



Rapport sur les résultats ministériels 2021-2022

Services partagés Canada



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



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

Cette publication est également offerte par voie électronique sur le [site web Services partagés Canada](#).

Autorisation de reproduction

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

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite de Services partagés Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Services partagés Canada à ssc.information.spc@canada.ca.

© Sa majesté le roi du chef du Canada, représentée par la ministre responsable de Services partagés Canada, 2022

Rapport sur les résultats ministériels 2021-2022 (Services partagés Canada)

Cat. No. P115-7F-PDF

ISSN 2560-9793

Issued also in English under title:

2021-22 Departmental Results Report (Shared Services Canada)

Cat. No. P115-7E-PDF

ISSN 2560-9785

TABLE DES MATIÈRES

De la part de la ministre	1
Aperçu des résultats	3
Résultats : ce que nous avons accompli	7
Opérations communes de TI du gouvernement du Canada	7
Services internes	27
Dépenses et ressources humaines	31
Dépenses	31
Ressources humaines	34
Dépenses par crédit voté	34
Dépenses et activités du Gouvernement du Canada	34
États financiers	35
faits saillants des états financiers	35
Renseignements ministériels	41
Profil organisationnel	41
Raison d'être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons	41
contexte opérationnel	41
Cadre de présentation de rapports	42
Renseignements à l'appui du répertoire des programmes	45
Tableaux de renseignements supplémentaires	45
Dépenses fiscales fédérales	45
Coordonnées de l'organisation	46
Annexe : définitions	47
Notes en fin d'ouvrage	51

DE LA PART DE LA MINISTRE

En tant que ministre responsable de Services partagés Canada (SPC), j'ai le plaisir de présenter le Rapport sur les résultats ministériels 2021-2022 du ministère. SPC a un mandat clair pour transformer la façon dont le gouvernement gère et sécurise son infrastructure de technologie de l'information (TI).

C'est ce mandat clair qui a permis à SPC de réussir à bien des chapitres. Nous avons célébré nos 10 ans en tant que ministère et démontré que le fait de se concentrer sur une infrastructure de la technologie de l'information (TI) commune à l'ensemble du gouvernement permet d'offrir à la population canadienne des services gouvernementaux de qualité, accessibles, et efficaces.



La technologie numérique transforme continuellement notre façon de vivre et de travailler. Le présent rapport décrit les nombreuses réalisations de SPC au cours du dernier exercice, qui sont conformes à l'accent que notre gouvernement a mis sur l'élargissement de la portée de sa capacité de prestation de services numériques, l'accélération du rythme de la modernisation numérique, et le renforcement du soutien continu pour les outils, les systèmes et les réseaux numériques.

Tant d'efforts et de ressources sont déployés en coulisses pour garantir la sécurité de nos données et s'assurer qu'elles sont faciles d'accès. À titre d'exemple, SPC a facilité la réalisation du tout premier recensement numérique au Canada, tout un exploit pour un pays de plus de 38 millions d'habitants. SPC a alimenté plus de 700 serveurs pour soutenir la collecte, le traitement, et la diffusion des données du recensement. Il a également équipé 22 bureaux virtuels à travers le pays à l'intention du personnel chargé du recensement et a mis en place six centres d'appels virtuels. SPC a collaboré avec Statistique Canada et le Centre canadien pour la cybersécurité pour s'assurer qu'une infrastructure fiable et sécurisée protège les données contre toute cybermenace potentielle.

Compte tenu de l'évolution des besoins de soutenir un milieu de travail hybride, les employés du gouvernement ont besoin d'outils numériques modernes afin de rapprocher les gens qui travaillent sur place et ceux qui travaillent à distance, et offrir des programmes et des prestations aux Canadiens. SPC a entièrement activé Microsoft 365 pour 39 partenaires et a équipé les

employés avec les outils dont ils ont besoin pour collaborer à l'interne et pour déployer les programmes et les prestations du gouvernement.

Alors que le gouvernement héberge de plus en plus de données dans des environnements infonuagiques, nous devons explorer d'autres façons de renforcer la cybersécurité et la sécurité de la TI. En particulier, SPC a établi une connectivité infonuagique sécurisée pour 18 partenaires afin de mieux protéger les données et l'information des Canadiens.

Dans le cadre de son engagement à être la force derrière une technologie de classe mondiale au gouvernement, SPC a fermé 53 anciens centres de données de petite et moyenne tailles, et a migré les charges de travail vers des solutions d'hébergement modernes, sécurisées, et fiables. La population canadienne peut ainsi continuer à recevoir des services de qualité sans interruption.

Je remercie ma collègue, l'honorable Filomena Tassi, pour son dévouement et son leadership dans l'avancement du programme numérique du Canada. Je vous invite à lire le présent rapport pour en savoir plus sur la façon dont SPC a soutenu les opérations du gouvernement du Canada et a contribué à accélérer le gouvernement numérique au cours de la dernière année. Le travail mis en lumière dans ce rapport témoigne des énormes efforts et du dévouement des employés de SPC à servir la population canadienne.

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 DES RÉSULTATS

SPC est chargé d'exploiter et de moderniser l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Cette infrastructure est l'épine dorsale du gouvernement numérique. SPC met en place des réseaux et veille à leur sécurité, et met sur pied des centres de données et des offres de services infonuagiques, des communications numériques et des outils de TI pour permettre à la fonction publique d'assurer une prestation efficace de services à la population canadienne.

SPC appuiera le gouvernement numérique en élargissant et en améliorant la portée de la capacité des services numériques, en accélérant le rythme de la modernisation numérique et en renforçant le soutien continu pour les outils, les systèmes et les réseaux numériques à l'échelle du gouvernement.

Ressources de SPC utilisées en 2021-2022 pour obtenir des résultats pour la population canadienne	
Total des dépenses réelles	2 162 154 180 \$
Total des équivalents temps plein réels	7 955

En 2019, SPC a lancé [SPC 3.0 : Une approche d'entrepriseⁱ](#), qui a offert une stratégie à SPC pour réaliser son modèle de prestation de services vers un modèle sur la satisfaction des besoins communs de l'entreprise à des vitesses et une échelle adaptées, tout en offrant suffisamment de flexibilité pour répondre aux exigences ministérielles particulières. SPC 3.0 établit quatre domaines de priorité pour diriger les efforts de SPC visant à transformer le gouvernement et à lui procurer de la valeur, et continue d'orienter l'approche de SPC pour soutenir le gouvernement numérique :

Réseau et sécurité



Le réseau et la sécurité forment la fondation du gouvernement numérique et la base de tous les services gouvernementaux. Ils sont indispensables à la prestation de services à des millions de Canadiennes et de Canadiens. Étant donné que les nouvelles technologies exigent une plus grande capacité de réseau pour fonctionner comme prévu et que de nouvelles menaces à la sécurité voient le jour, SPC doit continuer d'investir dans le maintien et l'établissement d'un réseau agile, sécuritaire, et résilient qui permet la mobilité des usagers et qui est optimisé pour le nuage.

Outils de collaboration



Un ensemble moderne et adapté d'outils en milieu de travail avec de fonctions d'accessibilité intégrées dès le départ, permettant aux fonctionnaires de réaliser les priorités de leur ministère respectif et à mieux servir la population canadienne.

Modernisation des applications



Les ministères partenaires ont besoin de systèmes d'hébergement robustes et sécurisés qui suivent l'évolution de la technologie. Les centres de données vieillissants présentent des risques de pannes et de défaillances de service qui auraient des répercussions sur les applications qu'ils hébergent. SPC collabore avec ses organisations partenaires pour déterminer les applications les plus à risque et des solutions pour mettre à jour les applications ou en créer de nouvelles pouvant fonctionner sur des solutions d'hébergement modernes – qu'il s'agisse du nuage ou de centres de données d'entreprise de pointe.

Habiliter l'entreprise



En poursuivant ses efforts de transformation numérique et de TI, SPC reconnaît qu'il y a des éléments essentiels à la réussite de la transition vers une approche d'entreprise. Un alignement stratégique, la supervision, et l'intégration dans le cadre d'un effort plus vaste de gestion du changement sont également nécessaires.

SPC 3.0 s'est avéré efficace en 2020-2021 en réponse à la pandémie et l'approche d'entreprise a continué de produire des résultats pour les Canadiens en 2021-2022. SPC a poursuivi ses efforts pour moderniser ses réseaux et déployer des outils de collaboration modernes comme MS Teams en réponse aux besoins des ministères partenaires. Plus précisément, SPC a entrepris des activités clés pour préparer le gouvernement à un avenir reposant davantage sur la TI et les technologies novatrices. Parmi ces initiatives clés qui feront progresser les capacités numériques du gouvernement, mentionnons l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour optimiser les processus et les données, la mise sur pied de centres de réseau du Gouvernement du Canada (CRGC) à l'appui de réseaux plus fiables et plus sûrs, et l'activation de Microsoft Office 365 (M365) avec des fonctions d'accessibilité intégrées.

L'adoption d'une approche d'entreprise demeure essentielle pour l'avenir et, en 2021-2022, les principales réalisations de SPC en 2021-2022 comprennent :

Réseau et sécurité 	Outils de collaboration 	Modernisation des applications 	Habiller l'entreprise 
• Mise à niveau de deux CRGC pour soutenir les connexions réseau • Facilité la mise à niveau de la surveillance de la sécurité de deux centres Internet dans la région de la capitale nationale • Établissement d'une connectivité infonuagique sécurisée pour 18 partenaires	• Activation complète de M365 pour 39 des 45 partenaires • Déploiement de Microsoft Teams dans tous les ministères partenaires • Migration de tous les partenaires du service de courriel d'entreprise précédent au courrier électronique d'entreprise de M365	• Fermeture de 53 anciens centres de données de petite et moyenne taille • Inventaire des actifs pour l'initiative de réparation et de remplacement de la TI • Centralisation de tous les mécanismes d'approvisionnement en infonuagique approuvés par le gouvernement dans un mécanisme unique	• Soutien à Statistique Canada lors du tout premier recensement numérique • Fourniture de soutien technique aux clients en matière d'intelligence artificielle et d'automatisation robotisée des processus • Lancement d'Onyx comme nouvel outil de gestion des services de TI d'entreprise

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

RÉSULTATS : CE QUE NOUS AVONS ACCOMPLI



OPÉRATIONS COMMUNES DE TI DU GOUVERNEMENT DU CANADA

DESCRIPTION

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

RÉSULTATS

2021-2022 est la première année où SPC fait rapport relativement à une responsabilité essentielle générale qui englobe tous les aspects de son mandat centré sur la technologie. Cette responsabilité essentielle unique permet à SPC d'aborder la TI avec une perspective pangouvernementale et de refléter l'approche d'entreprise. Cette responsabilité essentielle permet à SPC de s'adapter à l'évolution rapide et à la convergence des technologies et de s'acquitter efficacement du mandat ministériel.



