



Services partagés Canada 2023-2024 Plan ministériel

[Redacted]

L'honorable Helena Jaczek, C.P., députée
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement du Canada,
et ministre responsable de Services partagés 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

Plan ministériel 2023-2024 (Services partagés Canada)

Cat. No. P115-6F-PDF

ISSN 2371-7912

Issued also in English under title:

2023-24 Departmental Plan (Shared Services Canada)

Cat. No. P115-6E-PDF

ISSN 2371-7904

Table des matières

De la part de la ministre	1
Aperçu de nos plans.....	3
Responsabilité essentielle : résultats et ressources prévus et principaux risques	5
Services internes : résultats prévus.....	33
Dépenses et ressources humaines prévues	39
Dépenses prévues	39
Ressources humaines prévues.....	43
Budget des dépenses par crédit voté.....	43
État des résultats condensé prospectif	44
Renseignements ministériels	45
Profil organisationnel	45
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités	45
Contexte opérationnel.....	45
Cadre de présentation de rapports	46
Renseignements connexes sur le répertoire des programmes	48
Tableaux de renseignements supplémentaires	48
Dépenses fiscales fédérales	49
Coordonnées de l'organisation.....	49
Annexe : définitions	51
Notes en fin d'ouvrage	55

De la part de la ministre

En tant que ministre responsable de Services partagés Canada (SPC), j'ai le plaisir de présenter le Plan ministériel 2023-2024 qui détaille le mandat, les priorités et les ressources du ministère au cours de l'exercice.

Mon rôle est de m'assurer que SPC fournit des services de technologie de l'information (TI) modernes, sécurisés et fiables aux organisations du gouvernement du Canada. En tant que joueur clé de l'Ambition numérique du gouvernement du Canada, SPC dirige la manière dont le gouvernement construit, gère, modernise et remplace l'infrastructure de la TI principale. SPC conçoit les systèmes de TI clés de manière à ce qu'ils soient adaptables, résilients et sécurisés. Cela permet de s'assurer que les organisations partenaires du gouvernement du Canada disposent d'une infrastructure numérique sûre et efficace pour la population canadienne et les entreprises qui en dépendent.



Cette année, l'accent sera mis sur le renforcement des éléments fondamentaux de l'infrastructure de TI à l'appui d'un milieu de travail hybride et d'améliorer la sécurité. Face à l'évolution des besoins nécessaires pour un milieu de travail hybride, SPC modernise son infrastructure pour mieux prendre en charge le travail à distance et sur place. Il continue également de fournir des solutions de TI et de communication sûres et fiables dont les fonctionnaires ont besoin pour faire leur travail.

SPC continue de renforcer la cybersécurité au Canada en prévenant les attaques grâce à des mesures de sécurité robustes, en cernant les cybermenaces et les vulnérabilités, et en se préparant et en réagissant à tous les types de cyber incidents en vue de mieux protéger le Canada et la population canadienne. L'accent que met SPC sur une approche d'entreprise à l'égard des réseaux, de la sécurité et des services numériques garantit une posture de cybersécurité plus forte dans l'ensemble du gouvernement. Il s'agit notamment d'accélérer les travaux visant à fournir cet ensemble de services aux petits ministères et organismes.

Enfin, je soutiens l'engagement d'utiliser des solutions de TI communes à l'ensemble du gouvernement, comme un système moderne de gestion des ressources humaines et de la paye.

Je vous invite à lire le Plan ministériel pour savoir comment SPC rendra le gouvernement du Canada plus réactif, plus résilient et plus efficace pour servir les Canadiennes et les Canadiens.

L'honorable Helena Jaczek, C.P., députée
Ministre des Services publics et de
l'Approvisionnement du Canada, et ministre
responsable de Services partagés Canada

Aperçu de nos plans

À mesure que le monde évolue et devient de plus en plus numérique, les Canadiennes et les Canadiens s'attendent à pouvoir accéder facilement aux services gouvernementaux en ligne, à tout moment et sur n'importe quel appareil. Pour répondre à ces attentes, le gouvernement du Canada (GC) continue de se concentrer sur la modernisation de son infrastructure de TI et la transition de la prestation de ses services vers un modèle de gouvernement véritablement numérique. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) a publié le document intitulé [Ambition numérique du Canada](#)¹, qui décrit la vision stratégique à long terme du gouvernement et définit les priorités pangouvernementales afin de moderniser la prestation des services, d'améliorer la durabilité et de promouvoir la gérance numérique.

SPC est chargé d'exploiter et de moderniser l'infrastructure de TI du GC, qui constitue l'épine dorsale du gouvernement numérique. SPC soutient l'Ambition numérique du Canada en jouant un rôle clé dans l'approvisionnement, l'exploitation et la modernisation du paysage de la TI du GC. SPC a déjà réalisé d'importants progrès pour accroître la fiabilité, l'efficacité et la capacité de l'infrastructure de TI du GC et continuera d'appuyer la transformation du GC vers un gouvernement numérique. SPC fournit un grand éventail de services partagés qui permettent à la fonction publique de fournir efficacement des services à la population canadienne dans les domaines suivants :

- réseaux et sécurité
- centres de données et hébergement d'applications
- offres infonuagiques
- outils de communication numérique
- autres infrastructures de TI de base

Approche d'entreprise

SPC a adopté une approche d'entreprise à l'égard des services qui répond aux besoins communs de l'entreprise à la vitesse et à l'échelle voulues, tout en offrant suffisamment de souplesse pour répondre aux exigences particulières des ministères. Une approche d'entreprise met l'accent sur la réduction de la multitude de solutions de TI similaires dans tout le GC qui répondent à des besoins communs en matière de TI. Cette approche est la clé du succès d'un gouvernement numérique, puisqu'elle permet de suivre l'évolution des nouvelles technologies et de gérer les risques émergents, car elle simplifie la maintenance et les opérations de TI et permet une amélioration continue tout en réduisant les coûts globaux pour le GC.

Cette année, SPC continuera de renforcer son approche d'entreprise en se concentrant sur les besoins de nos partenaires et clients alors que le gouvernement adopte un modèle de travail hybride, et en continuant d'adopter des approches d'entreprise avec la nouvelle technologie.

Voici un résumé des initiatives clés à SPC pour 2023-2024 :

Domaine clé	Initiative clé
Réseaux, sécurité et accès	<ul style="list-style-type: none"> • Modernisation des réseaux • Habilitation de l'espace de travail hybride • Satellites en orbite terrestre basse • Cybersécurité des réseaux et des systèmes • Services de TI et de sécurité de base pour les petits ministères et organismes
Services d'espace de travail numérique	<ul style="list-style-type: none"> • Modernisation du Centre de contact • Transformation de la messagerie électronique • Modernisation des télécommunications • Modernisation des services de conférence
Infrastructure d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> • Évolution des services infonuagiques • Modernisation de la charge de travail et des Centres de données d'entreprise
Conseils sur le service, les projets et l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration du soutien offert aux ministères partenaires <ul style="list-style-type: none"> ○ Mobilisation des partenaires et communication ○ Renouvellement du site Web « Au service du gouvernement » de SPC ○ Gestion des services de TI d'entreprise ○ Projets dirigés par les clients • Élaboration de solutions d'entreprise destinées aux partenaires <ul style="list-style-type: none"> ○ Solution de ressources humaines et de paye de prochaine génération ○ Programme scientifique

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les plans de SPC, consultez la section « Responsabilité essentielle : résultats et ressources prévus et principaux risques » du présent plan.

Responsabilité essentielle : résultats et ressources prévus et principaux risques

Cette section contient des renseignements sur les ressources et les résultats prévus du ministère pour sa responsabilité essentielle. Elle contient également des renseignements sur les principaux risques liés à l'atteinte de ces résultats.



Opérations communes de technologie de l'information 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.

Faits saillants de la planification

En s'appuyant sur les progrès réalisés par SPC en marge de la transition vers un gouvernement numérique, le Cadre ministériel des résultats a été mis à jour pour 2023-2024 afin de mettre en évidence les avancées technologiques continues et de soutenir la transformation en cours de l'infrastructure et des services de TI du GC pour répondre aux besoins actuels et futurs. À l'appui des opérations d'entreprise et de la modernisation de l'infrastructure de TI, le Plan ministériel 2023-2024 met l'accent sur les quatre résultats ministériels qui suivent.

Réseau, Sécurité et Accès

Résultat ministériel :

Le gouvernement du Canada bénéficie de réseaux fiables et réactifs et de services de sécurité gérés par SPC qui protègent les renseignements des ministères, des organismes et des Canadiens

Un réseau d'entreprise performant et résilient est essentiel à la mise en place d'un gouvernement numérique et à la prestation de services numériques aux fonctionnaires et à la population canadienne. SPC fournit l'infrastructure de réseau, ainsi que les services opérationnels et de sécurité, afin de s'assurer que les ministères et les organismes gouvernementaux disposent de réseaux fiables et sécurisés qui permettent la prestation de services aux Canadiennes et

Canadiens. L'infrastructure sécurisée fournie par SPC protège également les renseignements, les biens et les services conformément aux politiques du GC.

Modernisation des réseaux

SPC évalue continuellement les tendances et les avancées technologiques pour s'assurer qu'il construit et adapte pour le GC un réseau qui répond aux besoins actuels et futurs. Ainsi, SPC met à jour la façon dont il fournit des services de réseau ou connectivité aux organisations partenaires pour soutenir des réseaux d'entreprise modernes qui sont sécurisés, rapides et fiables, et qui répondent aux exigences croissantes d'un gouvernement numérique.

SPC mettra à profit les cinq centres de réseau qu'il a établis à travers le pays pour améliorer la vitesse de transmission des données, ainsi que la disponibilité et la fiabilité des services. La construction de ces centres a été un élément clé de la stratégie de modernisation du réseau. Une approche axée sur des centres met à contribution l'infrastructure de réseau définie par logiciel et l'intelligence artificielle pour automatiser le débit et la maintenance.

En 2023-2024, SPC s'efforcera d'améliorer le rendement global du réseau en renforçant les connexions entre les immeubles gouvernementaux et les centres de réseau régionaux. Ces centres disposent des services de sécurité périmétrique d'entreprise de SPC afin d'améliorer la sécurité du réseau, ce qui comprend une surveillance renforcée assurée par le Centre canadien pour la cybersécurité. SPC continuera de mettre en œuvre une technologie de réseau moderne et s'assurera que les composants de réseau nécessaires, comme les câbles à fibres optiques, sont prêts et disponibles en cas de besoin.

Habilitation de l'espace de travail hybride

SPC adapte ses réseaux pour appuyer le modèle de milieu de travail hybride du GC, qui combine à la fois le travail à distance et le travail de bureau. SPC a élaboré des plans et mis à jour les lieux de travail pour appuyer cette approche hybride, tout en continuant d'améliorer l'infrastructure de TI du GC. Les mises à jour principales du réseau et de la sécurité incluent :

- **Amélioration de la bande passante** : SPC continuera de mettre à niveau les édifices du GC pour améliorer la bande passante du réseau requis par les ministères partenaires.
- **Mise en œuvre du service Wi-Fi** : En plus des connexions par fil disponibles, SPC travaille avec Services publics et approvisionnement Canada (SPAC) et les organisations partenaires du GC pour étendre le Wi-Fi dans les bâtiments du GC.
- **Modèle de sécurité zéro confiance** : un modèle de sécurité zéro confiance soutient un modèle distribué et souple permettant aux employés de travailler sur n'importe quel

réseau, à partir de n'importe quel endroit au Canada, avec des garanties de sécurité et des restrictions d'accès appropriées, tout en protégeant les biens et les renseignements du GC.

