



# Plan d'évaluation ministériel de Services partagés Canada

De 2024-2025 à  
2028-2029

Mai 2024

Bureau de la vérification et de l'évaluation

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.spc@canada.ca](mailto:ssc.information.spc@canada.ca).

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre responsable de Services partagés Canada, 2024.

Plan d'évaluation ministériel de Services partagés Canada de 2024-2025 à 2028-2029  
No. de catalogue P115-15F-PDF  
ISSN 2818-3398

Issued also in English under the title:  
Shared Services Canada's Departmental Evaluation Plan from Fiscal Year 2024-25 to Fiscal Year 2028-29  
Cat. No. P115-15E-PDF  
ISSN 2818-338X

## Table des matières

Note de confirmation de l'administrateur général pour tous les ministères .....	1
1.0 Contexte et renseignements.....	2
1.1 Objectif et priorités du gouvernement .....	2
1.2 Contexte du gouvernement du Canada .....	2
1.3 Exigences de la Politique sur les résultats .....	2
1.4 Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS+) .....	3
1.5 Gouvernance.....	3
1.6 La fonction d'évaluation à SPC.....	4
2.0 Réalisations de l'exercice 2023-2024.....	6
2.1 Évaluation effectuée .....	6
2.2 Autres réalisations .....	6
3.0 Évaluations en cours.....	8
4.0 Planification de l'évaluation .....	9
4.1 Considérations clés relatives à la planification.....	9
4.2 Consultation et coordination .....	9
4.3 Répertoire et éléments des programmes de SPC.....	11
5.0 Couverture de l'évaluation pendant les cinq prochaines années .....	12
5.1 Couverture prévue.....	12
5.2 Services internes.....	12
5.3 Programmes exclus de la couverture prévue.....	12
ANNEXE A : Calendrier quinquennal de livraison de l'évaluation.....	A-1
ANNEXE B : Calendrier d'évaluation quinquennal .....	B-1
ANNEXE C : Résumés généraux des évaluations prévues.....	C-1
ANNEXE D : Exemples de questions d'évaluation de programme .....	D-1
ANNEXE E : Membres du CMRE.....	E-1
ANNEXE F : Liste des sigles et acronymes.....	F-1

## Note de confirmation de l'administrateur général pour tous les ministères

J'approuve le plan d'évaluation ministériel de Services partagés Canada pour les exercices de 2024-2025 à 2028-2029, que je présente au Secrétariat du Conseil du Trésor, conformément à la Politique sur les résultats.

Je confirme que ce plan d'évaluation ministériel quinquennal continu :

- prévoit l'évaluation de tous les programmes permanents de subventions et de contributions dont les dépenses réelles moyennes sur cinq ans s'élèvent à cinq millions de dollars ou plus par année au moins une fois tous les cinq ans, conformément aux exigences de l'article 42.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*;
- répond aux exigences des Procédures obligatoires pour les évaluations;
- appuie les exigences du système de gestion des dépenses, y compris, le cas échéant, les mémoires au Cabinet, les présentations au Conseil du Trésor et les examens de l'alignement des ressources.

Je veillerai à ce que le plan soit mis à jour chaque année et à ce que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada soit informé de sa mise en œuvre, au besoin.

---

Scott Jones  
Président  
Services partagés Canada

## 1.0 Contexte et renseignements

### 1.1 Objectif et priorités du gouvernement

L'évaluation consiste en la collecte et l'analyse systématiques et neutres d'éléments probants pour évaluer le bien-fondé, l'importance ou la valeur. Le présent document présente le plan d'évaluation ministériel de Services partagés Canada (SPC). Le Plan constitue un outil d'information et de gestion qui reflète les résultats de l'exercice annuel de planification de l'évaluation du ministère. Il détermine les évaluations à réaliser au cours des cinq prochaines années et les ressources nécessaires pour la fonction d'évaluation.

La portée et le contenu de ce plan sont conformes aux exigences de la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor du Canada.

### 1.2 Contexte du gouvernement du Canada

L'évaluation est une priorité du gouvernement du Canada (GC). Plus précisément, la présidente du Conseil du Trésor est chargée d'instaurer une culture d'évaluation, de mesure et de décisions fondées sur des données probantes dans tous les ministères pour la conception et l'exécution des programmes et des politiques.

Selon les lettres de mandat de décembre 2021, tous les ministères devaient tirer des leçons de la pandémie afin de mieux s'adapter et d'élaborer des moyens plus agiles et plus efficaces de servir la population canadienne. Les prochaines évaluations de SPC permettront au ministère de respecter cet engagement.

Les évaluations de SPC aideront le ministère dans toutes les révisions de la politique stratégique à venir. Plus précisément, les évaluations permettront de vérifier la pertinence et l'efficacité des programmes de SPC. L'analyse de l'efficience mettra en évidence les possibilités d'améliorer les processus et de réallouer les ressources afin d'adapter les programmes et les activités du gouvernement à une nouvelle réalité postpandémie.

Le ministère entrant dans une période de restrictions budgétaires, toutes les évaluations mettront à nouveau l'accent sur l'examen de l'efficacité des activités de SPC.

### 1.3 Exigences de la Politique sur les résultats

La Politique sur les résultats exige que les administrateurs généraux approuvent chaque année un plan d'évaluation quinquennal et le transmettent au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT). Le plan doit comprendre :

- un calendrier détaillé des évaluations prévues;
- l'étendue de la couverture de l'évaluation du répertoire des programmes, par montant de dépenses organisationnelles et par programme;

- l'ampleur des dépenses et des programmes de l'organisation qui ne seront pas évalués au cours de la période de planification, et la justification (c'est-à-dire ce qui a été exclu du calendrier quinquennal et pourquoi);
- des conseils aux administrateurs généraux sur la pertinence des ressources pour l'évaluation.