RÉSEAU ET SÉCURITÉ—PRIORITÉ 1

RÉSULTAT MINISTÉRIEL

Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des services de réseau modernes et fiables.

Faits saillants des résultats

Des services de réseau fiables et rapides assurent un accès aux sites Web du gouvernement fédéral aux Canadiens et un accès à Internet aux fonctionnaires, et permettent aux réseaux au sein du gouvernement d'exister pour transporter des données et de l'information audio et vidéo entre tous les utilisateurs et les appareils. Les mises à niveau de la connectivité dans l'infrastructure de réseau permettent à SPC de fournir aux utilisateurs un accès moderne, sécurisé et fiable aux sites Web du gouvernement et aux fournisseurs de réseau applicables, leur permettant d'accéder à des services et des outils importants.

Mise à niveau de la connectivité au nuage et à l'Internet

Un Internet haute vitesse sécurisé est essentiel pour soutenir l'augmentation des services numériques. Les centres de réseau du Gouvernement du Canada (CRGC) offrent un accès direct et sécurisé aux fournisseurs de réseau, comme le nuage, sur des sites dans l'ensemble du pays, et évitent de devoir tout acheminer par la région de la capitale nationale. En rapprochant le réseau de l'utilisateur, SPC offre une voie directe à haut rendement aux applications et aux services, et une meilleure expérience utilisateur. En 2021-2022, SPC a terminé les mises à niveau de deux CRGC (Toronto et Montréal).

Qu'est-ce qu'un centre de réseau du GC?

Le centre de réseau du Gouvernement du Canada (CRGC), anciennement connu sous le nom de centre de communication régional, est un point de connexion entre le réseau du gouvernement, qui est un réseau privé géré par le gouvernement pour les organisations du gouvernement, et les réseaux externes (c.-à-d. Internet). Outre la connexion à l'Internet, le centre de communication régional peut fournir une connexion directe aux fournisseurs de services infonuagiques (FSI) et à d'autres applications particulières tel le M365.

Modernisation du réseau des milieux de travail du gouvernement

Le réseau du gouvernement fédéral comprend environ 50 réseaux couvrant environ 4 000 sites et près de 5 000 édifices. Le réseau relie plus de 400 000 utilisateurs au Canada et dans le monde. Il inclut des appareils physiques nombreux et variés et différents niveaux d'intégration, créant un paysage numérique complexe mal adapté aux besoins croissants à l'appui d'un gouvernement numérique.

Afin d'offrir la capacité et le rendement réseau nécessaires aux employés qui retournent dans les milieux de travail du gouvernement, SPC a entrepris l'élaboration d'un réseau étendu (RE) hybride qui choisira le chemin optimal pour le trafic réseau (Internet ou RE) afin d'optimiser l'utilisation des ressources réseau. SPC a également mis à niveau la surveillance de la sécurité de deux centres Internet dans la région de la capitale nationale pour améliorer l'accessibilité à l'Internet des fonctionnaires qui retournent au bureau. Ces changements constituent une mise à niveau clé de l'infrastructure d'entreprise pour répondre aux besoins de réseau supplémentaires dans la mesure où les fonctionnaires travaillent à la fois à distance et sur place.

RÉSULTAT MINISTÉRIEL

Les ministères et les organismes reçoivent une infrastructure et des services de TI fiables et sécuritaires.

Faits saillants des résultats

Une infrastructure de TI du gouvernement adéquatement protégée permet aux fonctionnaires de travailler en toute sécurité et au gouvernement de fournir des services numériques sécurisés aux Canadiens. Les autres mécanismes de protection mis en place par SPC ont amélioré la cybersécurité et la sécurité de la TI afin de mieux protéger les données et les renseignements des Canadiens. Dans le contexte d'une utilisation croissante du nuage par le gouvernement fédéral, la sécurité du nuage a été au cœur des efforts de SPC cette année.

Sécurité du nuage

Plus les services transférés dans le nuage sont nombreux, plus la cybersécurité nécessite une approche d'entreprise. L'initiative d'activation et de défense du nuage sécurisé (ADNS) offre les contrôles de sécurité nécessaires pour protéger les données hébergées dans les environnements infonuagiques et assure un accès sécurisé et fiable à un service infonuagique à l'échelle de l'entreprise. Il améliore également, tout en améliorant la disponibilité, l'accès au nuage public, qui sont des services infonuagiques fournis par des fournisseurs tiers sur l'Internet public tout en améliorant la disponibilité du nuage public. La connectivité nuage-sol sécurisé offre une communication sécurisée des renseignements protégés entre le réseau du gouvernement, les ministères partenaires, et les fournisseurs de services infonuagiques.

En 2021-2022, SPC a travaillé sur la mise en œuvre de l'initiative ADNS dans les centres en mettant à niveau les centres de réseaux à Toronto et à Montréal. SPC a également commencé à mettre en place un CRGC à Vancouver, qui devrait être terminé début 2022-2023. Grâce à ces centres de réseaux, SPC a établi une connexion nuage-sol sécurisé pour 18 ministères partenaires. SPC a également fait progresser les travaux de mise en place d'une solution de courtier de sécurité d'accès au nuage qui est un outil logiciel qui se situe entre l'infrastructure sur place et le nuage pour permettre à l'organisation d'étendre la portée de ses politiques de sécurité au-delà de son infrastructure et d'assurer la conformité de la sécurité dans le nuage. SPC collabore avec les fournisseurs pour offrir l'accès à cette solution aux ministères partenaires en 2022-2023.



OUTILS DE COLLABORATION—PRIORITÉ 2

RÉSULTAT MINISTÉRIEL

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

Faits saillants des résultats

Les outils numériques modernes permettent aux fonctionnaires de répondre aux demandes et de collaborer en ligne au besoin, en vue de fournir aux Canadiens des services efficaces et efficaces. En 2021-2022, SPC a réalisé des progrès pour améliorer les outils offerts aux fonctionnaires et mettre en place de nouvelles méthodes de communication visant à accroître la collaboration.

Déploiement de Microsoft 365 (M365)

M365 offre aux fonctionnaires les outils de collaboration modernes pour travailler efficacement à distance. En 2021-2022, SPC a activé complètement M365 pour 39 des 45 partenaires avec des exigences de sécurité intégrées. Les six partenaires restants sont dotés de certaines composantes de M365 offertes à leurs utilisateurs et, lorsque leurs évaluations de sécurité seront terminées, SPC sera en mesure de procéder à une activation complète de M365. La composante Teams de M365, qui offre des capacités de conférence, a été déployée dans tous les ministères partenaires de SPC.

Qu'est-ce que M365?

M365 est une suite d'application et d'outils qui favorisent l'efficacité et la collaboration mais sont accessible via le nuage plutôt que votre bureau. Ceux-ci inclus ; applications de bureau telles que Word et Excel, courriel, messagerie instantané, stockage de fichiers et bien d'autres.

Normalisation et simplification du courriel électronique

La solution de courriel infonuagique de M365 est intégrée à l'échelle de l'entreprise et harmonisée à la [Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du gouvernement](#)ⁱⁱ. Les fonctionnaires disposent ainsi d'une solution de courriel moderne qui leur permet de travailler partout. En 2021-2022, SPC a réussi la migration du dernier partenaire utilisant un ancien service de courriel d'entreprise vers la nouvelle solution de courriel électronique d'entreprise de M365. SPC a également mené à bien la migration de quatre ministères partenaires de leur service de courriel interne à la solution de courriel électronique d'entreprise de M365. 13 autres ministères partenaires utilisant un service de courriel interne participeront à la prochaine migration.

Modernisation des télécommunications

L'utilisation accrue des appareils mobiles et des communications de bureau dans l'ensemble du gouvernement fédéral a réduit le besoin de téléphones de bureau traditionnels câblés. SPC retire toutes les lignes terrestres, à l'exception de celles estimées essentielles, aux fins d'une harmonisation avec les normes mises à jour qui précisent les technologies nécessaires à une main-d'œuvre numérique. À la fin de 2021-2022, les fournisseurs de SPC avaient déconnecté 17 515 lignes fixes sur le total des 48 586 lignes désignées par les ministères partenaires.

**APPLICATION MODERNIZATION—PRIORITY 3**RÉSULTAT MINISTÉRIEL

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

Faits saillants des résultats

Pour s'assurer que les Canadiens continuent de recevoir des services de qualité ininterrompus qui misent sur les dernières technologies, SPC collabore avec ses partenaires et clients pour transférer les applications vers des solutions d'hébergement modernes. Tout aussi important, SPC continuera de mettre à jour les systèmes d'exploitation qui approchent de la fin de leur cycle de vie et effectuera les activités de réparation de la TI essentielle et de remplacement des actifs à l'appui des initiatives gouvernementales clés.

Migration de la charge de travail et fermeture de centres de données

Le programme de migration de la charge de travail appuie les efforts du gouvernement fédéral visant à réduire les risques de panne des systèmes et de défaillance de l'infrastructure de la TI. SPC coordonne avec les ministères partenaires et clients l'évaluation et la migration de leurs applications logicielles et de leurs données des anciens centres de données vers des solutions d'hébergement modernes, tels le nuage et les centres de données d'entreprise. En 2021-2022, SPC a fermé 53 centres de données existants de petite et moyenne taille, bien que le rythme a été impacté par la restriction de l'accès aux lieux physiques due à la pandémie de COVID-19. SPC a aujourd'hui fermé 359 des 720 centres de données existants et a également élaboré une stratégie globale pour améliorer de manière continue les migrations en fonction des leçons apprises.

Réparation et remplacement de la TI

L'activité courante et continue de réparation et de mise à niveau des actifs corporels (p. ex. le matériel) et incorporels (p. ex. les logiciels) assure la fiabilité du gouvernement numérique, y compris la sécurité et la protection des données du gouvernement et des Canadiens. SPC reçoit des fonds dans le cadre du [budget 2021ⁱⁱⁱ](#) pour les trois prochaines années pour poursuivre ses travaux de réparation et de remplacement de l'infrastructure de TI essentielle. En 2021-2022,

SPC a terminé l'initiative pluriannuelle de découverte des actifs et a comptabilisé plus de 170 000 actifs. Ceci offre aux ministères l'information nécessaire pour établir un plan de base précis qui détermine les activités liées au cycle de vie (suivi), y compris les activités régulières de remplacement, de modernisation ou d'élimination des actifs de SPC.

Élaborer et faire évoluer le modèle d'exploitation infonuagique

Les services infonuagiques offrent l'accès à des ressources de TI partagées au moyen de modèles de « paiement à l'utilisation », semblables aux modèles utilisés pour les services publics d'eau et d'électricité. Un nuage public est un environnement partagé sécurisé où chaque locataire est isolé des autres. Dans un nuage privé, les services sont à l'usage exclusif d'une seule entreprise comme le Gouvernement du Canada.