Satellites en orbite terrestre basse

SPC utilise les services par satellite pour appuyer les services de communication avec des régions éloignées, tant à l'échelle nationale qu'internationale. Le ministère étudie la possibilité d'utiliser des satellites en orbite terrestre basse pour compléter les services par satellite actuels. Ce service par satellite est plus près de la Terre, ce qui améliore la connectivité et accroît la disponibilité pour les ministères partenaires. Les technologies de satellites en orbite basse de pointe assurent également la connectivité aux sites nordiques et éloignés afin d'assurer la continuité des opérations comme lorsque, par exemple, la GRC mène des opérations policières dans des endroits éloignés.

Cybersécurité des réseaux et des systèmes

Les cybermenaces et les attaques évoluent rapidement, devenant plus complexes et plus diversifiées. La fréquence des attaques augmente de façon exponentielle et les attaques sont de plus en plus spécialisées. Les cybermenaces nouvelles et émergentes lancées par des acteurs malveillants exploitent les lacunes en matière de sécurité, le manque de sensibilisation à la cybersécurité et l'évolution rapide des technologies pour compromettre les systèmes de TI. Elles pourraient perturber, voire détruire, l'infrastructure sur laquelle le GC s'appuie pour les services essentiels, ou corrompre des données d'une importance vitale.

Le GC a investi dans l'amélioration de la résilience de l'infrastructure de TI afin de protéger tous les ministères et organismes contre les attaques liées à la cybersécurité. Cela a été fait dans le cadre de l'approche tripartite sur la sécurité de la TI à l'égard de la gestion des événements de sécurité entre SPC, le SCT, le Centre de la sécurité des télécommunications (CST) et les ministères et organismes. SPC travaille avec le CST et le SCT pour maintenir et améliorer la posture de cybersécurité du GC au moyen de la politique administrative et des normes communes (SCT), de la protection et de la surveillance du périmètre (CST), et d'une infrastructure défendable et résiliente (SPC).

En se servant du financement annoncé dans l'[Énoncé économique de l'automne de 2022ⁱⁱ](#) pour renforcer la cybersécurité, SPC continuera de réaliser des progrès vers une solution d'entreprise gérée de manière centralisée qui fournira une visibilité et une réponse automatisée aux

Que veut dire zéro confiance?

Par sécurité zéro confiance, parfois désignée par le terme « sécurité sans périmètre », on entend une approche adoptée pour concevoir des systèmes de TI. Le concept principal de zéro confiance repose sur le principe selon lequel il ne faut « jamais faire confiance; toujours vérifier ». Cela signifie qu'il ne faut pas faire confiance par défaut aux appareils, même s'ils sont branchés à un réseau géré. Tout ce qui tente de se brancher au réseau doit être vérifié avant que l'accès soit accordé.

cyberattaques pour SPC et ses ministères et organismes partenaires. Ainsi, SPC et le CST pourront mieux prévoir, détecter et identifier les cybermenaces, et de réduire le temps de réponse.

En 2023-2024, conformément à la vision et au plan du GC relatifs à la cybersécurité, SPC définira une stratégie et une feuille de route de cybersécurité afin d’orienter l’évolution des capacités en matière de cybersécurité au sein de l’infrastructure de TI gérée par SPC. Cela fournira une vue précise et en temps quasi réel du paysage de la sécurité dans l’ensemble de l’infrastructure gérée par SPC. Cette stratégie permettra à SPC de prendre des décisions éclairées en matière d’investissements et de mesures dans le but d’atténuer les menaces. Une fois complété, SPC supervisera la mise en œuvre de la stratégie et de la feuille de route à l’avenir.

Deux des projets de cybersécurité et de sécurité des infrastructures actuellement menés par SPC qui devraient être achevés en 2023-2024 sont :

- **Service de contrôles administratifs de l’accès** : Ce service donnera à SPC la capacité de gérer les privilèges, les droits et les accès pour tous les services de SPC de manière efficace, efficiente et uniformisée à l’échelle de l’entreprise. Ainsi, il sera possible d’assurer la sécurité de tous les services relevant du mandat de SPC en garantissant l’autorisation, l’authentification et la surveillance en temps réel.
- **Téléphone intelligent pour communications classifiées** : Ce service fournira aux cadres supérieurs des communications mobiles sécurisées (capacités de voix et de messagerie instantanée), une grande disponibilité et un soutien de niveau d’entreprise en tout temps.

Offre des services de TI et de sécurité de base aux petits ministères et organismes (PMO)

En février 2022, le Comité des parlementaires sur la sécurité nationale et le renseignement (CPSNR) a déposé son [Rapport spécial sur le cadre de travail et les activités du gouvernement du Canada, visant à défendre ses systèmes et ses réseaux contre les cyberattaquesⁱⁱⁱ](#). Le CPSNR a constaté que le gouvernement a établi un cadre solide et des mécanismes de gouvernance clairs pour soutenir la défense des réseaux gouvernementaux contre les cyberattaques. Toutefois, ces cadres sont affaiblis par l’application non uniforme de la politique et l’utilisation incohérente des services de cyberdéfense dans l’ensemble du gouvernement. Il a recommandé au gouvernement d’étendre à tous les organismes fédéraux les services de cyberdéfense avancés, notamment le Service Internet d’entreprise de SPC et les capteurs de cyberdéfense du Centre de la sécurité des télécommunications.

De nombreux PMO sont des clients facultatifs de SPC et fonctionnent en dehors de l’infrastructure Internet du GC, n’utilisant pas les services d’entreprise fournis par SPC, ce qui veut dire ceux de la surveillance du CST non plus. Ils utilisent plutôt des services de TI autogérés ou fournis par un tiers pour répondre à leurs besoins organisationnels. Dans le [budget de 2022^{iv}](#),

le GC s'est engagé à accroître la cybersécurité dans tous les organismes fédéraux et à étendre les services de cyberdéfense aux PMO. En 2022-2023, SPC a travaillé avec les PMO pour étendre un sous-ensemble obligatoire de services et offrir à ces organismes indépendants plus autonomes la possibilité de mettre en œuvre un ensemble de services de réseau et de sécurité gérés par SPC, actuellement utilisés par les principaux ministères. Cet ensemble comprend le Service Internet d'entreprise, l'accès à distance protégé (permettant aux employés de travailler à partir d'un endroit situé en dehors des immeubles gouvernementaux tout en garantissant la protection des données) et le courriel d'entreprise de communications numérique et collaboration activé par Microsoft 365.

À la suite des progrès réalisés en 2022-2023 avec un premier nombre de PMO, SPC continuera de mobiliser des PMO en 2023-2024 pour examiner leur réseau de TI et leurs services de sécurité actuels et déterminer la meilleure approche pour les migrer vers des services Internet et d'accès à distance protégé gérés par SPC. L'intégration des PMO dans l'infrastructure de TI d'entreprise améliorera la sécurité globale de leur TI. Le CST surveillera également le trafic de son réseau pour détecter les menaces ou les vulnérabilités potentielles.

Services d'espace de travail numérique

Résultat ministériel :

Les fonctionnaires ont accès aux outils de collaboration et à la technologie de travail nécessaires pour travailler efficacement pour offrir des services aux Canadiens

SPC met en œuvre des outils d'entreprise modernes, sécurisés et robustes, ainsi que des capacités d'infrastructure de soutien. Ces éléments sont nécessaires pour fournir des espaces de travail numériques desquels les fonctionnaires peuvent travailler de manière souple, que ce soit dans les immeubles du GC ou à distance. Les outils numériques uniformisés dans l'ensemble de l'entreprise, comme Microsoft 365, offrent une expérience commune à tous les employés du GC. Ils permettent également une communication et collaboration numériques sans faille entre les fonctionnaires de divers ministères afin de soutenir la prestation de services aux Canadiennes et Canadiens.

Modernisation des Centres de contact

Les Centres de contact fournissent des systèmes de communication qui permettent aux Canadiennes et Canadiens d'interagir en ligne ou par téléphone avec les ministères du GC. SPC soutient le fonctionnement d'environ 220 centres de contact pour les ministères et organismes. Ces opérations varient, allant des centres de contact d'Emploi et Développement social Canada pour l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse, jusqu'au centre de contact de l'Agence du revenu du Canada pour le programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. Dans le cadre d'une initiative pluriannuelle pour améliorer les services offerts à la population canadienne, SPC modernise et normalise les services des centres de contact en les migrant d'anciennes solutions vers des solutions vendues dans le commerce qui sont accessibles dans le nuage public, hébergées et internes. L'approche de SPC est harmonisée avec la [Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du gouvernement du Canada](#)^v et permettra aux partenaires et aux clients de disposer de solutions infonuagiques modernes pour centres de contact grâce à une approche de prestation d'entreprise. En 2023-2024, SPC continuera de planifier et de coordonner la modernisation des Centres de contact du GC.

Communications numériques et collaboration – transformation de courriel

SPC fait actuellement la migration des services de courriel gérés par les fournisseurs et des services de courriel internes vers le Service de courriel de communications numériques et collaboration. Il s'agit de la migration des systèmes de courriel des ministères partenaires vers un système commun basé sur le service infonuagique. Les fonctionnaires disposent ainsi d'une solution de courriel infonuagique moderne qui leur permet de travailler à partir de n'importe où. SPC a déjà effectué avec succès la migration de 33 ministères et clients. En 2023-2024, SPC poursuivra la migration des 13 ministères partenaires résiduels vers le courriel d'entreprise. Cette

migration finale devrait être achevée au cours des trois prochaines années. SPC se prépare également à étendre son service de courriel d'entreprise aux PMO du GC.

Modernisation des télécommunications

L'évolution de la technologie a augmenté le nombre d'options dont disposent les employés pour répondre à leurs besoins en matière de télécommunications. Elle a également rendu désuets certains outils autrefois utilisés couramment. SPC prend des mesures pour continuer à offrir des outils de qualité, efficaces et abordables au sein du GC.

- **Renouvellement des services mobiles** : Le service de Gestion des appareils mobiles d'entreprise permet aux appareils mobiles et aux tablettes d'accéder en toute sécurité aux réseaux gouvernementaux. SPC continue d'améliorer la stabilité du service et la sécurité des appareils mobiles. En 2023-2024, SPC continuera de remplacer les mobiles vieillissants en utilisant ce service pour en assurer la compatibilité.
- **Réduction des lignes fixes** : Compte tenu des progrès technologiques, l'utilisation des téléphones de bureau traditionnels câblés par de nombreux employés n'est plus utile et ces téléphones sont coûteux à entretenir. Par conséquent, SPC a collaboré avec ses ministères partenaires afin de retirer tous les services terrestres non essentiels et de moderniser les lignes téléphoniques infonuagiques. Les ministères partenaires ont identifié plus de 97 000 lignes terrestres à déconnecter des 350 000 lignes utilisées à travers le GC. SPC poursuivra ses progrès pour déconnecter les lignes non essentielles dans les années à venir avec l'objectif de retenir seulement 10 % des lignes fixes au cours des trois prochaines années. En 2023-2024, SPC vise également à moderniser 28 000 lignes infonuagiques.
- **Téléphone logiciel** : Le service de téléphone logiciel, qui permet à un utilisateur de faire et de prendre des appels téléphoniques sur Internet à l'aide de Microsoft Office 365, améliorera l'espace de travail numérique des fonctionnaires. Ce service fournira des services de communication unifiés accessibles à partir de n'importe quel appareil fourni par le GC. En 2023-2024, SPC introduira le service de téléphone logiciel aux partenaires et aux clients de SPC.