## 1.4 Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS+)

L'ACS+ est un processus analytique qui procure une rigoureuse méthode d'évaluation des inégalités systémiques, ainsi qu'un moyen d'évaluer la façon dont divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes de diverses identités de genre peuvent être touchés par les politiques, les programmes et les initiatives.

L'évaluation offre la possibilité de prendre en compte les aspects liés au genre et à d'autres facteurs d'identité croisés. SPC est déterminé à améliorer l'intégration de l'ACS+ et des considérations relatives à l'accessibilité dans ses processus d'évaluation.

## 1.5 Gouvernance

La Politique sur les résultats exige des administrateurs généraux qu'ils créent et président un comité de la mesure du rendement et de l'évaluation (CMRE) composé de cadres supérieurs. À SPC, les responsabilités du CMRE sont remplies dans le cadre des travaux du Conseil exécutif de surveillance (CES). Le CES est l'organe de gouvernance de la haute direction le plus élevé de SPC. Il établit l'orientation stratégique et les priorités ministérielles, supervise les fonctions de mesure et d'évaluation du rendement de SPC et harmonise les stratégies horizontales et d'entreprise avec les activités opérationnelles.

En tant que CMRE, le CES vise à renforcer la planification, la coordination et l'utilisation de l'évaluation et de la mesure du rendement au sein de SPC, ainsi qu'à assurer l'établissement des ressources appropriées de ces fonctions. La liste des membres du CMRE figure à l'annexe E.

La Politique sur les résultats exige que le CMRE :

- examine la création, le maintien et la mise en œuvre du Cadre ministériel des résultats, le répertoire des programmes et les profils d'information sur le rendement (PIR) et conseille l'administrateur général à ce sujet;
- examine la disponibilité, la qualité, l'utilité et l'utilisation de l'information sur le rendement, y compris l'évaluation, et conseille l'administrateur général à ce sujet;
- examine la planification, les ressources et les activités de l'évaluation ministérielle, y compris la recommandation de l'approbation du plan d'évaluation ministériel, et conseille l'administrateur général à ce sujet;
- examine les rapports et les résumés d'évaluation, y compris la réponse et les plans d'action de la direction, et recommande l'approbation à l'administrateur général;

- examine l'évaluation neutre de la fonction d'évaluation et conseille l'administrateur général à ce sujet;
- assure le suivi des recommandations et des plans d'action de l'évaluation et informe l'administrateur général des problèmes.

## 1.6 La fonction d'évaluation à SPC

Le Bureau de la vérification et de l'évaluation (BVE) est un important fournisseur d'assurance raisonnable et de conseils sur les opérations ministérielles au président de SPC.

Relevant directement du président de SPC, la dirigeante principale de la vérification et de l'évaluation (DPVE) formule des recommandations sur la pertinence et le rendement des programmes, des politiques et des initiatives au moyen de la fonction d'évaluation du BVE. La DPVE est également le chef de l'évaluation désigné du ministère et il représente le lien ministériel avec le SCT pour l'évaluation.

Le BVE, sous l'égide de la DPVE, fournit les services présentés dans le graphique suivant.



Pour 2024-2025, la fonction d'évaluation du BVE de SPC compte 12 postes équivalents temps plein (ETP) et un budget annuel global de 1,54 million de dollars. Ainsi, la fonction d'évaluation peut mener deux évaluations en même temps et fournir un à deux rapports par an.

<b>Ressources – Exercice 2024-2025</b>		
<b>Salaires</b>	<b>Fonctionnement et entretien</b>	<b>Total</b>
1,27 M\$	0,27 M\$	1,54 M\$

<b>Postes d'évaluation (en mai 2024)</b>							
	EX-01	AS-01	EC-07	EC-06	EC-05	EC-04	Total
À pourvoir	1	1	2	4	4	4	16
Financés	1	1	2	2	3	3	12
<b>Pourvus</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

## 2.0 Réalisations de l'exercice 2023-2024

### 2.1 Évaluation effectuée

En 2023-2024, le BVE a mené à bien l'évaluation des appareils mobiles et des téléphones fixes, deux volets du programme de télécommunications. Cette évaluation a porté sur la réactivité, l'efficacité et l'efficience des services d'appareils mobiles et de téléphones fixes de SPC, ainsi que sur leur cohérence avec l'approche d'entreprise. L'évaluation a donné lieu à des recommandations visant à améliorer la gestion du changement, la mesure du rendement, l'efficacité et l'accessibilité. Il s'agissait de la première évaluation d'un programme départemental depuis 7 ans.

### 2.2 Autres réalisations

Au cours de l'exercice 2023-2024, l'équipe d'évaluation :

#### **a réalisé et communiqué des évaluations de programmes, et a établi des rapports sur ces évaluations**

- a publié l'évaluation de la réponse à la COVID-19 de SPC;
- a demandé l'actualisation du cadre d'intégration opérationnelle et de priorisation de la demande de SPC selon une recommandation découlant de l'évaluation de la réponse à la COVID-19 de SPC;
- a lancé l'évaluation des services infonuagiques de SPC, achevé la collecte des données et rédigé le rapport final;
- a lancé l'évaluation de la modernisation des solutions d'hébergement et a commencé à collecter des données.