Qu'est-ce que le modèle d'exploitation de l'infonuagique?

Le MEI GC est un système de prestation de services pour soutenir la migration vers le nuage et la transformation numérique. Il maximisera la valeur que l'infonuagique apporte au GC dans les domaines du service à la clientèle, de la fiabilité, de l'innovation, de la sécurité et de la rentabilité.

De concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), le modèle d'exploitation infonuagique du Gouvernement du Canada offre une orientation aux ministères partenaires et clients qui élaborent des solutions d'informatique en nuage à l'aide d'une approche commune dans l'ensemble du gouvernement fédéral. En 2021-2022, SPC a effectué des mises à niveau continues de son portail de services infonuagiques destiné aux clients et a ajouté le Portail de la documentation en infonuagique à titre de plateforme d'entreprise pour l'échange d'information avec les ministères et organismes du gouvernement. L'information dans le portail comprend des guides, des normes, et des outils qui assurent une approche uniforme et normalisée à l'échelle du gouvernement et assiste les clients dans leur parcours vers le nuage.

En 2021-2022, SPC a également centralisé accès à tous les mécanismes d'approvisionnement de services d'infonuagique approuvés par le gouvernement dans un guichet unique. Cette centralisation a simplifié le processus d'approvisionnement des ministères partenaires et facilité l'adoption de l'informatique en nuage.



HABILITATION DE L'ENTREPRISE—PRIORITÉ 4

RÉSULTAT MINISTÉRIEL

Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent une gestion efficace de projets de TI.

Faits saillants des résultats

SPC est le chef de file du gouvernement dans la conception de solutions d'infrastructure de TI d'entreprise et joue un rôle de soutien dans les projets de TI dirigés par les autres ministères. La fonction de gestion de projet de TI de SPC offre une gouvernance et une supervision judicieuses pour une prestation efficace des projets. En 2021-2022, le cadre de gestion de projet à l'échelle du ministère de SPC a continué de faire progresser les projets et a veillé à ce que les projets respectent les politiques du gouvernement et appuient les priorités du gouvernement. De plus, SPC a reçu une cote de classe 3 pour [l'évaluation de la capacité organisationnelle de gestion de projet \(OPMCA\)](#)^{iv} en reconnaissance que SPC a la capacité de mener à bien des grands projets qui servent à atteindre des objectifs stratégiques en évolution..

Projets dirigés par les clients

SPC a collaboré étroitement avec d'autres ministères fédéraux pour soutenir leurs projets et a fait progresser des projets clés dirigés par les clients.

- Statistique Canada – Mise en œuvre du recensement de la population canadienne de 2021 : Pour l'exécution du tout premier recensement numérique, SPC a activé plus de 700 serveurs en appui aux activités de collecte, de traitement des données, et de diffusion du recensement. SPC a également équipé 22 bureaux virtuels dans l'ensemble du pays pour le personnel du recensement et a mis en place six centres d'appels virtuels. SPC a uni ses forces à celles de Statistique Canada et du Centre canadien pour la cybersécurité afin de s'assurer qu'une infrastructure fiable et sécurisée protège les données de tout risque de cybermenace.
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) – Projet d'interopérabilité de l'octroi d'asile : En 2021-2022, SPC a offert les exigences de sécurité nécessaires (services d'activation du nuage sécurisés) pour que l'application d'hébergement en nuage d'IRCC soit connectée à d'autres systèmes d'IRCC sur le réseau du gouvernement.
- Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) – Projet de gestion des cotisations et des recettes : En 2021-2022, SPC a lancé le premier portail en ligne utilisant des services de connectivité sécurisés. SPC a mis en œuvre le chiffrement du réseau pour ce projet afin d'apporter des améliorations supplémentaires en matière de sécurité et a également

mis en œuvre une authentification à facteurs multiples afin d'accroître la sécurité du public.

- ASFC – Programme de protection renforcée des passagers : En 2021-2022, SPC a établi l'infrastructure requise pour mettre en œuvre la version de conformité. Celle-ci permet à l'ASFC de vérifier la conformité des transporteurs aériens qui ont souscrit au Programme de protection des passagers. SPC a augmenté la capacité, le stockage et la base de données de l'infrastructure à l'appui d'une augmentation du volume de données.

Modernisation d'un système de ressources humaines et de paye

SPC collabore avec le Bureau du dirigeant principal des ressources humaines (BDPRH) du SCT et Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour examiner la viabilité de l'adoption d'un nouveau modèle pangouvernemental pour la prestation de services de ressources humaines (RH) et de services de paye, et trouver une solution de RH et de paye qui répondra aux besoins de l'entreprise et des employés du gouvernement. SPC formulera une recommandation en fonction des résultats et des données recueillies dans le cadre d'études pilotes menées avec une sélection de ministères partenaires.

En 2021-2022, SPC a mené avec succès des consultations auprès de spécialistes, d'utilisateurs et d'intervenants qui ont déterminé le besoin de capacités additionnelles dans le logiciel pour pouvoir traiter des scénarios de paye plus complexes qui sont essentiels dans le domaine des RH et de la paye. Trois autres ministères ont été ajoutés au projet pilote, ce qui permettra à SPC de mettre à l'essai le logiciel par rapport à des exigences relatives à la paye plus complexes au sein du gouvernement fédéral, et d'évaluer les caractéristiques d'accessibilité de l'outil et l'exploitabilité dans les deux langues officielles.

Service d'automatisation et intelligence artificielle

Les biens et services axés sur l'intelligence artificielle (IA) sont devenus courants – l'IA sous-tend les algorithmes de recherche, les assistants numériques, la reconnaissance faciale et les éditeurs de textes, pour ne nommer que quelques applications. Alors que l'IA continue d'être intégrée à la vie quotidienne des Canadiens, le gouvernement a la responsabilité de tirer parti des avantages potentiels de cette technologie émergente pour générer de la valeur pour les Canadiens tout en assurant une utilisation éthique, transparente, et responsable de l'IA dans les services du gouvernement.

En 2021-2022, SPC a commencé à préparer l'établissement d'un centre d'expertise en IA et d'un centre d'expertise en automatisation robotique des processus (ARP), en élaborant des stratégies, des documents à l'appui, et des outils. Tout au long de l'année, SPC a recensé plus de 20 processus dans le cadre desquels une solution d'IA est examinée et a établi un contrat à l'échelle du gouvernement pour aider les ministères partenaires à se doter de technologies d'ARP. De plus, SPC a soutenu 19 ministères partenaires et clients en offrant des conseils et un

soutien technique pour les questions d'IA et d'ARP de manière à ce que les ministères soient en mesure de profiter de l'analyse prédictive, des mégadonnées, de l'intelligence artificielle, ainsi que de l'automatisation et l'optimisation des processus pour accroître la valeur opérationnelle du gouvernement.

RÉSULTAT MINISTÉRIEL

Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent une gestion efficace des services de TI.

Faits saillants des résultats

SPC met en œuvre un système de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) moderne afin de disposer d'une série d'outils internes pour améliorer la planification, la prestation, les opérations et le contrôle des services de TI offerts aux clients en réponse à l'évolution de leurs besoins. En 2021-2022, SPC a continué d'améliorer ses pratiques de gestion des services afin d'offrir aux ministères partenaires et clients une plus grande agilité dans la prestation de services numériques stables et sûrs aux Canadiens.

Gestion des services de TI (GSTI) d'entreprise

SPC a continué de promouvoir des processus de GSTI à l'échelle de l'entreprise visant à améliorer l'efficacité des opérations et à soutenir les rapports de rendement consolidés. L'outil de GSTI d'entreprise de SPC – Onyx, offre aux ministères partenaires et clients un accès standardisé aux services de SPC au moyen d'un outil de GSTI unique. Onyx améliorera l'efficacité des opérations et offrira des données de meilleure qualité pour mesurer les normes de service. En 2021-2022, Onyx a été mis en service pour les ministères partenaires et clients et remplace progressivement l'ancien outil Bureau de contrôle d'entreprise, améliorant ainsi la prestation des services de SPC. Des services ont été graduellement ajoutés à l'outil selon une approche échelonnée en trois versions réparties sur l'année. Cela représente une amélioration continue de la capacité de SPC à fournir des services de TI de bout en bout aux clients.

Solution de la prestation des services d'entreprise

SPC a continué d'améliorer et de moderniser ses pratiques de gestion des services afin de renforcer la prestation des services aux ministères partenaires et clients dans l'ensemble du gouvernement et a ajouté des capacités pour mieux gérer les services. En 2021-2022, SPC a approuvé une nouvelle solution de gestion du rendement des applications, a mis au point des plans de mise à niveau qui réduiront le temps requis pour rétablir les services après la survenue d'incidents critiques et a migré avec succès vers un nouveau contrat de service et un fournisseur qui optimisera la prestation des services et de l'expérience client.

Ministères à vocation scientifique

Afin de répondre aux besoins techniques et fournir les outils spécifiques requis par les scientifiques, SPC a déployé des efforts de modernisation des réseaux et renforcé les capacités de collaboration avec les ministères à vocation scientifique. Les services de SPC évolueront afin de permettre au milieu des sciences et de la recherche de partager des données rapidement, de collaborer et d'avoir accès à une vaste gamme de capacités d'entreprise, tels le nuage, le calcul de haute puissance et les capacités edge.

- En 2021-2022, SPC a poursuivi ses investissements dans son propre programme scientifique et s'est associé à LabsCanada pour faire avancer les services numériques destinés aux scientifiques. SPC a lancé un projet pilote avec le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) pour mettre à l'essai les principes de Zéro confiance qui permettraient aux scientifiques du CNRC d'authentifier leur identité et d'accéder en toute sécurité aux applications et aux fichiers sans connexion au réseau du gouvernement. Les leçons tirées de ce projet et d'autres projets pilotes seront mises à profit et permettront à SPC de continuer à évoluer sa prestation de services aux ministères à vocation scientifique.
- SPC a également collaboré avec un site de l'Agence canadienne d'inspection des aliments / Laboratoires Canada en Colombie-Britannique sur un projet exploratoire visant à évaluer et à moderniser le service du Réseau scientifique du Gouvernement du Canada (RSGC) actuel et à examiner les connexions au RSGC par l'entremise des centres de communication régionaux afin d'améliorer la collaboration, l'échange, et les espaces de grande taille pour le stockage des données.
- En 2021-2022, SPC a également mis au point un projet pilote de dépôt de publications fédérales qui a permis la publication en libre accès d'articles scientifiques et d'autres publications scientifiques par les ministères et les organismes à vocation scientifique. Le projet pilote s'est déroulé de juin 2021 à février 2022 et a été approuvé par les ministères à vocation scientifique participants. Le dépôt permettra aux ministères à vocation scientifique de partager des données scientifiques non classifiées avec une communauté d'utilisateurs particuliers et permettra aux utilisateurs de se connecter et de collaborer avec des organisations nationales et internationales en matière de recherche.

