



# Services partagés Canada

2019-2020

Rapport sur les résultats ministériels

---

L'honorable Joyce Murray, C.P., députée  
Ministre du Gouvernement numérique



Shared Services  
Canada

Services partagés  
Canada

Canada

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

**Autorisation de reproduction**

Sauf 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 consentement.

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

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre responsable de Services partagés Canada, 2020

Rapport sur les résultats ministériel 2019-2020 (Services partagés Canada)  
Cat. No. P115-7F-PDF  
ISSN 2560-9793

Issued also in English under title:  
2019-20 Departmental Results Report (Shared Services Canada)  
Cat. No. P115-7F-PDF  
ISSN 2560-9785

---

# Table des matières

Message de la ministre .....	1
Coup d'œil sur les résultats ainsi que le contexte opérationnel .....	3
Résultats : ce que nous avons accompli .....	11
Responsabilités essentielles.....	11
Courriel et technologie en milieu de travail .....	11
Centres de données .....	16
Télécommunications .....	21
Cybersécurité et sécurité de la TI .....	25
Gestion des relations avec la clientèle et des services .....	30
Services internes.....	35
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines	39
Dépenses réelles .....	39
Ressources humaines réelles .....	41
Dépenses par crédit voté.....	41
États financiers et faits saillants des états financiers .....	42
Faits saillants des états financiers.....	42
Renseignements supplémentaires .....	49
Profil organisationnel .....	49
Cadre de présentation de rapports.....	50
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes .....	52
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	52
Dépenses fiscales fédérales .....	52
Coordonnées de l'organisation .....	52
Annexe : définitions .....	53
Notes en fin d'ouvrage.....	57

---



## Message de la ministre

En tant que ministre responsable de Services partagés Canada (SPC), je suis fière de présenter le *Rapport sur les résultats ministériels 2019-2020* de SPC. Ce rapport décrit les nombreuses réussites de l'organisation et les progrès réalisés au cours du dernier exercice.

SPC joue un rôle clé dans la vision numérique du gouvernement et met en œuvre de grands projets de transformation dans l'ensemble du gouvernement pour faciliter la transformation numérique. En 2019-2020, SPC a poursuivi la mise à niveau et la modernisation des systèmes informatiques à l'échelle du gouvernement tout en fournissant aux ministères la technologie et le soutien qui occupent une place centrale dans la prestation, par voie numérique, des services essentiels à la population canadienne.



En 2019-2020, les efforts continus de SPC à l'échelle du gouvernement jettent les bases d'une réponse rapide et agile aux exigences qu'entraîne la pandémie de COVID-19. SPC avait déjà procédé à des travaux d'amélioration des réseaux, de déploiement d'options infonuagiques, d'accélération du déploiement de Microsoft 365 et de modernisation des centres d'appel lorsque la pandémie a frappé en mars 2020. Que ce soit dans la transition soudaine vers le travail à distance, le besoin accru de prestation de services numériques ou le déploiement de nouveaux services, de prestations et d'outils pour soutenir la population canadienne, SPC a fait preuve d'une résilience remarquable face aux nombreuses nouvelles demandes urgentes.

Je tiens à féliciter SPC pour ses réussites de cette année et à reconnaître l'effort herculéen déployé dans sa réponse à la COVID-19.

---

L'honorable Joyce Murray, C.P., députée  
Ministre du Gouvernement numérique



# Coup d'œil sur les résultats ainsi que le contexte opérationnel

## Aperçu de notre rapport sur les résultats ministériels de 2019-2020

Le 20 novembre 2019, la première ministre du Gouvernement numérique a été nommée, reflétant l'importance que le gouvernement du Canada accorde à devenir une organisation qui privilégie le numérique au profit de tous les Canadiens. La ministre du Gouvernement numérique a assumé la responsabilité de Services partagés Canada (SPC) qui fournit des services modernes, sûrs et fiables aux organisations gouvernementales afin qu'elles puissent fournir les services et programmes numériques dont la population canadienne a besoin.



## Faits saillants de l'année

### ATTEINDRE L'EXCELLENCE EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES

- Lancement d'un portail de courtage infonuagique qui offre aux clients un point d'accès unique aux services infonuagiques.
- Introduction d'innovations en matière d'approvisionnement pour réduire les retards dans l'acquisition de biens et de services.

### MODERNISER L'INFRASTRUCTURE NUMÉRIQUE DU GOUVERNEMENT DU CANADA

- Déploiement accéléré de Microsoft 365 permettant à un plus grand nombre de fonctionnaires de travailler depuis leur domicile.
- Capacité accrue des superordinateurs pour améliorer les prévisions météorologiques locales.

### RENFORCER LA CYBERSÉCURITÉ ET LA SÉCURITÉ DE LA TI

- Projets clés avancés visant à améliorer la sécurité des services, des réseaux et des systèmes de TI du gouvernement du Canada.

### RENFORCER ET HABILITER L'EFFECTIF

- Élaboration d'une stratégie de communication.
- Introduction des signatures numériques pour accroître l'efficacité tout en favorisant les efforts écologiques.



Services partagés  
Canada Shared Services  
Canada

## NOS PRINCIPALES RESPONSABILITÉS ET RÉSULTATS MINISTÉRIELS



### TÉLÉCOMMUNICATIONS

- Réseaux et services de télécommunications modernes et fiables



### CENTRES DE DONNÉES

- Services de centres de données modernes et fiables
- Services infonuagiques fiables



### COURRIEL ET TECHNOLOGIE EN MILIEU DE TRAVAIL

- Services de courriel fiables
- Logiciels et matériel de qualité



### CYBERSÉCURITÉ ET SÉCURITÉ DE LA TI

- Protection de données et de ressources technologiques



### GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE ET DES SERVICES

- Clients satisfaits des services reçus
- Gestion efficace des services
- Gestion rigoureuse des projets et processus d'approvisionnement efficace

Canada

SPC est responsable de l'exploitation et de la modernisation de l'infrastructure de technologie de l'information (TI) du gouvernement du Canada dans l'ensemble de la fonction publique. SPC a le mandat de fournir les services de courriel, de centres de données et de télécommunications aux ministères et organismes fédéraux. Nous offrons également des services liés à la cybersécurité et à la sécurité de la TI, à l'achat d'appareils technologiques en milieu de travail, ainsi que d'autres services facultatifs aux ministères et organismes gouvernementaux selon le principe du recouvrement des coûts.

<b>Ressources de SPC utilisées en 2019-2020 pour obtenir des résultats pour la population canadienne</b>	
Total des dépenses réelles	<b>1 973 596 487 \$</b>
Total des équivalents temps plein réels	<b>7 057</b>

## Faits saillants des résultats

La ministre du Gouvernement numérique a comme vision d'optimiser la performance numérique dans les institutions fédérales. Cette vision s'attend d'assurer que les organisations font preuve de transparence et sont orientées vers le service et qu'elles fonctionnent de façon à fournir des programmes, de l'information et des services centrés sur les utilisateurs de façon sécuritaire, simple, moderne et efficace. La section intitulée «Faits saillants des résultats» indique les activités entreprises par SPC en 2019-2020 qui constituent une base solide dans l'atteinte de cette vision numérique.

**Relever le défi que présente la COVID-19 :** La pandémie de COVID-19 a créé des défis opérationnels sans précédent pour le GC au chapitre de la prestation de services essentiels à la population canadienne. Le travail dans un cadre virtuel est devenu une nouvelle réalité pour la majorité des employés du gouvernement en raison de la nécessité d'un éloignement physique. Les ministères et organismes clients se sont tournés vers SPC pour adapter leurs services de réseau et pour trouver des moyens novateurs de poursuivre la communication et la collaboration au sein du gouvernement. Pour contribuer au succès de la réponse du GC à la pandémie de COVID-19, SPC a relevé ce défi et a commencé à augmenter la capacité numérique au sein du gouvernement dans des domaines importants depuis la fin mars 2020. Ce travail préliminaire a préparé la base de réussites qui comprenaient :

- Aider à la mise en place de nouveaux numéros sans frais pour Affaires mondiales Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada, qui étaient essentiels pour les Canadiens à l'étranger qui essayaient de rentrer au pays et pour répondre aux demandes liées aux voyages.

### Prestation canadienne d'urgence (PCU)

La PCU a été créée pour aider les Canadiens qui avaient perdu leur revenu à cause de la COVID-19, donc une mise en place rapide était essentielle. S'appuyant sur les travaux de base menés en mars, moins de trois semaines après l'annonce du PCU, SPC avait renforcé l'infrastructure pour permettre l'exécution d'un programme sûr et fiable accessible dans tout le pays, en ligne et par téléphone. En plus de renforcer le système, SPC a fourni des conseils clés à ses clients (EDSC et ARC) pour s'assurer que l'infrastructure puisse prendre en charge le grand nombre de personnes qui ont demandé la prestation. Le système a été capable de gérer un volume d'applications sans précédent. Plus de 1,5 million de demandes de PCU ont été traitées dans les deux premiers jours suivant sa mise en œuvre. Après seulement quatre clics de la souris et la confirmation immédiate qu'une demande était approuvée, de nombreux Canadiens ont indiqué que la PCU est l'application du GC la plus simple, la plus rapide et la plus réactive qu'ils ont utilisée.



- Accélérer le déploiement d'outils tels que Microsoft 365 (m365), qui a été déployé auprès de 82 000 employés dans 28 ministères et organismes afin d'améliorer la capacité des fonctionnaires à travailler à domicile.
- La mise en place d'un système temporaire de collaboration infonuagique du GC pour la COVID-19 utilisant m365, qui, combinée à l'augmentation de la bande passante et de la capacité d'accès à distance, a permis de soulager les réseaux et a permis à un plus grand nombre de fonctionnaires de travailler efficacement depuis leur domicile.
- Fournir des milliers d'appareils (p. ex. des ordinateurs portables, des tablettes, des téléphones) pour répondre aux besoins urgents et aider les fonctionnaires à offrir les services essentiels du gouvernement du Canada tout en travaillant à distance.
- Travailler avec des organisations, comme Emploi et Développement social Canada (EDSC) et l'Agence du revenu du Canada (ARC), pour répondre aux besoins numériques liés aux nouveaux programmes fédéraux essentiels annoncés par le premier ministre.

### **Évolution du rôle de la Direction générale du dirigeant principal de la technologie**

**(DGDPT) :** La DGDPT, créée en janvier 2019, joue un rôle essentiel dans la fourniture de services aux ministères et organismes clients de SPC qui reflètent l'évolution des besoins des Canadiens en matière de numérique et de programmes. Avec le passage à des services et produits partagés et communs, la DGDPT vise à simplifier les approches en matière de prestation de services, à accélérer la fourniture de nouvelles fonctionnalités des produits numériques, à améliorer la fiabilité des services et à réduire les risques liés à la prestation des services. À mesure que la maturité numérique du GC s'améliore, l'accent sera mis sur l'expérience des utilisateurs afin de garantir que le gouvernement offre les bons services aux Canadiens, à tout moment, en tout lieu et sur n'importe quel appareil. En 2019-2020, la DGDPT a :

- Organisé des tables rondes sur l'architecture d'entreprise pour échanger de l'information sur les initiatives à venir et recenser les lacunes liées aux capacités de SPC;
- Lancé le Programme de certification professionnelle d'architecte afin d'offrir aux architectes numériques une formation leur permettant d'approfondir leurs connaissances et d'acquérir les compétences et les aptitudes requises pour remplir leurs fonctions;
- Mis en place l'approvisionnement en services infonuagiques publics jusqu'au niveau protégé B, créé et offert les services infonuagiques de base et aidé les ministères éclairés à adopter l'infonuagique à l'appui de la politique du « nuage d'abord »;
- Créé le programme scientifique de SPC pour répondre aux besoins des scientifiques fédéraux en matière de TI dans divers domaines;
- Élaboré un programme de fiabilité afin de fournir des options d'hébergement et une infrastructure informatique fiables, modernes et évolutives.

