



Services partagés Canada

Rapport sur les résultats ministériels

2022-2023



Jean-Yves Duclos, C.P., député

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



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

Cette publication est également offerte par voie électronique sur le site web Services partagés Canada.

Autorisation de reproduction

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

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.spc@canada.ca.

© Sa majesté le Roi du chef du Canada, représentée par la ministre responsable de Services partagés Canada, 2023

Rapport sur les résultats ministériels 2022-2023 (Services partagés Canada)
Cat. No. P115-7F-PDF
ISSN 2560-9793

Issued also in English under title:
2022-23 Departmental Results Report (Shared Services Canada)
Cat. No. P115-7E-PDF
ISSN 2560-9785

Table des matières

De la part du ministre.....	1
Aperçu des résultats	3
Résultats : ce que nous avons accompli	5
Responsabilités essentielles	5
Services internes.....	31
Dépenses et ressources humaines	38
Dépenses	38
Ressources humaines	41
Dépenses par crédit voté	42
Dépenses et activités du gouvernement du Canada	42
États financiers et faits saillants des états financiers.....	43
Renseignements ministériels.....	49
Profil organisationnel	49
Raison d’être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons	49
Contexte opérationnel	49
Cadre de présentation de rapports	50
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes	51
Tableaux de renseignements supplémentaires	51
Dépenses fiscales fédérales.....	51
Coordonnées de l’organisation	52
Annexe – Définitions	53
Notes en fin d’ouvrage.....	57

De la part du ministre

En tant que ministre responsable de Services partagés Canada (SPC), j'ai le plaisir de présenter le Rapport sur les résultats ministériels 2022-2023. SPC a une mission claire de transformer la manière dont le gouvernement gère et sécurise son infrastructure de technologie de l'information (TI).

Les Canadiens et Canadiennes travaillent, apprennent et interagissent de plus en plus en ligne avec le gouvernement. SPC s'efforce de fournir des services numériques sécurisés et fiables aux ministères et aux organismes afin qu'ils puissent collaborer efficacement et fournir des programmes, des renseignements, des prestations et des services qui répondent aux besoins de la population canadienne.



Ce rapport présente les nombreuses réalisations de SPC au cours du dernier exercice. Elles s'inscrivent dans le cadre des efforts déployés par notre gouvernement pour renforcer la capacité des services numériques afin de mettre en œuvre des technologies et des outils de pointe, d'accroître la flexibilité pour répondre aux exigences du travail hybride et d'améliorer la fiabilité des réseaux et des services numériques, afin d'aider les services à mieux servir le public.

L'exercice 2022-2023 a entraîné une transition post-pandémique, du travail à distance par nécessité vers un milieu de travail hybride fédéral. SPC a travaillé à l'amélioration de la bande passante dans les bâtiments fédéraux afin de permettre l'utilisation d'outils numériques modernes qui relient les personnes sur place et virtuellement. Dans sa volonté de consolider les réseaux et d'aider les ministères à collaborer de la manière la plus transparente possible, SPC a continué à migrer les ministères partenaires vers une solution de courriel infonuagique. À ce jour, 34 des 45 partenaires ont été migrés vers cette solution de courriel en utilisant la plateforme Microsoft 365 (M365).

Le ministère a également fourni une assistance en matière de TI aux ministères partenaires. Ceci inclut l'Agence du revenu du Canada, qui a offert de nouvelles prestations aux Canadiens. SPC a également soutenu le ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté dans ses efforts pour permettre le renouvellement des passeports en ligne au cours de l'année à venir.

SPC a également veillé à ce que les Canadiens et Canadiennes continuent à recevoir des services de qualité sans interruption dans un environnement de cybermenaces de plus en plus hostile. Tout au long de l'année, SPC a veillé à ce que les services de sécurité de l'infrastructure de TI soient disponibles en tout temps, tout en bloquant plus de 10 milliards de cybermenaces prenant

la forme de tentatives de connexions aux réseaux du gouvernement du Canada. Afin de renforcer la cyberdéfense et d'assurer une fiabilité constante, SPC a fermé 52 autres centres de données vieillissants de petite et moyenne taille et a migré les applications et les données qui y étaient hébergées vers des solutions d'hébergement plus modernes, plus sûres et plus fiables. En outre, à la suite de l'engagement pris dans le [budget de 2022](#)ⁱ d'étendre les services de cyberdéfense aux petits ministères et organismes (PMO), SPC a étendu un sous-ensemble obligatoire de services à huit PMO afin de renforcer leurs pratiques en matière de sécurité.

Je remercie ma collègue, l'honorable Helena Jaczek, pour son dévouement et son leadership dans l'avancement du programme numérique du Canada. Je vous invite à lire ce rapport pour en savoir plus sur la façon dont SPC a soutenu les opérations de TI du gouvernement du Canada et a contribué à accélérer le gouvernement numérique au cours de l'année écoulée. Le travail mis en évidence dans ce rapport témoigne des efforts considérables et du dévouement des employés de SPC au service de la population canadienne.

L'honorable Jean-Yves Duclos, C.P., député
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement du Canada,
et ministre responsable de Services partagés Canada

Aperçu des résultats

SPC gère les réseaux et les systèmes du gouvernement du Canada (GC) et fournit des solutions technologiques. Ce travail permet aux ministères de répondre à leurs besoins opérationnels, notamment en créant et en améliorant des services numériques à l'intention des Canadiens. À mesure que la technologie progresse et que les attentes des Canadiens et Canadiennes en matière de services gouvernementaux numériques augmentent, le travail de SPC devient encore plus central à celui du GC.

SPC accomplit sa mission en fournissant les services suivants :

- **Services de connectivité** – y compris l'infrastructure de réseau comme les Centres de réseaux du GC et le Wi-Fi pour répondre aux besoins des ministères et des organismes.
- **Services numériques** – comme les appareils et les outils de collaboration utilisés quotidiennement par les ministères.
- **Services d'hébergement** – pour héberger des données et des applications, y compris les centres de données d'entreprise, les services en nuage, le calcul de haute performance et les ordinateurs centraux.
- **Services de cybersécurité** – pour veiller à ce que les réseaux et les données du GC soient protégés, accessibles de manière fiable et sécurisés.

L'[approche d'entreprise](#)ⁱⁱ de SPC, harmonisée avec l'[Ambition numérique](#)ⁱⁱⁱ du GC, a concentré ses efforts sur les points suivants :

- répondre rapidement et à grande échelle aux besoins communs à l'ensemble du GC;
- rester flexible pour répondre aux besoins uniques des ministères.

Principaux résultats de 2022-2023

Un résultat important en 2022-2023 a été la manière dont SPC a soutenu le passage du GC du travail à distance à un modèle hybride dans lequel les employés retournent sur le lieu de travail. Le ministère a mis à jour l'infrastructure de TI afin de fournir des services de réseau fiables et sécurisés à tous les ministères. Étant donné que les nouveaux outils de collaboration (p. ex. MS Teams) nécessitent une plus grande bande passante, SPC a travaillé avec ses partenaires pour donner la priorité à la mise à niveau des sites du GC afin de fournir la capacité de réseau nécessaire.

L'année dernière, le ministère a réalisé des mises à niveau dans 85 % des sites du GC ayant une faible bande passante afin de répondre à l'augmentation de la demande sur le lieu de travail. Les autres sites seront modernisés l'année prochaine. Le ministère a également établi un nouveau centre de réseaux du GC à Vancouver. Cela a permis d'augmenter considérablement la vitesse du réseau pour les utilisateurs de l'ouest et du nord-ouest.

SPC a également progressé dans la consolidation et la normalisation de l'infrastructure de TI dans l'ensemble du GC. Le ministère continue également à mettre en œuvre des solutions pangouvernementales afin d'améliorer la normalisation et la cohérence entre les ministères. Cela permet de mettre en place un service d'entreprise commun, partagé et simplifié qui offre une sécurité accrue, une qualité de service constante et des coûts réduits. Les progrès réalisés sont les suivants :

- la combinaison de nombreux réseaux physiques du GC en trois contrats de réseau;
- la migration de 34 des 45 ministères partenaires des systèmes de courriel ministériels vers une solution de courriel infonuagique consolidée utilisant la plateforme M365.

Le ministère a également concentré ses efforts sur la modernisation de l'infrastructure de TI vieillissante. Cela réduira le risque de pannes et d'interruptions des services numériques causées par le vieillissement de l'infrastructure. SPC a migré les applications et les données du GC vers des solutions d'hébergement plus modernes, plus fiables et plus efficaces, et a fermé les centres de données existants. SPC donne la priorité à la santé et à la fiabilité de l'ensemble des applications et des sites afin d'obtenir un rendement maximal du capital investi. Au total, SPC a déjà fermé 61 % des centres de données du GC, 52 pour le seul exercice 2022-2023.

SPC a réalisé tout cela, et bien plus encore, dans un environnement de cybermenaces en constante évolution. Le ministère mène en permanence des activités visant à assurer la sécurité de l'infrastructure de TI du GC en :

- bloquant les menaces sous la forme de tentatives de connexions aux réseaux du GC;
- analysant les actifs de l'infrastructure des réseaux pour détecter les vulnérabilités (p. ex. les ordinateurs et les appareils sans fil qui se connectent au réseau du GC);
- trouvant et supprimant les installations de logiciels malveillants dans les réseaux du GC.

En 2022-2023, SPC a concentré ses efforts sur les priorités stratégiques suivantes afin de mettre en œuvre les opérations de TI communes du gouvernement du Canada :

Réseaux et sécurité	Outils d'entreprise	Plateformes d'applications modernes	Habiller l'entreprise
Transformer la mosaïque actuelle de réseaux en réseaux et infrastructures informatiques modernes et sécurisés	Mettre en œuvre des outils d'entreprise modernes, sécurisés et robustes, et supporter l'habileté numérique de la fonction publique	Assurer que les plateformes et les systèmes qui supportent directement la prestation de services sont modernes, sécurisés et fiables	Travailler pour renforcer la gouvernance, le financement et la prise de décision afin d'encourager le comportement des entreprises

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

Résultats : ce que nous avons accompli

Responsabilité essentielle



Opérations communes de la TI du gouvernement du Canada

Description

En utilisant une approche à l'échelle du gouvernement, SPC offre des opérations de TI, une infrastructure de TI, ainsi que des services de communication et de technologie en milieu de travail fiables et sécurisés, qui soutiennent et permettent l'exécution de programmes à l'échelle du gouvernement et de services numériques pour la fonction publique.

Résultats

Priorité 1 – Réseaux et sécurité

Résultat ministériel: Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des services de réseau modernes et fiables

Les partenaires de SPC ont de plus en plus besoin de réseaux ayant une plus grande capacité, capables de prendre en charge des logiciels et des solutions de TI supplémentaires afin de fournir des services à la population canadienne. En 2022-2023, SPC a effectué des mises à jour qui ont amélioré la vitesse et la fiabilité du réseau du GC dans l'ensemble du pays. Il s'agissait notamment de moderniser les bâtiments pour permettre aux fonctionnaires de travailler en mode hybride.

Modernisation des réseaux pour les lieux de travail du gouvernement

Pendant la pandémie, le travail à distance a détourné le trafic des réseaux ministériels, tandis que de nouveaux outils de collaboration, comme MS Teams, étaient mis en place. Le retour sur le lieu de travail a retourné le trafic vers les réseaux ministériels. Ces derniers n'avaient pas la capacité de répondre à la demande d'outils de collaboration modernes, qui utilisent environ 20 fois plus de bande passante que les outils de collaboration numériques précédents (p. ex. les courriels). Par conséquent, cette année, SPC s'est concentré sur la préparation de ces réseaux et ces bâtiments pour le travail en mode hybride.

En 2022-2023, SPC a achevé la mise à niveau de 85 % des sites du GC dont la bande passante était faible. L'augmentation de la bande passante a amélioré la vitesse et la fiabilité du réseau tout en apportant le soutien nécessaire aux outils de TI utilisés par les fonctionnaires. Les autres sites seront modernisés l'année prochaine.

SPC a également :

- installé un système Wi-Fi complet ou partiel dans 985 bâtiments du GC à travers le Canada afin de moderniser les réseaux des lieux de travail du GC et de soutenir le retour au bureau;
- achevé la migration et la consolidation de nombreux réseaux physiques dans le cadre de l'initiative du réseau du GC. Le réseau du GC a permis à SPC de regrouper tous les contrats de mise en réseau en trois contrats seulement. Il s'agit de deux contrats pour les services nationaux et d'un contrat pour tous les sites internationaux. Cela permet de mettre en place un service d'entreprise commun, partagé et simplifié qui offre une sécurité de réseau accrue, une qualité de service constante et des coûts réduits.

Wi-Fi dans les bâtiments du gouvernement du Canada

Le Wi-Fi d'entreprise permet aux employés du GC d'accéder à un service Wi-Fi sécurisé dans les bâtiments du GC partout au pays en utilisant leurs ordinateurs portables ou leurs appareils mobiles à des fins professionnelles. Le Wi-Fi est passé du statut « souhaitable » à celui d'investissement essentiel pour permettre aux employés de travailler de n'importe où.

Pilote du modèle de réseau hybride

Dans le cadre des efforts de modernisation du réseau, SPC a continué à expérimenter l'adoption d'un modèle de réseau hybride. Ce modèle intègre des ressources de réseau (comme l'Internet) qui sont facilement disponibles dans le secteur privé et évolutives à la demande. Cela permettra d'augmenter la disponibilité de la bande passante et d'améliorer la résilience du réseau.

En 2022-2023, SPC a mené deux projets pilotes de réseau étendu (RE) hybride avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Les résultats des projets pilotes fourniront des renseignements utiles pour l'élaboration ultérieure du modèle.

Améliorer le réseau en dehors de la région de la capitale nationale

Les programmes gouvernementaux devenant de plus en plus numériques, le besoin d'un accès à l'Internet et à l'infonuagique à haut débit, évolutif et avec un contrôle de la sécurité augmente. Ces fonctionnalités sont nécessaires pour améliorer la connectivité des fonctionnaires et de la population canadienne. SPC veille à ce que les fonctionnaires à travers le Canada bénéficient du même rendement informatique que ceux qui travaillent dans la région de la capitale nationale.

Centres de réseaux du GC

SPC établit des centres de réseaux du GC répartis à l'échelle du pays afin de fournir un accès direct, sécurisé et consolidé aux fournisseurs de services infonuagiques et d'accès à Internet. Le réseau se rapproche ainsi de l'utilisateur, en offrant un accès direct aux applications et aux services, ce qui garantit une expérience utilisateur de grande qualité ainsi que la résilience de la prestation des services du GC.