Que veut dire Zéro confiance?

Le concept principal de zéro confiance est un concept de sécurité fondé sur l'idée qu'une organisation ne fait pas automatiquement confiance à tout ce qui se trouve à l'extérieur ou à l'intérieur de son périmètre. Toute tentative de connexion à ses systèmes sera vérifiée avant que l'accès soit autorisé.

RÉSULTAT MINISTÉRIEL

Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent un approvisionnement efficace et efficient de TI.

Faits saillants des résultats

SPC offre le réseau numérique du gouvernement fédéral, et des services d'approvisionnement en TI efficaces et rentables soutiennent le programme numérique du gouvernement. SPC modernise actuellement l'approvisionnement dans le but d'obtenir de la valeur, de renforcer la collaboration avec les intervenants publics et privés et d'améliorer les services. SPC reconnaît que la communauté des affaires, y compris les petites et moyennes entreprises (PME) canadiennes, a un rôle clé à jouer dans la fourniture de solutions technologiques. Le ministère continue d'élaborer des initiatives pour aider les PME canadiennes et d'autres groupes prioritaires à participer aux processus d'approvisionnement en TI.

Modernisation de l'approvisionnement en TI

Un approvisionnement en TI efficace favorise l'innovation et la croissance économique et contribue aux objectifs environnementaux et socioéconomiques, y compris aux relations avec les peuples autochtones. En 2021-2022, SPC a examiné et évalué divers fournisseurs et a identifié neuf répondants qualifiés dans l'ensemble des secteurs de service pour le réseau du gouvernement afin de permettre la fourniture d'un réseau fiable, rapide et évolutif et d'améliorer le processus d'approvisionnement. SPC a élaboré un formulaire de stratégie socioéconomique pendant le processus de qualification, et les fournisseurs doivent présenter un rapport socioéconomique annuel qui décrit les activités qui profitent aux groupes prioritaires afin d'accroître la participation des groupes prioritaires du Canada.

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES À L'HORIZON 2030 ET OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les activités relevant de la responsabilité essentielle de SPC « Opérations communes de la TI du gouvernement du Canada » ont soutenu les efforts du Canada visant à mettre en œuvre le Programme 2030 et les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Par exemple :

ODD 6 : Garantir l'accès pour tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement étant gérés de façon durable

- Trois des quatre centres de données de l'entreprise (CDE) de SPC possèdent déjà la certification minimale LEED Argent. Deux d'entre eux utilisent le refroidissement sans eau. La non-consommation et la réutilisation de l'eau favorisent une gestion durable de l'eau.

ODD 9 : Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation

- En 2021-2022, grâce au [regroupement des centres de données^v](#), SPC a fermé 53 centres de données existants de petite et de moyenne taille. Cela signifie qu'au total, SPC a fermé 359 des 720 centres de données existants. La fermeture de centres de données existants plus anciens et la migration de la charge de travail vers l'infrastructure d'entreprise appuient l'objectif de résilience climatique, car la charge de travail peut être répartie entre plusieurs centres de données et être mieux adaptée aux catastrophes climatiques – édification d'une infrastructure résiliente.
- SPC a récemment terminé la première phase d'une proposition qui a permis à cinq entreprises d'élaborer des validations de principe pour le recyclage des déchets électroniques. SPC collabore actuellement avec SPAC pour attribuer trois contrats qui permettront aux entreprises de construire un prototype et de le mettre à l'essai. Ce prochain contrat devrait durer 24 mois. SPC collabore également avec Environnement et changement climatique Canada (ECCC) pour s'assurer que les prototypes respectent les normes de durabilité.

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

- Conformément aux années précédentes, SPC a continué d'appuyer les exigences en matière d'approvisionnement écologique de la Stratégie de développement durable du gouvernement fédéral. SPC a continué de soutenir les normes de gérance de chaînes d'approvisionnement environnementales et éthiques de l'outil EPEAT et d'être

Electronic Product Environmental Assessment Tool (EPEAT)

L'EPEAT est un écolabel mondial pour le secteur de la TI, qui aide les acheteurs, les fabricants, les revendeurs et autres à acheter et à vendre des produits électroniques à privilégier du point de vue environnemental. Les produits enregistrés sous l'écolabel EPEAT doivent répondre à des critères de rendement environnemental.

soutenu par ces normes, selon lesquelles les fabricants d'appareils s'engagent à assurer :

- La réduction ou l'élimination des matières dangereuses pour l'environnement;
- Une conception en vue de la réutilisation et du recyclage;
- L'efficacité énergétique;
- La gestion de la fin de vie utile;
- La gouvernance environnementale dans les processus de fabrication;
- Le conditionnement.
- SPC continue de promouvoir l'utilisation de l'écolabel EPEAT dans le cadre des achats de matériel de TI lorsque cela est pertinent, en particulier au moyen des catégories certifiées EPEAT suivantes :
 - Ordinateurs et écrans;
 - Matériel d'imagerie;
 - Téléphones cellulaires;
 - Serveurs.
- 100 % des actifs électroniques ont été cédés par le biais de la réutilisation, de la vente, ou du recyclage.

EXPÉRIMENTATION

SPC continue de favoriser une culture du milieu de travail qui favorise l'expérimentation et de promouvoir l'utilisation des résultats de ses expériences dans la prise de décisions. La campagne sur l'hameçonnage de SPC a connu un tel succès qu'elle a été soulignée comme une pratique remarquable dans le cycle du CRG 2021-2022. La campagne est actuellement mise à l'échelle et en voie d'être étendue pour éclairer une campagne sur l'hameçonnage plus sophistiquée en 2022, et ses résultats seront comparés à ceux de l'expérience de 2019-2020 pour déterminer si la sensibilisation à la sécurité de SPC s'est améliorée.

En 2021-2022, SPC a tiré parti de la technologie numérique pour faciliter l'amélioration des processus afin d'augmenter l'efficacité et l'efficacités. Des solutions d'automatisation robotique des processus ont été développées pour soutenir l'équipe d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels pour des activités telles que le téléchargement de documents, la saisie de données et la suppression automatique des doublons. L'information et les leçons apprises sont partagées avec d'autres ministères par le biais de réunions de comités interministériels afin de fournir un soutien à l'échelle du gouvernement et d'encourager le partage des connaissances. Les résultats de cette expérience éclaireront les expériences futures utilisant des solutions d'automatisation robotique des processus dans d'autres domaines.

SPC a aussi engagé des ressources humaines et organisationnelles pour promouvoir l'expérimentation et susciter l'enthousiasme à son égard à travers le ministère. Les processus d'expérimentation ont été rationalisés afin de faciliter la planification, ce qui assurera une conception robuste. La gouvernance continue d'être incorporée dans le processus afin d'assurer

que le ministère choisit des expériences qui soutiennent les opportunités d'apprentissage et les solutions pour SPC ayant le potentiel d'expansion à grande échelle dans l'entreprise.

PRINCIPAUX RISQUES

Étant donné que la fonction publique collective et SPC fonctionnaient encore en grande partie dans un monde pandémique – un monde dans lequel les employés de l'ensemble du gouvernement du Canada avaient besoin d'être soutenus avec les outils d'entreprise et l'infrastructure de réseau essentiels à la prestation des programmes et services gouvernementaux, certaines expositions aux risques et les tendances émergentes ont eu une incidence sur l'atteinte des résultats ministériels. Les précautions pandémiques qui ont limité l'accès aux lieux de travail et la transition ralenties vers une combinaison d'arrangements au bureau et à domicile ont posé des risques uniques liés à la gestion organisationnelle, notamment l'engagement et le recrutement d'employés; une gestion efficace des projets informatiques d'entreprise complexes pour poursuivre la transformation numérique, et des incidents de cybersécurité croissants et sophistiqués exacerbés par le recours croissant aux services numériques. En outre, SPC a continué de fonctionner dans un paysage d'évolution constante, notamment les perturbations de la chaîne d'approvisionnement mondiale, l'évolution des conditions socio-économiques, politiques et/ou environnementales mondiales, et les normes et meilleures pratiques de l'industrie en évolution constante liées à la prestation de services informatiques.

Compte tenu des multiples risques internes et externes, SPC a entrepris un certain nombre d'initiatives essentielles pour favoriser la gestion des risques dans l'ensemble de son portefeuille diversifié d'opérations de TI, de prestation de services et d'activités connexes de rapport et de planification stratégiques. Dans le but de communiquer les principales menaces auxquelles l'organisation est confrontée, le ministère a développé son profil de risque d'entreprise pour saisir les principales expositions aux risques auxquelles l'organisation est confrontée et pour assurer l'alignement stratégique avec son approche d'entreprise et le plan stratégique des opérations numériques 2021-2024. Le profil de risque de SPC est un outil précieux pour aider les employés du ministère, à tous les niveaux, à cerner et à analyser les expositions aux risques internes et externes, tout en fournissant des conseils sur les stratégies d'atténuation générales.

Le ministère continue de faire évoluer la fonction de gestion des risques, qui se concentre sur l'intégration des risques à la fois verticalement et horizontalement (c.-à-d. au moyen d'efforts descendants et ascendants), ainsi que l'établissement de liens entre divers niveaux de risques (p.ex. risque opérationnel). Par exemple, les menaces à l'échelle du ministère sont déterminées horizontalement dans toutes les directions générales de l'organisation, ainsi que verticalement, à partir des expositions au niveau des projets et de l'entreprise. Ce processus fondamental jouera un rôle essentiel pour le ministère dans la poursuite de son programme de modernisation et de transformation numérique afin d'offrir aux ministères partenaires et clients une infrastructure de TI fiable et sécurisée.

RÉSULTATS ATTEINTS

Le tableau suivant montre, pour Opérations communes de TI du gouvernement du Canada, les résultats obtenus, les indicateurs de rendement, les cibles et les dates cibles pour 2021-2022, ainsi que les résultats réels pour les trois derniers exercices pour lesquels les résultats réels sont disponibles.

Résultats ministériels	Indicateur de rendement		Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2021-2022
Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des services de réseau modernes et fiables	% du temps où le réseau Edge du GC est disponible		99,5 %	31 mars 2022	S.O.	S.O.	100 %
	% du temps où le réseau cellulaire des services des appareils mobiles est disponible	Fournisseur 1	99,5 %	31 mars 2022	Cible atteinte*	Cible atteinte*	Cible atteinte*
		Fournisseur 2			Cible atteinte*	Cible atteinte*	Cible atteinte*
	% du temps pendant lequel les services des centres de contact sont disponibles		99,95 %	31 mars 2022	99,99 %	100 %	100 %
	% des circuits ayant fait la migration au réseau étendu du GC**		78 %	31 mars 2022	S.O.	74,35 %	83 %
Les ministères et les organismes reçoivent une infrastructure et des services de TI fiables et sécuritaires	% du temps de disponibilité des services de sécurité de l'infrastructure des TI		99,8 %	31 mars 2022	99,98 %	100 %	99,99 %

Remarque : Les résultats réels portant la mention S.O. (sans objet) n'ont pas été mesurés ou déclarés précédemment par SPC.