#### **Qu'est-ce que l'architecture d'entreprise?**

L'architecture d'entreprise offre une valeur stratégique et opérationnelle au sein d'une organisation de TI en se concentrant sur les différentes couches ou composantes (activités, information, applications, technologie, sécurité et confidentialité). En adoptant une vision à la fois horizontale et verticale des différentes unités opérationnelles, les architectes sont en mesure de développer des produits qui permettent de prendre de meilleures décisions techniques et en matière de gestion et d'investissements.

**Portail de courtage infonuagique :** L'équipe de services de courtage infonuagique de SPC aide les ministères et organismes fédéraux à accéder aux services infonuagiques en ligne. Le 16 août 2019, un portail de courtage infonuagique a été lancé pour faciliter la gestion des comptes et fournir le meilleur service à la clientèle possible. Cette solution en ligne sert de point d'accès unique pour le traitement des demandes de services infonuagiques. Grâce à ce portail, SPC peut facilement récupérer et analyser l'historique des clients, examiner et traiter les demandes de services infonuagiques, créer des comptes publics d'accès au nuage pour les clients, gérer les informations de service disponibles pour les clients, et recueillir des données et générer des rapports.

Les récentes mises à jour permettent également aux ministères et organisations clients de tirer profit d'un processus d'approbation simplifié et de soumettre en ligne, en toute sécurité, des demandes de services infonuagiques classifiés. En outre, les mises à jour permettent aux clients d'accéder à davantage d'outils et de fonctionnalités d'assistance.

**Amélioration des processus avec la signature électronique :** La signature numérique, ou signature électronique, fait partie d'un effort plus large au sein de SPC pour permettre des gains d'efficacité administrative et aussi pour promouvoir des efforts écologiques en réduisant le nombre de documents papier. Visant à simplifier le mode traditionnel de signature des documents, la signature électronique a éliminé les étapes précédentes liées au traitement des signatures sur les documents physiques, qui prenaient beaucoup de temps. À la fin de l'exercice 2019-2020, on estime que 60 % des documents de SPC nécessitant une signature traditionnelle étaient admissibles à la signature électronique. SPC a également conclu des accords de signature électronique avec un certain nombre de ses ministères et organismes clients.

#### Signature électronique – Une petite amélioration ayant une grande incidence

On estime que pour 100 documents nécessitant une signature, SPC économisera :

- 130 pages imprimées;
- 4,3 heures (à raison de 2 minutes par signature);
- 170 étapes (imprimer, signer, numériser, renvoyer);
- 110 mégaoctets de trafic réseau et de stockage (0,5 Mo par document);
- 500 copies papier de documents non utilisés.

**Les superordinateurs soutiennent le Gouvernement numérique :** L'année dernière, SPC a fait un rapport sur la façon dont ses superordinateurs sont utilisés pour soutenir la précision et la rapidité des prévisions météorologiques d'Environnement et Changement climatique Canada (ECCC). En 2019-2020, SPC et ECCC ont collaboré pour améliorer encore l'environnement de calcul haute performance afin de produire une modélisation plus rapide et plus précise de l'atmosphère et des océans de la Terre. La capacité accrue a permis d'améliorer la résolution des modèles météorologiques afin de fournir des prévisions sur les conditions locales. Les superordinateurs de SPC ont également été utilisés par Ressources naturelles Canada pour produire des cartes des inondations, qui ont été partagées avec les centres d'opérations fédéraux et les partenaires provinciaux pour coordonner les efforts de secours aux victimes des inondations printanières en Ontario et au Québec.

**Installation du Wi-Fi :** En 2019-2020, SPC a joué un rôle essentiel dans l'installation du Wi-Fi à la nouvelle administration centrale de Transports Canada dans la région de la capitale nationale. L'immeuble de 29 étages comprend un grand hall et sert plus de 4 000 employés mobiles. Les employés de Transports Canada peuvent désormais accéder aux systèmes dont ils ont besoin pour servir les Canadiens depuis n'importe quel bureau, salle de réunion ou aire des visiteurs, ainsi que depuis les hangars des aéroports. SPC a également collaboré en 2019-2020 avec Statistique Canada pour installer le Wi-Fi dans ses bâtiments. Le 22 octobre 2019, la couverture sans fil a été mise en service dans tous les bâtiments de Statistique Canada, y compris dans les régions. L'installation par SPC de plus de 600 points d'accès fournit un service Wi-Fi à l'ensemble de Statistique Canada qui compte plus de 5 000 employés mobiles. SPC commence le travail pour mettre au point un nouveau cadre de priorisation afin de fournir le Wi-Fi du GC de façon plus efficace et de répondre à une demande accrue pour ce service. Il s'agit notamment de solutions qui permettront d'offrir une connectivité Wi-Fi à l'ensemble d'un bâtiment, plutôt que des connexions fragmentaires.

### **Innovations en matière**

**d'approvisionnement :** Pendant tout l'exercice 2019-2020, SPC a amélioré la façon dont les équipements et les services sont obtenus. Le 6 juin 2019, la phase 2 de la délégation du pouvoir d'achat a permis aux ministères fédéraux d'acheter directement du matériel informatique (p. ex. des ordinateurs de bureau, des ordinateurs portables, des tablettes, des moniteurs et des duplicateurs de ports) en utilisant l'offre à commandes principale et nationale de microordinateurs de SPC. Le 1<sup>er</sup> octobre 2019, SPC a établi de nouveaux arrangements en matière d'approvisionnement pour acheter rapidement et facilement des produits et services de vidéoconférence à des prix concurrentiels. Cette nouvelle approche permettra de réduire le fardeau administratif, de soutenir une tarification concurrentielle continue et de permettre à SPC de mettre régulièrement à jour le catalogue des équipements de réseau. SPC peut désormais acheter du matériel de vidéoconférence, des logiciels et des services grâce à un nouveau catalogue facile à utiliser. En outre, des appels d'offres peuvent être lancés pour des achats plus importants et de nouveaux mécanismes de passation de marchés sont en place pour acquérir des équipements et des services de réseau. Enfin, SPC remplace les offres à commandes et les contrats venant à échéance par une approche intégrée pour l'acquisition de l'équipement de réseau, des services d'installation et d'entretien, ainsi que des services de réseau gérés.

### **Centre d'expertise pour l'approvisionnement souple et novateur (CEASN)**

Le CEASN, récemment créé par SPC, explore et met à l'essai des pratiques de passation de marchés souples et novatrices et partage l'expertise acquise dans l'ensemble du GC. Réduire avec succès les charges administratives liées aux appels d'offres permettra de réduire les obstacles à l'accès pour les petites entreprises qui peuvent ne pas disposer d'une équipe dédiée pour rédiger les demandes de propositions (DP). Pour que l'approvisionnement agile devienne une pratique normalisée au gouvernement, le CEASN :

- servira d'incubateur d'approvisionnement souple pour former des spécialistes en matière de passation de marchés qui auront des compétences de facilitation leur permettant d'appuyer les clients techniques et les agents d'approvisionnement pendant l'étape de conception;
- simplifiera les documents et les processus des contrats, et créera et diffusera les outils et les directives nécessaires au passage à l'approvisionnement souple;
- formera des spécialistes d'approvisionnement souple pour augmenter la capacité du gouvernement en matière d'approvisionnement souple.

**Soutien à nos partenaires :** En tant que fournisseur de TI pour le GC, l'infrastructure de TI de SPC constitue l'épine dorsale des programmes et services du gouvernement fédéral sur lesquels les Canadiens comptent chaque jour. L'infrastructure de TI combine le matériel, les logiciels, les réseaux, les installations, les ressources et l'équipement pour fournir, gérer et sécuriser des services de TI fiables pour le GC. Bien qu'il travaille souvent en coulisses, SPC est l'un des ministères fédéraux qui ouvrent la voie à suivre pour construire un gouvernement numérique. Parmi les services offerts par SPC à ses ministères et organismes clients, citons :

- Matériel et logiciels pour les salles de serveurs et de télécommunications;
- Réseaux qui relient les utilisateurs de différentes manières, par exemple à l'intérieur des bâtiments, au sein des administrations publiques ou dans le monde entier;
- Stockage, traitement et partage des données sur le nuage et par l'entremise des centres de données d'entreprise;
- Communications par satellite;
- Réseau sans fil du GC;
- Services téléphoniques;
- Vidéoconférences;
- Service de courriel du GC;
- Accès à distance sécurisé du GC qui fournit à la fonction publique une passerelle sécurisée pour accéder à ses fichiers de travail et à ses courriers électroniques depuis n'importe quel endroit.

### Le saviez-vous?

En 2019-2020, SPC :

- A soutenu l'Agence spatiale canadienne (ASC) pour assurer le succès des opérations de robotique à bord de la Station spatiale internationale. Les systèmes audio, vidéo et informatiques ont aidé à planifier le mouvement du Canadarm2 et ont également fourni un soutien continu aux astronautes pendant les opérations robotiques en orbite.
- A fourni des services informatiques à l'ASC et à ses partenaires pour la mission de la Constellation RADARSAT (MCR). Les activités informatiques de SPC ont permis de faciliter les communications entre les sous-systèmes du segment terrestre lorsque trois satellites ont été lancés dans l'espace. Afin d'héberger les données une fois les satellites opérationnels, SPC a créé un système d'archivage à long terme dans l'un de ses centres de données d'entreprise. Les réseaux de SPC relient également les centres de contrôle des satellites de l'ASC aux sites de contrôle des antennes dans tout le Canada.
- A achevé les travaux à Cambridge Bay, au Nunavut, pour doter le campus de la Station canadienne de recherche dans l'Extrême-Arctique (SCREA) d'une infrastructure informatique de pointe. Les recherches menées par la SCREA soutiennent le leadership et les connaissances du Canada en matière de sciences et de technologies polaires.
- A amélioré la vitesse, la fiabilité et la sécurité des infrastructures qui permettent au GC de gérer les données biométriques (c.-à-d. les empreintes digitales et les photos). SPC a également augmenté la bande passante du réseau dans 58 bureaux de Service Canada. Il est ainsi plus facile pour les ressortissants étrangers de fournir des données biométriques lorsqu'ils font une demande au Canada pour prolonger ou renouveler leur visa de visiteur ou leur permis de travail ou d'études.
- A amélioré la portée mondiale et la capacité du ministère de la Défense nationale à communiquer avec les navires. Une nouvelle connexion au sein du Réseau de transport Canada-États-Unis (CANUSTN) a été configurée pour permettre aux navires de communiquer de n'importe où par satellite avec une station d'ancrage américaine. L'information est ensuite relayée au Canada par le service CANUSTN de SPC.

**Approche d'entreprise du GC :** Depuis juillet 2019, SPC est guidé par SPC 3.0 et la conviction que le GC doit prendre des décisions différentes pour les investissements, les projets et les priorités en matière de TI. En soutenant la réponse du GC à la pandémie de COVID-19, SPC a démontré qu'une approche coordonnée de la TI à l'échelle du gouvernement est fondamentale pour soutenir les opérations du GC en temps de crise. Une approche pangouvernementale peut effectivement faire avancer le gouvernement numérique. SPC 3.0 vise à consolider, moderniser et simplifier l'approche du GC en matière de services numériques, en offrant une valeur ajoutée aux Canadiens et en s'harmonisant avec la vision numérique du GC. D'autres mesures sont nécessaires pour garantir que les activités en cours et prévues pour faire progresser le gouvernement numérique sont correctement identifiées, planifiées et dotées de ressources suffisantes pour répondre aux besoins du GC dans un contexte post-pandémique et pour maintenir l'élan sur les priorités antérieures à la pandémie de COVID-19. SPC 3.0 continuera de faire le point sur la manière dont SPC atteint ses objectifs à l'avenir.

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



# Résultats : ce que nous avons accompli

## Responsabilités essentielles

### Courriel et technologie en milieu de travail

#### Description

SPC procure, gère et protège les services de courrier électronique pour ses organisations clientes. SPC acquiert et fournit également du matériel et des logiciels pour les appareils en milieu de travail.