#### **a renforcé la fonction d'évaluation**

- a continué à travailler sur la fonction d'évaluation, qui a été portée à 12 postes (plafonnés en raison du financement);
- a lancé une évaluation neutre de la fonction d'évaluation de SPC, avec un avis indépendant et positif :
  - « L'équipe d'évaluation est perçue de manière très positive par les parties prenantes ministérielles. Ses membres sont perçus comme professionnels, collaboratifs et ouverts aux rétroactions, aux questions et aux recommandations. Ayant des formations universitaires et des expériences professionnelles variées et complémentaires, les membres de l'équipe s'avèrent particulièrement aptes à relever les différents défis en matière d'évaluation à SPC. »
  - « Le développement et la croissance de la fonction d'évaluation au cours des cinq dernières années ont conduit à la mise en place de processus d'évaluation structurés et à la production d'évaluations utiles dans les domaines qui ajoutent le plus de valeur au ministère. »
  - « Les cadres supérieurs de SPC reconnaissent l'utilité d'une fonction d'évaluation indépendante et professionnelle pour éclairer la prise de décision et

l'amélioration des programmes. Ils font confiance à la fonction et reconnaissent sa valeur en fournissant des renseignements neutres, crédibles et objectifs. Ils apprécient également la possibilité offerte par les évaluations de se concentrer sur des questions fondamentales liées à la pertinence et à l'efficacité des directions générales et des services. Les hauts dirigeants et leurs équipes avaient bien souvent le temps de faire tout cela de leur côté, mais ils ont expliqué désirer pouvoir le faire de façon plus régulière. »

#### **a fourni des services de conseil aux directions générales de SPC**

- a soutenu les directions générales de SPC au cours du processus d'examen des PIR et a mis à jour le modèle pour la section « besoins en matière d'évaluation » des PIR;
- a participé à des réunions mensuelles avec les utilisateurs internes des PIR de SPC afin de fournir des conseils sur la manière d'améliorer les PIR et d'accroître leur utilisation au sein des directions générales;
- a fourni des conseils et une assistance aux directions générales de SPC, y compris sur les opérations d'infrastructure des services de police.

#### **a établi des relations avec des pairs nationaux et étrangers et a partagé des connaissances**

- a établi des relations avec 13 pairs à l'étranger et 3 pairs provinciaux du secteur public pour la première fois et a établi des relations pour les évaluations en cours et futures;
- a documenté les différentes approches des services infonuagiques dans le secteur public et les enseignements tirés, sur la base de consultations avec des pairs étrangers et provinciaux;
- a rendu compte des enseignements tirés des solutions d'hébergement Linux/Unix dans le secteur public, sur la base de consultations avec des pairs nationaux et internationaux;
- a fait la promotion de SPC à des événements de recrutement d'étudiants à l'École nationale d'administration publique (ÉNAP) à Montréal et à la Memorial University of Newfoundland à St. John's;
- a fait une présentation « Staffing in the Age of Large Language Models like ChatGPT » à la Division des ressources humaines et du milieu de travail de SPC, au Conseil des directeurs de l'évaluation fédérale du SCT et à la Commission de la fonction publique;
- a présenté un rapport d'audit et d'évaluation « Internal Audit and Evaluation: How They Complement Each Other » à la Société canadienne d'hypothèques et de logement;
- a contribué à la création du groupe de travail sur l'intelligence artificielle du Conseil des directeurs de l'évaluation fédérale du SCT;
- a fait une présentation « Share and Learn: Use of Generative Artificial Intelligence for Government of Canada Evaluations » à la communauté de pratique de l'évaluation du gouvernement du Canada.

### 3.0 Évaluations en cours

Le BVE travaille actuellement sur deux évaluations qui devraient être remises au CMRE au cours des premier et troisième trimestres de 2024-2025. Une évaluation supplémentaire sera lancée au cours de l'exercice 2024-2025.

L'équipe chargée de l'**évaluation des services infonuagiques de SPC** a fini de collecter des données et devrait présenter l'évaluation au CMRE en juin 2024. Au cours de la période d'évaluation, SPC a été autorisé à fournir un service de courtage d'infonuagique léger et un service de conseil en infonuagique aux ministères et organismes fédéraux et à d'autres ordres de gouvernement. Le modèle de courtage léger a permis aux ministères et organismes du gouvernement du Canada d'accéder à des services infonuagiques sécurisés qu'ils peuvent acheter grâce aux accords-cadres conclus par SPC avec huit fournisseurs de services infonuagiques. Le service de conseils en infonuagique a fourni aux ministères et aux organismes des connaissances et des conseils sur la sécurité, la conception et la mise en œuvre de l'infonuagique. L'évaluation a porté sur la cohérence, la réactivité, l'efficacité et l'efficience des services infonuagiques de SPC. Les recommandations aideront à éclairer les changements à venir dans les services infonuagiques de SPC.

En évaluant la modernisation des services Linux et Unix, l'**évaluation de la modernisation des solutions d'hébergement** illustrera les possibilités et les difficultés associées à la modernisation de ces services au moyen d'une approche d'entreprise. L'évaluation fournira des éléments stratégiques et prospectifs qui aideront SPC à :

- comprendre comment une approche d'entreprise est mise en œuvre en relation avec les services d'hébergement;
- comprendre comment une approche d'entreprise aide le ministère à atteindre ses objectifs;
- éclairer la mise en œuvre de la nouvelle vision des services d'hébergement.

Au troisième trimestre de 2024-2025, le BVE lancera l'**évaluation du Wi-Fi du GC**. L'annexe C présente la portée générale de cette évaluation.