En 2022-2023, SPC :

- a modernisé les centres existants de réseaux du GC à Montréal et à Toronto afin d'accroître la capacité du réseau et de répondre à la demande;
- a établi un nouveau centre de réseaux à Vancouver afin d'accroître la vitesse du réseau dans les régions de l'ouest et du nord-ouest du Canada.

SPC continue à explorer des sites dans le centre et l'est du Canada, et même à l'étranger.

Le ministère a également mené à bien des activités pilotes pour les technologies de satellites en orbite terrestre basse. Ce service de satellites fournira une couverture de réseau supplémentaire pour les services de niveau entreprise, en améliorant notamment la connectivité avec les sites nordiques et éloignés. Ce service satellitaire étant plus proche de la Terre, il améliore la vitesse de connectivité et augmente la largeur de bande disponible pour les ministères partenaires.

Résultat ministériel: Les ministères et les organismes reçoivent une infrastructure et des services de TI fiables et sécuritaires

La dépendance du gouvernement à l'égard de la TI s'accroît. En fournissant une infrastructure sécurisée, SPC est en mesure de protéger les données et de fournir des réseaux fiables. Les ministères partenaires sont ainsi en mesure de continuer à fournir des services aux Canadiens et Canadiennes. En 2022-2023, SPC a :

- continué à fournir des solutions de sécurité aux ministères pour leurs services infonuagiques;
- fait un premier pas important vers l'introduction d'une pratique nouvelle et innovante en matière de cybersécurité au sein du gouvernement fédéral.

Continuer à sécuriser le nuage

L'adoption des services en nuage a créé le besoin d'un accès plus efficace et plus sûr aux services et aux données hébergés dans le nuage. Pour y parvenir :

- l'initiative d'activation et de défense du nuage sécurisé (ADNS) fournit les contrôles de sécurité nécessaires pour protéger les données hébergées dans des environnements en nuage;
- la connectivité infonuagique sécurisée (SC2G) fournit une communication sécurisée pour les renseignements protégés entre le réseau du gouvernement du Canada, les ministères partenaires et les fournisseurs de services en nuage.

En 2022-2023, SPC a intégré 26 ministères partenaires à l'environnement SC2G, dont six ont été intégrés à plusieurs fournisseurs de services en nuage. SPC a également renforcé la capacité du réseau et ajouté de la redondance afin d'améliorer la fiabilité des centres de réseaux du GC de Montréal et de Toronto.

Pour faciliter l'accès aux environnements infonuagiques, le ministère a également migré trois ministères partenaires dotés de capacités d'ADNS vers le point d'accès au nuage virtuel. Les partenaires peuvent ainsi accéder en toute sécurité au nuage de manière virtuelle en utilisant une connexion Internet plutôt qu'une connexion de réseau physique. La migration permet de répondre à la demande croissante de services infonuagiques tout en continuant à assurer la sécurité.

Pourquoi la « redondance » est-elle une bonne chose en TI?

La « redondance » est perçue négativement lorsque la duplication est inutile, souvent en raison d'une mauvaise planification ou conception.

Dans le domaine de la TI, c'est l'inverse. Dans ce cas, la redondance fait référence à un composant ou à un système dupliqué qui sert de sauvegarde pour permettre un fonctionnement continu.

Aller de l'avant avec la nouvelle frontière de la cybersécurité

L'architecture de sécurité zéro confiance est un cadre de sécurité. Elle authentifie, autorise et valide tous les utilisateurs avant de leur accorder accès aux applications et aux données ou de le maintenir. La transition à cette approche de sécurité zéro confiance représente un changement de paradigme majeur dans la sécurité des entreprises, ce qui a des conséquences importantes pour l'avenir de la TI du GC.

L'architecture de sécurité zéro confiance:

- garantit que les utilisateurs appropriés peuvent avoir accès aux bonnes applications et aux bonnes données dans les bonnes circonstances;
- limite l'accès d'un utilisateur et la durée de cet accès;
- réduit les répercussions d'une éventuelle violation de la sécurité et de la perte de renseignements précieux.

En 2022-2023, SPC a codirigé les efforts d'innovation et de collaboration avec le Conseil national de la recherche du Canada sur une validation de principe de l'architecture de sécurité zéro confiance qui :

- a montré que l'architecture de sécurité zéro confiance peut fournir un accès infonuagique à des applications, des fichiers ou des bureaux à partir de n'importe quel appareil, n'importe où, sans connexion au réseau du GC;
- a confirmé qu'une base d'identité solide est essentielle pour permettre une architecture de sécurité zéro confiance sécurisée. Ce constat a permis de définir l'orientation de l'architecture à vérification systématique dans le paysage actuel du GC.

Élargissement des services de TI et de sécurité de base aux petits ministères et organismes (PMO) – amélioration de la cybersécurité pour les PMO et le GC dans son ensemble

En février 2022, le Comité des parlementaires sur la sécurité nationale et le renseignement (CPSNR) a déposé son *[rapport spécial portant sur le cadre de travail et les activités du gouvernement du Canada visant à défendre ses systèmes et ses réseaux contre les cyberattaques](#)*^{iv}. Il a recommandé au gouvernement d'étendre les services de cyberdéfense avancés, incluant les services Internet fournis par SPC et les capteurs de cyberdéfense du Centre de la sécurité des télécommunications, à toutes les organisations fédérales.

En 2022-2023, à la suite de l'engagement pris dans le budget de 2022^v d'étendre les services de cyberdéfense aux PMO, SPC a étendu les services suivants à huit PMO :

- le service Internet d'entreprise;
- l'accès à distance sécurisé (permettant aux employés de travailler en dehors des bâtiments gouvernementaux tout en garantissant la protection des données);
- le courriel d'entreprise de Communications et collaboration numériques activé par M365.

SPC étendra ces efforts à 17 autres PMO en 2023-2024- pour :

- examiner leur réseau de TI actuel et les services de sécurité;
- déterminer la meilleure approche pour les faire migrer vers des services Internet et d'accès à distance sécurisés gérés par SPC.

L'intégration des PMO dans l'infrastructure de TI d'entreprise améliorera leur sécurité de TI globale ainsi que celle de l'ensemble du GC.

Priorité 2 – Outils d'entreprise

Résultat ministériel: Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des services modernes et fiables en matière de communication et de technologie en milieu de travail

Alors que le GC adopte un modèle de travail hybride, l'accès à des technologies fiables et efficaces sur le lieu de travail aide les fonctionnaires dans cette transition. Ces technologies permettent également aux ministères de collaborer et d'être plus productifs afin de mieux servir la population canadienne. En 2022-2023, SPC a progressé en :

- utilisant de nouvelles solutions pour que les ministères restent en contact avec la population canadienne et les uns avec les autres;
- développant de nouveaux outils pour soutenir les fonctions et pratiques clés de l'ensemble du GC;
- gérant la mise au rebut des appareils de manière plus sûre et plus respectueuse de l'environnement.

Aller de l'avant avec la migration des courriels

Harmonisation avec la [Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du gouvernement du Canada : mise à jour de 2023](#)^{vi}, SPC procède à la migration des systèmes de courriel des ministères vers une solution de courriel infonuagique consolidée. Communications et collaboration numériques (CCN) utilise la plateforme M365 pour fournir aux fonctionnaires des outils de collaboration modernes leur permettant de travailler efficacement dans un environnement de travail à distance.

En 2022-2023, SPC a achevé la migration des courriels pour quatre ministères partenaires supplémentaires et élaboré un plan général pour les organisations restantes. À ce jour, SPC a migré 34 des 45 ministères partenaires.

Gestion moderne des terminaux – permettre une main-d'œuvre- hybride

La gestion moderne des terminaux (GMT) permet aux fonctionnaires de travailler de n'importe où au Canada, sur l'appareil du GC de leur choix. Cette nouvelle solution rationalise la manière de gérer les appareils et contribue à une meilleure expérience pour l'utilisateur final. L'adoption d'une solution de la GMT permet de gérer et de contrôler les appareils au moyen d'une connexion Internet publique.

La GMT permet à SPC de répondre rapidement et de maintenir les appareils à jour en installant des logiciels ou en mettant à jour les paramètres sur Internet. Cela permet d'améliorer l'expérience de l'utilisateur en :

- augmentant la stabilité;

- renforçant la sécurité;
- optimisant le rendement.

En 2022-2023, SPC a lancé l'approche de la GMT avec trois ministères, ce qui permet d'utiliser des services infonuagiques et sur site en fonction de leurs besoins. Cette solution de bureau est maintenant disponible à tous les ministères. SPC ajoute la GMT à son guide pour les partenaires M365 en 2023-2024 pour soutenir les ministères partenaires lors de leur transition.

Qu'est-ce qu'un guide?

Les guides garantissent que les ministères reçoivent des leçons apprises et des pratiques exemplaires des projets pilotes antérieurs.

Guide M365 : Il s'agit d'un guide destiné à aider les partenaires à améliorer et à optimiser leur solution M365. Au fur et à mesure que les ministères partenaires mettent en œuvre la solution, le guide sera une ressource clé, fournissant les renseignements nécessaires pour les aider à passer à l'étape suivante.

Modernisation des centres de contact – garder les Canadiens et Canadiennes en contact avec le GC

Les centres de contact fournissent des systèmes de communication qui permettent aux Canadiens et Canadiennes d'interagir avec les ministères du GC par plusieurs canaux (téléphone, message texte, clavardage, courriel, etc.). SPC modernise les centres d'appels ministériels afin d'améliorer ce service à la population canadienne. Des centres de contact seront modernisés et migreront vers un des trois modèles de prestation de services, y compris la plateforme infonuagique publique. Les solutions modernes des centres de contact offrent plusieurs avantages pour les ministères partenaires, dont les suivants :

- riche en fonctionnalités, évolutif, efficace et fiable;
- réduit le risque d'interruptions;
- niveaux variés d'appui offerts selon la préférence des partenaires;
- déploiement rapide des nouvelles mises à jour et des fonctions.

Les solutions modernes des centres de contact offrent des options plus pratiques, plus sûres et plus fiables à la population canadienne, incluant :

- capacité à communiquer par clavardage, courriel ou vidéoconférence;
- réception automatique des sources d'information;
- options de rappel automatique pratique et de libre-service;
- accès électronique pour les personnes ayant besoin de services accessibles.

Saviez-vous que ?

Les solutions modernes permettront des gains d'efficacité et des innovations au sein des opérations des centres de contact. Les partenaires seront en mesure de mieux gérer leur main-d'œuvre pour accompagner les changements dans les cycles économiques et les fluctuations de la demande.

En 2022-2023, SPC a modernisé trois centres de contact, ce qui fait partie de son objectif de migrer plus de 45 centres de contact vers de nouvelles solutions de nuage privé ou public.

Modernisation d'un système de ressources humaines et de paye

SPC est chargé de mener une évaluation de la viabilité technique de la solution proposée en matière de ressources humaines et de paye, afin de s'assurer qu'elle puisse répondre aux exigences du GC. Le GC a besoin d'une capacité moderne et durable en matière de ressources humaines et de paye qui :

- accordera régulièrement aux salariés une rémunération exacte, appropriée et opportune;
- est structuré de manière à répondre aux besoins actuels et futurs du gouvernement en matière de ressources humaines.

En 2022-2023, SPC a continué à mettre à l'essai le système de ressources humaines et de paye proposé avec les ministères volontaires. Le nombre de ministères participants a augmenté afin de permettre à SPC de vérifier des exigences plus complexes en matière de paye du GC. Ces essais jettent les bases d'une évaluation factuelle de la solution proposée en matière de ressources humaines et de paye.

SPC évalue la viabilité technique de la nouvelle solution en fonction de quatre catégories :

- Fonctionnalité – répond-elle aux besoins opérationnels?
- Complexité – est-elle suffisamment souple pour répondre à des scénarios complexes?
- Précision – fournit-elle une rémunération précise?
- Exigences obligatoires – l'outil répond-il aux exigences obligatoires du GC (p. ex. sécurité et accessibilité)?

SPC a achevé la phase de recherche et d'expérimentation de la solution proposée en matière de ressources humaines et de paye. Un rapport sur les constatations fournira une analyse des résultats et des conclusions sur la viabilité technique de la solution proposée aux propriétaires d'entreprises.

Application d'entreprise de l'audit interne – TeamMate+

TeamMate est une suite d'applications d'audit et d'évaluation internes utilisée par la plupart des ministères partenaires de SPC. SPC collabore avec le Bureau du contrôleur général du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) pour mettre en œuvre une solution d'entreprise infonuagique fondée sur la plateforme TeamMate+ afin de réunir de nombreux ministères.

Cette nouvelle solution facilite le soutien de SPC et augmente la fiabilité de l'application. La fourniture de cette plateforme d'application du GC en tant que service est une méthode que SPC peut appliquer et qui sera appliquée à d'autres exigences futures en matière de plateforme d'application.

En 2022-2023, SPC a réalisé une évaluation de la sécurité de cette nouvelle solution à l'échelle de l'entreprise. En conséquence, TeamMate+ :

- a reçu une autorisation d'exploitation et l'autorisation de devenir une solution d'entreprise;
- a intégré huit partenaires, et d'autres organisations s'appêtent à les joindre dans un avenir proche.

Soutenir les solutions d'entreprise pour la science

La Science ouverte est une initiative du GC qui met à la disposition de tous, avec peu de restrictions, les données, les résultats et les processus scientifiques produits par le gouvernement. SPC soutient une plateforme de publication pour mettre les publications scientifiques fédérales à la disposition du public.

En 2022-2023, à la suite d'un projet pilote réussi, nous avons collaboré avec le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) et le Bureau de la conseillère scientifique en chef (BCSC) pour mettre en place un dépôt fédéral d'articles et de publications scientifiques provenant des ministères et organismes à vocation scientifique (MOVS) participants. En date du mois d'août 2023, plus de 800 publications et articles ont été publiés. Cette plateforme de dépôt permet aux utilisateurs d'accéder, de télécharger, de sauvegarder, de réutiliser et de transmettre des articles et des publications scientifiques du GC.

Grâce à des consultations avec les MOVS, SPC a défini et expérimenté des technologies infonuagiques et des solutions de données. Elles permettront aux MOVS de collaborer, d'échanger, de collecter, d'accéder, d'analyser, de traiter, de visualiser, de stocker et de gérer les données tout en respectant la sécurité et la vie privée.