* Conformément aux clauses de confidentialité des contrats, les résultats sont désignés par la mention « cible atteinte » ou « cible non atteinte ».

** Il s'agit d'une cible pluriannuelle qui mesure les progrès et qui augmentera au fil des ans jusqu'à ce qu'elle soit atteinte.

Résultats ministériels	Indicateur de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2021-2022
Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des services modernes et fiables en matière de communication et de technologie en milieu de travail	% du temps où le système de courriel d'entreprise est disponible	99,9 %	31 mars 2022	100 %	100 %	100 %
	% du temps où les interruptions du service de courriel sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi	100 %	31 mars 2022	100 %	100 %	100 %
	# d'événements critiques ayant eu une incidence sur les systèmes de courriel existants*	≤ 90	31 mars 2022	57	26	5
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (contrats en cas d'urgence/délais serrés)	90 %	31 mars 2022	100 %	92,86 %	89,47 %**
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (commandes subséquentes)	90 %	31 mars 2022	96,51 %	97,05 %	96,68 %
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (virtuelles/répertoire)	90 %	31 mars 2022	97,21 %	97,75 %	96,53 %
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (demandes de rabais pour volume)	90 %	31 mars 2022	98,25 %	73,47 %	72,41 %**

Résultats ministériels	Indicateur de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2021-2022
Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des services modernes et fiables en matière de communication et de technologie en milieu de travail (suite)	% de demandes de logiciel traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90 %	31 mars 2022	97,11 %	97,27 %	97,67 %
	# de ministères partenaires qui ont migré leur courriel vers le nuage (sur 43)	≥ 27	31 mars 2022	S.O.	S.O.	30
Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent des solutions et des plateformes d'hébergement modernes et fiables	% du temps de disponibilité des installations des centres de données d'entreprise	99,98 %	31 mars 2022	100 %	100 %	100 %
	% du temps de disponibilités des centres de données existants	99,67 %	31 mars 2022	S.O.	100 %	99,99 %
	# d'événements critiques ayant eu une incidence sur les installations existantes des centres de données	≤ 24 Par année	31 mars 2022	7	8	7
	% des demandes de courtage infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90 %	31 mars 2022	90,06 %	88,75 %	99,65 %

Remarque : Les résultats réels portant la mention S.O. (sans objet) n'ont pas été mesurés ou déclarés précédemment par SPC.

* Un incident critique correspond à tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard du service de courriel et qui provoque une interruption complète du service de courriel pour 50 000 utilisateurs ou plus.

** Ces indicateurs pour les demandes de matériel ont été touchés par des problèmes de chaîne d'approvisionnement causés par la pandémie de COVID-19 et ont entraîné des retards dans le respect des normes de service de livraison.

Résultats ministériels	Indicateur de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2021-2022
Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent une gestion efficace des projets de TI	% des projets dirigés par SPC et par ses clients évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget	70 %	31 mars 2022	61 %	64 %	64,10 %*
Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent une gestion efficace des services de TI	% des incidents critiques sous le contrôle de SPC résolus conformément aux normes du niveau de service établi	60 %	31 mars 2022	59,34 %	65,63 %	59,54 %**
	Notes moyennes fournies en réponse au questionnaire sur la satisfaction générale (échelle sur cinq points)	3,6/5	31 mars 2022	3,67/5	3,9/5	3,91/5
	Notes moyennes fournies en réponse au questionnaire sur la satisfaction liée aux services (échelle sur cinq points)	3,6/5	31 mars 2022	S.O.	S.O.	3,88/5
Les ministères et les organismes du gouvernement reçoivent un approvisionnement de TI efficace et efficient	Coût de l'approvisionnement par 100 \$ de contrats attribués	≤ 1,75 \$	31 mars 2022	1,02 \$	0,94 \$	1,14 \$

Remarque : Les résultats réels portant la mention S.O. (sans objet) n'ont pas été mesurés ou déclarés précédemment par SPC.

* Cet indicateur n'a pas atteint la cible, car les projets continuent d'être touchés par des retards dans l'approvisionnement en biens de TI en raison des problèmes de chaîne d'approvisionnement mondiaux causés par la pandémie de COVID-19.

** Les facteurs qui ont nui à la capacité de SPC à respecter la norme de niveau de service comprenaient plusieurs pannes complexes et des pannes survenues dans des régions éloignées.

RESSOURCES FINANCIÈRES BUDGÉTAIRES (EN DOLLARS)

Le tableau suivant démontre, pour les Opérations communes de TI du gouvernement du Canada, les dépenses budgétaires de 2021-2022, ainsi que les dépenses réelles pour cet exercice.

Budget principal des dépenses 2021-2022	Dépenses prévues 2021-2022	Autorisations totales pouvant être utilisées 2021-2022	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2021-2022	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2021-2022
1 665 953 050	1 665 953 050	2 117 744 093	1 855 611 278	189 658 228

RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)

Le tableau suivant indique, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle en 2021-2022.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein réels 2021-2022	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2021-2022
5 652	6 351	699

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

SERVICES INTERNES

DESCRIPTION

On entend par services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les services internes désignent les activités et les ressources des dix catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, sans égard au modèle de prestation des services internes de l'organisation. Les catégories de services sont les suivantes :

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

FAITS SAILLANTS DES RÉSULTATS

Les services internes sont essentiels au succès de SPC. Bon nombre des initiatives associées aux Services internes contribueront de manière importante à l'objectif de se doter d'employés engagés, outillés, habilités et responsables.



Stratégie de gestion du personnel de SPC

En 2021-2022, SPC a terminé la conversion du groupe CS (informatique) au groupe IT (technologies de l'information) et a commencé la création d'un programme de perfectionnement en TI de niveau débutant et un nouveau système de gestion de l'apprentissage qui sera mis en œuvre en 2022-2023.

Perfectionnement en leadership de SPC

SPC continue de mettre l'accent sur le perfectionnement du talent en leadership des dirigeants actuels et futurs. En 2021-2022, SPC a continué d'offrir des séances de formation et d'information comme le Parcours de leadership, le programme pour les futurs cadres dirigeants et le programme Mentorat Plus. Un encadrement individuel a également été offert à l'appui de la planification de la relève. En 2021-2022, le ministère a également utilisé des processus de dotation anonymisés, et SPC a mené à bien deux processus entièrement anonymisés (EX-04 et EX-01).

L'avenir du travail à SPC

SPC a élaboré une stratégie d'effectif réparti pour le ministère qui décrit un modèle hybride avec les employés de SPC continuant de travailler à la fois à distance et sur place. SPC a continué à faire évoluer sa stratégie sur le milieu de travail afin de consolider et de réduire l'empreinte immobilière, d'atteindre les objectifs établis par les initiatives écologiques et de s'aligner sur le nouveau modèle hybride. SPC a évalué et traité les répercussions stratégiques sur la sécurité, la géographie, la distance des déplacements et les heures de base en consultation avec les intervenants en matière de politiques externes, y compris le SCT et les syndicats.

SPC a également commencé à mettre à l'essai et à améliorer la technologie qui facilitera une transition en douceur du télétravail au travail hybride. Les secteurs d'intervention privilégiés comprennent la préparation des salles de réunion et la technologie d'interopérabilité vidéo en nuage qui intègre la technologie existante des salles de réunion à Microsoft Teams.

Faire avancer l'accessibilité à SPC et dans l'ensemble du GC

SPC offre des solutions, des accommodements et des outils adaptatifs et accessibles aux employés au sein de SPC et dans l'ensemble du gouvernement. En 2021-2022, le projet pilote d'approvisionnement en technologies de l'information et des communications (TIC) de SPC a connu une hausse importante des demandes de soutien pour intégrer l'accessibilité dans l'entreprise. Les demandes de conseils et d'orientation en matière d'approvisionnement en TIC accessibles sont passées de 64 à 115 et le nombre de ministères bénéficiant de soutien en approvisionnement en TIC accessibles est passé de 17 à 22. On s'attend à ce que la tendance se poursuive à mesure que les ministères élaborent leurs Plans d'accessibilité ministériels.

Le programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) a également connu une hausse importante de la demande pour tous les services. En 2021-2022, la

demande de formation et d'ateliers a augmenté en raison de la promotion des séances de formation en correspondance avec des événements importants (p. ex. Semaine nationale de l'accessibilité et Journée internationale des personnes handicapées) et d'une sensibilisation accrue au sein du gouvernement fédéral. SPC a augmenté le nombre de séances offertes (24 à 62) et a également observé une augmentation du nombre de participants par séance.

Centre d'expertise en matière de données et d'analyses

Le Centre d'expertise en matière de données et d'analyses a renforcé ses capacités d'analyse et de données d'entreprise. En 2021-2022, SPC a intégré 8 sources de données organisationnelles et plus de 10 groupes d'utilisateurs, ainsi que la mise en œuvre de l'outil Power Business Intelligence. Cette initiative comprend des activités de gestion et de gouvernance des données, comme l'élaboration d'un cadre de qualité des données et une approche visant à inclure les renseignements Protégé B dans le dépôt de données d'entreprise.

Approvisionnement agile

SPC a élaboré un cadre d'approvisionnement agile pour exécuter les projets d'approvisionnement, qui offrira de meilleurs résultats contractuels, une livraison plus rapide et un recours renforcé à l'expertise du secteur privé et qui répondra mieux aux besoins de l'utilisateur final. En 2021-2022, SPC a mis en œuvre le Cadre du processus d'approvisionnement agile et continuera d'élaborer et de mettre en œuvre des améliorations progressivement.

Optimisation du système ministériel de gestion financière

SPC prépare la migration vers un nouveau système de gestion financière infonuagique d'ici 2025-2026 dans le cadre d'une mise à niveau obligatoire des applications existantes. La migration vers un nouveau système financier vise à transformer certains aspects des fonctions de finance, d'approvisionnement, et de gestion des actifs. Un programme d'évolution de la gestion financière a été mis sur pied pour faciliter et soutenir ces efforts de transformation opérationnelle interne. En 2021-2022, des solutions provisoires ont été conçues et élaborées pour les secteurs hautement prioritaires, y compris de meilleurs outils de planification et de prévision ainsi que des améliorations aux processus de gestion des recettes existants.