Nom de l'évaluation en cours	Date d'achèvement prévue
Services infonuagiques de SPC	Juin 2024
Modernisation des solutions d'hébergement	Novembre 2024

## 4.0 Planification de l'évaluation

### 4.1 Considérations clés relatives à la planification

La sélection et l'ordonnancement des évaluations ont été déterminés par les éléments suivants :

- la nécessité de répondre à toutes les exigences politiques;
- la nécessité de revoir les dépenses importantes qui n'ont pas encore été évaluées;
- le recensement des programmes comportant les initiatives clés de la stratégie de SPC pour la prestation de services d'entreprise, décrite dans l'initiative « Collaborer pour offrir des solutions numériques »;
- la maturité des programmes;
- l'établissement de priorités pour les évaluations afin d'éclairer la prise de décision en matière d'intendance et les progrès vers une approche d'entreprise;
- les résultats de l'Initiative de rétroaction sur la satisfaction de la clientèle;
- la hiérarchisation des évaluations pour éclairer la prise de décision sur les renouvellements de financement;
- la hiérarchisation des évaluations qui se concentrent sur les résultats orientés vers l'extérieur et qui soutiennent les ministères partenaires et les clients;
- les demandes de discussions consultatives émanant des directions générales.

Réaliser des solutions numériques ensemble pour le Canada – Secteurs de services clés	
1	Services de connectivité
2	Services d'hébergement
3	Services numériques
4	Services de cybersécurité

### 4.2 Consultation et coordination

Le plan d'évaluation ministériel est basé sur des analyses et des consultations menées à l'hiver 2024, dont :

- **Examen des documents** : Diverses sources de renseignements, y compris le dernier plan d'évaluation ministériel approuvé, les PIR, les examens des services, les résultats de l'initiative de rétroaction sur la satisfaction de la clientèle et l'initiative « Collaborer pour offrir des solutions numériques » ont été examinées afin de définir toute exigence en matière d'évaluation obligatoire et d'évaluer la couverture du répertoire des programmes.
- **Consultations avec les directions générales** : Toutes les directions générales de SPC ont été consultées afin d'examiner les évaluations proposées et de confirmer leur utilité et leur valeur.
- **Coordination avec la vérification interne** : Le plan est coordonné avec le Plan de vérification axé sur les risques pour les exigences en matière de vérifications internes afin de réduire la charge imposée aux directions générales en lien avec les activités de surveillance.

- **Prise en compte de vérifications externes** : Le plan a pris en compte des vérifications externes menées par le Bureau du vérificateur général du Canada et le Bureau du contrôleur général.
- **Consultation avec le SCT** : Conformément à la Politique sur les résultats, le chef de l'évaluation a consulté le SCT.

## 4.3 Répertoire et éléments des programmes de SPC



### Réseaux (DGSRS)

- Connectivité au réseau externe
- Réseau étendu (RE)
- Réseau local (RL)
- Satellites



### Sécurité

#### DGDPT

- Gestion de la sécurité et gouvernance

#### DGSRS

- Sécurité de l'infrastructure
- Infrastructure secrète



### Technologies en milieu de travail (DGSN)

- Produits d'impression
- Approvisionnement en logiciels technologiques en milieu de travail
- Approvisionnement en matériel technologique en milieu de travail
- Services de courriel
- Communications et collaboration numériques



### Télécommunications (DGSN)

- Services de conférence
- Services de vidéoconférence
- Appareils mobiles, gestion des appareils mobiles d'entreprise et services de ligne fixe
- Services d'infrastructure de centres de contact
- Appels sans frais



### Opérations de TI aux centres de données (DGSH)

- Gestion du calcul de haute performance intégré
- Gestion de Linux/Unix
- Gestion des opérations de l'ordinateur central
- Services de plateforme (intergiciels et base de données)
- Stockage, sauvegarde, archives et services de fichiers
- Gestion de Windows et de la virtualisation
- Gestion des installations



### Infonuagique (DGSH)

- Services d'infonuagique



### Conception et prestation des services d'entreprise

#### DGDPT

- Architecture d'entreprise
- Innovation numérique

#### DGOSC

- Gestion du portefeuille de services d'entreprise
- Gestion des services d'entreprise
- Transformation de la gestion des services d'entreprise
- Gestion du rendement des services, données et analyses
- Gestion et soutien opérationnels
- Gouvernement numérique et sciences

#### DGGPSC

- Défense nationale et services de police
- Citoyens et entreprises

#### DGGEP

- Gestion de projets (projets dirigés par SPC)
- Gestion de projets (projets dirigés par les clients)
- Gestion du portefeuille de projets

#### DGATIE-SM

- Approvisionnement en TI pour l'entreprise

## 5.0 Couverture de l'évaluation pendant les cinq prochaines années

### 5.1 Couverture prévue

La Politique sur les résultats énonce l'exigence d'un répertoire des programmes, qui contient la liste complète des programmes du ministère. Ce répertoire permet de montrer comment le ministère s'acquitte de son mandat, soutient l'autorisation des dépenses par le Cabinet et appuie la production de rapports sur le rendement.

Le répertoire des programmes représente l'ensemble du portefeuille d'évaluation. La Politique sur les résultats requiert que l'ensemble des programmes et des dépenses prévues figurant dans le répertoire des programmes (à l'exception des services internes) soient évalués périodiquement.

L'équipe d'évaluation prévoit de réaliser huit évaluations au cours des cinq prochaines années, représentant les sept programmes du répertoire des programmes de SPC. Grâce une équipe complète, nous pourrions réaliser jusqu'à 14 évaluations.

### 5.2 Services internes

L'équipe d'évaluation procédera également à l'évaluation d'un service interne. Le champ d'application précis sera déterminé en consultation avec la direction générale concernée au cours de l'exercice 2026-2027. Cette évaluation se concentrera sur les possibilités d'amélioration de l'efficacité, de l'efficacités et de la mesure du rendement, ainsi que sur la réactivité face à l'évolution du contexte.