SPC a élargi le Réseau scientifique du GC afin de disposer d'un réseau moderne, sécurisé, à grande largeur de bande passante et rapide. Les scientifiques du gouvernement, des universités et de l'industrie peuvent ainsi :

- collaborer;
- échanger de grandes quantités de données;
- avoir accès aux équipements de recherche, aux laboratoires et aux services d'informatique et de stockage.

Recyclage des appareils périmés

SPC a collecté environ 115 000 appareils mobiles en fin de vie de ministères partenaires et les a tous recyclés en 2022-2023.

En 2022-2023, SPC a lancé son propre programme de recyclage des appareils mobiles. Ce service est proposé à tous ses ministères partenaires et offre les trois options suivantes :

1. Réutilisation de l'appareil : les appareils récents renvoyés à SPC peuvent être réutilisés.
2. Fournir des appareils au programme [Ordinateurs pour les écoles](#)^{vii} : les appareils sont remis à neuf et distribués aux écoles, bibliothèques, organisations à but non lucratif et autres groupes admissibles.
3. Recyclage de l'appareil : les appareils sont envoyés à l'[Association pour le recyclage des produits électroniques](#)^{viii} (ARPE) pour être recyclés.

Par conséquent, les appareils n'ont pas fini dans des décharges ce qui réduira ainsi l'impact sur l'environnement.

Modernisation des télécommunications – s'adapter aux nouvelles réalités

L'utilisation croissante des appareils mobiles et des nouveaux modes de communication au-delà des appels vocaux traditionnels a réduit la nécessité pour des téléphones de bureau standard et filaires. SPC retire toutes les lignes terrestres à l'exception de celles qui sont considérées comme essentielles. Ce travail est conforme aux normes actualisées qui décrivent les technologies dont la main-d'œuvre numérique a besoin.

En 2022-2023, 28 des 45 partenaires ont complété l'examen de toutes leurs lignes fixes et recensé 112 614 lignes à déconnecter. En date de mars 2023, le ministère a annulé 66 379 lignes de ces lignes et les travaux se poursuivront au cours du prochain exercice financier.

SPC a aussi travaillé en collaboration avec des ministères partenaires pour identifier des forfaits mobiles sous-utilisés. Avec le lancement de l'initiative de zéro-utilisation mobile, SPC a suspendu et débranché plus de 50 000 forfaits de comptes mobiles, résultant à des économies importantes pour le GC.

De plus, SPC développe un service de softphone pour entreprise qui permettra aux employés de faire et de recevoir des appels externes d'après l'application MS Teams sur leur ordinateur. Le service softphone :

- réduira le besoin de solutions pour le service téléphonique hérité (c.-à-d. lignes fixes);
- minimiser la dépendance aux appareils mobiles;
- réduira la consommation en matériel et en électricité.

SPC a mené un projet pilote softphone avec 16 ministères partenaires, ouvrant la voie pour un déploiement au niveau de l'entreprise en 2023-2024.

Priorité 3 – Plateformes d'applications modernes

Résultat ministériel : Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des solutions et des plateformes d'hébergement modernes et fiables

La fourniture de solutions et de plateformes d'hébergement fiables – par l'entremise des centres de données d'entreprise de SPC ou des options infonuagiques – réduit le risque de pannes de service et d'échecs des applications. En 2022-2023, SPC a continué à aider les ministères partenaires à transférer les applications vers des solutions d'hébergement modernes afin que la population canadienne bénéficie de services de qualité ininterrompus.

Modernisation et migration de la charge de travail et fermeture des centres de données – accroître l'efficacité et réduire les risques

L'hébergement de solutions de TI (charges de travail et applications) est l'un des domaines où les besoins technologiques augmentent le plus rapidement. Ces solutions d'hébergement doivent être capables d'exécuter, de stocker et de transmettre de grandes quantités de renseignements et d'applications. L'initiative de la Migration de la charge de travail (MCT) a été mise en place pour établir des processus et des outils clairs et reproductibles afin d'aider les ministères partenaires à passer d'une infrastructure vieillissante à des solutions modernes. SPC a mis en place quatre centres de données d'entreprise (CDE) modernes et de classe mondiale et s'est efforcé de migrer constamment les solutions de TI afin de pouvoir fermer les plateformes existantes.

La migration des solutions de TI vers des plateformes d'hébergement en nuage ou des CDE permet aux ministères partenaires de bénéficier de ce qui suit :

- l'efficacité et les fonctionnalités des plateformes modernes;
- la réduction du risque d'interruption du système et de défaillance de l'infrastructure de TI;
- la réduction de la dette technique du GC en fermant les environnements existants à petite échelle.

Le programme de Migration de la charge de travail permet également aux ministères partenaires d'évaluer leurs applications et leurs données hébergées dans les centres de données existants et de déterminer l'environnement d'hébergement idéal – nuage ou CDE.

Le programme donne la priorité à la migration en fonction d'un certain nombre de critères, dont les suivants :

- le nombre d'incidents critiques et hautement prioritaires;
- la fiabilité du centre de données existant et le pourcentage d'infrastructures ayant atteint la fin de leur durée de vie utile;
- s'il existe des applications opérationnelles critiques;
- les centres de données existants de petite et moyenne taille disséminés dans tout le pays;

- les sites afin d'obtenir un rendement maximal du capital investi et d'assurer la santé et la fiabilité de l'application dans son ensemble.

En 2022-2023, SPC a fermé 52 centres de données de petite et moyenne taille, transférant le travail effectué dans ces centres vers des solutions d'hébergement modernes. Le ministère a maintenant fermé 61 % des centres de données, soit 440 sur 720.

Développer et faire évoluer le modèle opérationnel de l'infonuagique – renforcer le GC pour maximiser les avantages de l'infonuagique

En 2022-2023, le rôle de SPC a évolué pour devenir un « gestionnaire de nuages d'entreprise » en plus du rôle de « courtier en infonuagique ». Ce point a été mis en évidence dans la [Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage : mise à jour de 2023^{ix}](#) et soutiendra l'évolution du GC vers une approche d'informatique en nuage intelligent. Cela permettra de passer à une approche d'entreprise consolidée, modernisée et normalisée pour les services infonuagiques. SPC a également mis en place des dispositifs de sécurité automatiques pour les environnements infonuagiques afin de réduire les risques et de renforcer la sécurité.

SPC avait établi dans le passé des ententes-cadres qui permettaient aux ministères partenaires de se procurer rapidement des services infonuagiques auprès de fournisseurs validés. Au fur et à mesure que SPC évolue les ententes-cadres, le ministère travaille en étroite collaboration avec le SCT et d'autres intervenants clés pour s'assurer que ces accords permettront des transformations importantes et l'adoption généralisée de l'infonuagique. SPC veut également s'assurer qu'ils permettront au GC de s'adapter en fonction des besoins et qu'ils permettront au ministère de se comporter comme un acheteur organisé grâce à des stratégies de tarification optimisées.

En 2022-2023, SPC a commencé à actualiser et à étendre les ententes-cadres existantes et à en élaborer de nouvelles pour répondre aux exigences en constante évolution des services infonuagiques. Il s'agit notamment de soutenir les services qui sont sur place et gérés par le fournisseur et d'ajouter des critères de durabilité environnementale.

Réparation et remplacement de la TI (RRTI) – en mettant l'accent sur les mises à niveau et les mises à jour

La mise en place d'un gouvernement numérique fiable grâce à des réparations, des remplacements ou des mises à niveau continus et périodiques de l'infrastructure de TI du GC assure la sécurité et la protection des services et des données. SPC héberge des applications et des données sur l'infrastructure de TI qui sont vitales pour la population canadienne (comme les passeports, les impôts sur le revenu, les numéros d'assurance sociale et les données bancaires) et pour le fonctionnement des programmes du GC (comme le versement de l'assurance-emploi, de la sécurité de la vieillesse et du régime de pensions du Canada, les prêts aux étudiants et la communication d'alertes en cas de mauvais temps).

Grâce au programme interne de risque opérationnel de SPC, le ministère identifiera de manière proactive les infrastructures de TI qui risquent de tomber en panne en raison de leur ancienneté ou de vulnérabilités en matière de sécurité. Les responsables de l'initiative de RRTI peuvent alors planifier avec prudence et établir des priorités dans la distribution des fonds. En 2022-2023, SPC a réussi à traiter et à réduire 21 risques liés à une infrastructure de TI défaillante. Au fil des ans, SPC a constaté une diminution du nombre d'incidents critiques dus à des défaillances matérielles. Cette amélioration montre comment le programme de RRTI soutient et améliore la fourniture de services d'infrastructure de TI et leur disponibilité continue pour les ministères partenaires et la population canadienne.

Qu'est-ce que le Programme de risque opérationnel?

Le Programme de risque opérationnel permet de recenser, d'évaluer et de traiter les risques liés à l'infrastructure de TI. Il s'agit de toutes les menaces susceptibles d'avoir une incidence sur le fonctionnement de l'infrastructure de TI et donc sur la fourniture de services aux ministères et organismes partenaires.

SPC a créé un ensemble complet de contrôles, comme des outils de rapport, afin de suivre le déploiement des actifs achetés par l'intermédiaire du programme de RRTI. Cela nous permet de déployer les actifs de TI au cours de l'année d'achat. Le programme de RRTI a également permis de mettre en place des contrôles pour maximiser les économies d'échelle, tout en assurant une utilisation optimale des stocks actuels.

Priorité 4 – Habilitier l'entreprise

Résultat ministériel : Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent une gestion efficace de projets de TI

SPC est un chef de file dans la conception de solutions d'infrastructure de TI d'entreprise et joue un rôle de soutien dans les projets de TI menés par d'autres ministères. La fonction de gestion des projets de TI de SPC assure une gouvernance et une surveillance solides pour permettre une réalisation efficace des projets. En reconnaissance de la capacité de SPC à mener à bien de grands projets pour atteindre des objectifs évolutifs, le ministère a obtenu une cote 3 dans le cadre de l'[évaluation de la capacité organisationnelle de gestion de projet \(ECOGP\)](#)^x. En 2022-2023, SPC a aidé les ministères partenaires à améliorer et à maintenir d'importants services au public.

Projets menés par les clients – aider les services partenaires de SPC à fournir des services à la population canadienne

En 2022-2023, SPC a travaillé en étroite collaboration avec d'autres ministères fédéraux afin de les soutenir dans leurs projets et a progressé dans des projets clés menés par des clients. Voici quelques exemples de projets que SPC a soutenus l'année dernière :

- **Centres de contact d'urgence :** SPC a aidé Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) à mettre en place des centres de contact d'urgence à la suite des conflits en Afghanistan et en Ukraine. Grâce à ces centres de contact, IRCC a pu conseiller les Canadiens et Canadiennes, et les réfugiés se trouvant dans ces zones dangereuses afin qu'ils puissent se mettre à l'abri et rentrer chez eux.
- **Demandes de l'Agence du revenu du Canada (ARC) :** Du 15 au 17 octobre 2022, SPC a effectué sa plus importante mise à jour de demandes en une seule fin de semaine, ce qui a eu une incidence sur plus de 200 demandes existantes et nouvelles de l'ARC. Ces demandes appuient la fourniture de prestations comme l'Allocation canadienne pour le logement et le paiement de l'Incitatif à agir pour le climat.
- **Interopérabilité en matière d'asile :** Ce projet vise à améliorer les processus et l'efficacité des procédures d'enregistrement et d'admission des demandes d'asile. En 2022-2023, SPC a augmenté l'infrastructure et sa capacité de stockage, ce qui nous a permis de stocker davantage de documents et de faciliter l'échange de données avec nos partenaires.
- **Modernisation du Programme de passeport :** SPC a aidé IRCC à se préparer à la nouvelle génération de passeports électroniques en réalisant avec succès toutes les étapes clés de l'infrastructure de TI dans un délai accéléré. Il s'agit notamment de mettre en œuvre les paramètres de sécurité requis. Le premier bureau des passeports modernisé devrait être opérationnel en 2023-2024.

Services d'intelligence artificielle et d'automatisation – maximiser et gérer une technologie émergente et perturbatrice

SPC a expérimenté l'utilisation de l'automatisation robotisée des processus (ARP), qui est programmée pour traiter les tâches répétitives, longues, banales et/ou inefficaces. Les employés sont alors en mesure de travailler sur des tâches plus utiles.

En 2022-2023, SPC a mené des projets pilotes qui ont utilisé l'ARP pour aider les employés, notamment dans le domaine de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) et dans certains secteurs des ressources humaines. Ces projets pilotes

comprenaient diverses itérations et une mise à l'échelle du projet et ont donné des résultats notables. L'utilisation de l'ARP a notamment permis d'obtenir les résultats suivants :

- améliore la précision des données;
- réduit le dédoublement;
- assure une exécution rapide des tâches;
- augmente le nombre de demandes traitées;
- permet d'économiser de l'argent et de gagner du temps.

Les projets pilotes ont été couronnés de succès et ont démontré des résultats positifs. SPC partage ses leçons apprises et ses processus avec les ministères partenaires pour les aider à tirer des avantages similaires de la technologie.

Résultat ministériel : Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent une gestion efficace des services de TI

SPC a continué à améliorer et à moderniser ses pratiques de gestion des services au moyen d'une série d'activités et de projets. Ces projets ont permis d'améliorer la manière dont SPC fournit ses services aux ministères partenaires dans l'ensemble du GC.

Outil de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) d'entreprise

SPC Onyx est l'outil de GSTI d'entreprise et fournit aux partenaires du GC un accès standard aux services de SPC. Cet outil est une application qui gère les demandes de services de TI, comme la commande d'un téléphone portable, et les billets d'incident et de changement, comme les mises à niveau du système, au sein de SPC, ainsi qu'entre SPC et les ministères clients. Ce nouvel outil permet une gestion plus efficace des services en renforçant l'automatisation et en améliorant la qualité des données pour les normes de service. SPC Onyx fournit également aux ministères partenaires des renseignements en temps réel sur leurs demandes de service.

Onyx est un outil de GSTI qui permet à SPC de gérer les services de TI du début à la fin à l'aide d'un seul outil. Onyx soutient également les processus et les activités nécessaires pour fournir des services de TI à nos clients et à nos ministères partenaires.

À la fin de l'exercice 2022-2023, les 45 ministères partenaires et les 40 clients qui utilisaient auparavant le Bureau de contrôle d'entreprise comme outil de GSTI ont migré vers Onyx. Ce nouvel outil améliore la façon dont SPC sert les ministères partenaires et les clients en fournissant un portail unique en libre-service pour soutenir les demandes de service et les rapports d'incidents pour 49 services.