Communications internes

La communication interne avec les employés permet des échanges d'idées sur des sujets importants pour les employés et soutient une culture organisationnelle positive qui favorise l'engagement de SPC en matière d'ouverture et de transparence. En 2021-2022, SPC a tenu une série de séances de mobilisation formelles et informelles pour promouvoir un dialogue ouvert entre les employés et les hauts dirigeants de SPC sur une variété de sujets clés. Les activités comprenaient des séances de questions-réponses virtuelles « Demandez-moi n'importe quoi », des forums de mobilisation des employés de SPC virtuels, y compris des séances de discussion ouvertes et des séances de mobilisation virtuelles ministérielles avec le président, le premier

vice-président et les sous-ministres adjoints, tenues avec des employés dans l'ensemble du pays. De plus, une nouvelle plateforme intranet a été lancée avec des fonctions de mobilisation améliorées, un contenu réorganisé et une fonctionnalité améliorée pour renforcer le partage de l'information organisationnelle avec les employés.

RESSOURCES FINANCIÈRES BUDGÉTAIRES (EN DOLLARS)

Le tableau suivant présente, pour les services internes, les dépenses budgétaires en 2021-2022, ainsi que les dépenses pour cet exercice.

Budget principal des dépenses 2021-2022	Dépenses prévues 2021-2022	Autorisations totales pouvant être utilisées 2021-2022	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2021-2022	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2021-2022
242 101 984	242 101 984	306 542 902	306 542 902	64 440 918

RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)

Le tableau suivant présente, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a besoin pour fournir ses services internes en 2021-2022.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein réels 2021-2022	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2021-2022
1 340	1 604	264

DÉPENSES ET RESSOURCES HUMAINES

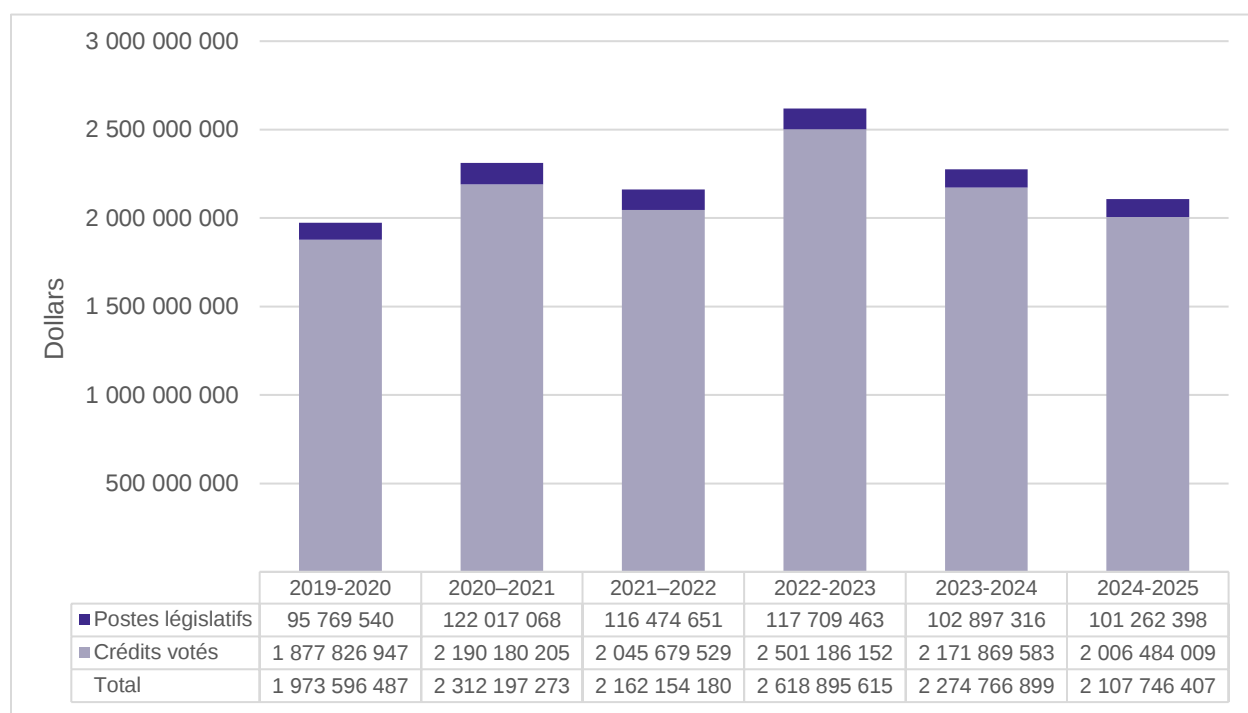
Cette section offre un aperçu des dépenses et des ressources humaines du ministère prévues pour les trois prochains exercices et compare les dépenses prévues pour l'exercice à venir avec les dépenses réelles des exercices en cours et précédents.



DÉPENSES

DÉPENSES DU MINISTÈRE DE 2019-2020 À 2024-2025

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



L'augmentation totale des dépenses de 2019-2020 à 2020-2021 est principalement attribuable au financement des services de TI, de l'infrastructure et de la cybersécurité, des services de communications pendant la COVID-19 (budget 2020 hors cycle), au programme de migration de la charge de travail (budget 2018) et à l'activité de réparation et de remplacement du matériel de TI vieillissant (budget 2018).

La diminution totale des dépenses de 2020-2021 à 2021-2022 est principalement attribuable aux problèmes de chaîne d'approvisionnement et aux restrictions de capacité des ressources qui ont eu des répercussions sur les priorités prévues de SPC et sur plusieurs résultats attendus en 2021-2022.

L'augmentation totale des dépenses prévues de 2021-2022 à 2022-2023 est principalement attribuable aux initiatives du budget 2021, y compris la mise en œuvre par le ministère du Modèle de service intégré des technologies informatiques, compensée par la temporisation du financement du budget 2018 et d'autres projets et initiatives.

La diminution totale des dépenses prévues de 2022-2023 à 2023-2024 est principalement attribuable à la réduction du financement de plusieurs initiatives, y compris les Projets essentiels au mandat (budget 2018), l'initiative Ressources humaines et paye de la prochaine génération (budget 2019), les initiatives de Cybersécurité et de la Sécurité de la technologie de l'information (budget 2018) et le programme de Modernisation et de migration de la charge de travail (budget 2021).

SOMMAIRE DU RENDEMENT BUDGÉTAIRE POUR LES RESPONSABILITÉS ESSENTIELLES ET LES SERVICES INTERNES (EN DOLLARS)

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

Responsabilité essentielle et services internes	Budget principal des dépenses 2021-2022	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Autorisations totales pouvant être utilisées 2021-2022	Dépenses réelles (autorisation utilisée) 2019-2020	Dépenses réelles (autorisation utilisée) 2020-2021	Dépenses réelles (autorisation utilisée) 2021-2022
Opérations communes de TI du gouvernement du Canada	1 665 953 050	1 665 953 050	2 371 719 694	2 059 284 538	2 117 744 093	1 729 100 577	2 010 907 056	1 855 611 278
Total partiel	1 665 953 050	1 665 953 050	2 371 719 694	2 059 284 538	2 117 744 093	1 729 100 577	2 010 907 056	1 855 611 278
Services internes	242 101 984	242 101 984	247 175 921	215 482 361	306 542 902	244 495 910	301 290 217	306 542 902
Total	1 908 055 034	1 908 055 034	2 618 895 615	2 274 766 899	2 424 286 995	1 973 596 487	2 312 197 273	2 162 154 180

Les autorisations totales de SPC pouvant être utilisées en 2021-2022 s'élevaient à 2 424,3 millions de dollars, une augmentation de 516,2 millions de dollars par rapport au budget principal des dépenses de 1 908,1 millions de dollars. Les autorisations totales pouvant être utilisées comprennent les fonds reçus tout au long de l'exercice dans le cadre du processus de budget supplémentaire, ainsi que les crédits centraux et les montants reportés approuvés. Les principaux facteurs qui ont contribué à l'augmentation globale de 516,2 millions de dollars comprennent le report de 2020-2021, le financement de la solution Ressources humaines et paye de la prochaine génération (budget 2019), les initiatives de Cybersécurité et de la Sécurité de la technologie de l'information (budget 2018) et les initiatives du budget 2021, comme le programme de Réparation et remplacement de la technologie de l'information, le programme de Modernisation et de migration de la charge de travail et l'initiative de Surveillance de l'évolution du projet d'activation et de défense du nuage sécurisé et de la connectivité ministérielle. Les dépenses réelles de SPC en 2021-2022 étaient inférieures aux autorisations totales pouvant être utilisées, ce qui a généré un excédent de 262,1 millions de dollars. Le SCT a approuvé un report à 2022-2023 de 176,2 millions de dollars. L'excédent restant reporté est lié aux retards que SPC a relevés tout au long de 2021-2022 comme les problèmes continus de la chaîne d'approvisionnement, ainsi que les restrictions de capacité des ressources, qui ont eu une incidence sur plusieurs résultats attendus en 2021-2022.



RESSOURCES HUMAINES

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

SOMMAIRE DES RESSOURCES HUMAINES POUR LES RESPONSABILITÉS ESSENTIELLES ET LES SERVICES INTERNES

Responsabilité essentielle et services internes	Équivalent s temps plein réels 2019-2020	Équivalent s temps plein réels 2020-2021	Équivalent s temps plein prévus 2021-2022	Équivalent s temps plein réels 2021-2022	Équivalent s temps plein prévus 2022-2023	Équivalent s temps plein prévus 2023-2024
Opérations communes de TI du gouvernement du Canada	5 688	5 920	5 652	6 351	6 515	6 404
Total partiel	5 688	5 920	5 652	6 351	6 515	6 404
Services internes	1 369	1 555	1 340	1 604	1 352	1 327
Total	7 057	7 475	6 992	7 955	7 867	7 731

L'augmentation de 963 ETP entre les chiffres prévus et les chiffres réels de 2021-2022 est principalement attribuable à des priorités ajoutées, y compris les initiatives du budget 2021, et permettra à SPC de mieux répondre à la demande accrue continue de services de TI en 2022-2023 et au-delà. Ces ETP supplémentaires ont été approuvés par la haute direction de SPC tout au long de 2021-2022 pour poursuivre la croissance de l'effectif de SPC et soutenir la prestation des services.



DÉPENSES PAR CRÉDIT VOTÉ

Pour obtenir des renseignements sur les dépenses votées et les dépenses législatives de SPC, consultez les [Comptes publics du Canada 2022](#)^{vii}.



DÉPENSES ET ACTIVITÉS DU GOUVERNEMENT DU CANADA

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



ÉTATS FINANCIERS ET FAITS SAILLANTS DES ÉTATS FINANCIERS

ÉTATS FINANCIERS

Les états financiers (non audités) de SPC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022^{ix} sont affichés sur le site Web ministériel.