Modernisation des services de conférence

La vidéoconférence, principalement par l'intermédiaire de Microsoft Teams, est devenue le principal canal de communication des employés, et continuera de l'être, étant donné les exigences continues pour un modèle de travail hybride. SPC est responsable pour la connectivité avec les salles de conférence, tandis que les ministères et organismes sont responsables de l'approvisionnement de l'équipement et des périphériques des salles de conférences. Les services de conférence permettent la communication, la discussion et la collaboration au sein du gouvernement fédéral et à l'extérieur avec les fonctionnaires, les partenaires et les intervenants. Ainsi, SPC modernise ses services de conférence en offrant des services accessibles et

entièrement intégrés aux ministères et aux organismes partenaires afin d'appuyer les réunions où certains participants sont réunis dans un immeuble du GC et d'autres se joignent de l'extérieur.

En 2023-2024, SPC poursuivra la mise en œuvre de la technologie d'interopérabilité vidéo infonuagique pour permettre aux environs 7 800 salles de réunion actuelles équipées pour les vidéoconférences au sein des bureaux gouvernementaux de se connecter aux réunions Microsoft Teams. SPC mettra à niveau ou remplacera les appareils pour s'assurer que les salles de réunion répondent aux nouvelles directives technologiques définies pour les services de conférence, qui inclut des capacités de conférence accessibles et fiables. SPC continuera également de mener des projets pilotes avec certains ministères pour l'utilisation de nouvelles technologies de visioconférence pour les salles de conférence afin de répondre aux besoins continus.

Infrastructure d'hébergement

Résultat ministériel :

Le gouvernement du Canada bénéficie de solutions d'hébergement réactives et fiables qui prennent en charge leurs applications et les données utilisées pour offrir des services aux Canadiens

La fourniture de solutions et de plateformes d'hébergement fiables – par l'intermédiaire des Centres de données d'entreprise ou d'options infonuagiques – atténue le risque d'interruption de service et de défaillance des applications qu'elles hébergent. SPC effectue régulièrement des réparations et des mises à niveau afin de réduire le risque d'interruption de service attribuable à un équipement de TI défaillant et d'assurer la durabilité de l'infrastructure de TI. SPC continuera également de travailler avec le SCT et les ministères partenaires pour s'assurer que les plateformes d'application et les systèmes qui soutiennent directement les services sont modernes, sécuritaires et fiables.

SPC fait également évoluer sa Stratégie en matière de services d'hébergement pour mieux répondre aux besoins des clients et soutenir les technologies en évolution. La Stratégie en matière de services d'hébergement vise à optimiser le placement des charges de travail, à mettre en place un service consultatif en matière d'hébergement, à favoriser la simplification par l'automatisation, à intégrer la durabilité et la sécurité par défaut et à offrir un libre-service dans des domaines comme l'infonuagique et les Centres de données d'entreprise.

Évolution des services infonuagiques

En tant que fournisseur centralisé de l'infrastructure de TI et fournisseur des services infonuagiques du GC, SPC joue un rôle clé en aidant les ministères et les organismes à moderniser et à mettre à jour leurs plateformes de TI – ce qui comprend le recours à divers services infonuagiques. La mise à jour de la [Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du gouvernement du Canada](#)^v décrit comment SPC joue un rôle clé en appuyant l'harmonisation des ministères avec le modèle d'hébergement le plus approprié alors qu'ils cherchent à rationaliser leur portefeuille d'applications. Les services infonuagiques permettent d'accéder à des ressources de TI partagées grâce à des modèles de « paiement à l'utilisation », comme ceux des services publics d'eau et d'électricité.

Pour remplir son rôle de service infonuagique, SPC a élaboré l'Accord-cadre sur l'infonuagique, qui fournit le mécanisme global pour l'acquisition de services infonuagiques dans l'ensemble du gouvernement. En vertu de cet accord, SPC fournit aux ministères l'accès à huit fournisseurs de services infonuagiques publics, l'exécution des commandes de services d'approvisionnement, le ressourcement et l'orientation en matière de services infonuagiques et l'entretien du portail Web des services infonuagiques.

Alors que SPC et les ministères entreprennent un virage infonuagique, de nombreuses leçons ont été tirées pour orienter la stratégie en cours. SPC étudie les possibilités d'étendre, d'optimiser et de renforcer les offres de services infonuagiques, y compris leur prestation et leur exploitation, afin d'apporter une plus grande valeur ajoutée aux ministères partenaires et de s'assurer qu'ils disposent des bons outils au moment où ils adoptent une approche « cloud smart ».

En 2023-2024, SPC se concentrera sur :

- Commencer à autoriser de nouveaux services infonuagiques d'entreprise
- Mettre en œuvre une solution de sécurité automatique
- Élargir les offres d'approvisionnement avec des prix d'entreprise optimisés

Modernisation de la charge de travail et Centres de données d'entreprise

La transformation du GC en un gouvernement numérique dépend de la capacité de son infrastructure de TI à gérer une multitude d'applications et de données, appelées collectivement « charges de travail ». Les applications et données du GC doivent être saines, mises à jour, fiables et sécurisées pour que les systèmes de l'exécution des programmes et de la prestation des services fonctionnent efficacement. Le GC utilise des centres de données pour stocker et exécuter les milliers d'applications nécessaires aux activités quotidiennes du gouvernement. Ces activités comprennent des opérations fondamentales comme la prestation de services aux Canadiennes et Canadiens et le soutien des opérations de la plus haute importance. SPC a lancé le programme de modernisation de la charge de travail pour migrer les charges de travail vers des Centres de données d'entreprise modernes ou vers une solution de migration infonuagique exploitée et gérée par SPC.

La modernisation et la migration de la charge de travail soutiennent les efforts du gouvernement pour réduire le risque de pannes de système et de défaillances de l'infrastructure de TI en adoptant la nouvelle technologie. Ce programme fournit les services permettant aux ministères d'évaluer et de déplacer leurs applications logicielles et leurs données des anciens centres de données vers des solutions d'hébergement modernes, comme l'infonuagique et les Centres de données d'entreprise. Les projets de migration de la charge de travail sont des initiatives pluriannuelles reposant sur l'analyse des besoins actuels et futurs développée en consultations avec les ministères partenaires et les experts de l'industrie.

En 2023-2024, SPC continuera d'aider les ministères à déplacer leurs applications vers des installations informatiques modernes. À ce jour, SPC a fermé 400 des 720 anciens centres de données et poursuivra ses progrès vers la consolidation au cours des prochaines années.

Conseils sur le service, les projets et l'entreprise

Résultat ministériel :

Le gouvernement du Canada bénéficie de solutions d'entreprise qui répondent efficacement aux besoins informatiques courants en TI et de services à la clientèle pour la prestation de programmes et de services aux Canadiens

Les dernières années et la nécessité pour le gouvernement fédéral de répondre rapidement et à grande échelle aux problèmes émergents a mis en évidence l'importance d'adopter une approche d'entreprise dans le contexte de l'infrastructure et des services de la TI. SPC a été en mesure de positionner le GC pour fournir des services et des programmes numériques robustes, sécurisés et fiables – et essentiels pour connaître du succès en tant que gouvernement numérique. SPC surveille les tendances numériques afin de comprendre les besoins de ses partenaires et de se positionner pour mieux donner des conseils et combler ces besoins. SPC fournit également aux ministères la conception de solutions d'infrastructure de TI d'entreprise, et joue souvent un rôle de soutien dans les projets de TI en offrant la gestion des services et des services d'approvisionnement. En 2023-2024, SPC poursuivra ses efforts d'améliorer la prestation de services à ses clients et partenaires.

Amélioration du soutien offert aux ministères partenaires

Mobilisation et communication avec les partenaires

Une communication et mobilisation solides renforcent la relation entre SPC et ses ministères partenaires. Alors que SPC continue de mettre en œuvre des projets et des initiatives d'entreprise à grande échelle, les équipes de prestation des services à la clientèle travaillent avec les partenaires pour déterminer leurs priorités et appuyer leurs activités. Les équipes examinent les plans ministériels sur les services et le numérique des partenaires pour s'assurer qu'ils concordent avec les priorités identifiées et le plan de travail global. Dans l'ensemble, cette approche renforce l'accent mis sur le service et la prestation pour les ministères et organismes partenaires.

En 2023-2024, SPC mènera un projet pilote pour un nouvel outil de Gestion des relations avec la clientèle et renforcera le processus de mobilisation avec les partenaires. Cet outil permettra à SPC d'avoir une meilleure vue d'ensemble des problèmes et des demandes et de répondre plus rapidement et plus précisément aux ministères et organismes partenaires. Il fournira également une source centralisée de renseignements sur la demande des partenaires pour faciliter la mobilisation et le soutien des partenaires de SPC.

Renouvellement du site Web « Au service du gouvernement » de SPC

Pour soutenir la prestation de services, SPC prend des mesures pour remanier le contenu et améliorer la composante libre-service et interactive du site web « Au service du gouvernement ». Ceci est important puisqu'il s'agit du canal numérique principal de SPC pour se connecter, effectuer des transactions et mobiliser les ministères et organismes partenaires. Les décideurs en matière de TI et les employés des ministères clients et partenaires consultent le site web pour se renseigner sur les plans et les services de SPC. Il s'agit à la fois de la prestation de services et de l'obtention de renseignements supplémentaires sur les politiques et les plans. En 2023-2024, SPC mettra à niveau la plateforme du site web et commencera à le transformer en un site plus convivial avec un accès plus facile aux portails de services et aux mesures de rendement.

Gestion des services de TI (GSTI) d'entreprise

SPC adapte et continue d'établir une approche d'entreprise à la GSTI, qui comprend les activités réalisées par SPC pour mettre en œuvre et gérer les services de TI pour les ministères partenaires. L'approche d'entreprise de la GSTI est une approche stratégique de la gestion informatique, axée sur la création de valeur pour les clients en gérant la prestation de bout en bout de services informatiques aux clients. Cela inclut tous les processus et activités de conception, de création, de livraison et de support informatique.

- **Outil de GSTI d'entreprise** : La mise en œuvre de cet outil de GSTI d'entreprise réduira le nombre d'outils en service dans l'ensemble du gouvernement et améliorera l'automatisation et l'échange d'information pour SPC et ses ministères partenaires. En 2023-2024, SPC intégrera de nouvelles offres de services, ce qui réduira davantage le nombre de systèmes, de processus et de coûts dans l'ensemble du GC. Il permettra également d'améliorer l'intégration du GC et l'efficacité opérationnelle en améliorant l'automatisation et la rationalisation des flux de travail, et en améliorant la qualité des données qui appuient l'analyse des normes de service conformément aux pratiques exemplaires.
- **La Gestion du portefeuille d'entreprise du GC (GPE du GC)** : Le SCT a lancé ce programme pluriannuel en 2018 qui permet au GC d'assurer un suivi efficace des investissements en TI et d'améliorer la planification de la TI dans l'ensemble du GC. SPC et le SCT ont continué de perfectionner cet outil en ligne pour permettre aux ministères et organismes du GC d'inclure leurs investissements, ainsi qu'une cote de priorité du GC. Déjà déployé dans quelques ministères en 2022-2023, SPC veillera à intégrer d'autres ministères partenaires dans cette nouvelle composante en 2023-2024, ce qui améliorera la circulation de l'information pour tous les investissements.