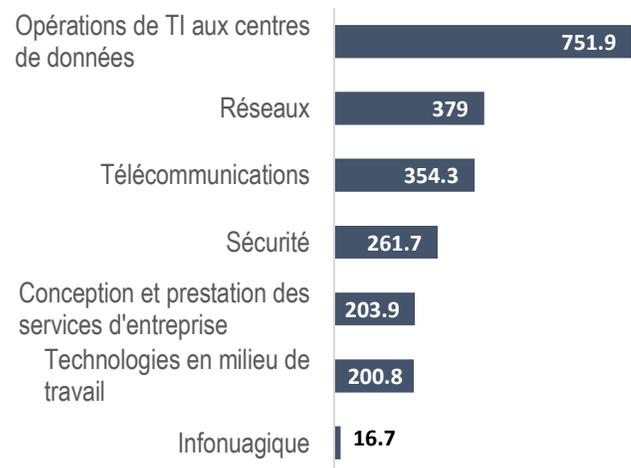
### 5.3 Programmes exclus de la couverture prévue

Sur le plan des programmes, il n'y a pas de programmes opérationnels exclus.

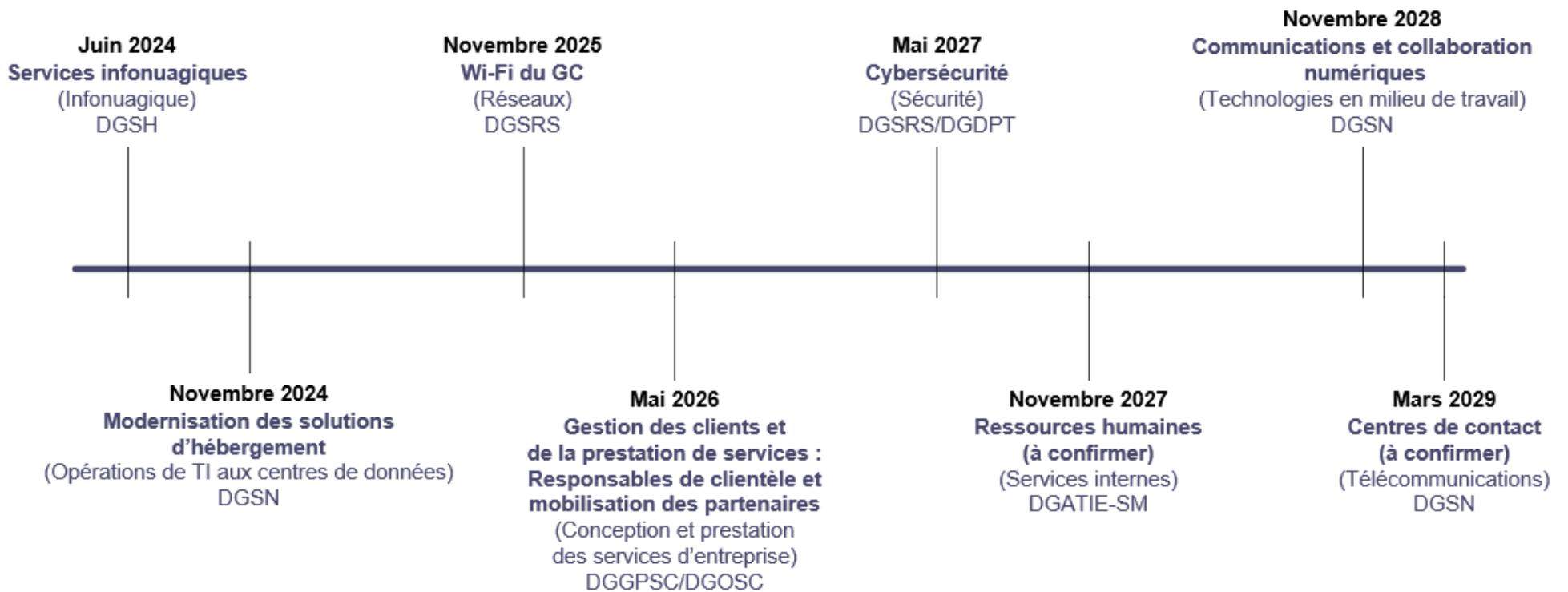
Certains programmes de SPC sont de taille importante et nécessiteront plus d'une évaluation. Par conséquent, le plan reflète une approche calibrée basée sur la valeur pour la prise de décision. Cela signifie que certaines des dépenses prévues associées à des composantes précises des programmes pourront être évaluées dans les années à venir.

\*Les dépenses de programme prévues sont fondées sur le Plan ministériel de SPC pour 2024-2025.

### Taille du programme selon les dépenses prévues pour 2024-2025 (en millions de dollars)



## ANNEXE A : Calendrier quinquennal de livraison de l'évaluation



## ANNEXE B : Calendrier d'évaluation quinquennal

Année <sup>1</sup>	Titre de l'évaluation	Lien vers le répertoire des programmes	Direction générale	Stratégie <sup>2</sup> au CES (CMRE)	Approbation du président
2024-2025	Services infonuagiques de SPC	Infonuagique	DGSH	–	Juin 2024
	Modernisation des solutions d'hébergement	Opérations de TI aux centres de données	DGSH	-	Nov. 2024
2025-2026	Wi-Fi du GC	Réseaux	DGSRS	Oct. 2024	Nov. 2025
2026-2027	Gestion et prestation de services à la clientèle : Responsables des relations avec les clients et mobilisation des partenaires	Conception et prestation des services d'entreprise	DGGPSC/ DGOSC	Avr. 2025	Mai 2026
2027-2028	Cybersécurité	Sécurité	DGSRS/ DGDPT	Avr. 2026	Mai 2027
	Service interne : Ressources humaines (à confirmer)	S.O.	DGATIE-SM	Oct. 2026	Nov. 2027
2028-2029	Communications et collaboration numériques	Technologies en milieu de travail	DGSN	Oct. 2027	Nov. 2028
	Centres de contact (à confirmer)	Télécommunications	DGSN	Avr. 2028	Mars 2029

Remarque 1 : Conformément aux exigences du SCT, **les évaluations sont énumérées selon l'année pendant laquelle elles sont censées être présentées au CES (CMRE)** et approuvées par le président.