FAITS SAILLANTS DES ÉTATS FINANCIERS

Les faits saillants présentés dans ce Rapport ministériel sur le rendement visent à fournir un aperçu général de l'état des résultats et de la situation financière nette ministérielle ainsi que de l'état de la situation financière de SPC. Des données plus détaillées sont fournies dans les états financiers 2021-2022 de SPC. Ces états financiers non audités ont été préparés conformément aux conventions comptables du gouvernement, lesquelles s'appuient sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Les états financiers non audités sont préparés conformément aux principes de la comptabilité d'exercice et, par conséquent, diffèrent de l'information publiée dans les Comptes publics du Canada, qui sont préparés sur la base des autorisations parlementaires. Les sections I et II du présent rapport contiennent de l'information financière découlant des autorisations parlementaires, lesquelles sont fondées sur les besoins de trésorerie. Les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et de la situation financière nette ministérielle, ainsi que dans l'état de la situation financière d'un exercice, peuvent être financés au moyen d'autorisations parlementaires ayant été approuvées au cours d'un exercice antérieur, pendant l'exercice en cours ou qui le seront dans un exercice futur. Un rapprochement du coût de fonctionnement net et des autorisations de l'exercice en cours utilisées est présenté à la note 3 des états financiers 2021-2022 de SPC publiés sur le site Web du ministère.

Les tableaux suivants présentent les soldes de clôture au 31 mars 2022 pour chaque regroupement majeur aux états financiers, ainsi que la variation observée par rapport à l'exercice financier précédent.

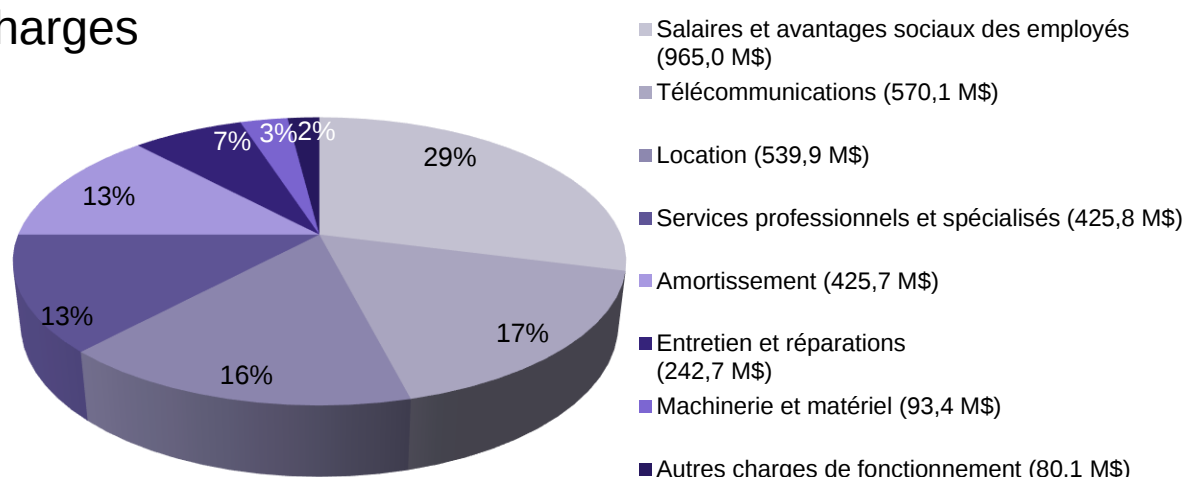
État condensé des résultats (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus 2021-2022	Résultats réels 2021-2022	Résultats réels 2020-2021	Écart (résultats réels de 2021-2022 moins résultats prévus de 2021-2022)	Écart (résultats réels de 2021-2022 moins résultats réels de 2020-2021)
Total des charges	2 749 477 050	3 342 700 233	3 238 977 257	593 223 183	103 722 976
Total des recettes	665 364 707	947 434 191	867 573 963	282 069 484	79 860 228
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	2 084 112 343	2 395 266 042	2 371 403 294	311 153 699	23 862 748

Les charges totales de SPC s'élevaient à 3 342,7 millions de dollars pour l'exercice 2021-2022, soit une augmentation de 103,7 millions de dollars par rapport au total des charges de 3 239,0 millions de dollars enregistré durant l'exercice précédent. En 2021-2022, les salaires et les avantages sociaux des employés représentaient la plus grande partie des charges (29 %), avec 965,0 millions de dollars (963,0 millions de dollars et 30 % en 2020-2021), suivis des charges de télécommunications (17 %), avec 570,1 millions de dollars (570,6 millions de dollars et 18 % en 2020-2021), des charges de location (16 %), avec 539,9 millions de dollars (481,7 millions de dollars et 15 % en 2020-2021), des charges de services professionnels et spécialisés (13 %), avec 425,8 millions de dollars (364,8 millions de dollars et 11 % en 2020-2021) et de l'amortissement des immobilisations corporelles (13 %), avec 425,7 millions de dollars (389,4 millions de dollars et 12 % en 2020-2021).

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

Charges



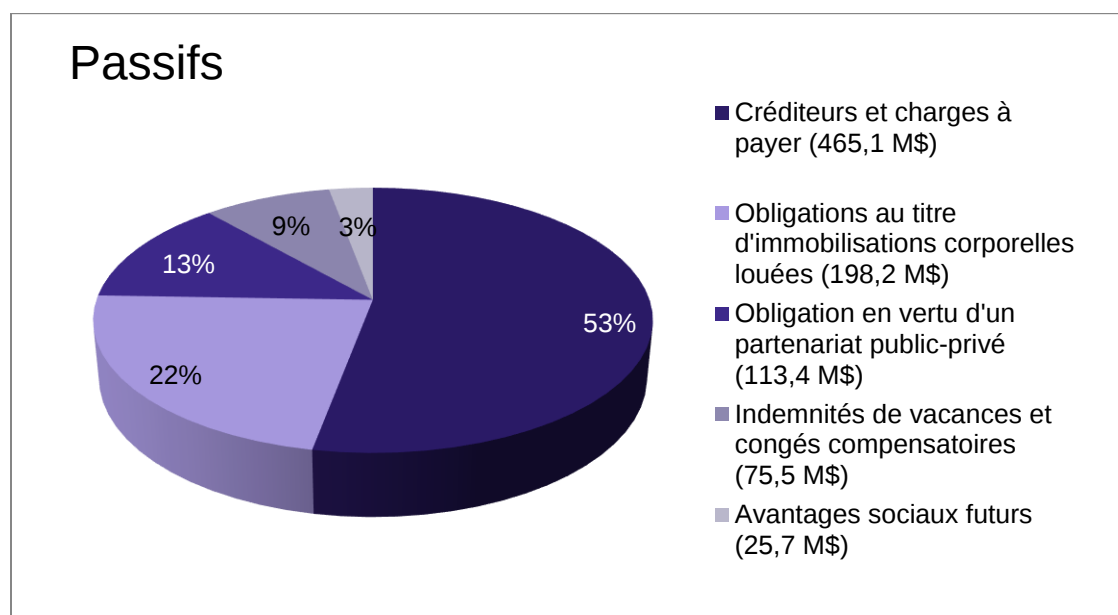
Le total des revenus de SPC pour 2021-2022 s'élevait à 947,4 millions de dollars, soit une augmentation de 79,8 millions de dollars par rapport au total des revenus de 867,6 millions de dollars enregistré durant l'exercice précédent. La plus grande partie de ces revenus sont des revenus disponibles à être dépensés à nouveau liés aux services d'infrastructure de technologie de l'information offerts à des organisations partenaires et à d'autres ministères et organismes selon le principe du recouvrement des coûts. Les revenus de SPC, nets des revenus non re-dépendable gagnés pour le compte du gouvernement de 41,4 millions de dollars, proviennent principalement de la vente de biens et de services.

État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2022 (en dollars)

Renseignements financiers	2021-2022	2020-2021	Écart (2021-2022 moins 2020-2021)
Total du passif net	877 939 326	974 566 728	(96 627 402)
Total des actifs financiers nets	524 078 508	892 490 373	(368 411 865)
Dette nette du ministère	353 860 818	82 076 355	271 784 463
Total des actifs non financiers	1 241 925 823	1 321 442 576	(79 516 753)
Situation financière nette du ministère	888 065 005	1 239 366 221	(351 301 216)

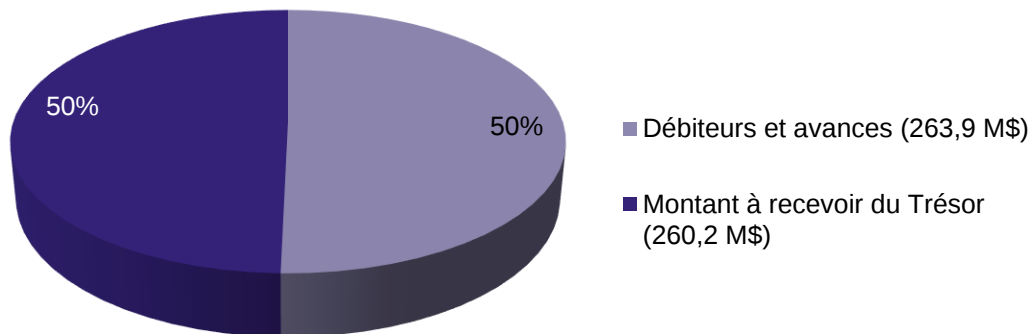
Les renseignements sur les résultats prévus pour 2021-2022 sont fournis dans l'État des résultats prospectif et les notes de 2021-2022 de Services partagés Canada. [État des résultats prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022^x](#).

Le total des passifs s'élevait à 878,0 millions de dollars à la fin de l'exercice 2021-2022, soit une diminution de 96,6 millions de dollars (10 %) par rapport au total des passifs de 974,6 millions de dollars enregistré à la fin de l'exercice précédent. En 2021-2022, les comptes créditeurs et les charges à payer représentaient la plus grande partie des passifs (53 %) avec un montant de 465,1 millions de dollars (627,7 millions de dollars et 64 % en 2020-2021). Les obligations au titre d'immobilisations corporelles louées représentaient 22 % des passifs avec un montant de 198,2 millions de dollars (119,3 millions de dollars et 12 % en 2020-2021). L'obligation en vertu d'un partenariat public-privé représentait 13 % des passifs avec un montant de 113,4 millions de dollars (117,0 millions de dollars et 12 % en 2020-2021).

