



SERVICES PARTAGÉS CANADA

2020-2021

Plan ministériel



L'honorable Joyce Murray, C.P., députée
Ministre du gouvernement numérique et
Ministre responsable pour Services partagés Canada



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.

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

Plan ministériel 2020-2021 (Services partagés Canada)

Cat. No. P115-7F-PDF

ISSN 2371-7912

Issued also in English under title:

2020–21 Departmental Plan (Shared Services Canada)

Cat. No. P115-7E-PDF

ISSN 2371-7904

TABLE DES MATIÈRES

De la part du ministre	1
Aperçu de nos plans.....	3
Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus	9
Courriel et technologie en milieu de travail	9
Centres de données	14
Télécommunications	19
Cybersécurité et sécurité de la TI	23
Gestion des relations avec la clientèle et des services	27
Services internes: résultats prévus.....	33
Dépenses et ressources humaines	37
Dépenses prévues	37
Ressources humaines prévues	40
Budget des dépenses par crédit voté	40
État des résultats condensé prospectif	41
Renseignements ministériels.....	43
Profil organisationnel	43
Raison d'être, mandat et rôle: composition et responsabilités	43
Contexte opérationnel	43
Cadre de présentation de rapports	44
Renseignements connexes sur le répertoire des programmes	49
Tableaux de renseignements supplémentaires	49
Dépenses fiscales fédérales.....	49
Coordonnées de l'organisation.....	49
Annexe : définitions	51
Notes en fin d'ouvrage	55

DE LA PART DU MINISTRE

J'ai le plaisir de vous présenter le Plan ministériel de 2020-2021 de Services partagés Canada (SPC). Ce plan définit les priorités de SPC de l'année et la façon dont SPC prévoit travailler dans l'ensemble du gouvernement du Canada (GC) pour la prestation de services de TI et de l'infrastructure sécurisés et fiables aux ministères et à la population canadienne.

Le GC continue de faire de grands progrès en vue de sa transformation en organisation qui privilégie le numérique et SPC joue un rôle essentiel dans l'atteinte de cet objectif.

L'année 2020-2021 sera une autre année importante pour SPC, car l'organisation continuera d'assumer ses principales fonctions de soutien aux ministères dans la mise en œuvre de la transformation numérique à l'échelle du gouvernement. SPC sera à la tête d'une initiative à l'échelle du gouvernement, visant la gestion de la technologie de l'information (TI), dans le cadre de la prochaine étape de notre évolution, connue sous le nom de SPC 3.0

Cette nouvelle approche orientera les activités de SPC auprès des ministères, des agences et de l'industrie, et ce dans tous leurs aspects du début à la fin de la mise en œuvre de tous les systèmes et les processus. Ceci améliorera l'infrastructure de la TI du GC et l'expérience de l'utilisateur au moyen de l'intégration, de la modernisation et la normalisation dans la mesure du possible. Les priorités en matière de soutien apporté à cette mise en œuvre de la transformation numérique à l'échelle du gouvernement consistent à :

- veiller à ce que le réseau du gouvernement soit sécurisé, rapide et fiable;
- fournir aux fonctionnaires les outils numériques dont ils ont besoin et qui rendent possible la création d'un milieu de travail moderne;
- contribuer au maintien de la santé des systèmes et la modernisation des applications du gouvernement en transférant les données dans le nuage ou dans des centres de données modernes; et
- permettre des transformations pangouvernementales grâce à la création de normes, de services révisés et d'un nouveau modèle de financement.



Ces mesures aideront la fonction publique à collaborer de manière efficace, à fournir des services essentiels et à permettre au gouvernement fédéral d’agir assez rapidement et à une assez grande échelle pour offrir les meilleurs services possibles à la population canadienne tout en protégeant les données et les renseignements.

Je vous encourage à lire le plan ministériel de SPC pour découvrir comment SPC contribue à la concrétisation de la vision numérique du GC.