Modèle de services d'entreprise

Dans le cadre de la transition des services de TI vers une gestion au niveau de l'entreprise, SPC et le Bureau du dirigeant principal de l'information (BDPI) du SCT codirigent la mise en œuvre d'un modèle de services d'entreprise (MSE). Ce modèle s'éloigne des exigences propres à chaque ministère pour appliquer des normes pour les systèmes de TI à toutes les organisations. Cela permet à SPC de tirer parti d'outils de TI communs et de normaliser la configuration et l'utilisation des systèmes de TI pour les ministères.

Ainsi, les ministères partenaires :

- bénéficieront de délais d'exécution plus courts;
- bénéficieront d'une plus grande fiabilité;
- économiseront de l'argent;
- réduiront les risques.

En 2022-2023, SPC a mis en œuvre le MSE pour les services communs suivants :

- Téléphonie mobile et fixe;
- Courriel;
- Conférences;
- Approvisionnement en logiciels;
- Gestion des justificatifs internes;
- Installations de centres de données;
- Ordinateur central.

Planification et définition des priorités – gestion de portefeuille d'entreprise (GPE) du gouvernement du Canada

La GPE du GC, que le SCT et SPC codirigent, est un système à l'échelle organisationnelle qui permet aux cadres supérieurs d'avoir une vue d'ensemble de la demande d'infrastructure de TI et des investissements déjà réalisés dans le domaine numérique. Ces renseignements fournissent aux ministères partenaires des renseignements essentiels pour l'élaboration de leur Plan ministériel annuel sur les Services et le numérique, qui décrit les investissements et les plans en matière de TI. Cela continue d'améliorer la planification et les priorités des dépenses en matière de TI dans l'ensemble du GC.

En tant que capacité supplémentaire du GPE du GC, SPC a déployé le module en ligne Document sur les besoins opérationnels (DBO) au sein du GPE du GC et a intégré 11 ministères partenaires par la fin de 2022-2023. Le DBO est le principal document que les ministères partenaires doivent remplir lorsqu'ils soumettent une demande à SPC. Lorsque les DBO fournissent des renseignements clairs et complets qui correspondent aux investissements ministériels prioritaires et aux plans de TI, ceci permet à SPC de traiter les demandes plus

rapidement et avec plus de précision. Le transfert de ce processus vers le système GPE du GC simplifie le processus pour les ministères partenaires et SPC.

Résultat ministériel : Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent un approvisionnement efficace et efficient de TI

SPC est l'épine dorsale numérique du GC qui sous-tend les services et les programmes essentiels destinés à la population canadienne. Les services de TI que SPC fournit aux ministères partenaires facilitent la prestation de services de haute qualité aux Canadiens et Canadiennes. Grâce à des approvisionnements en TI efficaces et rentables, SPC peut soutenir le programme numérique du GC. En 2022-2023, SPC a continué à apporter des améliorations pour moderniser la manière dont le ministère acquiert la TI pour ses ministères partenaires.

Fournir aux ministères un accès à des fournisseurs sûrs et fiables

SPC a mis en place un cadre de mécanismes d'approvisionnement en matière de cybersécurité (MAMC). Il protège les réseaux du GC en :

- présélectionnant les fournisseurs dans un écosystème de fournisseurs sécurisés;
- permettant à SPC de publier les exigences de sécurité du GC à l'intention des seuls fournisseurs présélectionnés.

L'utilisation des MAMC pour limiter l'accès aux exigences de sécurité du GC continue de protéger les réseaux du GC. En 2022-2023, SPC a continué à utiliser les MAMC pour l'approvisionnement des besoins en matière de sécurité.

Modernisation de l'approvisionnement en matière de TI – élargir les voies d'accès des ministères à des fournisseurs de qualité pour les technologies de pointe

L'initiative Services de réseaux du GC (SRGC) contribuera à moderniser les besoins en communication de données d'entreprise et la fourniture de services de réseaux pour le GC, dans le cadre de la prochaine étape de la mise en place des bases de la modernisation des réseaux.

Un nombre important de mécanismes d'approvisionnement liés aux réseaux sont arrivés à échéance ou devront être mis en place pour soutenir l'orientation décrite dans la [vision de SPC en matière de réseau et de sécurité](#)^{xi}. L'initiative SRGC a utilisé une approche globale et coordonnée pour mettre en place les mécanismes d'approvisionnement nécessaires pour soutenir ce qui suit :

- services de réseau d'accès à l'immeuble;
- services de réseau étendu défini par logiciel;
- services de réseau optique;
- services de location de fibre noire.

En 2022-2023, SPC a mis en place des mécanismes d'approvisionnement pour trois des quatre volets. Dans les années à venir, ces mécanismes d'approvisionnement seront mis en service et utilisés pour fournir des services de réseau aux ministères partenaires. En outre, le contrat actuel de location de fibre noire de SPC sera transféré au SRGC, ce qui contribuera à moderniser l'infrastructure dorsale de SPC et permettra la mise en œuvre des centres de réseaux du GC.

Programme de développement durable des Nations Unies à l'horizon 2030 et objectifs de développement durable

SPC a obtenu certains résultats en ce qui concerne sa responsabilité principale « Opérations communes de TI du gouvernement du Canada » et le soutien à la mise en œuvre du Programme de développement durable à l'horizon 2030 et objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Parmi les réalisations, citons :

- **ODD 6 : Garantir l'accès pour tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement étant gérés de façon durable**
 - 100 % des centres de données d'entreprise de SPC sont certifiés LEED argent ou équivalent. Ces installations peuvent utiliser moins ou aucune eau pour le refroidissement et intégrer d'autres dispositifs de conservation de l'eau (p. ex. la réutilisation de l'eau de pluie pour les toilettes).
- **ODD 9 : Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation**
 - En 2022-2023, SPC a fermé 52 centres de données anciens de petite et moyenne taille et les a remplacés par de nouveaux centres de données d'entreprise à la pointe de la technologie (p. ex. au minimum certifiés LEED argent) avec des technologies vertes et une efficacité énergétique intégrées. Cela représente 61 % de tous les centres de données existants que SPC a fermés et consolidés.
 - SPC continue de soutenir le [défi du recyclage des déchets électroniques^{xii}](#) du programme Solutions innovantes Canada (SIC). La solution doit permettre le recyclage et la réutilisation des déchets électroniques (plastiques et métaux) au Canada tout en respectant les exigences et obligations nationales et internationales. Ce défi relatif aux déchets électroniques en est maintenant à la phase 2 du défi SIC (développement d'un prototype). SPC travaille avec trois entreprises qui proposent différentes solutions pour construire des prototypes.
- **ODD 12 : Établir des modes de consommation et de production durables**
 - SPC exige que la plupart des appareils technologiques utilisés sur le lieu de travail (p. ex. les ordinateurs) qu'il achète soient enregistrés sous l'écoétiquette EPEAT. Cette politique réduit les incidences sur l'environnement et encourage la gestion de l'environnement. Tous les ordinateurs et écrans, équipements d'imagerie, appareils mobiles et serveurs que SPC a achetés en 2022-2023 étaient certifiés EPEAT. Plus

- précisément, 61 % d'entre eux étaient certifiés or, 4 % certifiés argent et 35 % certifiés bronze.
- SPC a participé au programme Ordinateurs pour les écoles, dirigé par Innovation, Science et Développement économique Canada (ISDE). Dans le cadre de ce programme, les appareils numériques donnés sont remis en état puis distribués aux écoles, aux bibliothèques, aux organisations à but non lucratif, aux collectivités autochtones et aux Canadiens à faible revenu admissibles. Lorsque l'équipement ne peut pas être réutilisé, les responsables du programme :
 - le vendent à GC Surplus (ce qui garantit la réutilisation de l'équipement) ou
 - les recyclent auprès de l'Association pour le recyclage des produits électroniques (ARPE), qui opère dans neuf provinces. L'ARPE assure un recyclage sûr, efficace et éthique des équipements de TI. SPC a recyclé la totalité de ses déchets d'exploitation grâce à ces programmes.

Innovation

SPC a continué à mener des innovations et des expériences de différentes portées et à tous les niveaux au sein du ministère. Voici une liste de quelques expériences actuellement en cours à SPC :

- **Transition vers le mode de travail hybride :** Mettre en œuvre des initiatives de transformation numérique afin d'améliorer l'expérience du mode de travail hybride pour les employés de SPC. Cela comprend :
 - les services gérés dans le nuage;
 - les outils de collaboration;
 - l'amélioration du réseau et de la bande passante;
 - la revitalisation des salles de réunion et l'innovation en matière de vidéoconférence;
 - l'amélioration et le déploiement des imprimantes.
- **Modernisation de la gestion de l'information (GI) :** La modernisation de la GI réduit les dépôts existants et renforce la gestion du cycle de vie de l'information à valeur commerciale et de l'information transitoire.
- **Automatisation robotisée des processus :** Travailler avec les propriétaires d'entreprises pour redéfinir les formulaires et les flux de travail en fonction des résultats souhaités. En outre, les processus sont davantage axés sur l'utilisateur grâce à l'intégration de règles opérationnelles dans la solution.
- **Gestion moderne des postes de travail :** Fournir un soutien aux organisations qui souhaitent mettre à l'essai et/ou mettre en œuvre des solutions de bureau infonuagique (SBI). L'objectif de cette expérience est de parvenir à l'adoption de les SBI à l'échelle du GC afin d'améliorer l'expérience numérique des utilisateurs.

- **Environnement scientifique de type « bac à sable » dans le nuage :** Élaborer un environnement numérique pour faciliter le développement scientifique et l'expérimentation. L'objectif est de fournir des services d'hébergement efficaces pour permettre aux scientifiques de mettre à l'essai et de développer des solutions (expérimentales).
- **Centre fédéral de données scientifiques :** Développer un portail d'entreprise pour fournir des solutions de stockage et d'analyse de données pour la science fédérale. Cela permettra à SPC de fournir une infrastructure de base pour les données scientifiques et ainsi faciliter la collaboration scientifique.
- **Déploiement de l'approvisionnement agile :** L'approche d'approvisionnement agile de SPC est un moyen plus collaboratif et plus efficace d'acquérir des solutions de TI. Elle rassemble des experts techniques et des experts en passation de marchés au sein d'équipes habilitées afin d'accélérer le processus. En outre, elle comprend des appels d'offres et des contrats flexibles et évolutifs.
- **Activation numérique :** Concevoir, élaborer et mettre en œuvre des preuves de concept pour diverses capacités d'innovation en matière d'applications (p. ex. la virtualisation des applications) en tant que fondement de l'activation numérique au sein de SPC et pour ses partenaires. Ces activités sont conçues pour étudier les technologies émergentes, en vue de résoudre des problèmes professionnels précis.
- **ACS Plus :** Afin d'améliorer la manière dont l'ACS Plus peut être appliquée à son mandat, SPC mène une expérience qualitative pour vérifier l'efficacité et la valeur des outils actuels. L'expérience permettra de recueillir la rétroaction des intervenants afin d'élaborer des conseils et des outils pratiques pour l'environnement de TI.

Principaux risques

Le tableau ci-dessous identifie les principaux risques de SPC pour 2022-2023 et les initiatives qui ont permis d'atténuer chacun de ces risques au cours de l'année.

Risque principal et énoncé de risque	Exemples de stratégies d'atténuation clés
Adoption de technologies émergentes SPC pourrait ne pas disposer de la capacité ou des compétences requises pour suivre le rythme de l'adoption généralisée des technologies émergentes et de leurs répercussions à long terme. L'informatique quantique et la cryptographie sont des exemples de technologies émergentes.	• Modernisation des réseaux • Évolution de l'activation et de la défense du nuage sécurisé (ADNS) et connectivité ministérielle • Programme de connectivité infonuagique sécurisée (SC2G) • Bureau infonuagique • Modèle d'exploitation en nuage • Intelligence artificielle et services d'automatisation (IA)

Incitatifs asymétriques concernant la modernisation et les solutions d'entreprise SPC et ses partenaires ont des incitatifs et des intérêts différents liés aux priorités en matière de TI, ce qui pourrait ralentir le rythme de la modernisation à l'échelle du GC et l'adoption de solutions de TI d'entreprise.	• Communications et collaboration numériques (CCN) • Modèle de services d'entreprise • Gestion des services de technologie de l'information (GSTI) d'entreprise • Évolution de la gestion financière • Migration de la charge de travail (MCT)
Infrastructure vieillissante L'infrastructure de TI essentielle et vieillissante du GC risque de tomber en panne. Cela pourrait perturber considérablement la capacité de la fonction publique à fournir des services à la population canadienne.	• Modernisation des télécommunications • Modernisation des centres de contact • Fermetures de centres de données de petite et moyenne taille • MCT • Réparation et remplacement de la TI (RRTI)
Réputation relative à la prestation de services Le non-respect des normes de service liées aux besoins en TI des ministères et des organismes pourrait nuire à la réputation de SPC.	• Planification et définition des priorités – gestion de portefeuille d'entreprise (GPE) du GC
Cyberincidents Les incidents de cybersécurité peuvent perturber considérablement la capacité de la fonction publique à accéder aux données et aux renseignements essentiels. Cela pourrait avoir des conséquences négatives sur la prestation de services à la population canadienne.	• Architecture de sécurité zéro confiance • Mécanismes d'approvisionnement en matière de cybersécurité (MAMC) • Gestion des informations et des événements de sécurité (GIES) du GC
Capacité en matière de ressources humaines, compétences et maintien en poste En raison de la disponibilité limitée de l'effectif sur le marché du travail, la concurrence pourrait augmenter en ce qui concerne l'embauche de personnel ayant des compétences spécialisées en TI. Ce risque pourrait nuire à la capacité de SPC à recruter et à maintenir en poste le personnel spécialisé en TI requis pour répondre aux besoins actuels.	• Santé et sécurité psychologiques • Plan d'accessibilité ministériel • Diversité et inclusion • Campagne de marketing et de recrutement • Programme des champions universitaires • Programme de compétences numériques d'entreprise
Chocs des prix et de l'approvisionnement SPC pourrait ne pas être en mesure d'acquérir des produits et des services dont il a besoin en raison de l'évolution des conditions socio-économiques, politiques ou environnementales mondiales.	• Approvisionnement agile • Gestion de projet • Consultation de l'industrie

Résultats atteints

Le tableau ci-dessous démontre, pour les Opérations communes de la TI du gouvernement du Canada, les résultats obtenus, les indicateurs de rendement, les cibles et les dates cibles pour 2022-2023, ainsi que les résultats réels obtenus au cours des trois derniers exercices pour lesquels les accès aux résultats réels sont disponibles.