Projets dirigés par les clients

SPC continuera de travailler en étroite collaboration avec les ministères et organismes partenaires et se concentrera sur l'avancement de la mise en œuvre de plusieurs de leurs projets. SPC fournit l'infrastructure et les services de TI nécessaires pour appuyer les projets dirigés par les clients. Quelques exemples de ces projets incluent :

- **Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada – Projet d'interopérabilité en matière d'asile** : Ce projet vise à améliorer les processus et à accroître l'efficacité des processus d'enregistrement et d'accueil des demandeurs d'asile aux points d'entrée et dans les bureaux intérieurs. SPC mettra en œuvre l'infrastructure, la connectivité et la capacité requises pour ce projet.
- **Agence des services frontaliers du Canada – Projet de poste frontalier terrestre** : Ce projet vise à moderniser la technologie que l'Agence utilise aux points d'entrée aux postes frontaliers terrestres. SPC remplacera les technologies vieillissantes par des outils modernes permettant un passage et une validation efficaces aux frontières.
- **Agence des services frontaliers du Canada – Initiative de modernisation des programmes pour les voyageurs** : Ce projet vise à moderniser l'expérience du voyageur en mettant en place de nouveaux outils numériques pour automatiser la déclaration, le passage, la validation et les rapports.
- **Emploi et Développement social Canada – Modernisation du versement des prestations** : Ce projet vise à transformer l'exécution des programmes de versement de prestations comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse, en créant une nouvelle plateforme agile pour la prestation des services. SPC appuiera le ministère d'ajouter et de mettre à jour rapidement les services aux Canadiennes et Canadiens en fonction des exigences et des commentaires en temps réel du monde réel.
- **Conseil national de recherches – Initiative de science ouverte fédérale** : Ce projet vise à créer une solution technologique pour que les publications fédérales de recherche scientifique de plusieurs ministères et organismes scientifiques soient disponibles à la population canadienne.

Élaboration de solutions d'entreprise pour les partenaires

Solution de ressources humaines et de paye de prochaine génération

L'initiative « Solution de ressources humaines (RH) et de paye de prochaine génération (ProGen) » s'inscrit dans le cadre des efforts déployés par le GC pour élaborer des approches de TI d'entreprise et remplacer les anciens systèmes par des solutions numériques modernes. ProGen a entrepris un processus d'expérimentation structuré. SPC travail avec les experts de l'industrie afin d'élaborer et de formuler une recommandation éclairée sur la meilleure solution numérique de RH et de paye, centrée sur l'utilisateur, durable et moderne, pour le GC.

En 2023-2024, SPC terminera le rapport final de recherche et d'expérimentation. Il présentera les résultats des quatre objectifs de la recherche et de l'expérimentation :

- Mettre à l'essai la solution proposée par rapport à la complexité des exigences du GC en matière de RH et de paye;
- Déterminer s'il existe une solution viable de qualité commerciale pour remplacer les nombreux systèmes de RH et de paye et l'absence de processus normalisés dans l'ensemble du GC;
- Chercher à clarifier la refonte des processus d'entreprise, les activités de gestion du changement et la formation nécessaire pour adopter une nouvelle solution;
- Mettre à l'essai des relations de travail viables avec les fournisseurs.

Programme scientifique

SPC collabore avec des ministères partenaires pour élaborer de nouvelles solutions d'entreprise qui répondent aux besoins particuliers des chercheurs scientifiques fédéraux. Les validations de principe liées à l'expérimentation de l'infonuagique pour la science et les premiers composants d'un Centre de données fédéral pour la science ont été couronnées de succès. En 2023-2024, SPC continuera de faire évoluer ces solutions novatrices. Il s'agira notamment d'accroître les capacités et de jeter les bases pour faciliter l'adoption de solutions à l'échelle de l'entreprise. SPC continuera également de mettre au point de nouvelles solutions pour répondre aux besoins des nouveaux laboratoires fédéraux.

Analyse comparative entre les sexes plus

Afin de poursuivre son engagement à améliorer l'équité et l'inclusion dans l'ensemble de la fonction publique fédérale, le GC continue de souligner l'importance de l'analyse comparative entre les sexes et de la diversité (ACS Plus) dans tous les ministères et organismes.

Conformément à cette priorité, SPC s'engage à étendre et à renforcer son utilisation de l'ACS Plus dans la conception, la mise en œuvre et la prestation de ses services partagés de base. En tant que fournisseur de services communs axé sur la mise en place d'une infrastructure de TI pour le GC, SPC est dans une position unique pour aider à étendre et à faire évoluer la façon dont la diversité et l'ACS Plus sont appliquées aux questions de technologie et d'infrastructure. Cela signifie qu'il faut considérer les services partagés sous l'angle de leur relation directe ou indirecte avec l'équité, la diversité et l'inclusion, tout en cherchant à améliorer la prestation des services et les résultats pour les ministères et organismes du gouvernement fédéral, ainsi que pour la population canadienne. En 2023-2024, SPC se concentrera sur l'amélioration de l'application de l'ACS Plus dans trois domaines essentiels :

Conception et prestation de services

Afin d'améliorer les façons dont l'ACS Plus peut être appliquée à son mandat, SPC mènera une expérience qualitative visant à vérifier l'efficacité et la valeur des outils actuels. L'expérience

permettra de recueillir les commentaires d'intervenants afin d'élaborer des conseils et des outils pratiques pour l'environnement de TI. Après la fin de l'expérience en 2023-2024, SPC publiera des outils révisés, ainsi qu'un rapport sur les leçons tirées.

Planification et processus décisionnel

En 2023-2024, SPC continuera d'intégrer l'ACS Plus, y compris les considérations d'accessibilité, dans les principaux documents décisionnels et de planification. Les directions générales de SPC continueront de travailler pour déterminer les liens entre leurs activités planifiées, l'ACS Plus et l'accessibilité dans leur Plan d'activités. Des considérations supplémentaires seront également prises en compte tout au long des cycles de planification et de gouvernance des initiatives et grands projets. SPC prévoit également d'intégrer davantage les considérations de l'ACS Plus dans son processus d'autorisation de nouvelles offres de services, en mettant l'accent sur l'adaptation de ces analyses à l'environnement des services de TI.

Gestion des données et rapports

Afin d'être en mesure d'assurer correctement une accessibilité, un suivi et un compte rendu de la manière dont l'ACS Plus offre des perspectives et des avantages uniques, SPC continuera de soutenir le recensement et la collecte de points de données clés pertinents pour surveiller son travail en cours dans ce domaine. En 2023-2024, SPC continuera d'explorer la façon dont l'ACS Plus se recoupe avec ses programmes de base et ses réalités opérationnelles – en mettant l'accent sur la mesure du rendement. En s'appuyant sur les leçons apprises, le ministère se concentrera sur la gestion centralisée de la collecte de données et explorera l'élaboration d'indicateurs de rendement clés qui pourraient être intégrés aux Profils d'information sur les programmes. Ces indicateurs s'inscriront dans le cadre d'un effort continu déployé par SPC pour mettre en place des processus de collecte de données plus robustes, un suivi continu du rendement et, en fin de compte, une meilleure compréhension de la manière dont les services communs de SPC soutiennent les objectifs d'équité entre les sexes et de diversité.

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

Le Programme de développement durable à l'horizon 2030 et ses 17 objectifs de développement durable (ODD) constituent un appel mondial à l'action. Ce programme comprend à la fois des objectifs d'écologisation et de développement durable, ainsi que plusieurs objectifs liés à l'amélioration de la diversité, de l'égalité des sexes et de l'accessibilité.

Conformément aux priorités du GC, SPC continuera de s'assurer qu'il s'acquitte de son mandat de base d'une manière qui soutient les objectifs plus larges de développement écologique et durable. Dans le cadre de sa responsabilité essentielle consistant à fournir des opérations de TI communes au gouvernement du Canada, SPC soutient également un certain nombre d'efforts du

GC pour mettre en œuvre le Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies et les ODD. Un résumé de ces contributions est présenté ci-dessous.

ODD 5 : Parvenir à l'égalité des sexes et à autonomiser toutes les femmes et les filles

En 2023-2024, SPC continuera de soutenir « S'élançer », qui est une initiative de collaboration visant à accroître la diversité des soumissionnaires pour les contrats de technologie de l'information (comme les entreprises autochtones et les entreprises détenues ou dirigées par des groupes sous-représentés, notamment les femmes, les minorités visibles et les personnes en situation de handicap).

En 2023-2024, SPC continuera de participer dans le Programme de développement de carrière dans les domaines des Sciences, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques (STIM), qui cherche à développer un réseau professionnel et offrir des possibilités de carrière aux femmes, aux personnes non binaires et des diverses identités de genre travaillant dans les domaines des STIM. SPC s'efforce également d'accroître le recrutement de femmes en TI en entreprenant des activités de sensibilisation ciblées pour combler les pénuries de main-d'œuvre.

ODD 6 : Garantir l'accès pour tous à l'eau et aux services d'assainissement

En 2023-2024, SPC continuera d'utiliser des installations certifiées LEED Argent pour les centres de données d'entreprise qui utilisent moins d'eau, ou pas du tout, pour le refroidissement et intègrent d'autres caractéristiques 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

SPC et Environnement et Changement climatique Canada (ECCC) ont lancé le projet de recyclage des plastiques et le [Défi sur le recyclage du plastique et des déchets électroniques](#)^{vi} dans le cadre du programme Solutions innovatrices Canada afin de trouver une solution qui permettra le recyclage et la réutilisation des déchets électroniques (plastiques et métaux) au Canada, tout en respectant les exigences et les obligations nationales et internationales.

En 2023-2024, SPC continuera d'appuyer cette initiative.

ODD 10 : Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre

En 2023-2024, SPC continuera d'exiger que les entrepreneurs adhèrent au Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi. Le PCF s'applique aux organisations qui ont :

- Un effectif combiné au Canada de 100 ou plus employés permanents à temps plein ou permanents à temps partiel;
- Reçu un premier contrat de biens ou de services du gouvernement fédéral d'une valeur d'un million de dollars ou plus (taxes applicables comprises).

Le PCF exige que les organisations qui font affaire avec le GC mettent en œuvre l'équité en matière d'emploi sur leur lieu de travail. Elles doivent notamment s'assurer que leur effectif est représentatif de la population active du Canada en ce qui concerne les quatre groupes désignés en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* :

- les femmes;
- les personnes Autochtones;
- les personnes en situation de handicap;
- les membres des minorités visibles.

En 2023-2024, SPC continuera de réserver volontairement des marchés aux entreprises autochtones dans le cadre de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones pour divers marchés liés aux services professionnels (services professionnels de conception et de planification stratégiques en matière de TI, administrateurs de bases de données Oracle, etc.) et pour les appareils technologiques sur le lieu de travail (tablettes, ordinateurs portatifs, ordinateurs de bureau, tablettes robustes et postes de travail spécialisés, etc.). Les services d'entretien et de soutien (services de réparation, de pièces, de maintenance logicielle et de soutien technique) sont offerts par contrats et, le cas échéant, sont réservés aux entreprises autochtones. SPC s'engage à réserver au moins 5 % de la valeur totale des contrats financés par SPC aux entreprises autochtones en 2023-2024.

En 2023-2024, SPC créera pour les entreprises autochtones de nouvelles occasions de participer aux marchés publics fédéraux en mettant à l'essai des Plans d'avantages pour les Autochtones (également connus sous le nom de Plans de participation des Autochtones) dans les secteurs où la capacité des entreprises autochtones est limitée.

ODD 12 : Établir des modes de consommation et de production durables

Comme par le passé, SPC exigera que la plupart des appareils technologiques de travail (p. ex. les ordinateurs) qu'il achètera en 2023-2024 soient enregistrés sous l'écoétiquette EPEAT¹, réduisant ainsi les impacts environnementaux et encourageant la gérance de l'environnement.

En 2023-2024, SPC continuera de participer au programme [Ordinateurs pour les écoles plus](#)^{vii}, dirigé par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISED), qui remet à neuf des appareils numériques donnés et les distribue aux écoles, aux bibliothèques, aux organismes sans but lucratif, aux communautés autochtones et aux Canadiennes et Canadiens admissibles à faible revenu. Les équipements qui ne peuvent pas être réutilisés sont soit vendus sur GCSurplus

¹ L'Electronic Product Environmental Assessment Tool (EPEAT) est une écoétiquette mondiale pour le secteur de la TI qui aide les acheteurs, les fabricants, les revendeurs et autres à acheter et à vendre des produits électroniques respectueux de l'environnement. Les produits EPEAT doivent répondre à des critères de rendement environnemental (réduction des émissions de gaz à effet de serre de la chaîne d'approvisionnement, conception en vue de la circularité et de la longévité du produit, économie d'énergie, gestion de la fin de vie, etc.).