L’honorable Joyce Murray, C.P., députée
Ministre du gouvernement numérique, et
Ministre responsable pour services partagés Canada

APERÇU DE NOS PLANS

NOUVEAU MINISTRE DU GOUVERNEMENT NUMÉRIQUE

La création du poste de ministre du Gouvernement numérique du Canada témoigne l'importance que le gouvernement du Canada (GC) accorde à sa transformation en organisation qui privilégie le numérique pour procurer des avantages à la population canadienne. [La lettre de mandat](#) de la ministre lui a confié le rôle le plus important en ce qui concerne la stratégie et les programmes numériques au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ainsi qu'à SPC. Ce rôle prévoit le renouvellement de SPC pour qu'il ait les ressources dont il a besoin et qu'il puisse fournir une infrastructure de TI commune qui est fiable et sécuritaire.

SPC – UNE PARTIE ESSENTIELLE DU GOUVERNEMENT NUMÉRIQUE

SPC fournit le réseau numérique de base que le gouvernement fédéral utilise pour offrir ses services et programmes essentiels. L'organisation offre des services de réseau, de centre de données, de courriel, de sécurité et de technologie en milieu de travail à ses ministères et organismes clients et répond aux besoins technologiques de plus de 200 000 employés.

LA VISION DU GOUVERNEMENT NUMÉRIQUE

Le paysage numérique d'aujourd'hui est marqué par des changements incessants et perturbateurs et le gouvernement du Canada doit donc relever le défi de prévoir, de s'adapter et de suivre le rythme. La demande de services d'infrastructure de TI n'a jamais été aussi grande et ne devrait cesser d'augmenter, puisque les citoyens et les fonctionnaires s'attendent à recevoir des services numériques plus rapides, plus puissants et plus sécurisés. Les Canadiens s'attendent à recevoir les services gouvernementaux dans le format qu'ils préfèrent, où qu'ils soient, et au moment de leur choix. Par conséquent, le GC doit s'efforcer surtout d'offrir des services numériques qui sont disponibles en tout temps sur n'importe quel appareil et par n'importe quelle voie de communication. En tant que fournisseur de ces plateformes de services, SPC travaille avec ses clients à servir la population canadienne de manière efficace.

SPC 3.0 – UNE APPROCHE D'ENTREPRISE

Pour réaliser sa vision de gouvernement numérique, le GC a établi des normes numériques et publié le [Plan stratégique des opérations numériques 2018-2022](#) qui, ensemble, placent les utilisateurs et leurs besoins au cœur de tout ce que nous faisons et tirent parti des plus récentes technologies numériques pour offrir des services de grande valeur aux Canadiens.

Pour soutenir la vision numérique, SPC a lancé la prochaine étape de son évolution, [SPC 3.0](#). Elle consiste à diriger l'adoption d'une approche gouvernementale intégrée qui, dans notre organisation, est désignée comme étant une approche d'entreprise à la gestion de la TI. Cette

approche aide le GC à mettre en œuvre des programmes numériques clés tels que la stratégie d'adoption « Le nuage d'abord » et la Directive sur la prise de décision automatisée portant sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle. De plus, elle offrira des avantages sous forme de réductions de coût, de services sécurisés et fiables et de services améliorés de valeur à la population canadienne, ce qui se traduira par le raccourcissement des délais d'exécution, l'amélioration de la collaboration, l'augmentation de la fiabilité et la réduction des risques.