#### Résultats

Dans le but de poursuivre la convergence des solutions technologiques, les deux programmes, Services de courriel et Communications numériques, mentionnés dans le *Plan ministériel 2019-2020*, ont été fusionnés dans le Projet de communications et de collaboration numériques (PCCN). Afin de fournir des outils et des services modernes qui permettent d'habiliter, de mobiliser et de responsabiliser les employés de la fonction publique, SPC travaille avec ses clients au déploiement de services de communication et de collaboration sans courrier électronique, comme SharePoint et OneDrive, y compris de nouvelles fonctionnalités pour utiliser le courrier électronique dans le nuage (Exchange Online).

#### Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables

Sur la base des enseignements tirés de l'Initiative de transformation des services de courriel (ITSC), il a été décidé que la mise en place d'une nouvelle plateforme de courrier électronique pour les 23 ministères clients actuellement sur Votre service de courriel (VSC) serait trop agressive et risquée en une seule année. Afin de minimiser la complexité et les risques, le PCCN commencera par déplacer six ministères éclaireurs sur une nouvelle plateforme basée sur le nuage qui intègre la suite d'outils Microsoft 365 (m365), notamment Email, Teams et OneDrive. La nouvelle plateforme permettra d'améliorer la collaboration et les communications tant au sein des ministères et des organismes qu'entre eux. SPC veillera à ce que l'infrastructure commune qui sous-tend m365 fournisse la largeur de bande de réseau et la sécurité nécessaires. Le premier ministère éclaireur, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), sera déplacé vers la

#### QUE SONT DES ÉCLAIREURS ET DES PROGRAMMES?

Les éclaireurs sont les chefs de file en matière de réalisation du changement. En travaillant avec six ministères éclaireurs, SPC est en mesure de commencer à petite échelle et d'effectuer des essais d'utilisateurs pour s'assurer que les produits répondent aux besoins des utilisateurs avant leur mise en œuvre à l'échelle du gouvernement. L'expérimentation avec les éclaireurs permet à SPC de suivre des processus systématiques étape par étape, d'en tirer des enseignements et d'introduire de nouvelles améliorations pour fournir le meilleur service possible.

Les programmes garantissent que les enseignements tirés des exercices exploratoires sont capturés et partagés ainsi que les meilleures pratiques. Les programmes fournissent des normes et des processus communs qui permettront à SPC de développer les produits et les services pour les mettre en œuvre à l'échelle du gouvernement. La normalisation et le partage des solutions de TI entre plusieurs ministères et organismes par l'entremise des programmes se traduiront en uniformité, compatibilité, interopérabilité et efficacité.

nouvelle plateforme au cours de l'exercice financier 2020-2021. La Commission de l'immigration et du statut de réfugié et Transports Canada sont les prochains éclairés de la transition vers la nouvelle plateforme. Les 20 clients restants passeront à la nouvelle plateforme dans le cadre du deuxième volet du projet.

SPC aide ces éclairés dans leur transition, et saisit les leçons apprises et les pratiques exemplaires qui sont ensuite diffusées au moyen d'un programme numérique. Le programme sera à son tour mis à la disposition des autres ministères et organismes du GC pour les aider dans leur transition respective à m365. Le programme comprendra une méthodologie facile à suivre et des conseils pour réduire les efforts de transition à plus grande échelle. Cela permet à SPC de fournir un service plus cohérent et plus efficace.

Le déploiement des outils m365 a été accéléré en mars 2020 en réponse à la pandémie de COVID-19. SPC a aidé ses 43 ministères clients à faciliter l'accès à ce nouvel outil et son utilisation par leurs employés. La mise en œuvre de la suite m365 dans l'ensemble du GC a exigé l'élaboration de produits et d'activités de communication, y compris la fourniture de conseils aux ministères sur la façon d'adopter et de configurer l'outil m365. Ce travail se poursuit parallèlement au PCCN, qui permettra aux autres ministères et organisations d'utiliser l'outil m365 au moyen de la plateforme VSC.

Pour la deuxième année consécutive, les cibles des cinq indicateurs de rendement associés à ce résultat ont toutes été atteintes ou dépassées. Les résultats de deux des cinq indicateurs se sont améliorés par rapport à l'année dernière et ceux de deux indicateurs sont restés à 100 %.

### **Les clients reçoivent des services de fourniture de logiciels et de matériel de haute qualité, en temps opportun et efficaces qui répondent à leurs besoins**

SPC continue de mettre à jour l'infrastructure et l'équipement vieillissants. Il est prévu d'achever le remplacement en 2020-2021 des serveurs Windows 2008 devenus obsolètes. SPC en est à sa deuxième année de remplacement des équipements obsolètes en gérant et en maximisant avec succès le financement du remplacement du matériel et des logiciels. SPC a également obtenu un financement pour une troisième année.

À la fin de 2019-2020, cinq des six cibles liées aux indicateurs de rendement avaient non seulement été atteintes, mais SPC les avait largement dépassées. Cela démontre une nette amélioration par rapport à 2018-2019, où un seul indicateur de rendement avait atteint la cible. L'indicateur relatif à la satisfaction de la clientèle en matière d'approvisionnement en matériel et en logiciels est tombé légèrement en dessous de sa cible. Cela est principalement dû au fait que les clients s'attendent à avoir accès rapidement aux produits des fournisseurs pour l'approvisionnement en matériel.



## Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020
Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables	% du temps où le service de courriel d'entreprise est disponible	99,90 %	31 mars 2020	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 2020	S. O.	100 %	100 %
	% des boîtes de courriel du gouvernement du Canada ayant fait l'objet d'une migration au système de courriel d'entreprise	22 %	31 mars 2020	16 %	24 %	35 %
	Nombre d'événements critiques* ayant eu une incidence sur les systèmes de courriel existants	<90	31 mars 2020	S. O.	28	57
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de courriel (échelle sur cinq points)	3,60/5	31 mars 2020	S. O.	3,81/5	3,84/5

Note : Les résultats réels indiquant S. O. (sans objet) n'étaient pas mesurés dans les cadres de mesure du rendement précédents.

\* Un incident critique est un événement ne faisant pas partie des activités régulières du service de courriel et qui cause une interruption complète du service de courriel pour plus de 50 000 utilisateurs.

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020
Les clients reçoivent des services de fourniture de logiciels et de matériel de haute qualité, en temps opportun et efficaces qui répondent à leurs besoins	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (contrats en cas d'urgence)	90 %	31 mars 2020	S. O.	80,83 %	100 %
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (commandes subséquentes)	90 %	31 mars 2020	S. O.	55,83 %	96,51 %
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (virtuelles)	90 %	31 mars 2020	S. O.	94,17 %	97,12 %
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi (demandes de rabais pour volume)	90 %	31 mars 2020	S. O.	80,33 %	98,25 %
	% de demandes de logiciel traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90 %	31 mars 2020	S. O.	71,71 %	97,11 %
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de matériel et logiciel (échelle sur cinq points)	3,60/5	31 mars 2020	S. O.	3,43/5	3,58/5

Note : Les résultats réels indiquant S. O. (sans objet) n'étaient pas mesurés dans les cadres de mesure du rendement précédents.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2019-2020
121 303 371	121 303 371	149 091 781	137 333 996	16 030 625

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2019-2020
304	349	45



## Centres de données

### Description

SPC fournit des services de centres de données modernes, sécurisés et fiables aux organisations clientes pour le stockage, le traitement et la distribution de données à distance, y compris le courtage en infonuagique et les services informatiques.

### Résultats

Une plateforme informatique moderne, sûre, fiable et accessible est nécessaire pour fournir des services numériques à la population canadienne. SPC s'est concentré sur le transfert des applications des centres de données existants vers des solutions d'hébergement modernes.

### Les programmes et services offerts aux Canadiens sont appuyés par des services de centres de données modernes et fiables

Les progrès se sont poursuivis sur plusieurs projets de migration des charges de travail (MCT) en 2019-2020 dans le cadre du programme de MCT. Ce programme vise à mettre en place une véritable dorsale informatique à l'échelle du GC qui prend en charge les applications utilisées pour offrir des programmes et des services à la population canadienne. SPC a géré sept projets pluriannuels de MCT pour la période 2019-2020, qui constituaient la première vague du programme de MCT. Ces projets ont été établis en fonction d'un cadre de priorisation afin de s'assurer que le GC réalise les investissements aux bons endroits et en tire le meilleur parti. Ces projets importants comprenaient ce qui suit :

#### Qu'est-ce que la migration des charges de travail (MCT)?

Une charge de travail informatique comprend des applications qui s'exécutent sur des serveurs et accèdent aux données stockées et sur lesquelles les utilisateurs peuvent se connecter et avec lesquelles ils peuvent interagir. La MCT traite de la nécessité de déplacer (ou de migrer) les applications et les données vers des plateformes modernes.

- Centre de données de la promenade de l'Aviation multipartenaire;
- Ressources naturelles Canada, rue Booth;
- Agence du revenu du Canada/Agence des services frontaliers du Canada au Centre de données Saint-Laurent;
- Environnement et Changement climatique Canada, à Dorval;
- Statistique Canada, au pré Tunney;
- Ministère de la Défense nationale (MDN), à Goldenrod;
- Bureau du Conseil privé, à Blackburn.

Dans le cadre des travaux du Ministère visant à faire progresser les initiatives de MCT à l'échelle du GC, SPC a travaillé par l'entremise des structures de gouvernance du GC pour assurer l'harmonisation avec les priorités de l'ensemble du GC, répondre aux besoins des clients et gérer efficacement le programme. En outre, les projets de MCT ont également été harmonisés avec la politique du « nuage d'abord » du gouvernement, le cas échéant.

SPC a accéléré le rythme de plusieurs migrations de la charge de travail de ses clients grâce au nouveau mécanisme d’approvisionnement relatif à la migration des charges de travail, en utilisant des pratiques communes et une méthodologie normalisée. Cela permettra d’assurer la cohérence, l’intégration et l’harmonisation des activités de MCT. L’équipe de la MCT a également travaillé avec les fournisseurs pour établir des processus plus efficaces et plus efficaces et saisir les meilleures pratiques de l’industrie.

En décembre 2019, un travail conjoint entre SPC et le SCT a permis d’établir les priorités pour la deuxième vague du programme de MCT. La deuxième vague était composée de huit nouveaux grands projets, dont :

- Place du Portage - Phase III;
- Affaires mondiales Canada;
- Service correctionnel Canada;
- Innovation, Sciences et Développement économique;
- Emploi et Développement social Canada;
- Transports Canada;
- Agence canadienne d’inspection des aliments;
- Bureau du Conseil privé.

À la fin de l’exercice 2019-2020, trois des quatre indicateurs de rendement associés à ce résultat ministériel avaient atteint ou dépassé leurs cibles. La cible pour l’indicateur relatif à la satisfaction de la clientèle au sujet des services de centres de données n’a pas été atteinte encore une fois. Toutefois, la tendance de ces deux dernières années a montré une augmentation du taux de satisfaction de la clientèle. La ponctualité de la prestation de services est la principale raison pour laquelle la cible n’a pas été atteinte. Afin d’améliorer le rendement, la direction générale travaille en collaboration avec les intervenants pour mettre en place un système de déclaration du GC afin de mieux gérer les rapports des services, en veillant à ce qu’ils soient plus rapides.

### **Les services infonuagiques répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes**

Les services infonuagiques sont un service en pleine expansion dans les secteurs public et privé, et 2019-2020 a démontré la nécessité pour SPC de développer et d’étendre l’expertise, les ressources et les offres de service dans ce domaine. À mesure que la migration des charges de travail et que d’autres initiatives ministérielles progressent, la demande pour l’expertise de SPC en matière de services infonuagiques a continué d’augmenter en 2019-2020. Pour accroître la capacité, le Centre d’expertise sur l’infonuagique de SPC a renforcé la capacité de prestation de services infonuagiques et d’expertise connexe par la formation, le recrutement et les services professionnels. En outre, le Ministère a travaillé en étroite collaboration avec les principaux ministères et organismes centraux pour élaborer et mettre au point les offres de services infonuagiques.