(qui assure la réutilisation de l'équipement), soit recyclés auprès de l'Association pour le recyclage des produits électroniques (ARPE), qui exerce ses activités dans neuf provinces et assure un recyclage sûr, efficace et éthique des équipements de TI.

ODD 13 : Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

En 2023-2024, grâce au [regroupement des centres de données^{viii}](#), SPC continuera de remplacer les centres de données vieillissants par de nouveaux centres de données d'entreprise à la pointe de la technologie (possédant au minimum la certification LEED Argent) qui intègrent des technologies vertes et une efficacité énergétique permettant de réduire les émissions globales de gaz à effet de serre et l'empreinte environnementale. La fermeture des anciens centres de données et la migration des charges de travail vers une infrastructure d'entreprise contribuent à l'objectif de résilience climatique, car les charges de travail peuvent être réparties dans plusieurs centres de données et s'adapter plus facilement aux catastrophes climatiques.

ODD 16 : Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous

SPC continuera de tirer profit de son réseau de Conseils sur la diversité pour recenser et atténuer les problèmes d'inégalité sur le lieu de travail.

Innovation

L'approche de SPC en matière d'innovation consiste à commencer de façon modeste, à faire preuve d'agilité et à intensifier ensuite ses efforts. L'expérimentation comprend des essais rigoureux et des comparaisons de données dans un cadre contrôlé. On obtient ainsi des données probantes sur ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, ce qui permet de réduire au minimum les risques et de cerner les lacunes. En 2023-2024, SSC continuera de renforcer la prestation des services en favorisant une culture d'innovation et en jetant les bases d'une plus grande expérimentation. Cela inclut l'exploitation de nouvelles fonctionnalités, telles que:

- **Intelligence artificielle (IA) et l'automatisation robotisée des processus (ARP)** : En 2023-2024, SPC continuera d'explorer les possibilités de tirer profit de l'IA au sein du ministère pour améliorer les processus et la prestation de services. SPC étudie également l'utilisation de l'ARP, qui est conçue pour traiter les tâches répétitives, longues, banales ou inefficaces afin de permettre aux employés de se concentrer sur des activités plus significatives. SPC est en train d'adapter une ARP pour faciliter l'Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP), qui est maintenant prête à être utilisée. SPC utilise l'ARP pour automatiser les tâches répétitives nécessaires pour répondre aux demandes d'AIPRP, comme la création de tableaux de bord et la suppression des renseignements en double. Il est également en train de créer un Centre d'excellence et d'envisager la mise en œuvre de l'IA et de l'ARP dans d'autres domaines, notamment les RH, la TI et la gestion des services.
- **Réalité augmentée pour le soutien à distance (Hololens)** : Hololens est un périphérique prenant la forme de « lunettes intelligentes » mains libres qui permettent aux experts en TI de voir à distance ce que voit une personne sur place et de l'aider immédiatement à résoudre le problème. Cette technologie peut avoir une incidence positive sur de nombreux secteurs de services à la clientèle au GC en garantissant un temps de réponse plus rapide et en réduisant les temps d'indisponibilité pour tous, où qu'ils se trouvent. En 2023-2024, SPC examinera si Hololens pourrait être fourni en tant qu'offre de service aux entreprises.
- **Architecture zéro confiance (AZC)** : En 2023-2024, SP continuera de collaborer avec des partenaires internes et externes pour élaborer la stratégie d'entreprise et la feuille de route de l'AZC. SPC continuera de participer dans le programme de science du GC afin d'établir des projets pilotes visant à explorer, développer et acquérir des capacités de AZC de manière souple. Cela aidera à identifier les risques, les exigences ou autres lacunes entre l'état actuel et les capacités ciblées par l'AZC. Il permettra également aux partenaires du GC d'examiner en profondeur les produits et/ou services de sécurité avant de s'engager à adopter à grande échelle.
- **Plateforme d'application du GC en tant que service** : SPC élargit la plateforme d'application du GC en tant que service comme une option pour offrir des applications communes du GC offertes dans l'infonuagique et à l'aide de commandes basées sur

l'usage. La modernisation et la centralisation des applications communes du GC dans des solutions d'entreprise modernes permettront une livraison et un déploiement plus rapide tout en assurant la sécurité. En 2023-2024, SPC identifiera des nouvelles possibilités d'applications commerciales courantes prêtes à l'emploi qui peuvent apporter de la valeur au GC et être offertes par l'entremise de la plateforme d'application du GC en tant que service. Cela prend en charge la modernisation des applications héritées, améliore l'expérience utilisateur et standardise les solutions.

Principaux risques

SPC a adopté une approche ascendante et descendante pour cerner les risques d'entreprise qui confrontent l'organisation. Basé sur la consultation et la collecte de données sur les risques auprès des intervenants internes, tant au niveau opérationnel qu'au niveau de la direction, ainsi que de l'examen des sources d'évaluation des risques et de recherche les plus importantes de l'industrie, le ministère a recensé les sept risques ministériels suivants pour 2023-2024.

Grâce à ses initiatives clés, SPC s'efforce de contrôler ou d'atténuer efficacement les conséquences négatives (probabilités, répercussions) associées à chacun des risques potentiels.

Risque ministériel	Initiatives d'atténuation (exemples)
<p>Adoption de technologies émergentes : Il existe un risque que SPC n'ait pas la capacité ou les compétences nécessaires pour suivre l'adoption à grande échelle de différentes technologies émergentes et leurs répercussions à long terme</p>	<p>L'évolution des services infonuagiques de SPC et la migration vers des solutions infonuagiques permettront au GC d'être en mesure de s'adapter et de suivre le rythme des technologies émergentes.</p>
<p>Infrastructure vieillissante : Il y a un risque que l'infrastructure ou les applications de TI du GC, essentielles mais vieillissantes, tombent en panne, ce qui perturberait considérablement la capacité de la fonction publique à fournir des services à la population canadienne.</p>	<p>L'initiative de réparation et de remplacement de la TI permettra de réparer et de mettre à niveau régulièrement les biens matériels (p. ex. matériel de réseau, équipement) afin d'atténuer le risque lié aux interruptions de la prestation de services numériques causées par le vieillissement de l'infrastructure.</p>
<p>Incitations asymétriques : Il y a un risque que SPC n'ait pas la capacité suffisante pour gérer et réaliser efficacement les projets et programmes de TI d'entreprise en raison de lacunes dans la collaboration et l'établissement des priorités avec les intervenants ministériels et les partenaires externes dans l'ensemble du GC.</p>	<p>La mobilisation et la communication avec les partenaires de SPC atténueront le risque lié aux incitations asymétriques en favorisant une collaboration et une mobilisation continues entre les ministères afin de garantir des résultats positifs en matière de prestation de services.</p>

Risque ministériel	Initiatives d'atténuation (exemples)
<p>Incidents de cybersécurité : Il existe un risque que des incidents de cybersécurité perturbent considérablement la capacité de la fonction publique d'accéder à des renseignements et à des données clés et affectent ainsi la prestation de services aux Canadiennes et Canadiens.</p>	<p>Le programme de cybersécurité réduira la gravité et la probabilité des menaces liées au risque d'incidents de cybersécurité par la mise en œuvre d'une orientation stratégique qui guidera les investissements visant à atténuer les vulnérabilités en matière de cybersécurité de l'infrastructure et des plateformes d'entreprise de SPC.</p>
<p>Capacité, compétences et rétention des ressources humaines : Il existe un risque que la concurrence pour le personnel, en particulier celui qui possède des compétences spécialisées en TI, soit affectée par la disponibilité limitée du marché du travail. Cela peut limiter la capacité de SPC de recruter et de maintenir en poste le personnel nécessaire pour répondre aux besoins permanents.</p>	<p>La planification intégrée de l'effectif atténuera l'exposition aux risques liés à la capacité, aux compétences et au maintien en poste des ressources humaines en établissant un processus de planification complet pour s'assurer que SPC est en mesure de recruter et de maintenir en poste l'effectif interne nécessaire pour s'acquitter de son mandat et offrir des services aux clients.</p>
<p>Chocs des prix et de l'approvisionnement : Il existe un risque que SPC ne soit pas en mesure d'acquérir les produits et services nécessaires en raison de l'évolution des conditions socioéconomiques, politiques ou environnementales. Il peut s'agir de perturbations liées à la COVID-19, de répercussions extrêmes des changements climatiques sur les sites de production, de tensions géopolitiques, de nationalisme économique et des barrières commerciales qui l'accompagnent, qui pourraient exacerber les problèmes existants de la chaîne d'approvisionnement.</p>	<p>Le cadre d'approvisionnement agile et la méthodologie appliquée réduiront au minimum la gravité et la probabilité des menaces attribuables aux chocs des prix et de l'approvisionnement en menant des négociations itératives et en établissant des relations contractuelles entre SPC et les entreprises de l'industrie – assurant ainsi la rentabilité, l'équité et la responsabilité de tous les processus d'approvisionnement.</p>

Risque ministériel	Initiatives d'atténuation (exemples)
<p>Réputation pour la prestation de services : Il y a un risque que la réputation de SPC soit affectée sur le plan opérationnel s'il n'est pas en mesure de répondre aux normes de service liées aux besoins des ministères et des organismes.</p>	<p>Le modèle de services d'entreprise servira à contrôler l'exposition aux risques liés à la réputation et à la prestation de services en établissant un modèle complet pour diriger stratégiquement l'adoption, la configuration et la gestion d'ensembles d'outils et de systèmes de TI communs, ce qui favorisera l'obtention de résultats positifs en matière de prestation de services aux clients grâce à une rentabilité et une fiabilité accrue.</p>

Résultats prévus pour Opérations communes de technologie de l'information du gouvernement du Canada

Le tableau ci-dessous présente, pour la responsabilité essentielle Opérations communes de technologie de l'information du gouvernement du Canada, les résultats prévus, les indicateurs de résultats, les cibles et les dates cibles pour l'exercice 2023-2024, ainsi que les résultats réels des trois derniers exercices pour lesquels des résultats réels sont disponibles.

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2019-2020	Résultat réel 2020-2021	Résultat réel 2021-2022
Le gouvernement du Canada tire parti de réseaux fiables et souples et de services de sécurité gérés par SPC qui protègent les renseignements des ministères, des organismes et des Canadiens	% du temps où le réseau externe du Gouvernement du Canada (GC) est disponible	99,5 %	31 mars 2024	Sans objet	Sans objet	100 %
	% du temps de disponibilité des services de sécurité de l'infrastructure de la technologie de l'information (TI)	99,5 %	31 mars 2024	99,98 %	100 %	99,99 %
	Satisfaction des partenaires à l'égard des services de réseau (échelle sur cinq points)	3,6	31 mars 2024	Sans objet	Sans objet	3,79
	Satisfaction des partenaires à l'égard des services d'accès et d'authentification de Services partagés Canada (échelle sur cinq points)	3,6	31 mars 2024	3,94	4,02	4,07

Note : Les résultats réels accompagnés de la mention Sans objet n'ont pas été rapportés antérieurement par SPC

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2019-2020	Résultat réel 2020-2021	Résultat réel 2021-2022
Les employés de la fonction publique ont accès aux outils de collaboration et aux technologies en milieu de travail dont ils ont besoin pour travailler avec efficacité à la prestation de services à la population canadienne	Nombre de ministères partenaires qui ont migré leurs courriels vers le nuage *	39	31 mars 2024	Sans objet	Sans objet	30
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (Commandes subséquentes)	90 %	31 mars 2024	96,51 %	97,05 %	96,68 %
	% du temps de disponibilité du service de courriel infonuagique d'entreprise	99,9 %	31 mars 2024	Sans objet	Sans objet	Sans objet
	% de demandes de logiciel traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90 %	31 mars 2024	97,11 %	97,27 %	97,67 %
	Satisfaction des partenaires à l'égard des services de télécommunications ** (échelle sur cinq points)	3,6	31 mars 2024	3,46	3,77	3,95
	Satisfaction des partenaires à l'égard de l'approvisionnement en matériel, logiciels et produits d'impression *** (échelle sur cinq points)	3,6	31 mars 2024	3,58	3,84	3,81
	% du temps de disponibilité du service de gestion des appareils mobiles d'entreprise	99,9 %	31 mars 2024	Sans objet	Sans objet	Sans objet
	Nombre de jours ouvrables requis pour traiter les demandes relatives aux appareils mobiles	5	31 mars 2024	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Note : Les résultats réels accompagnés de la mention Sans objet n'ont pas été rapportés antérieurement par SPC

* Ceci est un objectif pluriannuel qui mesure le progrès et qui augmentera au fil des ans jusqu'à ce qu'il soit terminé

** À compter de 2023-2024, la portée de cet indicateur a changé pour exclure la satisfaction à l'égard des centres de contact et des services de conférence. Ces derniers seront rapportés individuellement.