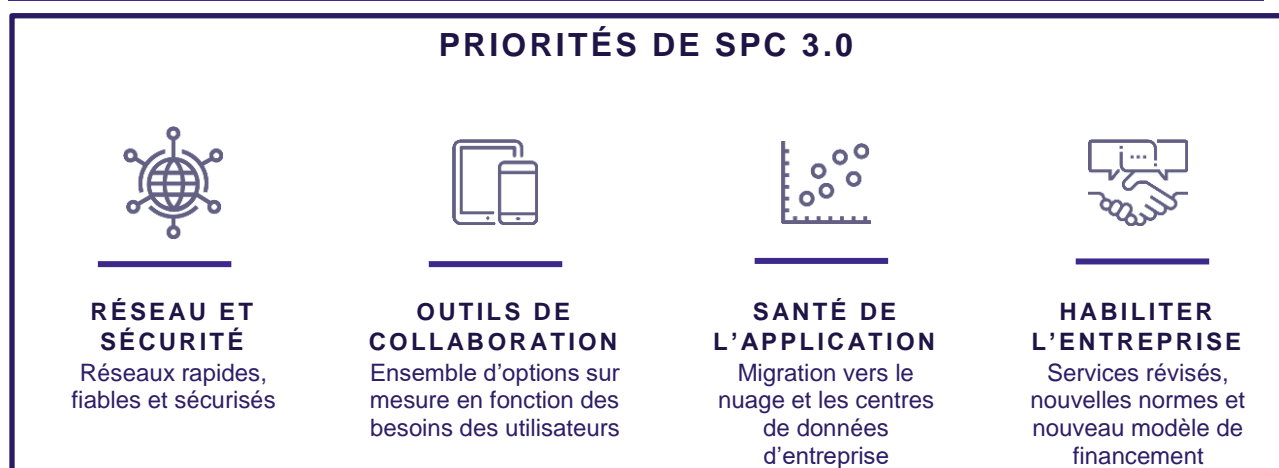
SPC continuera de travailler en partenariat avec les utilisateurs, les ministères, les fournisseurs et ses employés et à collaborer étroitement avec ceux-ci. En tant que fournisseur de services, SPC assurera la transparence et fera le point périodiquement sur les progrès réalisés. L'objectif consiste à commencer petit et à être agile et, à cette fin, nous devons adopter une approche axée sur l'expérimentation en utilisant des projets exploratoires pour déterminer les normes, rédiger un « programme » – un document qui décrit les processus, les procédures opérationnelles normalisées et les valeurs qui entrent dans la composition d'une solution cohérente – puis la mettre en œuvre à l'échelle du gouvernement.

Les quatre priorités déterminées dans le cadre de [SPC 3.0](#) permettront à SPC de jouer un rôle de chef de file dans la réalisation de la transformation numérique à l'échelle du gouvernement. Le partage des services de TI essentiels à l'échelle du gouvernement assurera la création d'un gouvernement vraiment numérique qui accordera la priorité aux utilisateurs et comprendra leurs besoins et qui intégrera la protection des données dans l'ensemble de ses activités tout en offrant les services, les programmes et les politiques numériques de la meilleure qualité possible.

L'ORGANISATION A BESOIN D'UNE RÉFLEXION DE BOUT EN BOUT

Pour réussir, SPC élargira son approche à l'échelle du GC ou d'entreprise à la création de l'infrastructure de TI. Divers aspects tels que la prestation de services, les risques et l'infrastructure de réseau seront envisagés dans cette perspective élargie. Par exemple, une perspective de bout en bout de l'ensemble du système qui comprend tous les composants qui interagissent avec l'infrastructure réseau (telle que les serveurs et les applications) améliorera le rendement dans l'ensemble. Dans cette nouvelle approche, le travail est intégré et tout le monde au gouvernement aura un rôle à jouer à mesure que nous irons de l'avant avec la vision du gouvernement numérique.

SPC 3.0 – PRIORITÉS



Réseau et sécurité : SPC doit consolider les bases de la TI en améliorant la fiabilité du réseau et en renforçant la sécurité. La priorité numéro un consiste à construire un « utilitaire » de réseau fiable qui est toujours activé, disponible partout, fiable et rapide et qui peut être mis à l'échelle en fonction de l'évolution des besoins. Grâce à SPC 3.0, le GC aura la possibilité de passer des réseaux ministériels uniques à des réseaux d'entreprise modernes. Un réseau moderne utilisera les mesures de sécurité les plus récentes pour mieux protéger les renseignements personnels, se connecter de façon transparente aux centres de données dans le nuage et aux centres de données d'entreprise (CDE) et grandira rapidement pour donner aux utilisateurs la connectivité dont ils ont besoin pour faire leur travail. En tant que gouvernement, nous devons envisager le réseau en termes de fourniture d'un service public. Pour ce faire, SPC doit tenir compte de l'ensemble du système du début à la fin et de tous les éléments intégrés qui le composent. Il doit donc prendre en compte tous les facteurs qui touchent le réseau, comme les ordinateurs de bureau, les applications, les serveurs et les imprimantes. Ce n'est que lorsque toutes les composantes fonctionneront de manière intégrée que le réseau apportera des améliorations qui mèneront à la réalisation de la vision numérique.