Remarque 2 : La stratégie présentera la portée prévue et les questions pour chaque évaluation aux fins de discussion au CMRE avant le début de la collecte de données.

## ANNEXE C : Résumés généraux des évaluations prévues

<b>Titre de l'évaluation</b>	<b>Services infonuagiques de SPC (en cours)</b>
<b>A commencé en</b>	Février 2023
<b>Date d'achèvement prévue</b>	Juin 2024
<b>Lien vers le répertoire des programmes</b>	Infonuagique
<b>Bureau de première responsabilité</b>	Direction générale des services d'hébergement
<b>Raison d'être et portée</b>	
<p>Les services infonuagiques de SPC ont été lancés en 2017 suite à la publication par le GC de la Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage l'année précédente. En 2018, cette stratégie du GC a été mise à jour pour devenir la stratégie d'adoption de « l'informatique en nuage d'abord », puis a évolué vers le principe de l'« informatique en nuage intelligente » en 2023. En novembre 2023, le SCT a annoncé une mise à jour imminente de la « Stratégie infonuagique du GC 2024 », soit après la fin de la collecte des données. Au cours de la période d'évaluation, SPC a été autorisé à fournir des services de courtage d'infonuagique léger et de conseil en infonuagique aux ministères et organismes. Les services de courtage infonuagique ont permis aux ministères et organismes du gouvernement du Canada d'accéder à des services infonuagiques sécurisés qu'ils peuvent acheter grâce aux accords-cadres conclus par SPC avec huit fournisseurs de services infonuagiques. Les services consultatifs sur le nuage ont fourni des connaissances et des conseils sur la sécurité, la conception et la mise en œuvre de l'infonuagique. L'évaluation a porté sur la cohérence avec l'approche d'entreprise ainsi que sur l'efficacité et l'efficience des services infonuagiques de SPC. L'équipe d'évaluation travaille avec la haute direction pour s'assurer que les recommandations de l'évaluation seront prises en compte dans les changements à venir dans les services infonuagiques de SPC.</p>	

<b>Titre de l'évaluation</b>	<b>Modernisation des solutions d'hébergement (en cours)</b>
<b>A commencé en</b>	Juillet 2023
<b>Date d'achèvement prévue</b>	Novembre 2024
<b>Lien vers le répertoire des programmes</b>	Opérations de TI aux centres de données
<b>Bureau de première responsabilité</b>	Direction générale des services d'hébergement
<b>Raison d'être et portée</b>	
<p>La Direction générale des services d'hébergement de SPC a été créée en 2023 dans le but de consolider toutes les solutions d'hébergement de SPC en une seule offre complète. Pendant les consultations, la haute direction a exprimé la crainte que l'inclusion de tous les services d'hébergement dans une seule évaluation ne donne lieu à une portée beaucoup trop vaste pour assurer une couverture adéquate. Par conséquent, cette évaluation s'est concentrée sur la modernisation des services Linux/Unix. Les services Linux/Unix sont des systèmes d'exploitation qui hébergent des applications et des bases de données. L'examen des services</p>	

Linux/Unix illustrera les opportunités et les défis associés à la modernisation des services d'hébergement et permettra de recenser des idées applicables à d'autres services d'hébergement. L'évaluation portera sur les progrès réalisés jusqu'à présent, en tenant compte des facteurs qui ont facilité et entravé la modernisation des services d'hébergement et l'élaboration d'une approche d'entreprise. En outre, l'évaluation analysera dans quelle mesure le programme a atteint les résultats escomptés et définira les possibilités d'amélioration sur le plan de l'efficacité.

<b>Titre de l'évaluation</b>	<b>Wi-Fi du GC</b>
<b>Date de début prévue</b>	Octobre 2024
<b>Date d'achèvement prévue</b>	Novembre 2025
<b>Lien vers le répertoire des programmes</b>	Réseaux
<b>Bureau de première responsabilité</b>	Direction générale des services de réseaux et de sécurité
<b>Raison d'être et portée préliminaire</b>	
<p>Le service de Wi-Fi du GC offre aux fonctionnaires davantage de mobilité, de flexibilité et de productivité en leur fournissant un accès sécurisé aux réseaux Wi-Fi sur les lieux de travail du gouvernement. Depuis la pandémie de COVID-19, la demande des partenaires pour ce service a considérablement augmenté. Afin de mettre en œuvre les services Wi-Fi de manière plus efficace, SPC a lancé son approche globale du bâtiment le 1<sup>er</sup> avril 2023. Dans le cadre de l'approche globale du bâtiment, au lieu d'installer le Wi-Fi uniquement aux étages occupés par le ministère ou l'organisme qui en fait la demande, SPC installe des services Wi-Fi pour tous les clients de SPC dans le bâtiment. Une évaluation du Wi-Fi du GC pourrait aider SPC à déterminer si le modèle d'entreprise atteint les résultats escomptés et à évaluer sa pertinence par rapport aux besoins et aux exigences des utilisateurs. Elle pourrait également montrer si l'approche globale du bâtiment atteint ses objectifs de réduction des délais et des coûts de déploiement et d'amélioration de l'efficacité globale, tout en répondant à la demande croissante de Wi-Fi dans l'ensemble du GC.</p>	