*** À compter de 2023-2024, la portée de cet indicateur a été élargie pour inclure l'approvisionnement de produits d'impression

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2019-2020	Résultat réel 2020-2021	Résultat réel 2021-2022
Les employés de la fonction publique ont accès aux outils de collaboration et aux technologies en milieu de travail dont ils ont besoin pour travailler avec efficacité à la prestation de services à la population canadienne (continu)	Satisfaction des partenaires à l'égard du centre de contact (échelle sur cinq points)	3,6	31 mars 2024	Sans objet	Sans objet	Sans objet
	Satisfaction des partenaires à l'égard des services de conférence (échelle sur cinq points)	3,6	31 mars 2024	Sans objet	Sans objet	Sans objet
	Satisfaction des partenaires à l'égard des services de courriel (échelle sur cinq points)	3,6	31 mars 2024	3,84	4,33	4,26
Le gouvernement du Canada tire parti de solutions d'hébergement souples et fiables à l'appui des applications et données utilisées pour fournir des services aux Canadiens	% des demandes de courtage infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90 %	31 mars 2024	90.06 %	88.75 %	99.65 %
	% du temps de disponibilité des installations des centres de données d'entreprise	99,98 %	31 mars 2024	100 %	100 %	100 %
	% du temps de disponibilité des centres de données existants	99,67 %	31 mars 2024	Sans objet	100 %	99,99 %
	Satisfaction des partenaires à l'égard des services de courtage et conseil en matière d'infonuagique **** (échelle sur cinq points)	3,6	31 mars 2024	3,4	3,49	3,65

Note : Les résultats réels accompagnés de la mention Sans objet n'ont pas été rapportés antérieurement par SPC

**** À compter de 2023-2024, la portée de cet indicateur a été élargie pour inclure les services de conseil en matière d'infonuagique

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2019-2020	Résultat réel 2020-2021	Résultat réel 2021-2022
Le gouvernement du Canada tire profit des services de TI d'entreprise et des solutions adaptées aux besoins des clients pour la prestation de programmes et de services aux Canadiens	% des projets dirigés par SPC et par ses clients évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget	70 %	31 mars 2024	61 %	64 %	64,1 %
	% des incidents critiques sous le contrôle de SPC résolus conformément aux normes du niveau de service établi	60 %	31 mars 2024	59,34 %	65,63 %	59,54 %
	Notes moyennes fournies en réponse au questionnaire sur la satisfaction générale (échelle sur cinq points) (échelle sur cinq points)	3,6	31 mars 2024	3,67	3,9	3,91
	Notes moyennes fournies en réponse au questionnaire sur la satisfaction liée aux services (échelle sur cinq point) (échelle sur cinq points)	3,6	31 mars 2024	Sans objet	Sans objet	3,88
	Coût de l'approvisionnement par \$100 de contrats attribués	1,75 \$	31 mars 2024	1,02 \$	0,94 \$	1,14 \$
	% de demandes d'approvisionnement traitées conformément aux normes du niveau de service établi	80 %	31 mars 2024	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Note : Les résultats réels accompagnés de la mention Sans objet n'ont pas été rapportés antérieurement par SPC

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au répertoire des programmes de SPC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)^{ix}

Dépenses budgétaires prévues pour Opérations communes de technologie de l'information du gouvernement du Canada

Le tableau ci-dessous présente, pour la responsabilité essentielle Opérations communes de technologie de l'information du gouvernement du Canada, les dépenses budgétaires pour l'exercice 2023-2024, ainsi que les dépenses prévues pour cet exercice et les deux exercices suivants.

Dépenses budgétaires, 2023-2024 (inscrites au budget principal des dépenses)	Dépenses prévues pour 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025	Dépenses prévues 2025-2026
2 328 056 120	2 328 056 120	2 044 490 128	1 946 390 312

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au répertoire des programmes de SPC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC^x](#).

Ressources humaines prévues pour Opérations communes de technologie de l'information du gouvernement du Canada

Le tableau ci-dessous présente, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère aura besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle pour l'exercice 2023-2024 et les deux exercices suivants.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2025-2026
6 824	6 659	6 647

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

Services internes : résultats prévus

Description

Les services internes sont les services fournis au sein d'un ministère afin qu'il puisse respecter ses obligations et exécuter ses programmes. Les dix catégories de services internes sont les suivantes :

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

Faits saillants de la planification

Les fonctions des services internes de SPC sont essentielles à la prestation efficace et en temps opportun de services à l'appui des priorités ministérielles. Un grand nombre des initiatives associées aux services internes contribueront de manière significative à un effectif de SPC qui est mobilisé, autonome et responsable. SPC s'efforce de créer, par l'intermédiaire de ses dirigeants, une culture qui reconnaît la santé psychologique, la sécurité et le bien-être dans tous les aspects du milieu de travail par la collaboration, la diversité, l'inclusion et le respect. SPC continuera de mettre l'accent sur l'intégration de ses efforts de planification et d'établissement des priorités en matière d'activités d'investissement. SPC adoptera également une approche d'approvisionnement souple pour s'assurer que ses activités appuient son orientation et ses priorités globales.

Compétences et main-d'œuvre

Améliorer les capacités de leadership et les compétences de gestion

SPC continue de se concentrer sur le perfectionnement des dirigeants actuels et futurs.

En 2023-2024, un plan d'action pour le cadre de leadership et le leadership fondé sur le caractère sera élaboré pour renforcer la culture de leadership de SPC en définissant les exigences et en veillant à ce que les comportements attendus des dirigeants et des employés soient clairs.

SPC lancera également une autre phase du programme [Mentorat Plus^{xiii}](#) destiné aux cadres, en mettant l'accent sur les groupes visés par l'équité en matière d'emploi (EE), afin de mieux soutenir les membres des groupes sous-représentés qui aspirent à des postes de direction.

Compétences numériques d'entreprise

En raison de l'évolution rapide de la technologie, SPC a intensifié sa culture et sa capacité numériques en renforçant sa compréhension et son habileté à tirer profit des technologies émergentes pour offrir de meilleurs programmes et services dans l'ère numérique. SPC a mis en œuvre un projet pilote visant à accroître les compétences numériques dans le domaine de la technologie infonuagique et à solliciter les connaissances nécessaires auprès d'experts de l'industrie pour les fournir par la suite à ses employés afin d'orienter nos services et d'offrir aux ministères partenaires des solutions modernes. Grâce au développement des services infonuagiques, ce projet pilote a été étendu. En 2023-2024, SPC continuera de développer ce projet afin d'inclure les compétences pour les nouvelles technologies émergentes, notamment l'IA, l'ARP et la cyber sécurité. De plus, des approches novatrices visant à favoriser l'apprentissage transformateur et expérientiel seront mises à l'essai afin de renforcer les aptitudes et les compétences numériques durables. Cela créera également une culture d'apprentissage continu et de perfectionnement numérique.

Diversité et inclusion

SPC s'engage à favoriser une culture qui englobe son effectif diversifié, innovatif, talentueux et performant et qui garantit un environnement de travail sûr, respectueux, sain, inclusif et accessible. Au moyen de son Plan d'action sur l'équité en matière d'emploi, de la diversité et de l'inclusion, SPC compte :

- mettre en œuvre les modifications apportées à la [Loi sur l'emploi dans la fonction publique^{xiii}](#);
- examiner les processus de dotation pour éliminer les obstacles;
- continuer d'organiser régulièrement des réunions des Réseaux de la diversité;
- poursuivre les programmes de perfectionnement destinés aux employés en quête d'équité;
- éliminer les obstacles et favoriser un environnement de travail accessible et inclusif.

Avancement de l'accessibilité

SPC continue de fournir des solutions, des mesures d'adaptation et des outils adaptés et accessibles aux employés, tant au sein du ministère que dans l'ensemble du GC. En 2023-2024, SPC fera évoluer le projet pilote du Service de bibliothèque de prêt, un processus d'adaptation accéléré mis en place pour fournir efficacement du matériel, des logiciels, des ressources et des outils adaptés aux employés de la fonction publique. SPC intégrera également l'accessibilité dans la planification existante et commencera la mise en œuvre de la stratégie du [Plan d'accessibilité 2022-2025 de SPC^{xiv}](#).

Planification intégrée

Planification intégrée de l'effectif

Afin de s'acquitter de son mandat, SPC doit disposer de la bonne combinaison de talents pour offrir des services et des programmes numériques à la population canadienne. La planification stratégique de l'effectif intègre des activités de RH afin de garantir que SPC dispose des bonnes personnes possédant les bonnes compétences dans les bons postes au bon moment. Pour ce faire, SPC met en place un processus de recensement, d'analyse et de prévision des besoins en RH pour soutenir les activités du ministère.

Planification intégrée des investissements

La planification intégrée des investissements aide SPC à accroître sa capacité de planifier ses investissements pluriannuels dans façon plus intégrée, à l'appui de ses activités et de ses priorités. Dans le cadre de cet exercice, les principaux intervenants internes de SPC travaillent en étroite collaboration pour mieux comprendre et définir les besoins d'investissement du ministère à court et à long terme et établir des liens plus clairs avec les priorités organisationnelles afin d'intégrer les décisions dans l'exercice de planification budgétaire de SPC.

De plus, SPC travaille à l'optimisation du système de gestion financière du ministère. En 2023-2024, SPC continuera d'explorer la possibilité de passer à une solution infonuagique moderne de gestion financière. S'il connaît du succès, ce projet pourrait servir de solution d'entreprise à l'avenir.

Contrats et approvisionnement

Approvisionnement agile

SPC travaille à la transformation de l'approvisionnement de la TI et favorise une compréhension commune des approvisionnements agiles. SPC met en œuvre un cadre contractuel agile pour exécuter les projets d'approvisionnement, ce qui se traduira par de meilleurs résultats contractuels, une exécution plus rapide, un meilleur effet de levier de l'expertise du secteur privé et qui répondra mieux aux besoins de l'utilisateur final. Le travail a été réalisé grâce à un partenariat étroit et à une mobilisation des ministères partenaires de SPC et des clients de l'approvisionnement. SPC continuera de s'assurer que les agents d'approvisionnement participant aux achats de TI transformationnels ont une compréhension plus complète des méthodes d'approvisionnement agiles et collaboratives en améliorant les directives, la formation et le soutien. Cette approche actualisée réunit des experts en TI et en approvisionnement au sein d'une même équipe afin d'accroître l'efficacité lors de la mobilisation d'experts de l'industrie.