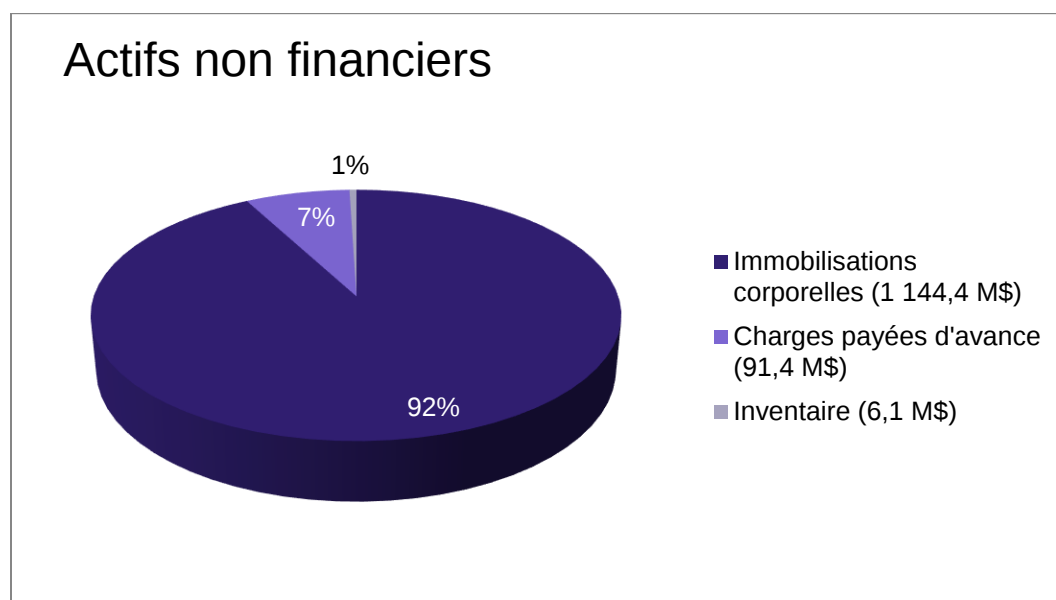


Le total des actifs financiers nets s'élevait à 524,1 millions de dollars à la fin de l'exercice 2021-2022, soit une diminution de 368,4 millions de dollars (41 %) par rapport au total des actifs financiers nets de 892,5 millions de dollars enregistré à la fin de l'exercice précédent. En 2021-2022, les débiteurs et avances représentaient (50 %) des actifs financiers nets, soit 263,9 millions de dollars (467,4 millions de dollars et 52 % en 2020-2021) et le montant à recevoir du Trésor représentait 50 % avec un montant de 260,2 millions de dollars (425,1 millions de dollars et 48 % en 2020-2021).

Actifs financiers nets



Le total des actifs non financiers s'élevait à 1 241,9 millions de dollars à la fin de l'exercice 2021-2022, soit une diminution de 79,5 millions de dollars (6 %) par rapport au total des actifs non financiers de 1 321,4 millions de dollars enregistré à la fin de l'exercice précédent. Cette diminution s'explique par une diminution de 83,2 millions de dollars des immobilisations corporelles (de 1 227,6 millions de dollars en 2020-2021 à 1 144,4 millions de dollars en 2021-2022), une diminution de 2,4 millions des charges payées d'avance (de 93,8 millions de dollars en 2020-2021 à 91,4 millions de dollars en 2021-2022) et par une augmentation de 6,1 millions de l'inventaire (de 0 million de dollars en 2020-2021 à 6,1 millions de dollars en 2021-2022).



RENSEIGNEMENTS MINISTÉRIELS



PROFIL ORGANISATIONNEL

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

Au cours de l'exercice 2021-2022, l'honorable Joyce Murray a été la ministre compétente jusqu'au 26 octobre 2021, date à laquelle elle a été remplacée par l'honorable Filomena Tassi, C.P., députée. L'honorable Helena Jaczek a ensuite été nommée le 31 août 2022.

Administrateur général : Sony Perron, Président, Services partagés Canada

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

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

SPC a commencé l'exercice 2021-2022 sous la direction du ministre du Gouvernement numérique. Le 26 octobre 2021, SPC a été transféré au portefeuille de Services publics et Approvisionnement Canada.

Instrument habilitant : *Loi sur Services partagés Canada*^{xi}

Année de constitution ou de création : 2011

Autres : Les *décrets connexes* comprennent ces numéros du Conseil privé [2011-0877^{xii}](#); [2011-1297^{xiii}](#); [2012-0958^{xiv}](#); [2012-0960^{xv}](#); [2013-0366^{xvi}](#); [2013-0367^{xvii}](#); [2013-0368^{xviii}](#); [2015-1071^{xix}](#); [2016-0003^{xx}](#) et [2019-1372^{xxi}](#)



RAISON D'ÊTRE, MANDAT ET RÔLE : QUI NOUS SOMMES ET CE QUE NOUS FAISONS

La section « [Raison d'être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons^{xxii}](#) » est accessible sur le site Web de SPC.

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



CONTEXTE OPÉRATIONNEL

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



CADRE DE PRÉSENTATION DE RAPPORTS

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels de SPC de 2021-2022 sont présentés ci-dessous.

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

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

RENSEIGNEMENTS À L'APPUI DU RÉPERTOIRE DES PROGRAMMES

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

TABLEAUX DE RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Les [tableaux de renseignements supplémentaires](#)^{xxvi} ci-dessous sont affichés sur le site Web de SPC :

- [Le Programme de développement durable à l'horizon 2030 et les Objectifs de développement durable des Nations Unies](#)^{xxvii}
- [Rapports sur les achats écologiques](#)^{xxviii}
- [Analyse comparative entre les sexes plus](#)^{xxix}
- [Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes](#)^{xxx}

DÉPENSES FISCALES FÉDÉRALES

Il est possible de recourir au système fiscal pour atteindre des objectifs de politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'imposition, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{xxxi}. Ce rapport donne aussi des renseignements détaillés sur les dépenses fiscales, dont des descriptions, des objectifs, des données historiques et des renvois aux programmes de dépenses fédérales connexes, ainsi qu'aux évaluations et aux résultats de l'ACS Plus liés aux dépenses fiscales.

COORDONNÉES DE L'ORGANISATION

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

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.

ANNEXE : DÉFINITIONS

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

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

Cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

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

cible (target)

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

crédit (appropriation)

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

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

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

dépenses législatives (statutory expenditures)

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

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)

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

dépenses prévues (planned spending)

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

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

dépenses votées (voted expenditures)

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

équivalent temps plein (full-time equivalent)

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

expérimentation (experimentation)

Réalisation d'activités visant à étudier, à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions afin d'orienter la prise de décisions fondée sur des éléments probants et d'améliorer les résultats pour les Canadiens, et à prendre connaissance de ce qui fonctionne, pour qui et dans quelles circonstances. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles approches), mais en est différente, car elle comporte une comparaison rigoureuse des résultats. À titre d'exemple, le fait d'utiliser un nouveau site Web pour communiquer avec les Canadiens peut être un cas d'innovation; le fait de conduire des essais systématiques du nouveau site Web par rapport aux outils existants de sensibilisation ou un ancien site Web pour voir celui qui permet une mobilisation plus efficace est une expérimentation.

indicateur de rendement (performance indicator)

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

indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)

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

initiative horizontale (horizontal initiative)

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

plan (plan)

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

Plan ministériel (Departmental Plan)

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

priorité ministérielle (departmental priority)

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

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2021-2022, thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2020 (c'est-à-dire protéger les Canadiens de la COVID-19; aider les Canadiens durant la pandémie; rebâtir en mieux : une stratégie pour améliorer la résilience de la classe moyenne; le pays pour lequel nous menons ce combat).

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

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

programme (program)

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

Rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

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

rendement (performance)

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

répertoire des programmes (program inventory)

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

responsabilité essentielle (core responsibility)

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

résultat (result)

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

résultat ministériel (departmental result)

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

NOTES EN FIN D'OUVRAGE

- i SPC 3.0 : Une approche d'entreprise, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/spc-3-approche-entreprise.html>
- ii Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du GC, <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/innovations-gouvernementales-numeriques/services-informatique-nuage/strategie-adoption-information-nuage-gouvernement-canada.html>
- iii Budget 2021, <https://budget.gc.ca/2021/report-rapport/p4-fr.html#chap10>
- iv Outil d'évaluation de la capacité organisationnelle de gestion de projet, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-information-technologie-projets/gestion-projects/outil-evaluation-capacite-organisationnelle-gestion-projet.html>
- v Regroupement des centres de données, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/regroupement-centres-donnees.html>
- vi InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- vii Comptes publics du Canada 2021, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- viii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- ix Les états financiers (non audités) de SPC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/rapport-resultats-ministeriels-2021-2022/etats-financiers-ministeriels-2022.html>
- x État des résultats prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/etat-resultats-prospectif-2021-2022.html>
- xi *Shared Services Canada Act*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/S-8.9/>
- xii Order-in-council 2011-0877, <https://orders-in-council.canada.ca/attachment.php?attach=24554&lang=en>
- xiii Order-in-council 2011-1297, <https://orders-in-council.canada.ca/attachment.php?attach=24978&lang=en>
- xiv Order-in-council 2012-0958, <https://orders-in-council.canada.ca/attachment.php?attach=26384&lang=en>
- xv Order-in-council 2012-0960, <https://orders-in-council.canada.ca/attachment.php?attach=26386&lang=en>
- xvi Order-in-council 2013-0366, <https://orders-in-council.canada.ca/attachment.php?attach=27572&lang=en>
- xvii Order-in-council 2013-0367, <https://orders-in-council.canada.ca/attachment.php?attach=27596&lang=en>

- xviii Order-in-council 2013-0368, <https://orders-in-council.canada.ca/attachment.php?attach=27597&lang=en>
- xix Order-in-council 2015-1071, <https://orders-in-council.canada.ca/attachment.php?attach=31527&lang=en>
- xx Order-in-council 2016-0003, <https://orders-in-council.canada.ca/attachment.php?attach=31674&lang=en>
- xxi Order-in-council 2019-1372, <https://orders-in-council.canada.ca/attachment.php?attach=38707&lang=en>
- xxii Raison d’être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/2021-2022-plan-ministeriel/raison-etre-mandat-role.html>
- xxiii Lettre de mandat de la ministre, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat>
- xxiv Contexte opérationnel, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/2021-2022-plan-ministeriel/contexte-operationnel-2021-2022.html>
- xxv. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxvi Les tableaux de renseignements supplémentaires, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/rapport-resultats-ministeriels-2021-2022/tableaux-supplementaires.html>
- xxvii Tableau de renseignement supplémentaire : Le Programme de développement durable à l’horizon 2030 et les Objectifs de développement durable des Nations Unies, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/rapport-resultats-ministeriels-2021-2022/tableaux-supplementaires/objectifs-developpement-durable-nations-unies-2030.html>
- xxviii Tableau de renseignement supplémentaire : Rapports sur les achats écologiques, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/rapport-resultats-ministeriels-2021-2022/tableaux-supplementaires/rapports-achats-ecologiques.html>
- xxix Tableau de renseignement supplémentaire : Analyse comparative entre les sexes plus, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/rapport-resultats-ministeriels-2021-2022/tableaux-supplementaires/analyse-comparative-entre-sexes-plus.html>
- xxx Tableau de renseignement supplémentaire : Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes, <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/rapport-resultats-ministeriels-2021-2022/tableaux-supplementaires/reponse-comites-parlementaires-audits-externe.html>
- xxxi. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>