

# Services partagés Canada

2017-2018

## **Rapport sur les résultats ministériels**

---

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

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

**Autorisation de reproduction**

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

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

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

Rapport ministériel sur le rendement 2017-2018 (Services partagés Canada)  
Cat. No. P115-7F-PDF  
ISSN 2560-9793

Issued also in English under title:  
2017-18 Departmental Results Report (Shared Services Canada)  
Cat. No. P115-7E-PDF  
ISSN 2560-9785

---

## Table des matières

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

---

---

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

---

## Message de la ministre

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



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

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

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

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

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

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

---

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

## Aperçu de nos résultats

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

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

## Faits saillants des résultats

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

### Budget 2018

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

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

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

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

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

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



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

### Raison d'être

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

### Mandat et rôle

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

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

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

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



## Contexte opérationnel et principaux risques

### Contexte opérationnel

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Principaux risques

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

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

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

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

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

## Principaux risques

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

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

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

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

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

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

## Résultats : ce que nous avons accompli

### Programmes

#### Services de courriel et technologie en milieu de travail

##### Description

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

##### Résultats

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

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

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

##### Appareils technologiques en milieu de travail

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

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

## Résultats atteints

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

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

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

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

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

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

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

**Centres de données****Description**

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

## Résultats

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

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

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

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

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

### Qu'est-ce qu'un centre de données?

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

## Résultats atteints

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

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

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

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

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

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

## Télécommunications

### Description

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

### Résultats

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

#### Qu'est-ce qu'un RÉ?

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

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

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

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

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

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

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

## Résultats atteints

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

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

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

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

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

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

## Cybersécurité et sécurité de la TI

### Description

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

### Résultats

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Résultats atteints

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

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

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

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

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

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

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

**Gestion de programme****Description**

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

**Résultats**

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

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

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

**Le saviez-vous?**  
La Stratégie de gestion des services de SPC décrit les initiatives d'amélioration des services du Ministère.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Résultats atteints

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

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

### Ressources financières budgétaires (en dollars)

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

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

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

## Courtage de services infonuagiques publics

### Description

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

### Résultats

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

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

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

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

### Que sont les services infonuagiques?

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

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

## Résultats atteints

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

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

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

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

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

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

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

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

## Services internes

### Description

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

### Résultats

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

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

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

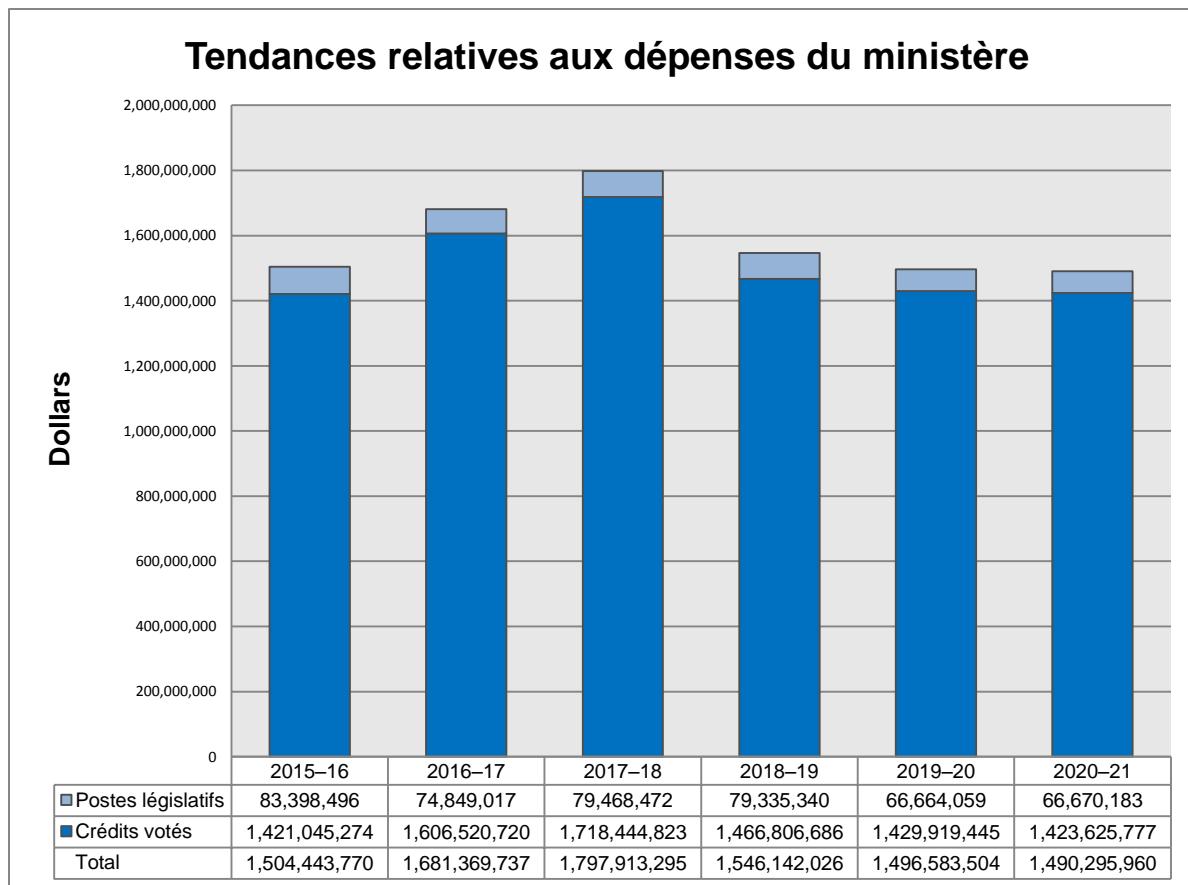
Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein réels 2017-2018	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2017-2018
945	1,073	128



## Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

### Dépenses réelles

Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère



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

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

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

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

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

SPC continuera :

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

## Ressources humaines réelles

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

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

## Dépenses par crédit voté

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

## Dépenses et activités du gouvernement du Canada

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

### États financiers et faits saillants des états financiers

#### États financiers

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

## Faits saillants des états financiers

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

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

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

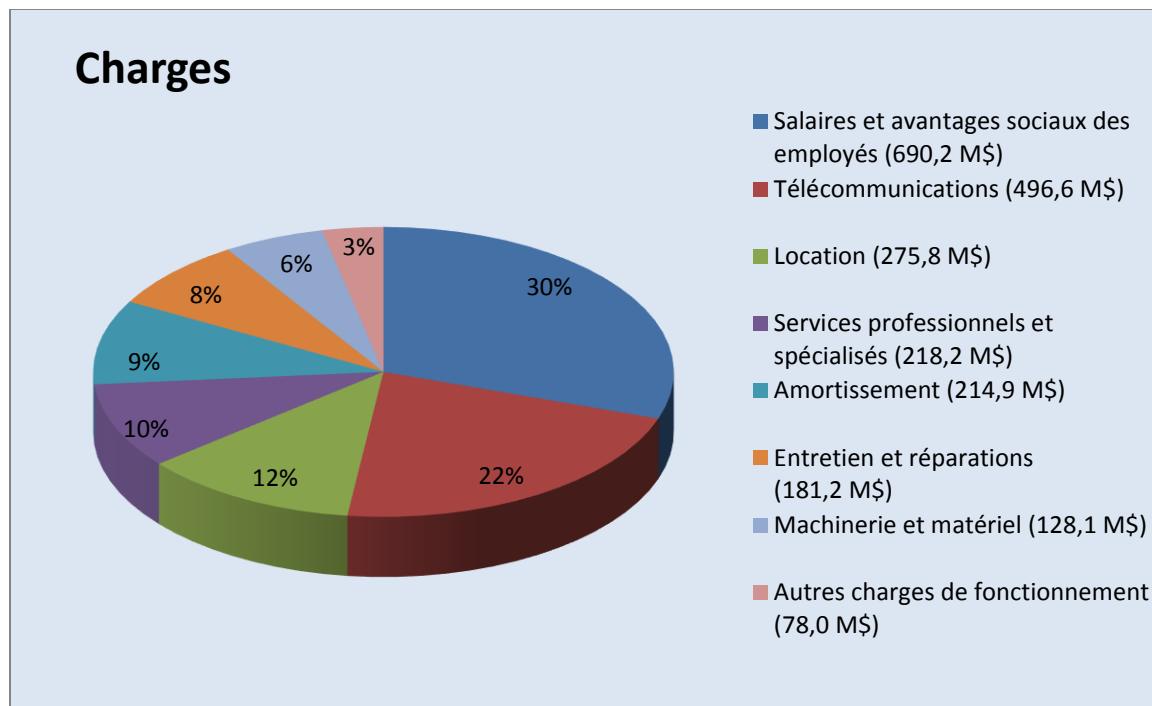
État condensé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 (en dollars)