En 2019-2020, SPC a continué de travailler avec les éclairés sur les leçons apprises qui peuvent être saisies et partagées avec les clients. Ces leçons apprises servent de base à l’élaboration de manuels qui définissent les pratiques exemplaires pour la mise en œuvre de

services infonuagiques. Le Ministère a poursuivi ses travaux pour permettre et élargir les offres de services infonuagiques afin d'inclure des arrangements de niveau Protégé B (un environnement avec un niveau de sécurité plus élevé) pour répondre à la demande des clients pour des services infonuagiques protégés. Des travaux ont également été entrepris avec la Direction générale du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor pour mettre au point une liste de préparation au nuage qui facilitera la hiérarchisation des clients matière de connectivité sécurisée au nuage et pour gérer efficacement la demande et les attentes des clients.

Les rapports relatifs à un projet pilote sur le nuage privé et à la transition vers les opérations sur le nuage ont été achevés. Une tierce partie a été engagée pour sonder les clients et les intervenants de SPC afin de comprendre leurs besoins liés aux exigences des services infonuagiques privés. Les résultats de l'étude ont orienté l'élaboration d'un document de stratégie sur le nuage privé en mars 2020. Le document sur la stratégie, l'engagement envers la valeur du nuage privé et le plan de mise en œuvre ont été mis à jour en fonction des commentaires reçus des principaux intervenants de SPC. Le schéma directeur du service est actuellement en phase de conception et est presque terminé (90 %).

Le premier indicateur de rendement pour ce résultat atteint sa cible, tandis que l'indicateur de rendement relatif à la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de courtage infonuagique est tombé en dessous de la cible. La satisfaction de la clientèle a probablement été touchée par les retards des projets et initiatives liés au nuage au cours de l'exercice. Ces retards ont été causés par :

- 1) la transition vers une plateforme infonuagique publique robuste et complexe;
- 2) les travaux en cours avec les huit ministères éclairés pour un service infonuagique public capable d'héberger de l'information de niveau Protégé B conformément aux exigences de sécurité.

Les demandes de services de niveau Protégé B provenant d'autres ministères et organismes ont été mises en attente afin de pouvoir obtenir de l'information supplémentaire auprès des éclairés. Maintenant que les huit contrats de service infonuagique de niveau Protégé B sont disponibles pour l'ensemble du GC, SPC ne s'attend pas à voir une diminution du niveau de prestation de service.

## Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020
Les programmes et services offerts aux Canadiens sont appuyés par des services de centres de données modernes et fiables	% du temps de disponibilité des installations nouvelles et regroupées des centres de données	100 %	31 mars 2020	100 %	100 %	100 %
	% du temps où des événements critiques ont été rétablis dans les centres de données d'entreprise existants conformément aux normes du niveau de service établi	50 %	31 mars 2020	S. O.	72,17 %	71,43 %
	Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les installations existantes des centres de données	<20 par année	31 mars 2020	S. O.	11	7
	Satisfaction de la clientèle concernant les services des centres de données (échelle sur cinq points)	3,60/5	31 mars 2020	S. O.	3,22/5	3,29/5
Les services infonuagiques répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes	% de demandes de courtage en infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90 %	31 mars 2020	S. O.	98,17 %	90,06 %
	Satisfaction de la clientèle concernant les services infonuagiques (échelle sur cinq points)	3,60/5	31 mars 2020	S. O.	3,60/5	3,40/5

Note : Les résultats réels indiquant S. O. (sans objet) n'étaient pas mesurés dans les cadres de mesure du rendement précédents.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2019-2020
567 511 944	567 511 944	637 466 608	589 393 493	21 881 549

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2019-2020
1 665	1 688	23





## Télécommunications

### Description

SPC fournit des services de communication de données, de voix et de vidéo dans l'ensemble du gouvernement du Canada. SPC fournit également l'infrastructure informatique de TI du centre de contact du gouvernement du Canada, les services cellulaires et les services d'appel sans-frais.

### Résultats

En 2019-2020, SPC a entrepris plusieurs initiatives pour assurer la fourniture des services de télécommunication nécessaires qui permettront de fournir des programmes et des services aux clients et à la population canadienne de manière simple, moderne et efficace.

#### Les organisations clientes reçoivent des services de télécommunication et de réseau modernes et fiables

Plusieurs initiatives majeures visant à moderniser et à améliorer les réseaux et les services de télécommunication ont été entreprises tout au long de l'exercice 2019-2020. Par exemple, SPC a mené à bien le projet Gestion des appareils mobiles d'entreprise 1.0 (GAME) dans le cadre de la stratégie globale de GAME, qui permettra aux clients de gérer en toute sécurité les appareils et services mobiles de la prochaine génération. Les investissements clés liés aux fonctions de suivi et de soutien ont permis d'améliorer la stabilité globale du service central de GAME au cours de l'exercice.

#### Nouveaux projets de télécommunications pour 2019-2020 en réponse à la COVID-19

- Des centres de contact supplémentaires ont été modernisés pour faire face à l'augmentation du volume d'appels et permettre aux agents de travailler à domicile.
- La production d'une nouvelle bande passante mobile a été accélérée pour permettre aux premiers intervenants de donner la priorité aux appels mobiles.
- Des services mobiles ont été mis en place pour permettre l'option d'appel Wi-Fi sur tous les appareils du GC.
- À la mi-mars, les travaux ont commencé sur le système temporaire de collaboration du GC lié à la COVID-19, ainsi que sur un système de communication d'urgence Protégé B du GC pour environ 25 utilisateurs par ministère.

Le programme de services de centres de contact hébergés a également progressé tout au long de 2019-2020, poursuivant son objectif de modernisation de l'infrastructure du réseau en faisant passer les centres d'appels ministériels à une solution à l'échelle du gouvernement avec des fonctionnalités améliorées et des voies de communication modernes. Les huit centres de contact prévus dans le cadre de ce projet ont tous été transférés vers la nouvelle solution pangouvernementale avant la fin mars 2020.

Les travaux se sont poursuivis dans le cadre de l'initiative des services de communication en milieu de travail, qui s'est concentrée sur la préparation des services pour les clients en veillant à ce que les nouveaux services liés à l'infrastructure de télécommunication soient solides, mis à l'essai et prêts à être mis en œuvre. En 2019-2020, le projet a connu des retards. Cependant, malgré ces retards, la solution pilote a été couronnée de succès.

Au cours de l'exercice 2019-2020, SPC a continué à travailler avec les principaux ministères pour élaborer des stratégies et des ressources afin d'améliorer le réseau et la sécurité du GC. SPC a réalisé une vision du réseau et de la sécurité du GC afin de définir et d'établir l'architecture de réseau et les services nécessaires pour fournir la plateforme numérique du Canada. La vision recense et établit les capacités de SPC nécessaires pour mettre en œuvre et soutenir les réseaux à l'échelle du gouvernement. La stratégie de mise en œuvre connexe a été élaborée en collaboration avec le SCT et le Centre canadien pour la cybersécurité.

En 2019-2020, la cible a été atteinte pour trois des cinq indicateurs de rendement. Puisque l'indicateur de rendement mesurant les sites ayant fait la migration au réseau étendu du GC est conçu pour mesurer les progrès, la cible est passée de 32 % à 56 % sur la base d'une prévision des progrès qui pourraient être réalisés en 2019-2020. Le résultat réel de 53,32 %, bien qu'inférieur à la cible, a montré une amélioration par rapport à l'année précédente.

En 2019-2020, le rendement relatif à la satisfaction des clients en matière de services de télécommunication était inférieur à la cible. Cela s'explique par plusieurs problèmes concernant la largeur de bande du réseau et la qualité du service, le manque de capacité pour la mise en œuvre de nouvelles solutions Wi-Fi et le modèle de soutien en vidéoconférence. Avec l'arrivée de la COVID 19, des améliorations importantes ont été apportées à la largeur de bande du réseau et des solutions ont été introduites pour les services de télécommunication, y compris la vidéoconférence. En conséquence, ces problèmes de performance devraient être corrigés en 2020-2021.

## Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020	
Les organisations clientes reçoivent des services de télécommunication et de réseau modernes et fiables	% du temps où les interruptions critiques du service Internet d'entreprise sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi	60 %	31 mars 2020	S. O.	77,78 %	60 %	
	% du temps où le réseau cellulaire des services des appareils mobiles est disponible	Entrepreneur 1	99,50 %	31 mars 2020	S. O.	Cible atteinte*	Cible atteinte *
		Entrepreneur 2				Cible atteinte*	Cible atteinte*
	% du temps pendant lequel les services des centres de contact sont disponibles	99,95 %	31 mars 2020	100 %	99,96 %	99,99 %	
	% des sites ayant fait la migration au réseau étendu du gouvernement du Canada (GCNet)	56 %**	31 mars 2020	S. O.	37 %	53,32 %	
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de télécommunication (échelle sur cinq points)	3,60/5	31 mars 2020	S. O.	3,49/5	3,46/5	

Note : Les résultats réels indiquant S. O. (sans objet) n'étaient pas mesurés dans les cadres de mesure du rendement précédents.

\* Depuis le Plan ministériel 2019-2020, l'indicateur de rendement est maintenant divisé en deux sous-catégories. En vertu des clauses de confidentialité des contrats, les résultats sont indiqués comme « cible atteinte » ou « cible non atteinte ».

\*\* Ceci est une cible pluriannuelle qui évoluera jusqu'à l'achèvement du projet. La cible pour 2018-2019 était de 32 % et a été ajustée à 56 % pour 2019-2020 afin de mesurer les progrès réalisés.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2019-2020
646 602 308	646 602 308	669 170 399	625 498 667	(21 103 641)

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2019-2020
1 616	1 542	(74)



## Cybersécurité et sécurité de la TI

### Description

SPC collabore avec d'autres ministères du gouvernement du Canada pour fournir des services sécurisés d'infrastructure de TI afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données électroniques stockées, traitées et transmises par le gouvernement du Canada.

### Résultats

La transformation et la modernisation numériques exigent que SPC fournisse des services numériques sûrs, fiables et interopérables à ses clients. En 2019-2020, SPC s'est concentré sur plusieurs initiatives visant à protéger les données et les actifs technologiques du GC.

#### Les biens technologiques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécuritaire

Tout au long de 2019-2020, SPC a continué à faire des progrès importants par rapport à cette responsabilité essentielle en faisant avancer des projets clés pour améliorer la sécurité des services, des réseaux et des systèmes de TI du GC. Par exemple, le Ministère a accéléré la mise en œuvre du projet d'activation et de défense du nuage

sécurisé, qui établit des points d'interconnexion fiables entre le réseau du GC et les plateformes infonuagiques, réduisant ainsi l'exposition aux cybermenaces et protégeant les données des Canadiens. Cela permet d'échanger des données en toute sécurité avec des organisations externes, y compris tout environnement en nuage sous contrat avec le GC. En 2019-2020, la première phase du projet pilote a été réalisée pour quatre clients du GC comme prévu. Ceci leur a permis de procéder à des activités d'adoption infonuagique, incluant la migration des charges de travail vers l'infonuagique et le développement de nouveaux services infonuagiques. L'intégration de trois clients supplémentaires est prévue pour l'été et l'automne 2020. L'ensemble du projet pilote d'activation et de défense du nuage sécurisé a été accéléré et devrait être achevé le 31 mars 2021. Ceci est 18 mois avant la date prévue afin de répondre à la demande accrue de services infonuagiques sécurisés de la part des ministères.

#### Nouveaux projets de cybersécurité et de sécurité de la TI pour 2019-2020 en réponse à la COVID-19

- Les travaux ont été accélérés sur le Système de gestion des répertoires, des justificatifs et des comptes (GRJC) afin de garantir une authentification rigoureuse dans le nuage.
- La priorité de déploiement a commencé avec le réseau privé virtuel (VPN) par application mobile pour fournir un accès sécurisé aux applications et aux sites Web sur les réseaux internes des clients, le nuage du GC et Internet.