Planification de l'attribution des marchés aux entreprises autochtones

Dans le cadre de la réconciliation avec les groupes autochtones, le GC a établi un nouvel objectif minimum obligatoire consistant à attribuer au moins cinq pour cent de la valeur des contrats fédéraux à des entreprises gérées et détenues par des Autochtones, ce que SPC s'est engagé à respecter.

À l'appui de ces engagements, SPC continue de réserver des marchés dans le cadre de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones et tient compte de la participation des Autochtones dans toutes les méthodes d'approvisionnement nouvelles et actualisées. Cela comprend les Fabricants d'équipement d'origine et les revendeurs autochtones qualifiés dans le cadre des Offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement de SPC dans les secteurs disposant de la capacité des entreprises autochtones. SPC crée également de nouvelles occasions pour les entreprises autochtones de participer aux marchés publics fédéraux mettant à l'essai des Plans d'avantages pour les Autochtones (également connus sous le nom de Plans de participation des Autochtones) dans les secteurs où la capacité des entreprises autochtones est limitée.

Le tableau suivant démontre en pourcentage les valeurs réelles, visées et prévues pour les cibles.

Description du champ de déclaration de 5 %	Pourcentage de réalisation, 2021-2022	Cible visée pour 2022-2023	Cible prévue pour 2022-2023
Pourcentage total de contrats attribués à des entreprises autochtones	Au cours de l'exercice 2021-2022, SPC a attribué 6,3 % (valeur) et 7,8 % (volume) des contrats financés par SPC à des entreprises autochtones.	5 % (valeur)	5 % (valeur)

Dépenses budgétaires prévues pour les services internes

Le tableau ci-dessous présente, pour les services internes, les dépenses budgétaires pour l'exercice 2023-2024, ainsi que les dépenses prévues pour cet exercice et les deux exercices suivants.

Dépenses budgétaires, 2023-2024 (inscrites au budget principal des dépenses)	Dépenses prévues pour 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025	Dépenses prévues 2025-2026
263 913 303	263 913 303	254 848 379	253 815 470

Ressources humaines prévues pour les services internes

Le tableau ci-dessous présente, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère aura besoin pour fournir ses services internes au cours de l'exercice 2023-2024 et des deux exercices suivants.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2025-2026
1 546	1 545	1 545

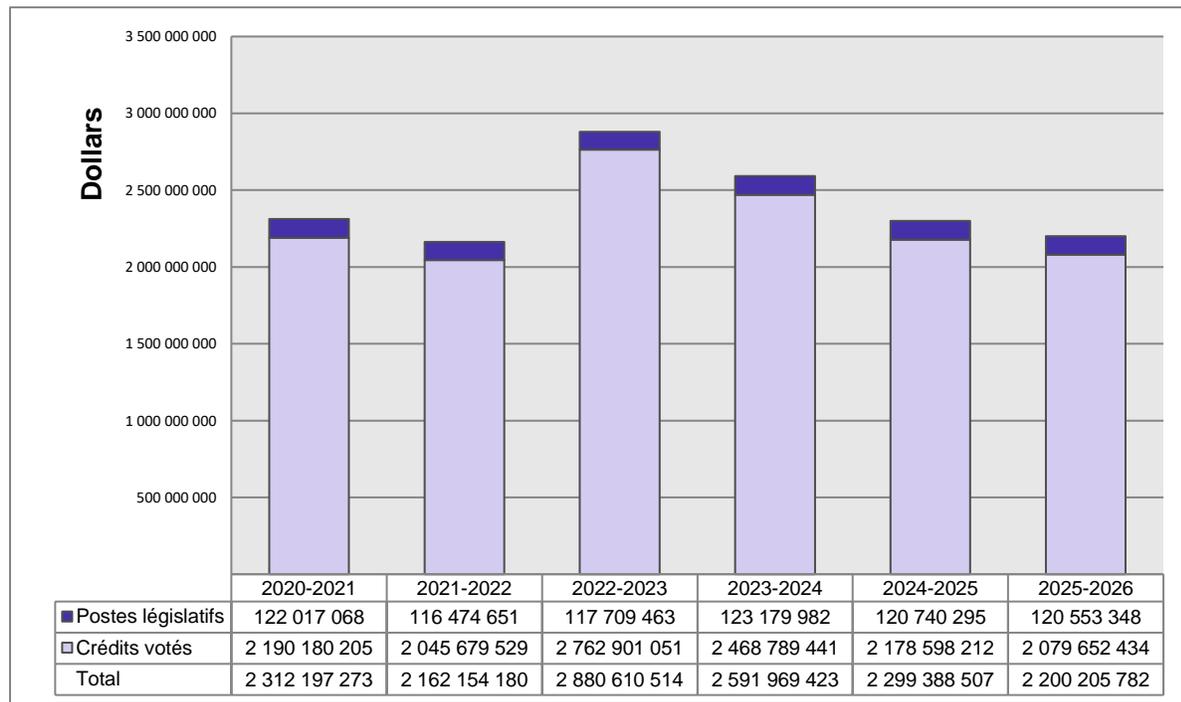
Dépenses et ressources humaines prévues

Cette section donne un aperçu des dépenses et des ressources humaines du ministère prévues pour les trois prochains exercices et compare les dépenses prévues pour l'exercice 2023-2024 avec les dépenses réelles pour l'exercice en cours et les exercices précédents.

Dépenses prévues

Dépenses ministérielles de 2020-2021 à 2025-2026

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



Le graphique des tendances relatives aux dépenses du ministère présente les tendances des dépenses prévues et réelles du ministère au fil du temps. Les données qui représentent les dépenses réelles (de 2020-2021 à 2021-2022), les dépenses projetées (2022-2023) et les dépenses prévues (de 2023-2024 à 2025-2026) sont réparties entre les postes législatifs et les crédits votés.

L'analyse des écarts entre les dépenses réelles, les dépenses projetées et les dépenses prévues est présentée dans la section Sommaire de la planification budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes.

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

Le tableau ci-dessous présente des renseignements sur les dépenses pour chaque responsabilité essentielle de SPC et pour ses services internes pour 2023-2024 et les autres exercices pertinents.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses réelles 2020-2021	Dépenses réelles 2021-2022	Prévisions des dépenses 2022-2023	Dépenses budgétaires 2023-2024 (inscrites au budget principal des dépenses)	Dépenses prévues pour 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025	Dépenses prévues 2025-2026
Opérations communes de technologie de l'information du gouvernement du Canada	2 010 907 056	1 855 611 278	2 607 737 022	2 328 056 120	2 328 056 120	2 044 490 128	1 946 390 312
Total partiel	2 010 907 056	1 855 611 278	2 607 737 022	2 328 056 120	2 328 056 120	2 044 490 128	1 946 390 312
Services internes	301 290 217	306 542 902	272 873 492	263 913 303	263 913 303	254 848 379	253 815 470
Total	2 312 197 273	2 162 154 180	2 880 610 514	2 591 969 423	2 591 969 423	2 299 338 507	2 200 205 782

Les dépenses prévues de SPC tiennent compte des montants approuvés par le Parlement pour appuyer la responsabilité essentielle du ministère. Le montant approuvé exclut les recettes nettes en vertu d'un crédit de 853,0 millions de dollars en 2023-2024, 2024-2025, 2025-2026.

L'augmentation nette des dépenses totales de 2020-2021 et 2021-2022 est principalement attribuable à la diminution du financement des services de communication et de l'infrastructure de la TI pendant la pandémie de COVID-19, des enjeux persistants dans la chaîne d'approvisionnement, ainsi que des contraintes dans la capacité des ressources ayant un impact sur quelques produits livrables en 2021-2022.

Les dépenses prévues pour 2022-2023 comprennent certains éléments, comme le report de 2021-2022, le financement du Fonds de la modernisation et de la mise en œuvre des réseaux du budget de 2021, ainsi que le financement qui sera reporté aux exercices financiers futurs. Le financement est reporté puisque les efforts de SPC en 2022-2023 ont été redirigés à l'appui de la prestation de nouvelles exigences, telles le retour des fonctionnaires au lieu de travail à l'échelle des organisations partenaires, la mise en œuvre du modèle de services d'entreprise, et la demande accrue et continue des services de SPC.

La baisse entre les dépenses planifiées de 2022-2023 et les dépenses prévues en 2023-2024 est principalement attribuable à la temporisation ou à la baisse du financement dédié à la mise en œuvre de la Prochaine génération du système de ressources humaines et de paye pour la fonction

publique, ainsi qu'aux initiatives du budget de 2021 et celles de l'énoncé économique de l'automne de 2017. Cette baisse est neutralisée par une augmentation du financement de nouvelles initiatives, telles le Fonds de la modernisation et de la mise en œuvre des réseaux du budget de 2021 et la Normalisation du réseau obligatoire, de la sécurité, et des services numériques pour les petits ministères et les agences du budget de 2022.

Sommaire des dépenses budgétaires brutes et nettes prévues pour 2023-2024 (en dollars)

Le tableau ci-dessous fait le rapprochement des dépenses brutes prévues et des dépenses nettes prévues pour 2023-2024.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses brutes prévues 2023-2024	Recettes prévues affectées aux dépenses 2023-2024	Dépenses nettes prévues 2023-2024
Opérations communes de technologie de l'information du gouvernement du Canada	3 181 056 120	(853 000 000)	2 328 056 120
Total partiel	3 181 056 120	(853 000 000)	2 328 056 120
Services internes	263 913 303		263 913 303
Total	3 444 969 423	(853 000 000)	2 591 969 423

SPC est tenu de fournir des services de TI spécialisés à ses partenaires et clients. Les revenus prévus de 853,0 millions de dollars pour 2023-2024 représentent l'autorisation des recettes nettes en vertu d'un crédit pour SPC, ce qui permet au ministère de dépenser à nouveau les revenus reçus pour compenser les dépenses découlant de leur provision au cours du même exercice.

Ressources humaines prévues

Le tableau ci-dessous présente des renseignements sur les ressources humaines, en équivalents temps plein (ETP), pour chaque responsabilité essentielle de SPC et pour ses services internes pour 2023-2024 et les autres exercices pertinents.

Sommaire de la planification 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	Prévisions d'équivalents temps plein 2022-2023	Équivalents temps plein prévus 2023-2024	Équivalents temps plein prévus 2024-2025	Équivalents temps plein prévus 2025-2026
Opérations communes de technologie de l'information du gouvernement du Canada	5 920	6 351	7 047	6 824	6 659	6 647
Total partiel	5 920	6 351	7 047	6 824	6 659	6 647
Services internes	1 555	1 604	1 575	1 546	1 545	1 545
Total	7 475	7 955	8 622	8 370	8 204	8 192

L'augmentation des ETP à travers les exercices financiers est principalement attribuable aux ETP supplémentaires qui ont été approuvés par la haute direction de SPC afin de répondre à la demande accrue de services de SPC et de soutenir l'amélioration de la prestation de services.

La diminution de 2023-2024 à 2024-2025 et de 2024-2025 à 2025-2026 est attribuable à une réduction du financement lié à des initiatives à durée limitée, y compris le budget de 2021.

Budget des dépenses par crédit voté

Des renseignements sur les crédits de SPC sont accessibles dans le [Budget principal des dépenses 2023-2024](#)^{xv}.

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu des opérations de SPC de 2022-2023 à 2023-2024.

Les montants des prévisions et les montants prévus dans le présent état des résultats ont été préparés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Les montants des prévisions et les montants prévus qui sont présentés dans d'autres sections du Plan ministériel ont été établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses. Les montants peuvent donc différer.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes^{xvi}, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouvent sur le site web de SPC.