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

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

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

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

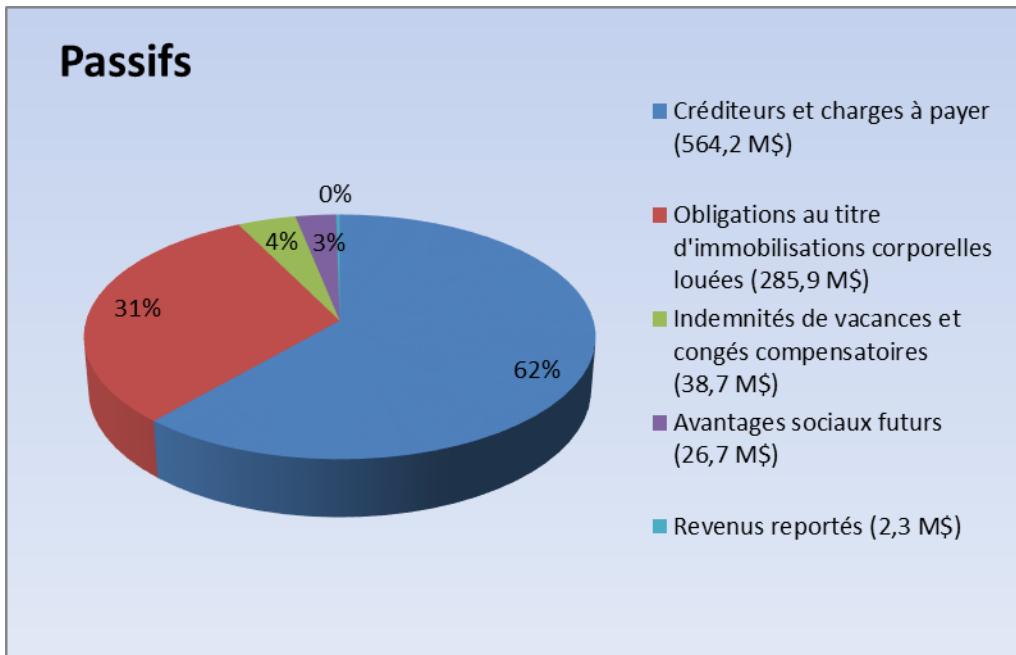


Le total des revenus de SPC pour 2017-2018 s'élevait à 621,0 millions de dollars, soit une augmentation de 66,9 millions de dollars par rapport au total des revenus de 554,1 millions de dollars enregistré durant l'exercice précédent. La plus grande partie de ces revenus sont des revenus disponibles à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

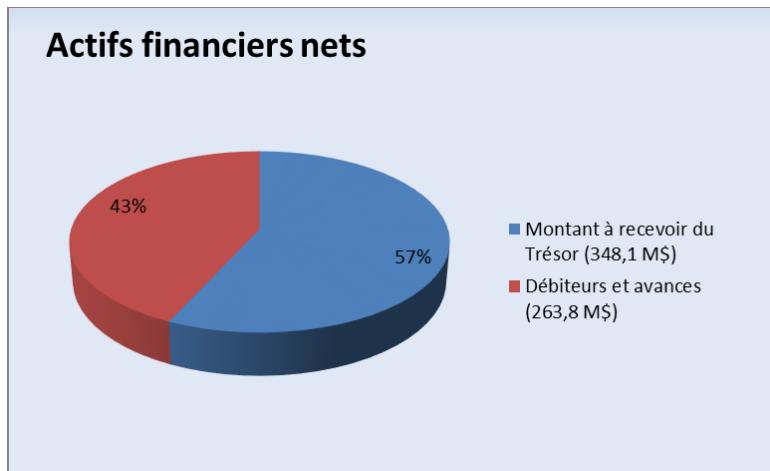
## État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2018 (en dollars)