Outils de collaboration : Les outils de collaboration sont les outils que nous utilisons pour faire notre travail, comme les appareils mobiles, les tablettes ou les outils de communications comme la téléconférence. SPC doit moderniser les outils de collaboration pour mobiliser les fonctionnaires fédéraux et leur donner les moyens dont ils ont besoin pour s'acquitter de leur mandat ministériel et fournir des services à valeur élevée à la population canadienne. SPC 3.0 appuiera une plateforme de milieu de travail numérique d'entreprise à l'échelle du gouvernement. Cela signifie que les fonctionnaires fédéraux auront accès à des appareils allant de dispositifs mobiles aux postes de travail traditionnels, où qu'ils se trouvent. En offrant un ensemble d'outils modernes et adaptés au milieu de travail ayant des caractéristiques d'accessibilité intégrées dès le départ, SPC aidera les fonctionnaires à mieux servir la population canadienne.

Santé des applications : Lorsque nous pensons à la santé des applications, nous faisons référence à la façon dont les choses fonctionnent. Il y-a-t-il des éléments qui doivent être modernisés? Pour assurer la santé des applications, le GC doit adopter l'infonuagique et les services de CDE pour améliorer la fiabilité et réduire le risque. En vertu de SPC 3.0, SPC collaborera avec les clients afin de déterminer quelles sont les applications les plus à risque qui pourraient avoir la plus grande incidence sur les services offerts à la population canadienne. Ensemble, nous trouverons des solutions pour mettre à jour ou créer des applications qui seront fiables et pourront fonctionner sur des solutions infonuagique ou de CDE. L'objectif est de s'assurer que les systèmes matériels et logiciels sont robustes et sécuritaires et qu'ils suivent l'évolution de la technologie.

Davantage de moyens accordés à l'entreprise : La quatrième priorité de SPC habilite les composantes de base qui sont essentiels à la réussite de la transition vers une approche d'entreprise. Les principaux éléments comprennent un ensemble rationalisé de services intégrés axés sur le client, un ensemble clair et limité de normes dictées par les communautés d'utilisateurs et les besoins opérationnels et un modèle de financement simple, transparent, prévisible et durable qui, une fois en place, offrira des incitatifs pour favoriser les investissements intelligents qui sont harmonisés avec le programme gouvernemental numérique du GC.

PRINCIPAUX RISQUES

Les priorités de SPC 3.0 nous aideront à gérer les risques et/ou les opportunités associés au maintien et à l'amélioration de la prestation de services d'infrastructure de TI sécurisée et au renouvellement de l'infrastructure de TI vieillissante du gouvernement.

Les nombreuses initiatives de SPC nous aideront également à atténuer les principaux risques qui pourraient avoir une incidence sur la prestation de services à la population canadienne.

Risques opérationnels

Vieillesse de l'infrastructure de TI : Il existe un risque que les systèmes et les biens de TI qui ont dépassé leur vie utile ne permettront pas d'offrir une prestation opportune de l'information et des services essentiels à la population canadienne.

Cybermenaces et menaces pour la sécurité : Il existe un risque que SPC ne soit pas en mesure de répondre efficacement aux cybermenaces et aux menaces à la sécurité, ce qui entraînerait une compromission de l'information que détient le gouvernement et de la vie privée de la population canadienne.

Progrès technologiques : Il existe un risque que le GC ne dispose pas de la souplesse et des connaissances nécessaires pour garder le rythme et tirer parti des progrès technologiques en rapide évolution afin de moderniser l'infrastructure de TI en place et émergente et de répondre aux exigences en matière de services.

Risques d'entreprise

État de préparation de l'organisation : Il existe un risque que SPC et les organisations clientes ne possèdent pas la capacité intégrée et la culture organisationnelle nécessaires pour réaliser des solutions de TI de bout en bout interdépendantes afin de mettre en œuvre les priorités de SPC 3.0.