Parallèlement, SPC a mené quatre initiatives dans le cadre du Programme de sécurité des infrastructures, qui vise à réduire au minimum les répercussions sur les opérations gouvernementales et les services aux Canadiens de tout accès non autorisé ou de toute utilisation abusive des réseaux et des données du GC. Ces projets comprennent ce qui suit :

- L'initiative Visibilité, sensibilisation et sécurité de point d'extrémité permettra au GC de repérer les vulnérabilités et de mettre en œuvre des mesures correctives pour tout appareil terminal connecté à Internet (p. ex. ordinateur portable, tablette ou appareil mobile et infrastructure de TI) sur son réseau. En 2019-2020, la décision d'utiliser cette initiative comme pionnière pour le nouveau mécanisme d'approvisionnement en matière de cybersécurité a entraîné une mobilisation accrue de l'industrie pour soutenir les résultats d'un approvisionnement efficace. Ainsi, la planification des marchés publics a été achevée en mars 2020 et des progrès importants ont été réalisés pour surmonter les retards dans l'exécution des projets au cours du dernier trimestre de 2019-2020. Les risques liés à la gestion des projets (y compris les retards) ont été réduits grâce à une collaboration accrue avec les intervenants, qu'ils soient ou non du GC, et à une surveillance accrue des projets afin de promouvoir une plus grande rigueur.
- L'initiative de Migration de l'accès à distance protégé permettra aux clients du GC de se connecter en toute sécurité à leur système de données et d'information ministériel à partir de sources externes à l'aide de leur matériel fourni par le gouvernement.
- Le projet d'authentification des périphériques de réseau qui renforcera la sécurité informatique globale du GC en mettant en œuvre des processus automatisés et la conformité à la sécurité. Cela permettra de garantir que seuls les appareils autorisés ont accès au réseau du GC et de protéger les communications sur le réseau. Il s'agit d'une stratégie d'atténuation des risques, car aujourd'hui de nombreux processus sont effectués manuellement. En 2019-2020, l'initiative a continué à avancer dans la phase de planification malgré un léger retard dans le calendrier. Cette initiative visera à obtenir la solution idéale pour l'infrastructure à clé publique pour l'échange sécurisé de données et la vérification d'identité et la gestion du cycle de vie des certificats afin de garantir l'acquisition, le déploiement et le renouvellement opportuns et cycliques des certificats d'authentification numérique.

#### Qu'est-ce qu'une infrastructure à clé publique (ICP)?

Une ICP est un ensemble de rôles, de politiques, de matériel, de logiciels et de procédures nécessaires pour créer, gérer, distribuer, utiliser, stocker et révoquer des certificats numériques et gérer le chiffrement à clé publique. En prenant en charge la distribution et l'identification des clés de chiffrement publiques, l'ICP permet aux utilisateurs et aux ordinateurs d'échanger des données en toute sécurité sur les réseaux et de vérifier l'identité de l'autre partie.

- SPC renouvelle l'infrastructure existante de gestion des informations et des événements de sécurité, et étend et personnalise le traitement des journaux de sécurité des centres de données d'entreprise. Une fois mises en œuvre, les fonctionnalités améliorées permettront au GC de prévoir et de détecter les cybermenaces et les risques pour les systèmes et l'infrastructure de TI, et d'y réagir. Pendant tout l'exercice 2019-2020, ce projet a été en phase de planification; SPC collabore avec le Centre de la sécurité des télécommunications (CST) de SPC pour la définition des besoins du projet et de la solution. Le mécanisme d'approvisionnement en matière de cybersécurité sera mis à profit pour achever la phase de planification afin de soutenir l'acquisition fondée sur les résultats.

Les initiatives simultanées de SPC visant à améliorer la cybersécurité et la sécurité de la TI du GC ont progressé pendant toute la durée de l'exercice 2019-2020. SPC a continué à travailler sur l'expansion de l'infrastructure secrète actuelle du GC. Cette initiative aboutira à un environnement opérationnel sûr et collaboratif pour l'élaboration, la communication, la transmission et le stockage d'informations classifiées (jusqu'au niveau Secret), en consolidant les infrastructures secrètes pour permettre des opérations plus sûres et plus rentables, et une meilleure disponibilité et de meilleures capacités de reprise après sinistre.

Pour la deuxième année consécutive, les cibles ont été atteintes pour les deux indicateurs de rendement associés à ce résultat. Le « % du temps de disponibilité des services de sécurité de la TI » a augmenté à 99,98 %, tandis que la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de cybersécurité et de sécurité de la TI de SPC est restée bien au-dessus de la cible de 3,60, atteignant un résultat de 3,94.

## Expérimentation

En 2019-2020, SPC a lancé et achevé une expérience interne relative à la sensibilisation à la sécurité, à la cybersécurité et à la sécurité de la TI qui a permis de mettre en place une approche innovante pour sensibiliser les employés et les amener à reconnaître les courriels d'hameçonnage.

L'expérience consiste à tester les réponses des employés à des courriels suspects au moyen de la méthode éprouvée d'une campagne d'hameçonnage en envoyant des courriels tests aux employés afin de déterminer leur capacité à

reconnaître et à gérer correctement les menaces d'hameçonnage. Les données recueillies viendront s'ajouter au programme de formation à la sensibilisation à la sécurité afin d'éduquer et d'informer les utilisateurs à l'égard des risques en matière de cybersécurité introduits par l'ouverture de courriels provenant d'expéditeurs inconnus ou de mauvais acteurs, le fait de cliquer sur des liens peu fiables et de donner des informations personnelles aux fraudeurs. Le changement de comportement des utilisateurs et la mise en place d'une culture de la prise de risque aideront tous les employés du GC à faire face aux conséquences d'un nombre croissant de tentatives d'hameçonnage et de cyberattaques. En 2019-2020, SPC a mené à bien une activité qui a invité les employés à élaborer des ébauches de courriels d'hameçonnage afin de partager leurs connaissances accumulées dans ce domaine. Les courriels d'hameçonnage sélectionnés ont

### Qu'est-ce que l'hameçonnage?

L'hameçonnage est une tentative d'obtenir des renseignements confidentiels (comme un nom d'utilisateur ou un mot de passe) auprès d'un internaute qui semble provenir d'une organisation légitime, mais qui contient un lien vers un faux site Web.

ensuite été utilisés lors dans le cadre de la campagne d’hameçonnage. Le courriel d’hameçonnage le plus réussi a été annoncé lors de la Semaine de sensibilisation à la sécurité, en février 2020.

## Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d’atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020
Les biens technologiques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécuritaire	% du temps de disponibilité des services de sécurité de la TI	99,80 %	31 mars 2020	S. O.	99,95 %	99,98 %
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de cybersécurité et de sécurité de la TI assurés par Services partagés Canada (échelle sur cinq points)	3,60/5	31 mars 2020	S. O.	3,96/5	3,94/5

Note : Les résultats réels indiquant S. O. (sans objet) n’étaient pas mesurés dans les cadres de mesure du rendement précédents.



## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2019-2020
160 348 092	160 348 092	181 165 148	142 947 997	(17 400 095)

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2019-2020
708	627	(81)



## Gestion des relations avec la clientèle et des services

### Description

SPC fournit des fonctions de gestion des relations avec la clientèle et des services afin de veiller à ce que les clients soient appuyés et mobilisés et d'assurer la saine gestion de leurs services de TI durant tout leur cycle de vie.

### Résultats

De solides relations avec les clients et des pratiques disciplinées de gestion des services garantissent l'excellence du service à la clientèle.

#### Les clients sont satisfaits de la prestation de services de SPC

Grâce à sa Stratégie de gestion des services, SPC examine les meilleures pratiques de pointe et étudie les outils et les stratégies qui favorisent un service et un soutien à la clientèle exceptionnels. La Stratégie de gestion des services (SGS) est un plan triennal qui regroupe de multiples intervenants et initiatives et qui vise à créer une expérience client positive, à établir une culture d'excellence du service et à favoriser l'efficacité opérationnelle. Elle comporte 15 initiatives qui comprennent un total de 54 mesures. Seize des dix-huit mesures prévues pour 2019-2020 ont été menées à bien et les deux autres ont été repoussées à 2020-2021. Trois mesures ont été terminées plus tôt que prévu. Des mises à jour trimestrielles ont été effectuées avec tous les intervenants partis à l'initiative. De plus, en 2019-2020, SPC a collaboré avec le SCT pour intégrer des éléments de la Politique sur les services dans la nouvelle Politique sur les services et le numérique qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2020.

L'Initiative de rétroaction sur la satisfaction de la clientèle (IRSC) de SPC vise à mesurer la satisfaction de la clientèle et à orienter le programme d'amélioration continue des services du Ministère. Des documents de communication liés au programme ont été produits et des versions en ligne des questionnaires, ainsi que les résultats de l'IRSC ont été publiés sur le site Web *Au service du gouvernement* de SPC. Le travail de planification et de développement a également commencé pour la mise en œuvre future de l'outil de rétroaction en temps réel de la Stratégie de gestion des services qui permettra de cerner et de documenter les possibilités d'amélioration du service et d'en faire le suivi. En compilant et en analysant les données de l'IRSC de nos dirigeants principaux de l'information (DPI) partenaires, au cours des 18 derniers mois, SPC a contribué directement à la réussite de six plans d'amélioration des services.

Pour 2019-2020, l'indicateur de rendement précisant la note moyenne reçue associée à ce résultat a dépassé la cible de 3,60/5. Il s'agit d'une amélioration par rapport aux résultats réels de l'année précédente, où la cible n'avait pas été atteinte.

## Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace

Dans le cadre du Programme de transformation de la gestion des services de SPC, il existe de multiples initiatives visant à établir des normes, des processus et des outils pour la prestation des services de TI du GC. Parmi ces outils, le projet d'outil de gestion des services de TI (GSTI) et l'évolution des processus occupent une place centrale. Ces deux initiatives normaliseront les processus de GSTI et offriront un guichet unique pour les services de SPC à l'appui des clients.

### Qu'est-ce que la gestion des services de technologie de l'information (GSTI)?

La GSTI désigne la planification, la prestation, l'exploitation et le contrôle des services de TI offerts aux clients par une organisation. L'approche de SPC vise à favoriser l'excellence de la gestion des services et à améliorer l'expérience client grâce à un engagement accru et à une meilleure production de rapports sur le rendement.

Une fois entièrement mis en œuvre, l'outil fournira à SPC une vue unifiée de toutes les demandes de service de TI et de gestion des incidents, et permettra la production de rapports consolidés sur le rendement. Le projet comprend la configuration de dix processus de GSTI, l'établissement d'une interface bidirectionnelle pour permettre aux outils des clients de se connecter à l'outil de GSTI de SPC, et l'intégration de Services aux Autochtones Canada en tant que ministère pilote. L'infrastructure de soutien a été mise en place et les installations logicielles nécessaires ont été réalisées dans l'environnement de développement afin d'en tirer des enseignements qui pourront être appliqués aux autres environnements. Au cours de 2019-2020, le calendrier initial de l'initiative a été modifié en raison de retards dans l'achat du nouvel outil de GSTI, dans la définition de la portée de la mise en œuvre initiale et dans l'intégration des ressources des fournisseurs.

En 2019-2020, l'indicateur de rendement relatif aux incidents critiques résolus conformément aux normes de niveau de service établies est tombé en dessous de la cible de 60 %, ayant affiché une baisse de 0,66 %. Cette situation est due à des changements dans les conditions de travail et à des pressions opérationnelles accrues.

## **Les services d'infrastructure de TI dont les organisations clientes dépendent sont soutenus par une solide gestion de projet et un approvisionnement efficace**

Pour garantir l'optimisation des ressources, SPC a déterminé cinq initiatives pilotes visant à améliorer les outils de gestion des fournisseurs et à garantir que le GC est en mesure de tenir les entrepreneurs responsables de leur rendement respectif, en particulier dans les achats à grande échelle. Les initiatives sont les suivantes :

- Appareils technologiques en milieu de travail – Produits d'impression et gestion des services d'impression;
- Migration des charges de travail;
- Communications et collaboration numériques;
- Chaîne d'approvisionnement en solutions de réseaux;
- Mécanisme d'approvisionnement en matière de cybersécurité.

Ces initiatives pilotes sont à différentes étapes d'avancement et sont bien placées pour être lancées en 2020-2021.