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2021-2022	Résultats réels 2022-2023
Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des services de réseau modernes et fiables	% du temps où le réseau Edge du GC est disponible	99,5 %	31 mars 2023	S/O	100 %	99,66 %
	% du temps où le réseau cellulaire des services des appareils mobiles est disponible Fournisseur 1 / Fournisseur 2	99,5 %	31 mars 2023	Cible atteinte ¹ / Cible atteinte ¹	Cible atteinte ¹ / Cible atteinte ¹	Cible atteinte ¹ / Cible atteinte ¹
	% du temps pendant lequel les services des centres de contact sont disponibles	99,95 %	31 mars 2023	100 %	100 %	99,47 ² %
	% des circuits ayant fait la migration au réseau étendu du GC ³	78 %	31 mars 2023	74,35 %	83 %	99,30 %
Les ministères et les organismes reçoivent une infrastructure et des services de	% du temps de disponibilité des services de sécurité de l'infrastructure des TI	99,8 %	31 mars 2023	100 %	99,99 %	100 %

¹ Les résultats apparaissent sous la forme « cible atteinte » ou « cible non atteinte » afin de respecter les clauses de confidentialité des contrats.

² En juillet 2022, le fournisseur de services d'appel sans frais a connu une panne à l'échelle du Canada qui a duré environ 72 heures et a touché tous les centres de contact des ministères du GC qui dépendaient de ce fournisseur. SPC collabore avec le fournisseur pour élaborer un service de secours dédié et un plan de continuité, afin de garantir que le service ne sera pas interrompu à l'avenir. Le fournisseur a développé un réseau secondaire au sein de son réseau qui est entièrement redondant et distinct de son réseau principal, actuellement appelé « réseau B ». Il existe environ 25 centres d'appels qui ont été identifiés comme essentiels pour la première tranche de mise en œuvre des licenciements. Le fournisseur est toujours sur la bonne voie pour avoir tous les plans de continuité en place d'ici le 31 décembre 2023. Le fournisseur s'est engagé à effectuer une présentation plus détaillée qui sera remise à l'équipe sans frais de SPC en septembre 2023 pour démontrer l'architecture du « réseau B ». Il n'est pas nécessaire de faire appel à un autre fournisseur pour le moment.

³ Ce projet est désormais terminé et ne figurera plus dans les prochains rapports. Il reste encore quelques petits sites qui n'ont pas migré pour diverses raisons telles que la complexité ou l'accès au site.

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2021-2022	Résultats réels 2022-2023
TI fiables et sécuritaires						
Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des services modernes et fiables en matière de communication et de technologie en milieu de travail	% du temps où le système de courriel d'entreprise est disponible	99,9 %	31 mars 2023	100 %	100 %	S/O ⁴
	% du temps où les interruptions du service de courriel sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi	100 %	31 mars 2023	100 %	100 %	71 % ⁵
	nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les systèmes de courriel existants	≤ 90	31 mars 2023	26	5	13
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (contrats en cas d'urgence/délais serrés)	90 %	31 mars 2023	92,86 %	89,47 %	92 %
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (commandes subséquentes)	90 %	31 mars 2023	97,05 %	96,68 %	98 %
	% de demandes de matériel traitées	90 %	31 mars 2023	97,75 %	96,53 %	96 %

⁴ Les données n'étant plus disponibles, le service Votre service de courriel (VSC) a été mis hors service. La disponibilité du service de courriel en nuage d'entreprise fera l'objet d'un nouvel indicateur en 2023-2024. Le service de courriel en nuage d'entreprise était disponible 99,99 % du temps en 2022-2023.

⁵En 2022-2023, SPC a rencontré plusieurs incidents complexes impliquant plusieurs services dépendants et nécessitant plus de temps pour enquêter et résoudre les problèmes. Par exemple, les incidents présentant des cas techniques complexes peuvent nécessiter des efforts de restauration plus longs en raison des efforts de diagnostic, de dépannage et de mise à l'essai, et une réponse du fournisseur de support retardée. D'autres incidents concernaient des services de courriel sur la plateforme actuelle et la poursuite de la migration du courriel vers le nuage améliorera la disponibilité des services. De plus, nous examinerons nos plans futurs pour atténuer ces problèmes et veillerons à ce que ces plans soient validés par nos fournisseurs afin d'éviter des risques ou des problèmes supplémentaires.

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2021-2022	Résultats réels 2022-2023
	conformément aux normes du niveau de service établi (virtuelles/répertoire)					
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (demandes de rabais pour volume)	90 %	31 mars 2023	73,47 %	72,41 %	94 %
	% de demandes de logiciel traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90 %	31 mars 2023	97,27 %	97,67 %	99 %
	Nombre de ministères partenaires qui ont migré leur courriel vers le nuage (sur 43)	≥ 27	31 mars 2023	N/A	30	34
Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des solutions et des plateformes d'hébergement modernes et fiables	% du temps de disponibilité des installations des centres de données d'entreprise	99,98 %	31 mars 2023	100%	100%	100%
	% du temps de disponibilités des centres de données existants	99,67 %	31 mars 2023	100%	99,99%	99,99%
	Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les installations existantes des centres de données	≤ 24 par année	31 mars 2023	8	7	4
	% des demandes de courtage infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90 %	31 mars 2023	88,75%	99,65%	99,17%
Les ministères et les	% des projets dirigés par SPC et par ses clients	70 %	31 mars 2023	64%	64,10%	61% ⁶

⁶ En 2022-2023, les projets qui n'ont pas atteint les cibles fixées en matière de portée, de coût et de calendrier sont principalement dus à des retards dans l'approvisionnement (qui vont du temps nécessaire pour définir correctement

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2021-2022	Résultats réels 2022-2023
organismes du gouvernement reçoivent une gestion efficace des projets de TI	évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget					
Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent une Gestion efficace des services de TI	% des incidents critiques sous le contrôle de SPC résolus conformément aux normes du niveau de service établi	60 %	31 mars 2023	65,63%	59,54%	63,16%
	Notes moyennes fournies en réponse au questionnaire sur la satisfaction générale (échelle sur cinq points)	3,6/5	31 mars 2023	3,90/5	3,91/5	3,88
	Notes moyennes fournies en réponse au questionnaire sur la satisfaction liée aux services (échelle sur cinq points)	3,6/5	31 mars 2023	S/O	3,88/5	3,89
Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent un approvisionnement de TI efficace et efficient	Coût de l'approvisionnement par 100 \$ de contrats attribués	≤ 1,75 \$	31 mars 2023	0,94 \$	1,14 \$	1,04 \$

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de SPC figurent dans l'[InfoBase du GC](#)^{xiii}.

les besoins, à la préparation de l'appel d'offres, au temps nécessaire pour que les fournisseurs soumettent des soumissions et au temps nécessaire pour l'accréditation de sécurité et la mise en service des fournisseurs), ainsi qu'à la disponibilité des ressources spécialisées. Les ressources spécialisées font référence aux ressources de SPC et aux capacités des services professionnels pour soutenir les projets.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau ci-dessous montre, pour Opérations communes de la TI du gouvernement du Canada, les dépenses budgétaires de 2022-2023 ainsi que les dépenses réelles pour cet exercice.

Budget principal des dépenses 2022-2023	Dépenses prévues 2022-2023	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022-2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2022-2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2022-2023
2 371 719 694	2 371 719 694	2 540 091 421	2 188 263 542	(183 456 152)

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de SPC figurent dans l'[InfoBase du GC](#)^{xiv}.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau ci-dessous indique, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a eu besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle en 2022-2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein réels 2022-2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2022-2023
6 515	6 956	441

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de SPC figurent dans l'[InfoBase du GC](#)^{xv}.

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 désignent les activités et les ressources des 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 de l'organisation. Les 10 catégories de services sont les suivantes :

- services de gestion des acquisitions;
- services de communication;
- services de gestion des finances;
- services de gestion des ressources humaines;
- services de gestion de l'information;
- services des technologies de l'information;
- services juridiques;
- services de gestion du matériel;
- services de gestion et de surveillance;
- services de gestion des biens immobiliers.

Fait saillants des résultats

Les fonctions de services internes de SPC sont essentielles pour la fourniture efficace et opportune de services soutenant les priorités ministérielles. SPC a concentré ses efforts sur des initiatives associées qui soutiennent une main-d'œuvre engagée, outillée, habilitée et responsable. Les dirigeants de SPC s'efforcent d'instaurer une culture qui intègre la santé, la sécurité et le bien-être psychologiques dans tous les éléments du milieu de travail. Ils poursuivent cet objectif par la collaboration, la diversité, l'inclusion et le respect.

Santé et sécurité psychologiques

Un lieu de travail psychologiquement sûr et sain est essentiel pour améliorer la santé mentale et le mieux-être des employés. Les employés qui estiment que leur santé mentale est valorisée et protégée sont :

- plus investis et productifs;
- plus enclins à demeurer au sein de l'organisation.

En 2022-2023, 4 000 employés de SPC ont participé à des séances ou à des ateliers de soutien à la santé psychologique. Ces événements ont été organisés dans le cadre du Programme de santé mentale et du Centre canadien d'innovation pour la santé mentale en milieu de travail.

Diversité et inclusion

SPC continue à soutenir l'[Appel à l'action en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion](#)^{xvi} du greffier du Conseil privé dans la fonction publique fédérale. En tant que dirigeants et employés, nous nous efforçons de :

- répondre aux normes les plus élevées en matière de lutte contre le racisme, de dignité et de respect;
- créer une fonction publique diversifiée, équitable et inclusive.

En 2022-2023, SPC a créé un plan d'action pour l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion (EEDI) pour 2022-2025. Ce plan décrit des actions précises qui contribueront à :

- combler les lacunes dans le recrutement et la promotion d'employés diversifiés à tous les niveaux;
- favoriser une culture axée sur l'inclusion.

Promouvoir l'accessibilité au sein de SPC et dans l'ensemble du GC

SPC fournit des solutions, des mesures d'adaptation et d'accessibilité et des outils aux employés, tant au sein de SPC que dans l'ensemble du GC. Le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) aide à :

- créer des lieux de travail accessibles dans l'ensemble du gouvernement;
- intégrer l'accessibilité dans l'approvisionnement en technologies de l'information et de la communication.

En 2022-2023, une augmentation continue des demandes de services a été constatée dans le cadre de l'AATIA. SPC a reçu 16 340 demandes de renseignements et 229 demandes officielles de conseils et d'essais pour garantir une conception inclusive et l'accessibilité du matériel, des logiciels et du contenu numérique.

SPC a également publié son premier [Plan d'accessibilité](#)^{xvii} en décembre 2022. Ce plan définit la manière dont le ministère déterminera, supprimera et préviendra les obstacles sur le lieu de travail, dans les politiques, programmes, pratiques et services au cours des trois prochaines années.

Perfectionnement en leadership

SPC continue de se concentrer sur le perfectionnement de talents en leadership capables de gérer la volatilité, l'incertitude, la complexité et l'ambiguïté sur le lieu de travail. Alors que la

démographie de la main-d'œuvre continue d'évoluer, le ministère cherche également à perfectionner les talents en leadership d'aujourd'hui et de demain.

En 2022-2023, SPC a créé un cadre de perfectionnement du leadership, afin de renforcer sa culture de leadership, en définissant des exigences pour assurer que les comportements attendus des dirigeants et des employés sont clairs.

Un parcours d'apprentissage sur le leadership fondé sur le caractère a également été élaboré et mis à l'essai. En février 2023, la première de ces séances a été mise à la disposition de tous les directeurs de SPC.

Optimisation et évolution du système ministériel de gestion financière

SPC continue d'améliorer son système de gestion financière ministériel (à l'aide du logiciel SAP) afin d'en faciliter l'utilisation pour la planification des budgets et la gestion des fonds.

En 2022-2023, SPC s'est concentré sur le remplacement de l'outil de prévision budgétaire actuel et sur l'extension de l'utilisation des outils de gestion des coûts temporels afin d'inclure également les services. Ces changements permettront à SPC de mieux comprendre comment le ministère utilise ses ressources et de planifier de manière plus stratégique.

L'avenir du travail au sein de SPC

À la suite de l'[annonce par le greffier du Conseil privé concernant l'attente d'un effectif hybride^{xviii}](#), SPC a expérimenté des modèles de travail hybrides. SPC s'est également efforcé de mettre en œuvre le mandat du SCT, qui consiste à faire en sorte que les employés travaillent sur place deux à trois jours par semaine, soit 40 à 60 % de leur emploi du temps habituel.

En 2022-2023, SPC a mené à bien les activités suivantes pour soutenir ses employés pendant la transition vers le travail hybride :

- élaborer et promouvoir des guides et des ressources sur la gestion du changement afin d'aider les gestionnaires et les employés à effectuer une transition positive vers le travail hybride;
- continuer à améliorer le concept de « voisinages » pour les équipes;
- lancer Archibus, un système de réservation d'espaces de travail, pour organiser des aménagements rentables et collaboratifs pour les employés;
- réaliser un exercice d'exceptions qui a permis de définir et d'approuver les employés admissibles au télétravail à temps plein;
- collaborer avec le SCT pour lancer l'application mesRégimesDeTravail au sein de SPC et fournir une compréhension claire des attentes de la direction en matière de travail hybride.

Approvisionnement agile

Alors que la prestation de services de TI se modernise, SPC rend l'approvisionnement plus agile, plus collaboratif et plus inclusif. Chaque fois que cela est possible, SPC fait appel à la concurrence pour obtenir le meilleur rapport qualité-prix pour l'argent des contribuables canadiens. Afin de mieux répondre aux besoins de l'utilisateur final, SPC met en œuvre un cadre contractuel agile pour les projets d'approvisionnement. Les résultats comprendront :

- de meilleurs résultats contractuels;
- des prestations plus rapides;
- une mise à profit améliorée de l'expertise du secteur privé.

En 2022-2023, SPC a expérimenté de nouvelles méthodes d'approvisionnement, notamment S'élancer, une initiative d'approvisionnement social qui cible les petites entreprises canadiennes détenues ou dirigées par des groupes sous-représentés. Depuis son lancement, S'élancer a attribué plus de 15 contrats, dont la majorité à des entrepreneurs débutants du GC. S'élancer, ainsi que d'autres initiatives d'approvisionnement agiles, ont connu un grand succès et promettent de contribuer de manière substantielle à l'évolution de nos processus d'approvisionnement.