Gestion de projet de TI d'entreprise : Il existe un risque que l'absence de prise de décision à l'échelle de l'entreprise, de priorités officielles en matières d'Investissement, et de préparations en TI se traduisent en malentendus, un manque d'uniformité dans l'adhésion et une faible mobilisation des intervenants à l'égard de la mise en œuvre de solutions de TI de bout en bout et de la gestion de leurs cycles de vie respectifs.

Risques liés à la gestion interne

Gestion financière : Il existe un risque que SPC n'ait qu'un accès limité à des fonds permanents suffisants et une capacité limitée pour affecter les fonds nécessaires au soutien et à l'évolution des exigences de l'infrastructure de TI d'entreprise

Gestion des ressources humaines : Il existe un risque que SPC puisse ne pas être en mesure d'établir une culture, des outils et des processus organisationnels pour attirer et maintenir en poste la capacité et les compétences nécessaires pour soutenir l'infrastructure de TI et la modernisation des services.

Pour de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats prévus de SPC, consulter la section « Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus » du présent rapport.

RESPONSABILITÉS ESSENTIELLES : RÉSULTATS ET RESSOURCES PRÉVUS

Cette section contient des renseignements détaillés sur les ressources et les résultats prévus du Ministère pour chacune de ses responsabilités essentielles.



COURRIEL ET TECHNOLOGIE EN MILIEU DE TRAVAIL

DESCRIPTION

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

FAITS SAILLANTS DE LA PLANIFICATION

LES ORGANISATIONS CLIENTES REÇOIVENT DES SERVICES DE COURRIEL MODERNES ET FIABLES

Dans le cadre de son programme de communications numériques, SPC a entrepris des travaux pour améliorer les services de courriel pour l'ensemble du gouvernement. Au cours de la phase de définition, des éléments fondamentaux ont été identifiés, tels qu'une connectivité réseau robuste, la sécurité et l'identification des meilleures pratiques de gestion et d'information. Les efforts ont été recentrés sur le Projet de communications et de collaboration numériques (PCCN), qui reflète l'orientation sur les services de courriel du gouvernement et sur l'avancement de la collaboration numérique décrite dans le [Plan stratégique des opérations numériques \(PSON\)](#). Afin de fournir des outils et des services modernes qui habilitent et mobilisent les employés, SPC travaille avec les clients pour le déploiement de services de communication et de collaboration autres que ceux par courriel, par exemple SharePoint et OneDrive, incluant de nouvelles fonctionnalités pour utiliser le courriel dans le

L'AGILITÉ EN PRATIQUE

Éclaireurs : Les éclaireurs sont les chefs de file en matière de réalisation du changement. SPC s'en servira en commençant petit et en effectuant 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. Le ministère expérimentera avec les éclaireurs pour répéter, apprendre et répéter de nouveau et offrir ainsi un bien meilleur service.

Programmes : La réussite du travail avec les éclaireurs permettra à SPC de créer des programmes de normes et de processus communs, et 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 efficience.

nuage (Exchange Online). Le PCCN permettra dans un premier temps l'utilisation de capacités spécifiques (Exchange Online, Teams, OneDrive) pour les éclairés menant à l'élaboration d'un guide d'adoption.

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

Grâce au renouvellement de l'entente avec Microsoft Canada pour l'acquisition de logiciels et de services pour le GC, SPC sera maintenant en mesure de fournir à tous les fonctionnaires, l'accès à la suite de service Office 365. L'entente de sept ans comprend le soutien continu du système d'exploitation Windows, de Microsoft Exchange (c.-à-d. la plate-forme de courriel), du système d'exploitation du serveur et d'autres logiciels d'infrastructure et de développement et applications commerciales. Cette entente globale garantit que SPC continuera d'obtenir des mises à niveau de produits et des correctifs de sécurité, et de fournir aux fonctionnaires les outils qu'ils utilisent tous les jours, comme les licences de logiciels et les logiciels d'application d'entreprise et de réseau. Le regroupement de tous les services logiciels et de soutien a permis de simplifier la gestion des contrats et de faire en sorte que les Canadiens en aient plus pour leur argent.

Le Service d'approvisionnement en appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) de SPC est pleinement opérationnel depuis avril 2015. Il fournit les logiciels et le matériel d'ATMT à tous les ministères et organismes du GC. Le service est maintenant stable et traite plus de 10 000 demandes par année, ce qui permet à SPC d'offrir un service efficace et souple aux clients.