L'indicateur de rendement relatif aux projets dirigés par SPC et évalués en fonction du respect des délais, de la portée et du budget est tombé en dessous de la cible de 70 % en 2019-2020. Alors que le résultat pour mars 2019-2020 était de 61 % à la fin de ce mois, la valeur moyenne depuis le début de l'exercice était de 72 %. Sur la base de la méthodologie utilisée, le résultat du mois de mars 2020 a été présenté comme le résultat final de l'exercice. Cette méthodologie sera modifiée à l'avenir et se concentrera sur la moyenne cumulée de l'exercice, qui présente une meilleure image globale et un reflet plus précis des indicateurs de santé. L'indicateur de rendement relatif au coût des marchés publics par tranche de 100 \$ de contrats attribués a atteint sa cible pour la deuxième année consécutive.

## Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020
Les clients sont satisfaits de la prestation de services de SPC	Notes moyennes fournies en réponse au Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (échelle sur cinq points)	3,60/5	31 mars 2020	3,40/5	3,42/5	3,67/5
Les clients bénéficient d'une gestion de service efficace	% des incidents critiques sous le contrôle de SPC résolus conformément aux normes du niveau de service établi	60 %	31 mars 2020	S. O.	60 %	59,34 %
Les services d'infrastructure de TI dont dépendent les organisations clientes sont soutenus par une forte gestion de projet et un approvisionnement efficace	% des projets dirigés par SPC évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget	70 %	31 mars 2020	S. O.	72 %	61 %
	Coût de l'approvisionnement par 100 \$ de contrats attribués	≤ 1,75 \$	31 mars 2020	S. O.	0,82 \$	1,02 \$

Note : Les résultats réels indiquant S. O. (sans objet) n'étaient pas mesurés dans les cadres de mesure du rendement précédents.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020)	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2019-2020
205 306 097	205 306 097	363 094 325	233 926 424	28 620 327

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2019-2020
1 228	1 482	254

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de SPC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>i</sup>.

## Services internes

### Description

On entend par services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les services internes désignent les activités et les ressources des 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, sans égard au modèle de prestation des services internes du ministère. Les 10 catégories de services sont :

- 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.

### Résultats

#### Ressources humaines

La stratégie de gestion des personnes de SPC a été élaborée pour attirer, recruter et maintenir en poste les bons talents, et pour faciliter la mobilité professionnelle dans un environnement de travail sûr, sain, respectueux et solidaire. SPC a également démontré les progrès réalisés dans le cadre de la Stratégie pour la fonction publique fédérale sur la santé mentale en milieu de travail. Les efforts visant à changer la culture et à renforcer les capacités comprenaient, sans s'y limiter :

- Mettre en œuvre et dispenser des formations sur la santé mentale ainsi que des séances de sensibilisation;
- Mettre en place des kiosques sur la santé mentale à divers endroits;
- Nourrir le réseau des ambassadeurs de la santé mentale.

Pour lutter contre le harcèlement et la discrimination, SPC a rendu obligatoire la participation à l'atelier « *Création d'un environnement de travail respectueux* » pour tous les employés de SPC.

En 2019-2020, SPC a collaboré avec Services publics et Approvisionnement Canada afin de réduire l'arriéré des problèmes de paye. Au début de 2020, l'équipe de stabilisation de la paye a signalé une réduction de 58,8 % (-4 785 cas) par rapport au niveau de référence depuis avril 2019. En janvier 2020, SPC a mis en place des normes de service des RH à la paye pour améliorer les délais. Fin mars 2020, SPC a constaté une amélioration importante du respect des délais, de 28 % en décembre 2019 à 58 % en mars 2020. SPC avait également commencé le travail lié au Bureau de paye Mon SPC, un nouveau service où des conseillers en rémunération fourniraient un soutien direct aux employés concernant certaines demandes de paye.

## Communication

En 2019-2020, SPC avait deux objectifs principaux pour améliorer les communications :

- S'assurer à l'interne que les employés de SPC comprennent l'incidence de leur travail sur la vie des Canadiens, ainsi que la manière dont leur travail a contribué aux grandes priorités du GC;
- En externe, l'amélioration de la compréhension par les intervenants des services fournis.

En 2019-2020, une stratégie de communication a été élaborée, permettant une sensibilisation interne et externe à la vision, à l'orientation et au contexte de SPC 3.0, visant à promouvoir une approche ministérielle pour la mise en place d'un gouvernement numérique. Les efforts internes visant à mettre en évidence le travail de SPC en matière de soutien aux autres ministères et de service aux Canadiens se sont concentrés sur l'amélioration de la narration. Cela a impliqué la production de nombreux récits et articles ainsi que la publication de témoignages de clients. Une nouvelle section « *Nos employés* » sur Canada.ca a permis à SPC de mettre en valeur la diversité et les antécédents de ses employés.

Les histoires de SPC ont été partagées à nos clients, aux médias et au grand public grâce à un contenu exemplaire publié sur de multiples plateformes.

## Technologie de l'information et gestion de l'information

Les changements organisationnels apportés à la GI-TI se sont concentrés sur l'amélioration d'une organisation moderne et agile ainsi que sur l'expérience des employés, sur l'amélioration du travail des clients de SPC et sur l'amélioration de l'accessibilité. La stratégie a soutenu la transition réussie de SPC vers une main-d'œuvre répartie pendant la crise de la COVID-19. Parmi les initiatives clés, citons la migration vers Windows 10 dans le Ministère, la mise en œuvre de changements de politique permettant à tous les employés de recevoir des téléphones intelligents avec des plans de données, la mise en œuvre d'une stratégie de bien-être des employés et l'inclusion de l'accessibilité dès le début de chaque initiative. Parmi les autres succès importants, on peut citer l'adoption de la signature électronique et la mise en place du champion de l'amélioration des processus de SPC, qui s'efforcera de simplifier et d'améliorer l'expérience des employés, de leur permettre de s'engager rapidement dans des rôles nouveaux et existants et d'accéder aux outils nécessaires pour faire leur travail.

Grâce à ces initiatives de GI-TI, SPC était en meilleure position pour répondre à la pandémie de COVID-19. L'expertise technique a été utilisée pour mettre en place un locataire sur le nuage en cas d'urgence et pour fournir environ 1 000 tablettes pour la reprise après sinistre afin de permettre à SPC de soutenir les cadres supérieurs du GC en cas de défaillances catastrophiques du réseau. SPC a également accéléré le déploiement de la suite d'outils m365, y compris Microsoft Teams, et a veillé à ce que tous les employés de SPC aient un accès complet à la suite d'outils d'ici la fin mars 2020. Cela a amélioré la capacité de SPC à collaborer en interne et en

### **Communication pendant la pandémie de COVID-19**

Bien que la pandémie de COVID-19 ait été un événement inattendu à la fin de l'exercice, des efforts de communication fructueux ont permis aux employés de SPC de connaître leur rôle dans le déploiement d'avantages particuliers à la population canadienne, tels que la Prestation canadienne d'urgence et la Subvention salariale d'urgence du Canada. Pour en savoir plus sur les moyens les plus efficaces de communiquer les informations sur la COVID-19 aux employés, une enquête interne a été élaborée. L'information recueillie servira à orienter les stratégies et activités de communication futures.



externe, en soutenant les ministères clients dans leur réponse à la crise immédiate de la COVID-19 et aux besoins de la population canadienne.

### Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2019-2020
199 818 129	199 818 129	244 736 464	244 495 910	44 677 781

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

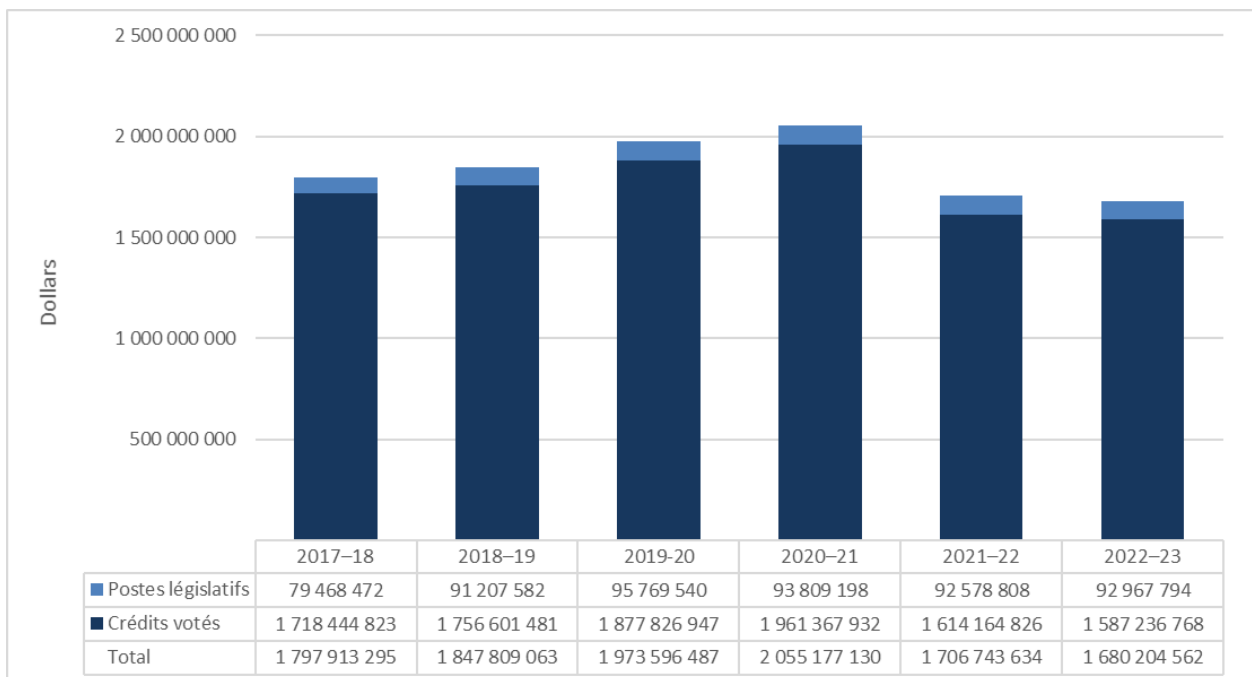
Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2019-2020
1 189	1 369	180



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

## Dépenses réelles

### Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère



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

Responsabilités essentielles et services internes	Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2018-2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018
Courriel et technologie en milieu de travail	121 303 371	121 303 371	105 658 739	104 532 683	149 091 781	137 333 996	108 500 168	112 593 738
Centres de données	567 511 944	567 511 944	589 344 295	519 770 030	637 466 608	589 393 493	570 914 462	603 868 831
Télécommunications	646 602 308	646 602 308	604 105 778	518 683 875	669 170 399	625 498 667	623 192 447	593 531 543
Cybersécurité et sécurité de la TI	160 348 092	160 348 092	150 947 078	138 829 875	181 165 148	142 947 997	145 163 167	141 359 360
Gestion des relations avec la clientèle et des services	205 306 097	205 306 097	373 741 032	198 796 652	363 094 325	233 926 424	192 867 795	168 830 597
Crédit d'Exécution du budget – fonds non affectés <sup>1</sup>					240 554			
<b>Total partiel</b>	<b>1 701 071 812</b>	<b>1 701 071 812</b>	<b>1 823 796 922</b>	<b>1 480 613 115</b>	<b>2 000 228 815</b>	<b>1 729 100 577</b>	<b>1 640 638 039</b>	<b>1 620 184 069</b>
Services internes	199 818 129	199 818 129	231 380 208	226 130 519	244 736 464	244 495 910	207 171 024	177 729 226
<b>Total</b>	<b>1 900 889 941</b>	<b>1 900 889 941</b>	<b>2 055 177 130</b>	<b>1 706 743 634</b>	<b>2 244 965 279</b>	<b>1 973 596 487</b>	<b>1 847 809 063</b>	<b>1 797 913 295</b>

Remarque 1 : L'exécution du budget prévoit un montant pour « Rendre les milieux de travail du gouvernement fédéral plus accessibles » et devait faire l'objet d'une ligne distincte dans les comptes publics de 2019-2020.