À ce jour, en dehors de S'élancer, le cadre du processus agile d'approvisionnement a permis de soutenir pas moins de 12 approvisionnements, y compris :

- un contrat pour l'automatisation robotisée des processus;
- une solution de transfert de fichiers sécurisée.

SPC continue également à mobiliser la communauté des fournisseurs pour qu'ils participent à ses approvisionnements agiles. SPC recueille en permanence des renseignements auprès de l'industrie et utilise cette information en retour pour adapter les appels d'offres en temps utile.

Mise à jour de MonSPC+

La communication interne est essentielle pour :

- garantir l'ouverture et la transparence avec les employés;
- encourager les échanges d'idées;
- soutenir une culture organisationnelle positive.

En 2022-2023, SPC a lancé une nouvelle plateforme intranet avec des options de participation améliorées et de nouvelles fonctions. L'amélioration du contenu et de l'accessibilité du site permet de mieux communiquer les renseignements ministériels aux employés. Le nouvel intranet, MonSPC+, est le fruit de l'innovation et d'une collaboration horizontale au sein du ministère.

Le 29 mars 2023, SPC a été reconnu pour ce travail en recevant le prix Complice d'excellence en communication décerné par le Bureau de la collectivité des communications du Bureau du Conseil privé du Canada. Ce prix récompense la contribution exceptionnelle d'une équipe qui soutient l'excellence dans la communication avec les partenaires internes et les employés.

Marchés attribués à des entreprises autochtones

SPC doit s'assurer qu'il attribue au moins 5 % de la valeur totale des marchés qu'il conclut à des entreprises autochtones d'ici la fin de l'exercice 2022-2023. Dans son plan ministériel 2023-2024, le ministère prévoyait que, d'ici la fin de l'exercice 2022-2023, il aurait attribué 5 % de la valeur totale de ses marchés à des entreprises autochtones.

Comme le montre le tableau ci-dessous, SPC a attribué 19,31 % de la valeur totale de ses marchés à des entreprises autochtones en 2022-2023.

Indicateurs de rendement liés à l'attribution de marchés	Résultats 2022-2023
Valeur totale des marchés* attribués à des entreprises autochtones† (A)	476 294 367,81 \$
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones et non autochtones‡ (B)	2 466 910 458,88 \$
Valeur des exceptions approuvées par l'administrateur général (C)	0 \$
Pourcentage de marchés attribués à des entreprises autochtones $[A / (B - C) \times 100]$	19,31 %

*Exclut les modifications de marchés conclus avec des entreprises autochtones et les marchés conclus avec des entreprises autochtones au moyen de cartes d'achat. Peut comprendre des marchés de sous-traitance.

†Aux fins de l'objectif de 5 %, les entreprises autochtones comprennent, selon Services aux Autochtones Canada, les Aînés, les conseils de bande et les conseils tribaux, les entreprises inscrites dans le [Répertoire des entreprises autochtones](#)^{xix} pour les marchés réservés dans le cadre de la [Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones](#)^{xx} ainsi que les entreprises inscrites sur une liste d'entreprises bénéficiaires pour les marchés dont la livraison finale est effectuée dans une zone couverte par un traité moderne ou une entente d'autonomie gouvernementale comportant des mesures économiques.

‡Comprend les modifications de marchés.

Le document sur la stratégie d'approvisionnement de SPC, le Résumé d'approvisionnement et évaluation des risques, exige que les autorités contractantes de SPC documentent les considérations relatives aux Autochtones pour tous les approvisionnements. En outre, tous les approvisionnements de SPC d'une valeur supérieure à 5 millions de dollars sont soumis au contrôle du Cadre de gouvernance de l'approvisionnement, qui examine les possibilités d'accroître la participation autochtone aux approvisionnements.

SPC aide les autres ministères à atteindre l'objectif de 5 % en développant et en faisant évoluer les outils d'approvisionnement tels les offres à commandes et les arrangements en matière d'approvisionnement. SPC a mis en œuvre les offres à commandes et les arrangements en matière d'approvisionnement suivants en tenant compte des considérations relatives aux Autochtones, et cherche des occasions d'inclure ces considérations dans les nouvelles méthodes d'approvisionnement et les méthodes renouvelées :

- mécanisme d'approvisionnement en matière de cybersécurité;
- arrangement en matière d'approvisionnement relatif à l'infrastructure matérielle;
- offre à commande principale et nationale pour les appareils technologiques et micro-ordinateurs en milieu de travail;
- mécanisme d'approvisionnement en vidéoconférences.

SPC crée également des possibilités pour les entreprises autochtones de participer aux contrats fédéraux en mettant en place des Plans d'avantages offerts aux Autochtones (PAA) dans les secteurs où la capacité des entreprises autochtones est limitée. Les PAA procurent des avantages comme la sous-traitance autochtone, l'emploi et la formation professionnelle. Par exemple, en 2022-2023, SPC a mis à l'essai un PAA dans le cadre de la demande de propositions pour une solution de surveillance, de sensibilisation et d'établissement de rapports sur le réseau.

En 2021-2022, SPC a déployé S'élancer, une initiative de collaboration en matière d'approvisionnement social, qui vise à accroître la diversité des soumissionnaires pour les contrats de technologie de l'information. Les appels d'offres lancés dans le cadre du projet S'élancer sont limités exclusivement aux petites et aux très petites entreprises canadiennes qui sont soit des entreprises autochtones, soit des entreprises détenues ou dirigées par des groupes sous-représentés, y compris les femmes, les minorités visibles et les personnes en situation de handicap. SPC continue de s'appuyer sur S'élancer pour simplifier son processus d'approvisionnement et accroître l'accès des entreprises autochtones au système d'approvisionnement.

Le comité de modernisation de l'approvisionnement – mobilisation stratégique (CMA-MS) de SPC procure aux associations de l'industrie, aux experts et aux représentants de SPC un forum pour proposer, analyser et recommander des moyens d'améliorer et de moderniser les pratiques d'approvisionnement, notamment des mesures visant à promouvoir la participation des petites et moyennes entreprises (PME) et des entreprises autochtones. Les membres du CMA-MS incluent le Canadian Aboriginal Minority Supplier Council (CAMSC), un organisme sans but lucratif respecté à l'échelle nationale qui préconise la croissance des relations d'affaires et la croissance économique de la chaîne d'approvisionnement canadienne par l'inclusion de fournisseurs autochtones et de groupes minoritaires.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau ci-dessous présente, pour les services internes, les dépenses budgétaires en 2022-2023 ainsi que les dépenses pour cet exercice.

Budget principal des dépenses 2022-2023	Dépenses prévues 2022-2023	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022-2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées)* 2022-2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2022-2023
247 175 921	247 175 921	349 837 351	349 837 351	102 661 430

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau ci-dessous présente, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a besoin pour fournir ses services internes en 2022-2023.

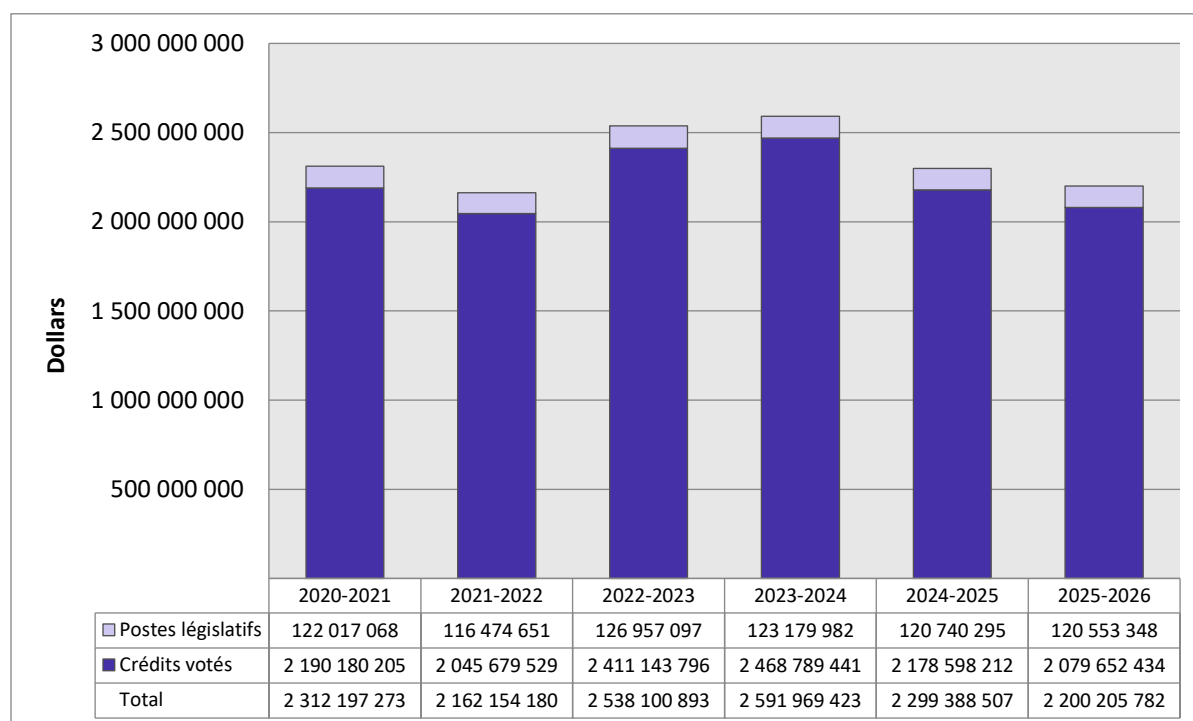
Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein réels 2022-2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2022-2023
1 352	1 694	342

Dépenses et ressources humaines

Dépenses

Dépenses de 2020-2021 à 2025-2026

Le graphique ci-dessous présente les dépenses prévues (votées et législatives) au fil du temps.



Le graphique de l'évolution des dépenses ministérielles présente les tendances des dépenses prévues et réelles de SPC au fil du temps. Le graphique ventile les données représentant les dépenses réelles (de 2020-2021 à 2022-2023) et les dépenses prévues (de 2023-2024 à 2025-2026) entre les dépenses législatives et les dépenses votées.

L'analyse des écarts entre les dépenses réelles et les dépenses prévues est fournie dans le résumé de la planification budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes.

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

Le tableau « Sommaire du rendement budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes » présente les ressources financières budgétaires affectées aux responsabilités essentielles et aux services internes de SPC.

Responsabilité essentielle et services internes	Budget principal des dépenses 2022-2023	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022-2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2021-2022	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2022-2023
Opérations communes de TI du gouvernement du Canada	2 371 719 694	2 371 719 694	2 328 056 120	2 044 490 128	2 540 091 421	2 010 907 056	1 855 611 278	2 188 263 542
Total partiel	2 371 719 694	2 371 719 694	2 328 056 120	2 044 490 128	2 540 091 421	2 010 907 056	1 855 611 278	2 188 263 542
Services internes	247 175 921	247 175 921	263 913 303	254 848 379	349 837 351	301 290 217	306 542 902	349 837 351
Total	2 618 895 615	2 618 895 615	2 591 969 423	2 299 338 507	2 889 928 772	2 312 197 273	2 162 154 180	2 538 100 893

Analyse des tendances en matière de dépenses

Analyse – autorisations totales disponibles pour 2022-2023 par rapport aux dépenses prévues et aux dépenses réelles pour 2022-2023

Les autorisations totales de SPC disponibles pour 2022-2023 s'élevaient à 2 889,9 millions de dollars. Il s'agit d'une augmentation de 271 millions de dollars (ou 10 %) par rapport au montant de 2 618,9 millions de dollars du budget principal. L'augmentation est :

- le résultat des ressources supplémentaires reçues dans le cadre du budget supplémentaire des dépenses, ainsi que des crédits centraux et des montants reportés approuvés;
- principalement attribuable au report de 2021-2022, au financement du Fonds de mise en œuvre de la modernisation du réseau (budget de 2021) et au financement du coût de la fourniture de services de TI de base.

Les dépenses réelles de SPC en 2022-2023, soit 2 538,1 millions de dollars, étaient inférieures au total des autorisations disponibles. Il en résulte un excédent de 351,8 millions de dollars (soit 12 %). Cet excédent comprend les reports approuvés de 185,6 millions de dollars que SPC a recensé au début de l'exercice. Le report a été nécessaire en raison de problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement et de contraintes de capacité des ressources affectant les priorités et les résultats prévus par SPC.

SPC a également demandé un report à 2023-2024 de 178,8 millions de dollars, un excédent. Les problèmes qui ont eu des répercussions sur les produits livrables prévus et qui expliquent l'excédent sont les suivants :

- défis en matière de capacité des ressources pour les services professionnels;
- diminution du coût des services et de la consommation liés aux contrats;
- retards et reports des fournisseurs et autres, qui ont eu une incidence sur les produits livrables prévus.

Analyse des tendances – dépenses réelles de 2020-2021 à 2022-2023

La diminution des dépenses totales de 150 millions de dollars (ou 6 %) de 2020-2021 à 2021-2022 est principalement attribuable à :

- des diminutions du financement des services de communication et de l'infrastructure de TI au cours de la pandémie de COVID-19;
- des problèmes continus liés à la chaîne d'approvisionnement;
- des contraintes de capacité des ressources qui ont eu une incidence sur plusieurs réalisations prévues en 2021-2022.

L'augmentation des dépenses totales de 375,9 millions de dollars (ou 17 %) entre 2021-2022 et 2022-2023 est principalement attribuable aux initiatives du budget de 2021. Il s'agit de la mise en œuvre par le ministère du modèle de service d'entreprise de TI.

Analyse des tendances – dépenses prévues de 2022-2023 à 2024-2025

La diminution totale des dépenses prévues de 26,9 millions de dollars (ou 1 %) de 2022-2023 à 2023-2024 est principalement attribuable à des changements dans le financement des initiatives pluriannuelles, des projets et des transferts. Cette diminution a été compensée par une augmentation des nouveaux financements pour les services et projets de TI et pour les reports de crédits des exercices précédents.

La diminution totale des dépenses prévues de 292,6 \$ (ou 11 %) de 2023-2024 à 2024-2025 est principalement attribuable à la réduction du financement de plusieurs initiatives, notamment :

- le Programme de modernisation et de migration de la charge de travail (budget de 2021);
- les initiatives de cybersécurité et de sécurité de la technologie de l'information (budget de 2018);
- les projets essentiels à la mission (Énoncé économique de l'automne 2017);
- le Programme de réparation et de remplacement de la TI (budget de 2021);
- le Fonds de mise en œuvre de la modernisation du réseau (budget de 2021).