<b>Titre de l'évaluation</b>	<b>Gestion et prestation des services à la clientèle : Responsables des relations avec les clients et mobilisation des partenaires</b>
<b>Date de début prévue</b>	Avril 2025
<b>Date d'achèvement prévue</b>	Mai 2026
<b>Lien vers le répertoire des programmes</b>	Conception et prestation des services d'entreprise
<b>Bureau de première responsabilité</b>	Direction générale de la gestion et de la prestation des services à la clientèle et Direction générale des opérations et services à la clientèle

**Raison d'être et portée préliminaire**

La fonction de responsable des relations avec les clients a été récemment restructurée et est désormais répartie entre la Direction générale de la gestion et de la prestation des services à la clientèle et la Direction générale des opérations et services à la clientèle. Les responsables des relations avec les clients collaborent avec les partenaires et les clients de SPC et les secteurs de services de SPC. Ils sont chargés de la gestion des comptes clients et de la prestation de services. Une évaluation de la Direction générale de la gestion et de la prestation des services à la clientèle pourrait permettre d'évaluer la réactivité des rôles et des responsabilités des responsables des relations avec les clients. Elle pourrait également évaluer si le modèle d'entreprise, les processus et les outils actuels en la matière répondent de manière efficace et efficiente aux besoins des partenaires et des clients à mesure que leurs demandes en TI augmentent et que les services de SPC évoluent.

<b>Titre de l'évaluation</b>	<b>Cybersécurité</b>
<b>Date de début prévue</b>	Avril 2026
<b>Date d'achèvement prévue</b>	Mai 2027
<b>Lien vers le répertoire des programmes</b>	Sécurité
<b>Bureau de première responsabilité</b>	Direction générale des services de réseaux et de sécurité et Direction générale du dirigeant principal de la technologie
<b>Raison d'être et portée préliminaire</b>	
<p>La cybersécurité est un aspect essentiel de l'infrastructure informatique qui vise à assurer la sécurité des actifs du GC. Au fur et à mesure que la technologie progresse, les opérations de cybersécurité doivent elles aussi évoluer. SPC a créé un Bureau de gestion des programmes de cybersécurité chargé de centraliser la gestion et l'orientation stratégique des initiatives de cybersécurité d'entreprise. Une évaluation de la cybersécurité pourrait permettre de déterminer si SPC est organisé et financé de manière optimale pour assurer cette fonction essentielle pour les partenaires et les clients. Elle pourrait également examiner l'efficacité et l'efficience du modèle de gestion de la cybersécurité de SPC, ainsi que ses rôles et responsabilités. Selon la Politique sur les résultats, tous les programmes hors subventions et contributions figurant dans le répertoire des programmes doivent faire l'objet d'une évaluation périodique. Le programme de sécurité n'a jamais été évalué. Cette évaluation de la cybersécurité aidera SPC à se conformer à la politique du Conseil du Trésor.</p>	

<b>Titre de l'évaluation</b>	<b>Évaluation d'un service interne : Ressources humaines (à confirmer)</b>
<b>Date de début prévue</b>	Octobre 2026
<b>Date d'achèvement prévue</b>	Novembre 2027
<b>Lien vers le répertoire des programmes</b>	S.O.

<b>Bureau de première responsabilité</b>	Direction générale pour l'approvisionnement en TI pour l'entreprise et services ministériels
<b>Raison d'être et portée préliminaire</b>	
<p>La Division des ressources humaines et du milieu de travail de SPC joue un rôle crucial dans le recrutement, la dotation, la formation et le perfectionnement de la main-d'œuvre de SPC. Cependant, les processus liés à la dotation en personnel ont été considérés comme des obstacles à l'obtention de l'expertise requise pour bon nombre des transformations en cours au sein de SPC. En outre, comme la taille du ministère a augmenté, il est nécessaire de déterminer comment les services des ressources humaines doivent évoluer pour répondre aux nouveaux besoins de SPC. Une évaluation de la fonction des ressources humaines pourrait déterminer l'efficacité et l'efficience de ses processus et aider SPC à répondre à ses besoins futurs en matière de personnel et de compétences.</p>	

<b>Titre de l'évaluation</b>	<b>Communications et collaboration numériques</b>
<b>Date de début prévue</b>	Octobre 2027
<b>Date d'achèvement prévue</b>	Novembre 2028
<b>Lien vers le répertoire des programmes</b>	Technologies en milieu de travail
<b>Bureau de première responsabilité</b>	Direction générale des services numériques
<b>Raison d'être et portée préliminaire</b>	
<p>Le service de Communications et de collaboration numériques améliore la productivité et accroît la communication, la collaboration et l'accessibilité pour les fonctionnaires grâce à sa plateforme basée sur le nuage Microsoft 365. Bien que ce service soit essentiel pour aider les partenaires de SPC à remplir leur mandat, il s'agit encore d'un nouveau programme et beaucoup de travail est nécessaire pour le mettre pleinement en place. Une évaluation pourrait aider le service de Communications et de collaboration numériques à recenser les points faibles et les obstacles à la réalisation de ses objectifs. Elle pourrait également déterminer l'efficacité du service et les progrès réalisés en vue d'atteindre les résultats souhaités du programme.</p>	

<b>Titre de l'évaluation</b>	<b>Centres de contact (à confirmer)</b>
<b>Date de début prévue</b>	Avril 2028
<b>Date d'achèvement prévue</b>	Mars 2029
<b>Lien vers le répertoire des programmes</b>	Télécommunications
<b>Bureau de première responsabilité</b>	Direction générale des services numériques
<b>Raison d'être et portée préliminaire</b>	