Il offre notamment, à titre de service de gestion facultatif, des services de soutien à la technologie en milieu de travail, actuellement selon le principe du recouvrement des coûts, à quatre partenaires (Services publics et Approvisionnement Canada, Services partagés Canada, École de la fonction publique du Canada et Infrastructure Canada). Cela comprend la fourniture de portables et de tablettes ainsi que les logiciels de productivité bureautique connexes et les services de soutien qui y sont associés.

Ce résultat est lié au [PSON](#) concernant la modernisation des appareils technologiques en milieu de travail, ainsi qu'à la priorité de SPC 3.0 qui consiste à moderniser les outils de collaboration.

Résultats prévus pour courriel et technologie en milieu de travail

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2016-2017	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019
Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables	% du temps où le système de courriel d'entreprise est disponible	99,9%	31 mars 2021	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 2021	S.O.	S.O.	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 2021	14%	16%	23,86%
	Nombre d'événements critiques* ayant eu une incidence sur les systèmes de courriel existants	<90	31 mars 2021	S.O.	S.O.	28
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de courriel (échelle de cinq points)	3,6/5	31 mars 2021	S.O.	S.O.	3,81/5
Les clients reçoivent des services d'approvisionnement en logiciels et en matériel de haute qualité, efficaces et en temps opportuns qui répondent à leurs besoins	% de demandes de matériels traitées conformément aux normes du niveau de service établi (Contrats en cas d'urgence (délais serrés))	90%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	80,83%
	% de demandes de matériels traitées conformément aux normes du niveau de service établi (Commandes subséquentes)	90%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	55,83%

Les clients reçoivent des services d'approvisionnement en logiciels et en matériel de haute qualité, efficaces et en temps opportuns qui répondent à leurs besoins (continu)	% de demandes de matériels traitées conformément aux normes du niveau de service établi (Virtuelles/répertoire)	90%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	94,17%
	% de demandes de matériels traitées conformément aux normes du niveau de service établi (Demandes de rabais pour volume (DRV))	90%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	80,33%
	% de demandes de logiciels traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	71,71%
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de matériel et logiciel (échelle de cinq points)	3,6/5	31 mars 2021	S.O.	S.O.	3,43/5

Note : Les résultats réels indiquant S.O. (sans objet) n'ont pas été mesurés ou rapportés antérieurement par SPC.

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

Ressources financières budgétaires prévues pour courriel et technologie en milieu de travail (dollars)

Dépenses budgétaires 2020-2021 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023
105 658 739	105 658 739	104 532 683	93 491 711

Ressources humaines prévues pour courriel et technologie en milieu de travail

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023
307	307	307

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](#)ⁱ.



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.

FAITS SAILLANTS DE LA PLANIFICATION

LES PROGRAMMES ET SERVICES OFFERTS AUX CANADIENS SONT APPUYÉS PAR DES SERVICES DU CENTRE DE DONNÉES MODERNES ET FIABLES

Près de 80 % des quelque 18 000 applications du gouvernement sont hébergées dans des centres de données vieillissants et peu fiables qui sont plus susceptibles de pannes de service et de défaillances. Alors que certaines de ces applications ministérielles n'ont pas été maintenues, d'autres n'ont tout simplement pas été conçues pour les réalités numériques d'aujourd'hui.

Avant que ces anciennes applications puissent être déplacées vers le nuage ou l'un des quatre CDEs de pointe de SPC, elles doivent être reconstruites. SPC collaborera avec les clients afin de cerner les applications les plus à risque et qui présentent la plus forte incidence potentielle sur les services offerts à la population canadienne. Ensemble, nous

trouverons des solutions afin de mettre à jour les applications ou d'en créer de nouvelles qui seront fiables et pourront être exécutées dans des solutions d'hébergement modernes. Le Programme de migration de la charge de travail (PMCT) accélérera le rythme des migrations de charge de travail des clients en tirant parti du nouveau véhicule d'approvisionnement en services de migration, l'Usine de MCT, et collaborera également avec la gouvernance de la MCT du GC pour planifier les nouveaux projets de migration. Bien que le nuage et les CDE soient tous deux sécuritaires et fiables et qu'ils offrent la sauvegarde et la conservation des données, le premier choix de SPC pour la migration des applications sera le nuage, conformément à la politique du GC axée sur l'infonuagique d'abord. En 2020-2021, SPC accélérera et simplifiera le programme du GC « l'informatique en nuage d'abord » afin d'améliorer la mise en œuvre et de mieux servir les clients.