Sommaire des dépenses budgétaires brutes réelles pour 2022-2023 (en dollars)

Le tableau ci-dessous présente une comparaison entre les dépenses brutes prévues et les dépenses nettes pour 2022-2023.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses brutes réelles* 2022-2023	Recettes réelles affectées aux dépenses 2022-2023	Dépenses nettes réelles (autorisations utilisées) 2022-2023
Opérations commune de TI du gouvernement du Canada	3 081 861 444	(893 597 902)	2 188 263 542
Total partiel	3 081 861 444	(893 597 902)	2 188 263 542
Services internes	349 837 351	-	349 837 351
Total	3 431 698 795	(893 597 902)	2 538 100 893

SPC est tenu de fournir des services de TI spécialisés à ses clients. Son autorisation de recettes nettes en vertu d'un crédit (RNC) de SPC permet au ministère de facturer les services fournis et de redépenser les recettes reçues. Cette pratique compense les coûts supplémentaires assumés pour fournir des services aux organisations partenaires.

En 2022-2023, SPC a perçu un total de 893,6 millions de dollars de recettes (26 % de ses dépenses brutes). Ce montant reflète l'augmentation continue de la demande de services de TI de la part des clients, y compris les investissements et la transformation conformes à la stratégie numérique du GC.

Ressources humaines

Le tableau « Sommaire des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes » présente les équivalents temps plein (ETP) affectés à chacune des responsabilités essentielles et aux services internes de SPC.

Sommaire des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein réels 2020-2021	Équivalents temps plein réels 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Équivalents temps plein réels 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025
Opérations communes de TI du gouvernement du Canada	5 920	6 351	6 515	6 956	6 824	6 659
Total partiel	5 920	6 351	6 515	6 956	6 824	6 659
Services internes	1 555	1 604	1 352	1 694	1 546	1 545
Total	7 475	7 955	7 867	8 650	8 370	8 204

L'augmentation de 783 équivalents temps plein (ETP) entre les prévisions et la réalité pour 2022-2023 est principalement attribuable aux besoins de répondre aux priorités, aux activités d'investissement et aux projets du ministère. Ces ETP :

- permettront à SPC de mieux répondre à la demande croissante de services de TI en 2023-2024 et au-delà;
- ont été approuvés par la haute direction de SPC tout au long de 2022-2023 afin de poursuivre la croissance de la main-d'œuvre de SPC et de soutenir la prestation de services.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur les dépenses votées et les dépenses législatives de SPC, consultez les [Comptes publics du Canada 2021](#)^{xxi}.

Dépenses et activités du gouvernement du Canada

Des renseignements sur l'harmonisation des dépenses de SPC avec les dépenses et les activités du gouvernement du Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)^{xxii}.

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 2023^{xxiii}](#) sont affichés sur le site Web ministériel.

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 2022-2023 de SPC. Ces états financiers non audités ont été préparés conformément aux conventions comptables du gouvernement du Canada, lesquelles s'appuient sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Les états financiers non audités sont préparés conformément aux principes de la comptabilité d'exercice et par conséquent diffèrent de l'information publiée dans les Comptes Publics du Canada, qui sont préparés sur la base des autorisations parlementaires. D'autres sections du présent rapport contiennent de l'information financière découlant des autorisations parlementaires, lesquelles sont fondées sur les besoins de trésorerie. Les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et de la situation financière nette ministérielle ainsi que dans l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen d'autorisations parlementaires ayant été approuvées au cours d'un exercice antérieur, pendant l'exercice en cours ou qui le seront dans un exercice futur. Un rapprochement du coût de fonctionnement net et des autorisations de l'exercice en cours utilisées est présenté à la note 3 des états financiers 2022-2023 de SPC publiés sur le site web du ministère.

Les tableaux suivants présentent les soldes de clôture au 31 mars 2023 pour chaque regroupement majeur aux états financiers, ainsi que la variation observée par rapport à l'exercice financier précédent.

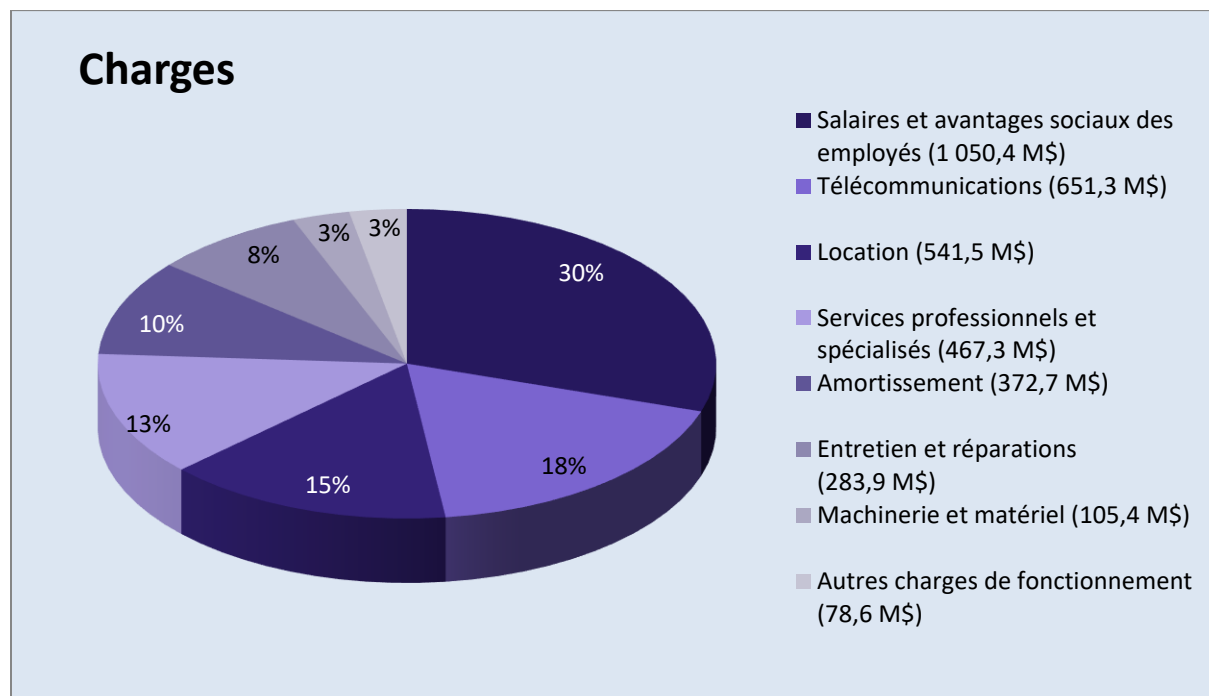
État condensé des résultats (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus 2022-2023	Résultats réels 2022-2023	Résultats réels 2021-2022	Écart (résultats réels de 2022-2023 moins résultats prévus de 2022-2023)	Écart (résultats réels de 2022-2023 moins résultats réels de 2021-2022)
Total des charges	3 467 800 301	3 551 143 881	3 342 700 233	83 343 580	208 443 648
Total des recettes	787 535 322	892 109 827	947 434 191	104 574 505	(55 324 364)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	2 680 264 979	2 659 034 054	2 395 266 042	(21 230 925)	263 768 012

Les renseignements sur les résultats prévus pour 2022-2023 sont fournis dans [l'État des résultats prospectif et les notes de 2022-2023 de SPC^{xxiv}](#).

Les charges totales de SPC s'élevaient à 3 551,1 millions de dollars pour l'exercice 2022-2023, soit une augmentation de 208,4 millions de dollars par rapport au total des charges de 3 342,7 millions de dollars enregistré durant l'exercice précédent. En 2022-2023, les salaires et les avantages sociaux des employés représentaient la plus grande partie des charges (30 %), avec 1 050,4 millions de dollars (965,0 millions de dollars et 29 % en 2021-2022), suivis des charges de télécommunications (18 %), avec 651,3 millions de dollars (570,1 millions de dollars et 17 % en 2021-2022), des charges de location (15 %), avec 541,5 millions de dollars (539,9 millions de dollars et 16 % en 2021-2022), des charges de services professionnels et spécialisés (13 %), avec 467,3 millions de dollars (425,8 millions de dollars et 13 % en 2021-2022 et de l'amortissement des immobilisations corporelles (10 %), avec 372,7 millions de dollars (425,7 millions de dollars et 13 % en 2021-2022).

La note 14 des états financiers, qui porte sur l'information sectorielle, présente de l'information détaillée par principal article de dépense et par responsabilité essentielle.

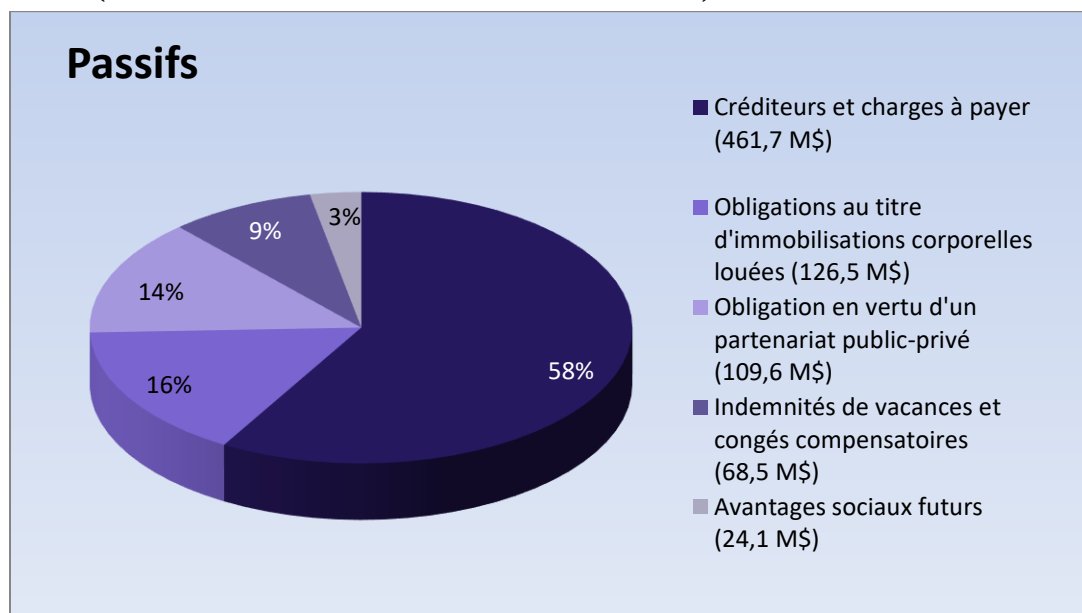


Le total des revenus de SPC pour 2022-2023 s'élevait à 892,1 millions de dollars, soit une diminution de 55,3 millions de dollars par rapport au total des revenus de 947,4 millions de dollars enregistré durant l'exercice précédent. La plus grande partie de ces revenus sont des revenus disponibles à être dépensés à nouveau liés aux services d'infrastructure de technologie de l'information offerts à des organisations partenaires et à d'autres ministères et organismes du gouvernement du Canada selon le principe du recouvrement des coûts. Les revenus de SPC, nets des revenus non re-dépensable gagnés pour le compte du gouvernement de 40,2 millions de dollars, proviennent principalement de la vente de biens et de services.

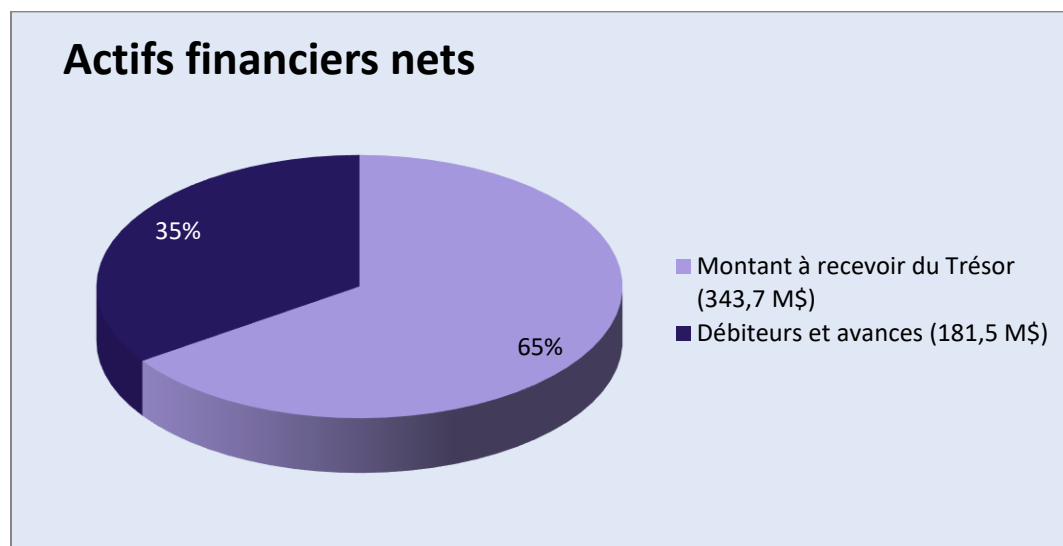
État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2023 (en dollars)

Renseignements financiers	2022-2023	2021-2022	Écart (2022-2023 moins 2021-2022)
Total du passif net	790 390 512	877 939 326	(87 548 814)
Total des actifs financiers nets	525 164 560	524 078 508	1 086 052
Dette nette du ministère	265 225 952	353 860 818	(88 634 866)
Total des actifs non financiers	1 147 041 990	1 241 925 823	(94 883 833)
Situation financière nette du ministère	881 816 038	888 065 005	(6 248 967)

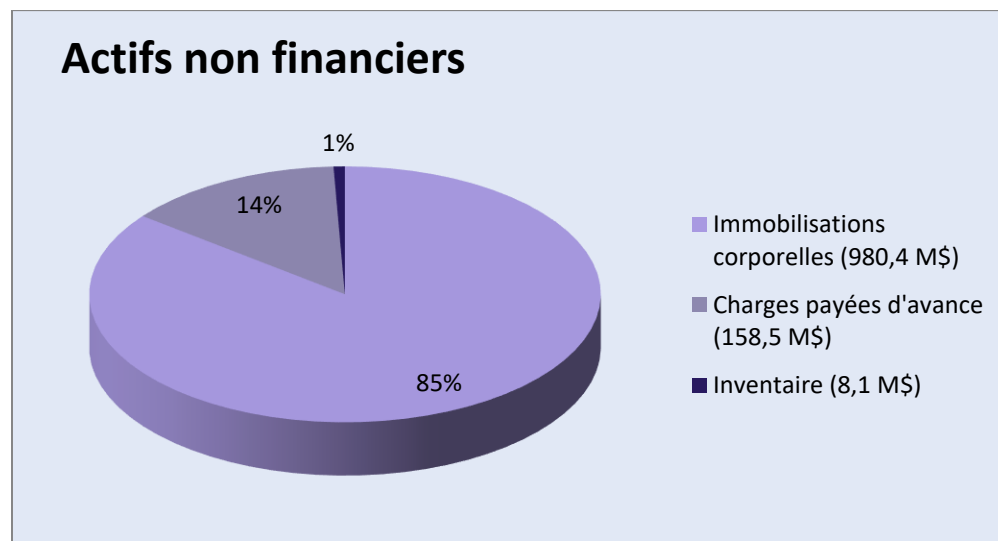
Le total des passifs s'élevait à 790,4 millions de dollars à la fin de l'exercice 2022-2023, soit une diminution de 87,5 millions de dollars (10 %) par rapport au total des passifs de 878,0 millions de dollars enregistré à la fin de l'exercice précédent. En 2022-2023, les comptes créditeurs et les charges à payer représentaient la plus grande partie des passifs (58 %) avec un montant de 461,7 millions de dollars (465,1 millions de dollars et 53 % en 2021-2022). Les obligations au titre d'immobilisations corporelles louées représentaient 16 % des passifs avec un montant de 126,5 millions de dollars (198,2 millions de dollars et 22 % en 2021-2022). L'obligation en vertu d'un partenariat public-privé représentait 14% des passifs avec un montant de 109,6 millions de dollars (113,4 millions de dollars et 13 % en 2021-2022).