Les dépenses réelles de SPC à la fin de 2019-2020 étaient inférieures au total des autorisations disponibles, générant un excédent de 271,4 millions de dollars. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a approuvé un report de 151,6 millions de dollars sur 2020-2021. L'excédent restant qui a été reporté à 2020-2021 était lié aux retards que SPC a recensés tout au long de 2019-2020 dans les projets et initiatives, comme le Programme de migration des charges de travail. En outre, la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur les résultats obtenus par SPC.

## Ressources humaines réelles

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

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein réels 2017-2018	Équivalents temps plein réels 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Équivalents temps plein réels 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
Courriel et technologie en milieu de travail	302	296	304	349	307	307
Centres de données	1 572	1 585	1 665	1 688	1 686	1 686
Télécommunications	1 491	1 480	1 616	1 542	1 689	1 684
Cybersécurité et sécurité de la TI	597	663	708	627	740	716
Gestion des relations avec la clientèle et des services	940	1 314	1 228	1 482	1 244	1 244
<b>Total partiel</b>	<b>4 902</b>	<b>5 338</b>	<b>5 521</b>	<b>5 688</b>	<b>5 666</b>	<b>5 637</b>
Services internes	1 073	1 230	1 189	1 369	1 289	1 289
<b>Total</b>	<b>5 975</b>	<b>6 568</b>	<b>6 710</b>	<b>7 057</b>	<b>6 955</b>	<b>6 926</b>

L'écart de 347 équivalents temps plein (ETP) entre les ETP prévus et les ETP réels pour 2019-2020 est attribuable en grande partie à des priorités supplémentaires et à un meilleur positionnement de SPC pour 2020-2021 et les années suivantes. En conséquence, ces ETP supplémentaires ont été approuvés par la haute direction de SPC pour toute la durée de l'exercice 2019-2020 afin de poursuivre la croissance des effectifs de SPC et de soutenir l'amélioration de la prestation des services.

### Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur les dépenses votées et les dépenses législatives de SPC, consulter les [Comptes publics du Canada de 2019-2020](#)<sup>ii</sup>

### Dépenses et activités du gouvernement du Canada

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

## **États financiers et faits saillants des états financiers**

### **États financiers**

Les états financiers (non audités) de SPC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020 se trouvent sur le [site Web du Ministère](#).

### **Faits saillants des états financiers**

Les faits saillants présentés dans le présent Rapport sur les résultats ministériels visent à fournir un aperçu général de l'état des résultats et de la situation financière nette ministérielle ainsi que de l'état de la situation financière de SPC. Des données plus détaillées sont fournies dans les états financiers 2019-2020 de SPC. Ces états financiers non audités ont été préparés conformément aux conventions comptables du gouvernement du Canada, lesquelles s'appuient sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Les états financiers non audités sont préparés conformément aux principes de la comptabilité d'exercice et diffèrent, par conséquent, de l'information publiée dans les Comptes publics du Canada, lesquels sont établis en fonction des crédits parlementaires. Les sections I et II du présent rapport contiennent de l'information financière découlant des autorisations parlementaires, lesquelles sont fondées sur les besoins de trésorerie. Les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et de la situation financière nette ministérielle et dans l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen d'autorisations parlementaires qui ont été approuvées au cours d'un exercice précédent, 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 2019-2020 de SPC publiés sur le site Web du Ministère.

Les tableaux suivants présentent les soldes de clôture au 31 mars 2020 pour chaque regroupement majeur aux états financiers, ainsi que la variation observée par rapport à l'exercice précédent.

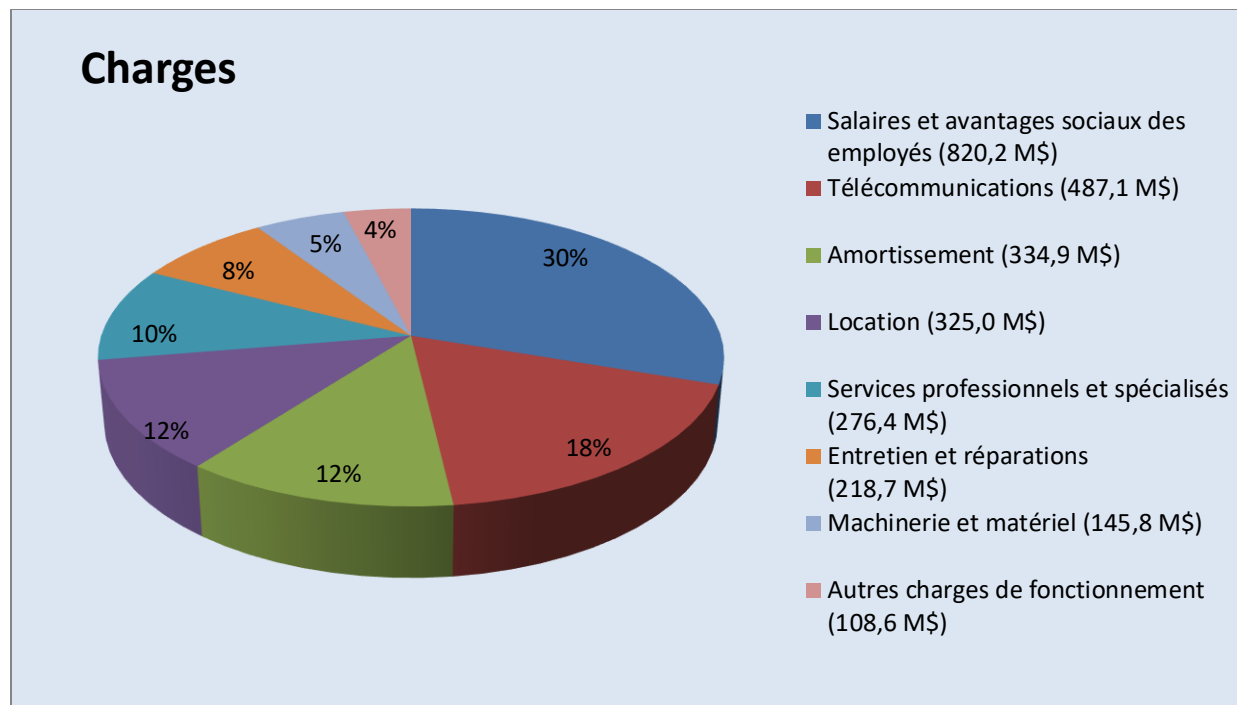
## État condensé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus 2019-2020*	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2018-2019	Écart (résultats réels 2019-2020 moins résultats prévus 2019-2020)	Écart (résultats réels 2019-2020 moins résultats réels 2018-2019)
Total des charges	2 605 611 623	2 716 731 083	2 579 000 858	111 119 460	137 730 225
Total des revenus	666 477 168	733 465 849	682 086 257	66 988 681	51 379 592
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	1 939 134 455	1 983 265 234	1 896 914 601	44 130 779	86 350 633

\* Note : Pour en savoir davantage sur les résultats prévus, consulter l'[État des résultats prospectif 2019-2020](#).

Les charges totales de SPC s'élevaient à 2 716,7 millions de dollars pour l'exercice 2019-2020, soit une augmentation de 137,7 millions de dollars par rapport au total des charges de 2 579,0 millions de dollars enregistrées durant l'exercice précédent. En 2019-2020, les salaires et les avantages sociaux des employés représentaient la plus grande partie des dépenses (30 %), soit 820,2 millions de dollars (749,8 millions et 29 % en 2018-2019), suivis des dépenses de télécommunications (18 %), soit 487,1 millions de dollars (534,0 millions et 21 % en 2018-2019), et de l'amortissement des immobilisations corporelles (12 %), soit 334,9 millions de dollars (278,5 millions et 11 % en 2018-2019), les dépenses de location (12 %) à 325,0 millions de dollars (375,6 millions et 15 % en 2018-2019) et les dépenses de services professionnels et spéciaux (10 %) à 276,4 millions de dollars (239,9 millions et 9 % en 2018-2019). Les salaires et avantages sociaux des employés ont augmenté de 70,4 millions de dollars en 2019-2020, ce qui s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'employés de SPC en 2019-2020. Les dépenses de fonctionnement (à l'exclusion des salaires et des avantages sociaux des employés) ont augmenté de 67,3 millions de dollars en 2019-2020, une augmentation principalement attribuable à une augmentation de 56,4 millions de dollars pour l'amortissement des immobilisations corporelles, une augmentation de 50,3 millions de dollars pour les réparations et l'entretien, une augmentation de 36,5 millions de dollars pour les services professionnels et spéciaux, une augmentation de 28,3 millions de dollars pour d'autres dépenses de fonctionnement, contrebalancée par une diminution de 50,6 millions de dollars pour les locations, une diminution de 46,9 millions de dollars pour les télécommunications et une diminution de 6,7 millions de dollars pour la machinerie et l'équipement.

La note 15 des états financiers, qui porte sur l'information sectorielle, offre de l'information détaillée par principal article de dépense et par responsabilité essentielle.



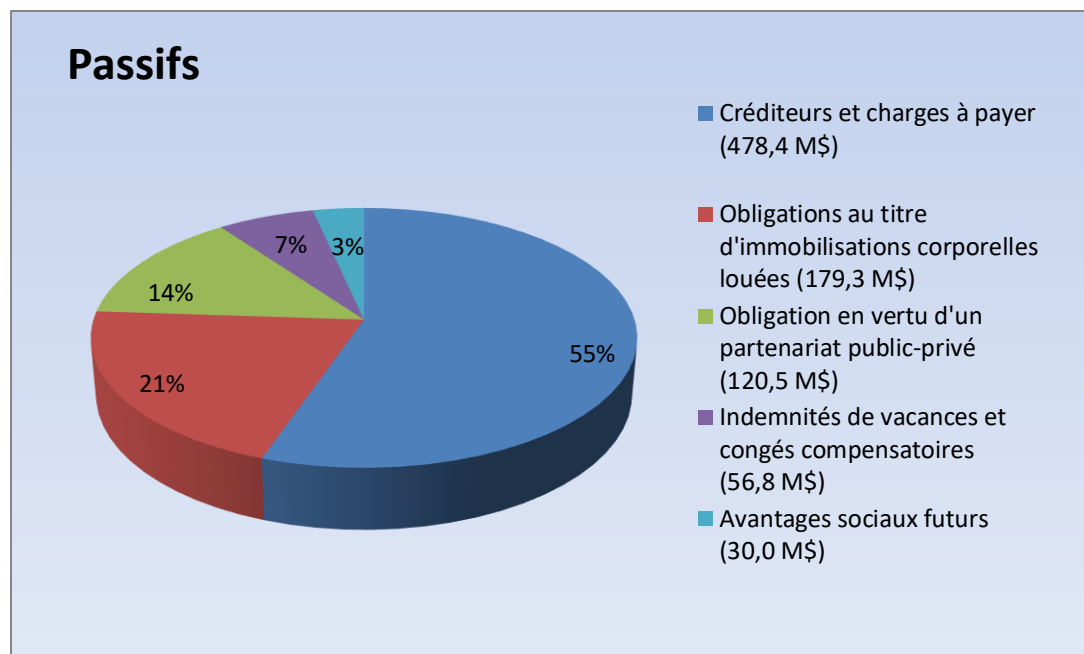
Le total des revenus de SPC pour 2019-2020 s'élevait à 733,5 millions de dollars, soit une augmentation de 51,4 millions de dollars par rapport au total des revenus de 682,1 millions de dollars enregistrés durant l'exercice précédent. La plus grande partie de ces revenus sont des revenus disponibles à être dépensés à nouveau liés aux services d'infrastructure de technologie de l'information offerts à des organisations clientes et à d'autres ministères et organismes du gouvernement du Canada selon le principe du recouvrement des coûts. Les revenus de 12,0 millions de dollars de SPC, nets des revenus gagnés pour le compte du gouvernement, proviennent principalement de la vente de biens et de services.