État des résultats condensé prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024
(en dollars)

Renseignements financiers	Prévisions des résultats 2022-2023	Résultats prévus pour 2023-2024	Écart (résultats prévus 2023-2024 moins prévisions des résultats 2022-2023)
Total des dépenses	3 809 917 400	3 554 078 388	(255 839 012)
Total des revenus	861 552 138	853 340 767	(8 211 371)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	2 948 365 262	2 700 737 621	(247 627 641)

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : l'honorable Helena Jaczek, C.P., députée

Administrateur général : Sony Perron, président, Services partagés Canada

Portefeuille ministériel : Services publics et Approvisionnement Canada et ministre responsable de Services partagés Canada

Instruments habilitants : *Loi sur Services partagés Canada*^{xvii}

Année d'incorporation ou de création : 2011

Autres : Les *décrets connexes* comprennent ces numéros du Conseil privé [2011-0877^{xviii}](#); [2011-1297^{xix}](#); [2012-0958^{xx}](#); [2012-0960^{xxi}](#); [2013-0366^{xxii}](#); [2013-0367^{xxiii}](#); [2013-0368^{xxiv}](#); [2015-1071^{xxv}](#), [2016-0003^{xxvi}](#) and [2019-1372^{xxvii}](#)

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

Des renseignements sur la [raison d'être, le mandat et le rôle : composition et responsabilités^{xxviii}](#) de SPC se trouvent sur le site web.

Des renseignements sur les engagements de la lettre de mandat de SPC se trouvent dans la [lettre de mandat de la ministre^{xxix}](#).

Contexte opérationnel

Des renseignements sur le [contexte opérationnel^{xxx}](#) se trouvent sur le site web de SPC.

Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le répertoire des programmes approuvés de SPC pour 2023-2024 sont illustrés ci-dessous.

Opérations communes de technologie de l'information du gouvernement du Canada		
Résultats ministériels	Indicateurs de résultats ministériels	Inventaire de programmes
Le gouvernement du Canada tire parti de réseaux fiables et souples et de services de sécurité gérés par SPC qui protègent les renseignements des ministères, des organismes et des Canadiens	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage du temps où le réseau externe du Gouvernement du Canada (GC) est disponible • Pourcentage du temps de disponibilité des services de sécurité de l'infrastructure de la technologie de l'information (TI) • Satisfaction des partenaires à l'égard des services de réseau • Satisfaction des partenaires à l'égard des services d'accès et d'authentification de Services partagés Canada 	Réseaux
		Sécurité
Les employés de la fonction publique ont accès aux outils de collaboration et aux technologies en milieu de travail dont ils ont besoin pour travailler avec efficacité à la prestation de services à la population canadienne	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de ministères partenaires qui ont migré leurs courriels vers le nuage • Pourcentage de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (Commandes subséquentes) • Pourcentage du temps de disponibilité du service de courriel infonuagique d'entreprise • Pourcentage de demandes de logiciel traitées conformément aux normes du niveau de service établi • Satisfaction des partenaires à l'égard des services de télécommunications • Satisfaction des partenaires à l'égard de l'approvisionnement en matériel, logiciels et produits d'impression • Pourcentage du temps de disponibilité du service de gestion des appareils mobiles d'entreprise • Nombre de jours ouvrables requis pour traiter les demandes relatives aux appareils mobiles • Satisfaction des partenaires à l'égard du centre de contact • Satisfaction des partenaires à l'égard des services de conférence • Satisfaction des partenaires à l'égard des services de courriel 	Technologies en milieu de travail
		Télécommunications

Résultats ministériels	Indicateurs de résultats ministériels	Inventaire de programmes
Le gouvernement du Canada tire parti de solutions d'hébergement souples et fiables à l'appui des applications et données utilisées pour fournir des services aux Canadiens	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage des demandes de courtage infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi • Pourcentage du temps de disponibilité des installations des centres de données d'entreprise • Pourcentage du temps de disponibilité des centres de données existants • Satisfaction des partenaires à l'égard des services de courtage et conseil en matière d'infonuagique 	Opérations en technologies d'information des centres de données
		Infonuagique
Le gouvernement du Canada tire profit des services de TI d'entreprise et des solutions adaptées aux besoins des clients pour la prestation de programmes et de services aux Canadiens	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage des projets dirigés par SPC et par ses clients évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget • 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 point) • Coût de l'approvisionnement par \$100 de contrats attribués • Pourcentage de demandes d'approvisionnement traitées conformément aux normes du niveau de service établi 	Conception et prestation des services d'entreprise
Services internes		

Changements apportés au cadre de présentation de rapports approuvés depuis 2022-2023

Structure	2023-2024	2022-2023	Changement	Justification du changement
RESPONSABILITÉ ESSENTIELLE	Opérations communes de technologie de l'information du gouvernement du Canada	Opérations communes de technologie de l'information du gouvernement du Canada	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Réseaux	Réseaux	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Sécurité	Sécurité	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Technologies en milieu de travail	Technologies en milieu de travail	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Télécommunications	Télécommunications	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Opérations en technologies d'information des centres de données	Opérations en technologies d'information des centres de données	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Infonuagique	Infonuagique	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Conception et prestation des services d'entreprise	Conception et prestation des services d'entreprise	Aucun changement	Sans objet

Renseignements connexes sur le répertoire des programmes

Des renseignements sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au répertoire des programmes de SPC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC^{xxxii}](#).

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles sur le site web de SPC :

- [Analyse comparative entre les sexes plus^{xxxii}](#);

Dépenses fiscales fédérales

Le Plan ministériel de SPC ne comprend pas de renseignements sur les dépenses fiscales.

Les mesures fiscales relèvent du ministre des Finances. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût des dépenses fiscales fédérales dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales^{xxxiii}](#). Ce rapport fournit aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédérales connexes, ainsi que sur les évaluations fiscales, les rapports de recherche et les analyses comparatives entre les sexes plus.

Coordonnées de l'organisation

Demandes de renseignements généraux

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

Demandes des médias

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

Site web

<https://www.canada.ca/fr/services-partages.html>

Annexe : définitions

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

Outil analytique servant à faciliter l'élaboration de politiques, de programmes et d'autres initiatives adaptés et inclusifs. L'ACS Plus est un processus qui consiste à déterminer qui est touché par la problématique ou par les possibilités envisagées dans le cadre de l'initiative, à déterminer comment l'initiative pourrait être adaptée pour répondre aux divers besoins des personnes les plus touchées, à prévoir les obstacles qui empêchent d'accéder à l'initiative ou d'en bénéficier et à les atténuer. L'ACS Plus est une analyse intersectionnelle qui va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) pour tenir compte d'autres facteurs, comme l'âge, le handicap, l'éducation, l'ethnicité, le statut économique, la géographie, la langue, la race, la religion et l'orientation sexuelle.

cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

Cadre qui comprend les responsabilités essentielles du ministère, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

cible (target)

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit 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 (dépendances budgétaires)

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

dépenses législatives (statutory expenditures)

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

dépenses non budgétaires (non budgetary expenditures)

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

dépenses prévues (planned spending)

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

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

dépenses votées (voted expenditures)

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

équivalent temps plein (full-time equivalent)

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

indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)

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

initiative horizontale (horizontal initiative)

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

innovation à fort impact (high impact innovation)

L'innovation à fort impact varie selon le contexte organisationnel. Dans certains cas, il peut s'agir de tenter quelque chose de très nouveau ou de sortir des sentiers battus. Dans d'autres cas, il peut s'agir d'apporter progressivement des améliorations dans un domaine où les coûts sont élevés ou de résoudre des problèmes auxquels un grand nombre de Canadiens ou de fonctionnaires doivent faire face.

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)

Document énonçant les priorités, les programmes, les résultats attendus et les ressources connexes requises d'un ministère sur une période de trois ans qui débute à l'exercice indiqué dans le titre du document. Les plans ministériels sont présentés au Parlement chaque printemps.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2023-2024, les priorités pangouvernementales sont les thèmes généraux décrivant le programme du gouvernement dans le discours du Trône de 2021 : bâtir un présent et un avenir plus sains; développer 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; lutter pour un monde plus sûr, plus juste et plus équitable.

programme (program)

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

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Présentation d'information sur le rendement réel d'un ministère au cours d'un exercice par rapport à ses plans, priorités et résultats attendus énoncés dans son plan ministériel pour cet exercice. Les rapports sur les résultats ministériels sont présentés au Parlement chaque automne.

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 d'un ministère qui décrit la manière dont les ressources sont organisées pour s'acquitter des responsabilités essentielles du ministère et atteindre ses résultats prévus.

responsabilité essentielle (core responsibility)

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

résultat (result)

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

résultat ministériel (résultat ministériel)

Changement qu'un ministère cherche à influencer. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats du niveau des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

- i ambition numérique du Canada, <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/plans-strategiques-operations-numeriques-gouvernement-canada/ambition-numerique-canada.html>
- ii Énoncé économique de l'automne de 2022, <https://budget.canada.ca/fes-eea/2022/home-accueil-fr.html>
- iii Rapport spécial du CPSNR, <https://www.nsicop-cpsnr.ca/reports/rp-2022-02-14/intro-fr.html>
- iv Budget 2022, <https://www.budget.canada.ca/2022/home-accueil-fr.html>
- v Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/innovations-gouvernementales-numeriques/services-informatique-nuage/strategie-adoption-information-nuage-gouvernement-canada.html>
- vi Défi sur le recyclage du plastique et des déchets électroniques, <https://ised-isde.canada.ca/site/solutions-innovatrices-canada/fr/defi-plastique-dechets-electroniques>
- vii Ordinateurs pour les écoles plus, <https://ised-isde.canada.ca/site/ordinateurs-pour-ecoles-plus/fr>
- viii Regroupement des centres de données, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/regroupement-centres-donnees.html>
- ix. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- x InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xi. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xii Programme Mentorat Plus, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/organisation/organisation/centre-diversite-inclusion/programme-entorat-plus.html>
- xiii Loi sur l'emploi dans la fonction publique, <https://www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-33.01/index.html>
- xiv Plan d'accessibilité 2022-2025 de SPC, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/plan-accessibilite-2022-2025-services-partages-canada.html>
- xv. Budget principal des dépenses 2022-2023, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- xvi État des résultats prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/etat-resultats-prospectif-2022-2023.html>

- xvii *Shared Services Canada Act*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/S-8.9/>
- xviii Ordre de décret 2011-0877, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=24554&lang=fr>
- xix Ordre de décret 2011-1297, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=24978&lang=fr>
- xx Ordre de décret 2012-0958, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=26384&lang=fr>
- xxi Ordre de décret 2012-0960, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=26386&lang=fr>
- xxii Ordre de décret 2013-0366, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=27572&lang=fr>
- xxiii Ordre de décret 2013-0367, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=27596&lang=fr>
- xxiv Ordre de décret 2013-0368, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=27597&lang=fr>
- xxv Ordre de décret 2015-1071, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=31527&lang=fr>
- xxvi Ordre de décret 2016-0003, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=31674&lang=fr>
- xxvii Ordre de décret 2019-1372, <https://decrets.canada.ca/attachment.php?attach=38707&lang=fr>
- xxviii Raison d'être, mandat et rôle, <https://www.canada.ca/en/shared-services/corporate/publications/2023-24-departmental-plan/raison-etre-mandate-role.html>
- xxix Lettre de mandat, <https://pm.gc.ca/en/mandate-letters>
- xxx Contexte opérationnel, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/2023-2024-plan-ministeriel/contexte-operationnel-2023-2024.html>
- xxxi. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxxii Analyse comparative entre sexes plus, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/2023-2024-plan-ministeriel/tableaux-supplementaires/analyse-comparative-entre-sexes-plus.html>
- xxxiii. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>