Le total des actifs financiers nets s'élevait à 525,2 millions de dollars à la fin de l'exercice 2022-2023, soit une augmentation de 1,1 million de dollars (0,2 %) par rapport au total des actifs financiers nets de 524,1 millions de dollars enregistré à la fin de l'exercice précédent. En 2022-2023, le montant à recevoir du Trésor représentait 65 % des actifs financiers nets avec un montant de 343,7 millions de dollars (260,2 millions de dollars et 50 % en 2021-2022) et les débiteurs et avances représentaient 35 %, soit 181,5 millions de dollars (263,9 millions de dollars et 50 % en 2021-2022).



Le total des actifs non financiers s'élevait à 1 147,0 millions de dollars à la fin de l'exercice 2022-2023, soit une diminution de 94,9 millions de dollars (8 %) par rapport au total des actifs non financiers de 1 241,9 millions de dollars enregistré à la fin de l'exercice précédent. Cette diminution s'explique par une diminution de 164,0 millions de dollars des immobilisations corporelles (de 1 144,4 millions de dollars en 2021-2022 à 980,4 millions de dollars en 2022-2023), une augmentation de 67,1 millions des charges payées d'avance (de 91,4 millions de dollars en 2021-2022 à 158,5 millions de dollars en 2022-2023) et par une augmentation de 2,0 millions de l'inventaire (de 6,1 millions de dollars en 2021-2022 à 8,1 millions de dollars en 2022-2023).



Les renseignements sur les résultats prévus pour 2022-2023 sont fournies dans [l'État des résultats prospectif et les notes de 2022-2023 de SPC^{xxv}](#).

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : l'honorable Jean-Yves Duclos, C.P., député

L'honorable Filomena Tassi, C.P., députée était la ministre de tutelle jusqu'au 31 août 2022, date à laquelle elle a été remplacée par l'honorable Helena Jaczek C.P., députée.

L'honorable Helena Jaczek, C.P., députée était la ministre de tutelle jusqu'au 26 juillet 2023, date à laquelle elle a été remplacée par l'honorable Jean-Yves Duclos, C.P., député

Administrateur général : Scott Jones, Président, Services partagés Canada

Paul Glover a occupé les fonctions de président de SPC jusqu'à sa retraite en février 2022 et a été remplacé par Sony Perron.

Sony Perron était le président de SPC jusqu'au 11 septembre 2023, date à laquelle il a été remplacé par Scott Jones.

Portefeuille ministériel : Services publics et de l'Approvisionnement Canada, et ministre responsable pour Services partagés Canada

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

Année de constitution ou de création : 2011

Autres renseignements : Les décrets connexes comprennent ces numéros du Conseil privé [2011-0877](#)^{xxvii}; [2011-1297](#)^{xxviii}; [2012-0958](#)^{xxix}; [2012-0960](#)^{xxx}; [2013-0366](#)^{xxxi}; [2013-0367](#)^{xxxii}; [2013-0368](#)^{xxxiii}; [2015-1071](#)^{xxxiv}, [2016-0003](#)^{xxxv} et [2019-1372](#)^{xxxvi}

Raison d'être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons

La section «[la raison d'être, le mandat et le rôle de SPC](#)»^{xxxvii} est accessible sur le site Web de SPC.

Pour plus de renseignements sur les engagements organisationnels formulés dans la lettre de mandat du ministère, consultez la [lettre de mandat du ministre](#)^{xxxviii}.

Contexte opérationnel

Des renseignements sur le [contexte opérationnel](#)^{xxxix} sont accessibles sur le site Web de SPC.

Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels de SPC de 2022-2023 sont présentés ci-dessous.

Opérations communes de TI du gouvernement du Canada		
Cadre ministériel des résultats	Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des services de réseau modernes et fiables	• Pourcentage du temps où le réseau Edge du GC est disponible • Pourcentage du temps où le réseau cellulaire des services des appareils mobiles est disponible • Pourcentage du temps pendant lequel les services des centres de contact sont disponibles • Pourcentage des circuits ayant fait la migration au Réseau étendu du GC
	Les ministères et les organismes reçoivent une infrastructure et des services de TI fiables et sécuritaires	• Pourcentage du temps de disponibilité des services de sécurité de l'infrastructure des TI
	Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des services modernes et fiables en matière de communication et de technologie en milieu de travail	• Pourcentage du temps où le système de courriel d'entreprise est disponible • Pourcentage du temps où les interruptions du service de courriel sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi • Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les systèmes de courriel existants • Pourcentage de demandes de matériels traitées conformément aux normes du niveau de service établi • Pourcentage de demandes de logiciel traitées conformément aux normes du niveau de service établi • Nombre de ministères partenaires qui ont migré leur courriel vers le nuage (sur 43)
	Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des solutions et des plateformes d'hébergement modernes et fiables	• Pourcentage du temps de disponibilité des installations des centres de données d'entreprise • Pourcentage du temps de disponibilité des installations des centres de données existants • Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les installations existantes des centres de données • Pourcentage des demandes de courtage infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi
		Services internes

Cadre ministériel des résultats	Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent une gestion efficace des projets de TI	• Pourcentage des projets dirigés par SPC et par ses clients évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget
	Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent une gestion efficace des services de TI	• Pourcentage des incidents critiques sous le contrôle de SPC résolus conformément aux normes du niveau de service établi • Notes moyennes fournies en réponse au questionnaire sur la satisfaction générale (échelle sur cinq points) • Notes moyennes fournies en réponse au questionnaire sur la satisfaction liée aux services (échelle sur cinq points)
	Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent un approvisionnement de TI efficace et efficient	• Coût de l'approvisionnement par 100 \$ de contrats attribués
Inventaire des programmes	Technologies en milieu de travail	
	Opérations en technologies de l'information des centres de données	
	Infonuagique	
	Télécommunications	
	Réseaux	
	Sécurité	
	Conception et prestation des services d'entreprise	

Services internes

Renseignements à l'appui du Répertoire des programmes

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de SPC figurent dans l'[InfoBase du GC](#)^{xl}.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires suivants sont affichés sur le site Web de SPC :

- [Rapport sur les achats écologiques](#)^{xli};
- [Analyse comparative entre les sexes Plus](#)^{xlii};
- [Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes](#)^{xliii}.

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au système fiscal pour atteindre des objectifs de politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'imposition, 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](#)^{xliv}. Ce rapport fournit aussi des renseignements détaillés sur les dépenses fiscales, dont des descriptions, des objectifs, des données historiques et des renvois aux programmes de dépenses fédérales connexes ainsi qu'aux évaluations et aux résultats de l'ACS Plus liés aux dépenses fiscales.

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.

Demandes des médias

Veuillez adresser vos demandes de renseignements par courriel à

SSC.media-medias.SPC@canada.ca ou au Bureau des relations avec les médias par téléphone au (613) 670 1626

Annexe – Définitions

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

Outil analytique utilisé pour élaborer des politiques, des programmes et d'autres initiatives adaptés et inclusifs et mieux comprendre comment des facteurs comme le sexe, la race, l'origine nationale et ethnique, l'origine ou l'identité autochtone, l'âge, l'orientation sexuelle, les conditions socio-économiques, la géographie, la culture et le handicap influent sur les expériences et les résultats et peuvent avoir une incidence sur l'accès aux programmes gouvernementaux et l'expérience vécue dans le cadre de ceux-ci.

cadre ministériel des résultats (*departmental results framework*)

Cadre qui établit un lien entre les responsabilités essentielles et les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel d'un ministère.

cible (*target*)

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit d'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; 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, d'investissements et d'avances qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (*planned spending*)

En ce qui a trait au Plan ministériel et au Rapport sur les résultats ministériels, montants présentés dans le Budget principal des dépenses.

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

dépenses votées (*voted expenditures*)

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

entreprise autochtone (*Indigenous business*)

Organisation qui, aux fins de l'Annexe E : Procédures obligatoires pour les marchés attribués aux entreprises autochtones de la Directive sur la gestion de l'approvisionnement ainsi que de l'engagement du gouvernement du Canada d'attribuer obligatoirement chaque année au moins 5 % de la valeur totale des marchés à des entreprises autochtones, correspond à la définition et aux exigences définies dans le [Répertoire des entreprises autochtones](#).

équivalent temps plein (*full-time equivalent*)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Pour un poste donné, le nombre d'équivalents temps plein représente le rapport entre le nombre d'heures travaillées par une personne, divisé par le nombre d'heures normales prévues dans sa convention collective.

indicateur de rendement (*performance indicator*)

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

indicateur de résultat ministériel (*departmental result indicator*)

Mesure quantitative des progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

initiative horizontale (*horizontal initiative*)

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

plan (*plan*)

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

Plan ministériel (*Departmental Plan*)

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

priorité ministérielle (*departmental priority*)

Plan ou projet sur lequel un ministère a choisi de concentrer ses efforts et dont il rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être réalisé en premier pour obtenir les résultats ministériels attendus.

priorités pangouvernementales (*government-wide priorities*)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2022-2023, thèmes généraux qui donnent un aperçu du programme du gouvernement dans le [discours du Trône du 23 novembre 2021](#) : bâtir un présent et un avenir plus sains, faire croître la croissance d'une économie plus résiliente, mener une action climatique audacieuse, travailler plus fort pour rendre les collectivités sécuritaires, défendre la diversité et l'inclusion, avancer plus rapidement sur la voie de la réconciliation et lutter pour un monde plus sûr, plus juste et plus équitable.

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*)

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

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

Rapport qui présente les réalisations réelles d'un ministère 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.

répertoire des programmes (*program Inventory*)

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

responsabilité essentielle (*core responsibility*)

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

résultat (*result*)

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

résultat ministériel (*departmental result*)

Conséquence ou résultat qu'un ministère cherche à atteindre. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.

Notes de fin de rapport

- ¹ Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du gouvernement du Canada : mise à jour de 2023 Ordinateurs pour l'excellence Canada, <https://cfsc-opc.org/fr/> Association pour le recyclage des produits électroniques, <https://arpe.ca/> Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du gouvernement du Canada : mise à jour de 2023 Outil d'évaluation de la capacité organisationnelle de gestion de projet, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-information-technologie-projets/gestion-projets/outil-evaluation-capacite-organisationnelle-gestion-projet.html> xi vision de SPC en matière de réseau et de sécurité, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/prochaines-etapes-modernisation-reseau-spc.html>
- Défi sur le plastique : Déchets électroniques (canada.ca), <https://ised-isde.canada.ca/site/solutions-innovatrices-canada/fr/defi-plastique-dechets-electroniques> xiii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xiv. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xv. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- Appel à l'action en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion xix. Répertoire des entreprises autochtones, <https://www.sac-isc.gc.ca/fr/1100100033057/1610797769658>
- xx. Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones, <https://www.sac-isc.gc.ca/fr/1354798736570/1610985991318>
- xxi. Comptes publics du Canada, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xxii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxiii Les états financiers (non audités) de SPC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/2022-23/etats-financiers-ministeriels-2023.html>
- xxiv État des résultats prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/2022-23/etat-resultats-prospectif-2022-2023.html>
- xxv État des résultats prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/2022-23/etat-resultats-prospectif-2022-2023.html>
- xxvi *Loi sur les Services partagés Canada*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fr/lois/S-8.9/>
- xxvii Ordre de décret 2011-0877, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=24554&lang=fr>
- xxviii Ordre de décret 2011-1297, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=24978&lang=fr>
- xxix Ordre de décret 2012-0958, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=26384&lang=fr>
- xxx Ordre de décret 2012-0960, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=26386&lang=fr>
- xxxi Ordre de décret 2013-0366, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=27572&lang=fr>
- xxxii Ordre de décret 2013-0367, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=27596&lang=fr>
- xxxiii Ordre de décret 2013-0368, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=27597&lang=fr>
- xxxiv Ordre de décret 2015-1071, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=31527&lang=fr>
- xxxv Ordre de décret 2016-0003, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=31674&lang=fr>
- xxxvi Ordre de décret 2019-1372, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=38707&lang=fr>
- xxxvii Raison d'être, le mandat et le rôle de SPC, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/2022-23/2022-2023-plan-ministeriel/raison-etre-mandat-role.html>
- xxxviii lettre de mandat du ministre, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat>
- xxxix contexte opérationnel, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/2022-23/2022-2023-plan-ministeriel/contexte-operationnel-2022-2023.html>
- xl. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xli Rapport sur les achats écologiques, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/rapport-resultats-ministeriels-2022-2023/tableaux-supplementaires/rapports-achats-ecologiques.html>

-
- xlii Analyse comparative entre les sexes Plus, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/rapport-resultats-ministeriels-2022-2023/tableaux-supplementaires/analyse-comparative-entre-sexes-plus.html>
 - xliii Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/rapport-resultats-ministeriels-2022-2023/tableaux-supplementaires/reponse-comites-parlementaires-audits-externe.html>
 - xliv. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>