de la production et des opérations (centres de données)

1.1.2.1 Sous-sous-programme : Services d'informatique utilitaire

1.1.2.2 Sous-sous-programme : Services spécialisés d'hébergement et de gestion des applications

1.1.2.3 Sous-sous-programme : Services de gestion des installations

1.1.3 Sous-programme : Services de télécommunications (données, voix et vidéo)

1.1.3.1 Sous-sous-programme : Services d'infrastructure des réseaux de données

1.1.3.2 Sous-sous-programme : Services de réseaux intra- et inter-centres de données

1.1.3.3 Sous-sous-programme : Services de réseau vocal

1.1.3.4 Sous-sous-programme : Services de conférence

1.1.3.5 Sous-sous-programme : Services de centre de contact/d'appels (infrastructure de réseau données et vocaux)

1.1.4 Sous-programme : Services de cybersécurité et de sécurité de la TI

1.1.4.1 Sous sous-programme : Services de protection de l'environnement de la TI

1.1.4.2 Sous sous-programme : Services d'identification, d'authentification et d'autorisation

1.1.4.3 Sous sous-programme : Services de communications sécurisées

1.1.4.4 Sous sous-programme : Services de défense du périmètre, de détection, d'intervention, de reprise et d'audit

1.1.4.5 Sous sous-programme : Services de gestion de la cybersécurité et de la sécurité de la TI

Services internes

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

L'information à l'appui des résultats et des ressources humaines et financières liée aux programmes de niveau inférieur de Services partagés Canada est disponible dans l'[InfoBase](#) du SCT.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent sont disponibles dans le [site Web de Services partagés Canada](#) :

- ▶ Stratégie ministérielle de développement durable
- ▶ Audits et évaluations 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](#).^{vii} 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 :
SSC.information-information.SPC@canada.ca

Demande des médias

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

Annexe : Définitions

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.

cadre ministériel des résultats (*Departmental Results Framework*) : Comprend les responsabilités essentielles du ministère, 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, organisations ou individus; 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 ces dépenses 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 1^{er} 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 au moyen d’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 de travail 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.

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'une politique, d'un programme 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 au moins deux organisations fédérales, par l'intermédiaire d'une entente de financement approuvée, s'efforcent d'atteindre des résultats communs définis, et qui a été désignée (par exemple, par le Cabinet ou par un organisme central) aux fins de gestion et de présentation de rapports.

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) : Fournit les renseignements sur les plans et le rendement attendu des ministères appropriés au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement chaque printemps.

priorités (priorities) : 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 Plan ministériel 2017-2018, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015, notamment : 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; 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) : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

programme temporarisé (*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'atteindre ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait atteindre, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

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 connexes auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

résultats (*results*) : 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. Ils devraient subir l'influence des résultats des programmes, mais ils échappent généralement au contrôle direct des ministères.

résultat stratégique (*strategic outcome*) : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats (*Management, Resources and Results Structure*) : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

- i. Lettre de mandat de la Ministre, <http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat>
- ii. InfoBase du SCT, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#>
- iii. Comptes publics du Canada 2017, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- iv. Cadre pangouvernemental, [https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#tag-nav/~\(current_branch~'GOCO~sort_key~'name~sort_direction~'asc~open_nodes~\(~'tag_SA0001~'tag_SA9999~'tag_SA0002~'tag_SA0003~'tag_SA0004~'tag_SA0005\)\)](https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#tag-nav/~(current_branch~'GOCO~sort_key~'name~sort_direction~'asc~open_nodes~(~'tag_SA0001~'tag_SA9999~'tag_SA0002~'tag_SA0003~'tag_SA0004~'tag_SA0005)))
- v. *Loi sur Services partagés Canada*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-8.9/>
- vi. Décret, <http://www.pco-bcp.gc.ca/oic-ddc.asp?lang=fra&page=secretariats>
- vii. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>