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

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

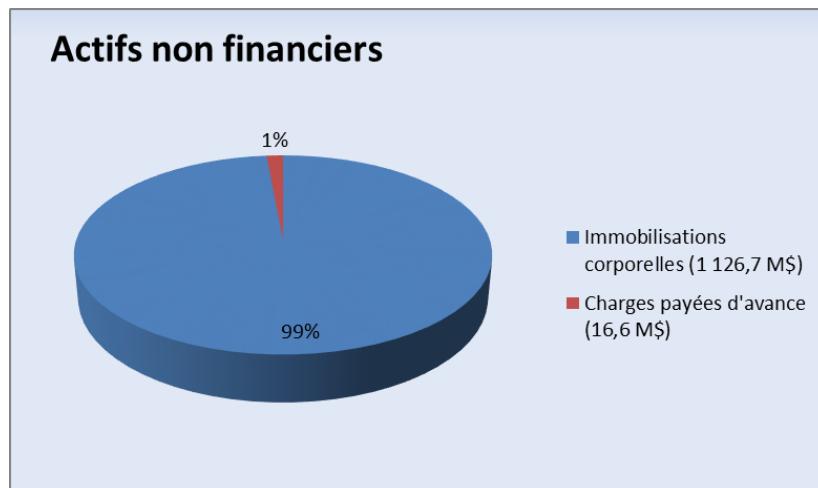


Le total des actifs financiers nets s'élevait à 611,9 millions de dollars à la fin de l'exercice 2017-2018, soit une hausse de 17,9 millions de dollars (3 pourcent) par rapport au total des actifs financiers nets de 594,0 millions de dollars enregistré à la fin de l'exercice précédent. En 2017-2018,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



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

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





## Renseignements supplémentaires

### Renseignements ministériels

#### **Profil organisationnel**

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

**Administrateur général :** Ron Parker, président de Services partagés Canada

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

**Instrument habilitant :** [Loi sur Services partagés Canada](#)<sup>iv</sup>

**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<sup>v</sup>](#)

#### **Cadre de présentation de rapports**

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

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

**1.1 Programme : Courriels et technologie en milieu de travail**

**1.1.1 Sous-programme :** Approvisionnement en matériel

**1.1.2 Sous-programme :** Approvisionnement en logiciels

**1.1.3 Sous-programme :** Courriel

**1.2 Programme : Centres de données**

**1.2.1 Sous-programme :** Impression en bloc

**1.2.2 Sous-programme :** Installations des centres de données

**1.2.3 Sous-programme :** Hébergement des applications

**1.2.4 Sous-programme :** Service de calcul

**1.3 Programme : Télécommunications**

**1.3.1 Sous-programme :** Réseau local

**1.3.2 Sous-programme :** Réseau étendu

**1.3.3 Sous-programme :** Internet

**1.3.4 Sous-programme :** Satellite

**1.3.5 Sous-programme :** Appareils mobiles et à ligne fixe

**1.3.6 Sous-programme :** Vidéoconférence

**1.3.7 Sous-programme :** Cyberconférence

**1.3.8 Sous-programme :** Téléconférence (audio)

**1.3.9 Sous-programme :** Infrastructure de centre de contact

**1.3.10 Sous-programme :** Services sans frais

**1.4 Programme : Cybersécurité et sécurité de la TI**

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

**1.4.2 Sous-programme :** Infrastructure secrète

**1.4.3. Sous-programme :** Sécurité de l'infrastructure

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

**1.4.5 Sous-programme :** Gestion de la sécurité

**1.4.6 Sous-programme :** Accès à distance protégé

**1.5. Programme : Gestion de programme**

**1.5.1 Sous-programme :** Direction stratégique

**1.5.2 Sous-programme :** Gestion des services

**1.5.3 Sous-programme :** Gestion des comptes

**1.6 Programme : Courtage de services infonuagiques publics**

**1.6.1 Sous-programme :** Hébergement des applications infonuagique

**1.6.2 Sous-programme :** Services de calcul en infonuagique

**Services internes**

## Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

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

## Tableaux de renseignements supplémentaires

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

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

## Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales<sup>vi</sup>](#). 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 fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

## Coordonnées de l'organisation

### Demandes de renseignements généraux

Veuillez adresser vos demandes de renseignements à l'adresse de courriel suivante : [SSC.information-information.SPC@canada.ca](mailto:SSC.information-information.SPC@canada.ca).

### Demande des médias

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



## Annexe : définitions

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

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

### **architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)**

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

### **cible (target)**

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

### **crédit (appropriation)**

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

### **dépenses budgétaires (budgetary expenditures)**

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

### **dépenses législatives (statutory expenditures)**

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

### **dépenses non budgétaires (non budgetary expenditures)**

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

### **dépenses prévues (planned spending)**

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

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

### **dépenses votées (voted expenditures)**

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

### **équivalent temps plein (full time equivalent)**

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

### **évaluation (evaluation)**

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

### **expérimentation (experimentation)**

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

### **indicateur de rendement (performance indicator)**

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

**initiative horizontale (horizontal initiative)**

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

**plan (plan)**

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

**plan ministériel (Departmental Plan)**

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

**priorité (priority)**

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

**priorités pangouvernementales (government-wide priorities)**

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

**production de rapports sur le rendement (performance reporting)**

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

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

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

**programme temporisé (sunset program)**

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

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

**rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)**

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

**rendement (performance)**

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

**résultat (result)**

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

**résultat stratégique (Strategic Outcome)**

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

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

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

## Notes en fin d'ouvrage

---

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