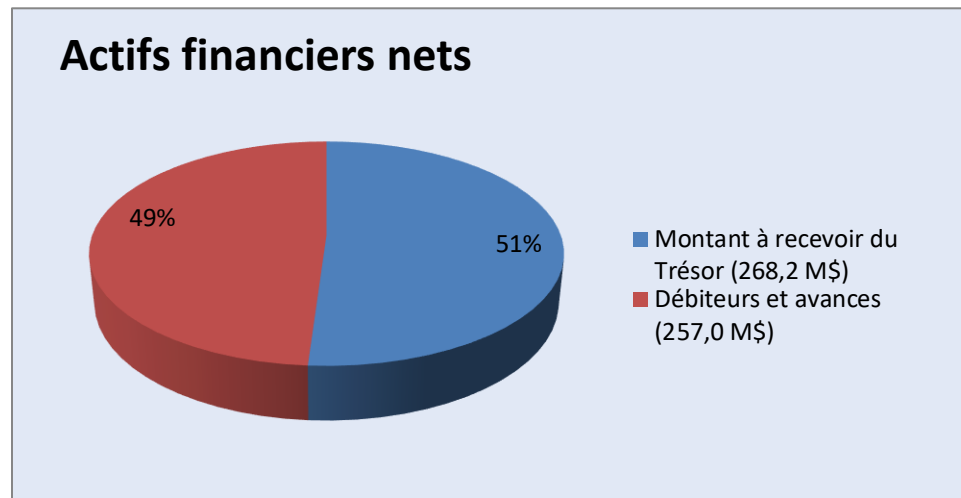
## État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2020 (en dollars)

Renseignements financiers	2019-2020	2018-2019	Écart (2019-2020 moins 2018-2019)
Total des passifs nets	864 997 185	1 065 400 896	(200 403 711)
Total des actifs financiers nets	525 155 053	674 916 753	(149 761 700)
Dette nette du Ministère	339 842 132	390 484 143	(50 642 011)
Total des actifs non financiers	1 301 539 925	1 270 449 361	31 090 564
Situation financière nette du Ministère	961 697 793	879 965 218	81 732 575

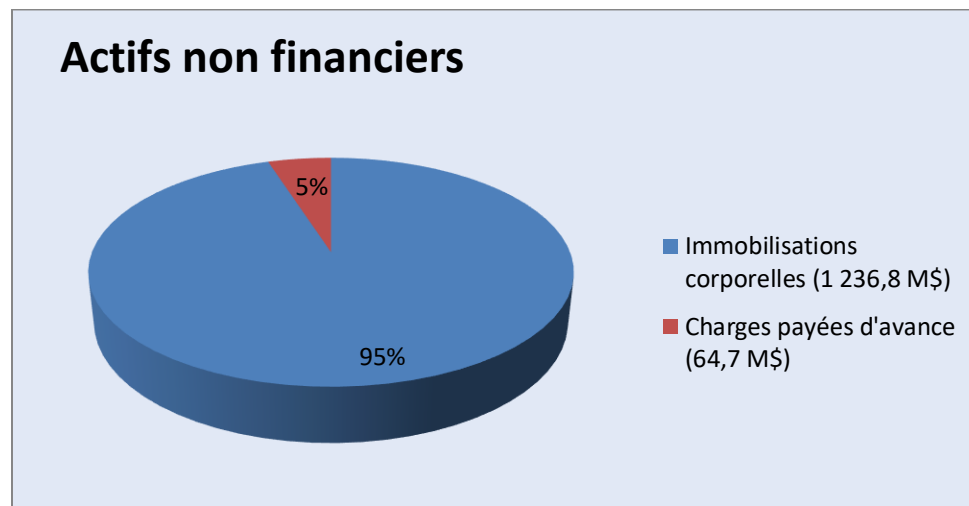
Le total des passifs s'élevait à 865,0 millions de dollars à la fin de l'exercice 2019-2020, soit une diminution de 200,4 millions de dollars (19 %) par rapport au total des passifs enregistrés durant l'exercice précédent qui s'élevaient à 1 065,4 millions de dollars. En 2019-2020, les comptes créditeurs et les charges à payer représentaient la plus grande partie (55 %), soit 478,4 millions de dollars (contre 619,3 millions et 58 % en 2018-2019). Les obligations de location d'immobilisations corporelles représentaient 21 %, soit 179,3 millions de dollars (233,8 millions et 22 % en 2018-2019). L'obligation au titre du partenariat public-privé représentait 14 %, soit 120,5 millions de dollars (136,8 millions et 13 % en 2018-2019).



Le total des actifs financiers nets s'élevait à 525,2 millions de dollars à la fin de l'exercice 2019-2020, soit une diminution de 149,7 millions de dollars (22 %) par rapport au total des actifs financiers nets de 674,9 millions de dollars enregistrés à la fin de l'exercice précédent. En 2019-2020, le montant à recevoir du Trésor représentait la plus grande partie des actifs financiers nets (51 %), soit 268,2 millions de dollars (420,7 millions et 62 % en 2018-2019). Les comptes débiteurs et les avances représentaient 49 %, soit 257,0 millions de dollars (254,2 millions et 38 % en 2018-2019).



Le total des actifs non financiers s'élevait à 1 301,5 millions de dollars à la fin de l'exercice 2019-2020, soit une hausse de 31,0 millions de dollars (2 %) par rapport au total des actifs non financiers de 1 270,5 millions de dollars enregistrés à la fin de l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique par une augmentation de 55,6 millions des charges payées d'avance (de 9,1 millions en 2018-2019 à 64,7 millions en 2019-2020) et par une diminution de 24,6 millions de dollars des immobilisations corporelles (de 1 261,4 millions en 2018-2019 à 1 236,8 millions en 2019-2020).





## Renseignements supplémentaires

### Profil organisationnel

**Ministre de tutelle :** L'honorable Joyce Murray, C.P., députée

**Administrateur général :** Paul Glover, président, Services partagés Canada

**Portefeuille ministériel :** ministre du Gouvernement numérique et ministre responsable de Services partagés Canada

**Instrument habilitant :** *Loi sur Services partagés Canada*

**Année d'incorporation ou de création :** 2011

**Autres :** Les [décrets connexes](#) comprennent ces numéros du Conseil privé 2011-0877, 2011-1297, 2012-0958, 2012-0960, 2013-0366, 2013-0367, 2013-0368, 2015-1071 et 2016-0003

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

La section « Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités » est accessible sur le [site web de SPC](#).

Pour plus de renseignements sur les engagements organisationnels formulés dans la lettre de mandat du Ministère, consulter la [lettre de mandat de la ministre](#).

## Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels de SPC pour 2019-2020 sont illustrés ci-dessous.

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle 1 : Courriel et technologie en milieu de travail		Responsabilité essentielle 2 : Centres de données	
	Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables	% du temps où le système de courriel électronique unique à l'échelle du gouvernement est disponible	Les programmes et services offerts aux Canadiens sont appuyés par des services de centres de données modernes et fiables	% du temps de disponibilité des installations nouvelles et regroupées des centres de données
	% du temps où les interruptions du service de courriel sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi		% du temps où des événements critiques ont été rétablis dans les centres de données d'entreprise existants conformément aux normes du niveau de service établi	
	% des boîtes de courriel du gouvernement du Canada ayant fait l'objet d'une migration au système de courriel d'entreprise		Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les installations existantes des centres de données	
	Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les systèmes de courriel existants		Satisfaction de la clientèle concernant les services des centres de données (échelle de cinq points)	
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de courriel (échelle de cinq points)			
Les clients reçoivent des services de fourniture de logiciels et de matériel de haute qualité, efficaces et en temps opportun qui répondent à leurs besoins	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi	Les services infonuagiques répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes	% des demandes de courtage infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi	
	% de demandes de logiciel traitées conformément aux normes du niveau de service établi		Satisfaction de la clientèle concernant les services de courtage infonuagique (échelle de cinq points)	
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de matériel et de logiciels (échelle de cinq points)			
Répertoire des programmes	Communications numériques		Impression en bloc	
	Services de courriel		Fichiers et impression	
	Approvisionnement en matériel		Intergiciels et bases de données	
	Approvisionnement en logiciels		Installations des centres de données	
	Services de technologie en milieu de travail		Solution informatique de haute performance	
			Systèmes intermédiaires	
		Ordinateur central		
		Stockage		
		Courtage infonuagique		

<b>Cadre ministériel des résultats</b>	<b>Responsabilité essentielle 3 : Télécommunications</b>		<b>Responsabilité essentielle 4 : Cybersécurité et sécurité de la TI</b>		<b>Services internes</b>	
	Les organisations clientes reçoivent des services de télécommunication et de réseau modernes et fiables	% du temps où les interruptions critiques du service d'Internet d'entreprise sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi	Les biens technologiques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécurisée	% du temps de disponibilité des services de sécurité de la TI		Satisfaction de la clientèle concernant les services de cybersécurité et de sécurité de la TI assurés par SPC (échelle de cinq points)
		% du temps de disponibilité du réseau cellulaire de services pour appareils mobiles				
		% du temps de disponibilité des services de centres de contact				
		% de sites migrés vers le réseau étendu du GC				
		Satisfaction de la clientèle à l'égard des services de télécommunications (échelle de cinq points)				
	Réseau local		Infrastructure secrète			
	Réseau étendu		Sécurité de l'infrastructure			
Internet		Planification stratégique de la cybersécurité				
Données satellites		Gestion et gouvernance de la sécurité				
Appareils mobiles et téléphones fixes						
Services de conférence						
Infrastructure des centres de contact						
Services de voix sans frais						
<b>Répertoire des programmes</b>						
<b>Cadre ministériel des résultats</b>	<b>Responsabilité essentielle 5 : Gestion des relations avec la clientèle et des services</b>				<b>Services internes</b>	
	Les clients sont satisfaits de la prestation de services de SPC	Notes moyennes fournies en réponse au Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (échelle sur cinq points)				
		Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace	% des incidents critiques sous le contrôle de SPC résolus conformément aux normes du niveau de service établi			
	Les services d'infrastructure de la TI dont dépendent les organisations clientes sont soutenues par une forte gestion de projet et un approvisionnement efficace		% des projets dirigés par SPC évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget			
Coût de l'approvisionnement par 100 \$ de contrats attribués						
<b>Répertoire des programmes</b>	Orientation stratégique					
	Gestion des services					
	Relations avec les clients					

## Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de SPC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>i</sup>.

## Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles sur le [site web de SPC](#) :

- ▶ Stratégie ministérielle de développement durable
- ▶ Analyse comparative entre les sexes plus
- ▶ Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État
- ▶ Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes

## Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'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](#)<sup>iii</sup>. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédérales connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

## Coordonnées de l'organisation

### Demandes de renseignements généraux

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

### Demandes des médias

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



## **Annexe : définitions**

### **crédit (appropriation)**

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

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

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

### **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.

### **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 qu'un ministère a choisi de cibler 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 fait en premier pour appuyer la réalisation des résultats ministériels souhaités.

### **résultat ministériel (departmental result)**

Une conséquence ou un 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.

### **indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)**

Une mesure quantitative du progrès réalisé par rapport à un résultat ministériel.

### **cadre ministériel des résultats (departmental results framework)**

Un cadre qui relie les responsabilités essentielles du ministère à ses résultats ministériels et à ses indicateurs de résultats ministériels.

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

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

**expérimentation (experimentation)**

La tenue 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'étayer la prise de décisions fondée sur des éléments probants, et à améliorer les résultats pour les Canadiens en apprenant 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.

**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.

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

Processus analytique utilisé pour évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des services sur divers ensembles de personnes (femmes, hommes ou personnes de diverses identités de genre) en fonction de multiples facteurs, notamment la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge et la présence d'un handicap physique ou intellectuel.

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

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2019-2020, les thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2019 (c'est-à-dire lutter contre les changements climatiques, renforcer la classe moyenne, parcourir le chemin de la réconciliation, assurer la santé et la sécurité des Canadiens et placer le Canada en position favorable pour assurer sa réussite dans un monde incertain.

**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.

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

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

**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.

**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.

**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.

**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.

**dépenses prévues (planned spending)**

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

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

**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 services.

**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.

**résultat (result)**

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique,

d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

**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.

**cible (target)**

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

**dépenses votées (voted expenditures)**

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

## Notes en fin d'ouvrage

---

- i. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- ii. Comptes publics du Canada, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- iii. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>