Il existe environ 220 centres de contact du GC, qui vont de simples installations destinées à un public restreint/particulier à de grands centres bien plus complexes qui fournissent des services essentiels à de nombreux membres de la population canadienne, ici et à l'étranger. La plupart des centres de contact utilisent des infrastructures et des technologies désuètes et devront être modernisés d'ici 2025 en raison de l'expiration des contrats. Une évaluation des centres de contact pourrait aider à déterminer si la structure et les ressources de SPC sont optimales pour fournir efficacement un centre de contact basé sur le nuage en tant que service aux partenaires et aux clients. Elle pourrait également déterminer si le modèle opérationnel et les services de soutien répondent aux besoins des partenaires et mesurer l'incidence de la nouvelle stratégie infonuagique du GC sur les services de contact infonuagiques. Une évaluation des centres de contact pourrait permettre à SPC de se positionner et de se préparer si le BVG donne suite à son rapport de 2019 sur les centres d'appel partenaires (dont l'infrastructure est fournie par les services de centres de contact de SPC).

## ANNEXE D : Exemples de questions d'évaluation de programme

Les évaluations de SPC intégreront les récentes tendances internationales en matière d'évaluation et les meilleures pratiques.

La **pertinence et la réactivité** sont la mesure dans laquelle un programme continue à répondre à un besoin manifeste et s'adapte à des besoins changeants au fur et à mesure que les circonstances évoluent.

- 1) Dans quelle mesure l'évolution des besoins des partenaires et des clients a-t-elle été prise en compte au fil du temps?

L'**efficacité** examine les progrès réalisés en vue d'atteindre les résultats attendus en fonction des objectifs de rendement, de la portée et de la conception du programme.

- 2) Quelles ont été les répercussions du rendement (médiocre ou excellent) de SPC pour les clients et les partenaires?
- 3) Quels progrès ont été réalisés à ce jour en ce qui concerne l'atteinte des résultats organisationnels?

L'**efficience** est l'évaluation de l'utilisation des ressources par rapport à la production d'extraits et aux progrès vers l'atteinte des résultats attendus.

- 4) Quelles sont les possibilités d'amélioration de la rentabilité?

Certaines missions pourraient inclure le soutien du service de vérification interne pour les éléments de preuve axés sur le risque; par exemple :

- Y a-t-il une bonne harmonisation et une bonne compréhension des risques d'entreprise dans le programme de SPC?
- Quels sont les progrès réalisés par SPC dans la réduction des risques liés au programme?

## ANNEXE E : Membres du CMRE

Composition du CMRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Président (président du Comité)</b></li> <li>• <b>Premier vice-président (coprésident du Comité)</b></li> <li>• Sous-ministre adjoint principal (SMAP), Direction générale des services de réseaux et de sécurité</li> <li>• Sous-ministre adjoint (SMA), Direction générale de la gestion et de la prestation des services à la clientèle – Citoyens et entreprises</li> <li>• SMA, Direction générale de la gestion et de la prestation des services à la clientèle – Défense nationale et services de police</li> <li>• SMA, Direction générale des services numériques</li> <li>• SMA, Direction générale de l’approvisionnement en TI pour l’entreprise et services ministériels</li> <li>• SMA, Direction générale des services d’hébergement</li> <li>• SMA, Opérations et services à la clientèle</li> <li>• SMA, Gestion et exécution des projets</li> <li>• SMA, Service à la clientèle et innovation</li> <li>• ADM, Direction générale de la stratégie et de la mobilisation</li> <li>• Dirigeant principal des finances</li> <li>• Dirigeant principal de la technologie</li> <li>• Dirigeante principale de la vérification et de l’évaluation</li> <li>• Dirigeante principale de l’information</li> <li>• Secrétaire ministériel et chef de la protection des renseignements personnels</li> <li>• Directrice générale, Ressources humaines et milieu de travail</li> <li>• Directeur général adjoint et avocat général, Services juridiques</li> <li>• Chef de cabinet du Président</li> <li>• Conseiller spécial du président et du premier vice-président</li> </ul>

## ANNEXE F : Liste des sigles et acronymes

Acronyme	Description
<b>ACS+</b>	Analyse comparative entre les sexes plus
<b>BVE</b>	Bureau de la vérification et de l'évaluation
<b>BVG</b>	Bureau du vérificateur général du Canada
<b>CES</b>	Conseil exécutif de surveillance
<b>CMRE</b>	Comité de la mesure du rendement et de l'évaluation
<b>DGATIE-SM</b>	Direction générale pour l'approvisionnement en TI pour l'entreprise et services ministériels
<b>DGDPF</b>	Direction générale du dirigeant principal des finances
<b>DGDPT</b>	Direction générale du dirigeant principal de la technologie
<b>DGGEP</b>	Direction générale de la gestion et de l'exécution de projets
<b>DGGPSC</b>	Direction générale de la gestion et de la prestation des services à la clientèle
<b>DGOSC</b>	Direction générale des opérations et services à la clientèle
<b>DGSH</b>	Direction générale des services d'hébergement
<b>DGSN</b>	Direction générale des services numériques
<b>DGSRS</b>	Direction générale des services de réseaux et de sécurité
<b>DPVE</b>	Dirigeante principale de la vérification et de l'évaluation
<b>GC</b>	Gouvernement du Canada
<b>GPSC</b>	Gestion et prestation des services à la clientèle
<b>MSE</b>	Modèle de services d'entreprise
<b>PIR</b>	Profil d'information sur le rendement
<b>RE</b>	Réseau étendu
<b>RL</b>	Réseau local
<b>SCT</b>	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
<b>SMA</b>	Sous-ministre adjoint
<b>SMAP</b>	Sous-ministre adjoint principal
<b>SPC</b>	Services partagés Canada
<b>TI</b>	Technologies de l'information