MIGRATION DE LA CHARGE DE TRAVAIL

La migration de la charge de travail, c'est-à-dire le déplacement des charges de travail depuis divers endroits et la fermeture des centres de données anciens et obsolètes, sera une initiative clé en 2020-2021.

Après la migration, les petits et moyens sites plus âgés seront fermés. La sélection sera priorisée afin de maximiser le rendement du capital investi et d'obtenir la meilleure santé et fiabilité globale au niveau des applications. Les travaux liés à la priorité de SPC 3.0 qui a trait à la santé

des applications feront en sorte que les applications et les systèmes logiciels et matériels soient assez solides pour rendre les services attendus, maintenant et à l'avenir, et soient hébergés dans des environnements modernes et sécurisés. Les futurs services de centres de données, qui intègrent la sécurité dès la conception, seront déterminés par les communautés d'utilisateurs et les besoins opérationnels. Les services seront conçus pour accroître l'efficacité et permettre une approche libre-service qui sera guidée par les normes du GC. En collaboration avec les intervenants, SPC adoptera une approche souple dans la mesure du possible et travaillera avec les éclairés pour apprendre et élaborer les meilleurs modèles. Ces efforts sont conformes à l'orientation de la DOSP relativement à la migration de la charge de travail et à l'adoption du nuage et assureront la durabilité de l'infrastructure de TI.

En 2020-2021, SPC dressera également l'inventaire des actifs/technologies en fin de vie utile de SPC afin d'aider à établir l'ordre de priorité pour l'affectation des ressources. L'inventaire des actifs prendra la forme d'un entrepôt de données opérationnelles centralisé.

QU'EST-CE QU'UN ENTREPÔT DE DONNÉES OPÉRATIONNELLES (EDO)?

Un EDO est un type de base de données qui recueille des données de sources multiples à des fins de traitement. Les données sont ensuite envoyées vers des systèmes opérationnels et des entrepôts de données. Un EDO fournit une interface ou une plate-forme centrale pour toutes les données opérationnelles utilisées par les systèmes et les applications d'entreprise.

LES SERVICES INFONUAGIQUE RÉPONDENT AUX BESOINS ET AUX ATTENTES EN MATIÈRE DE FIABILITÉ DES ORGANISATIONS CLIENTES

QUE SONT LES SERVICES INFONUAGIQUES?

Les services infonuagiques donnent accès aux ressources communes en TI au moyen de modèles de facturation à l'usage semblables à ceux utilisés pour les services publics, comme l'eau et l'électricité. Un nuage public est un environnement partagé où chaque locataire est isolé des autres. Dans le cas d'un nuage privé, les services sont utilisés par une seule organisation, comme le GC.

SPC continuera d'améliorer sa gouvernance et sa surveillance actuelles du nuage pour s'assurer que des conseils et des orientations appropriés sont fournis pour aider les clients et les secteurs d'activité de SPC à passer à une approche de l'infonuagique. Un centre d'excellence des services d'infonuagique sera créé, et des rôles et des responsabilités clairs ainsi que des concepts des opérations

pour différents modèles des services d'infonuagique seront définis. SPC étendra les services d'infonuagique de base actuels (p. ex., la connectivité, la sécurité, etc.) pour les adapter aux besoins des clients. SPC travaille également à l'approbation d'une approche de plateforme de gestion du nuage pour assurer une gestion uniforme de l'utilisation du nuage dans les services publics, privés et hybrides. De plus, les mécanismes d'admission et de classement en ordre de priorité des activités seront améliorés pour mieux équilibrer l'offre et la demande.

Pour permettre la migration des services clients vers le nuage, SPC établira une offre de nuage commercial Protégé B, une offre de nuage privé géré commercialement et des solutions de conteneurs infonuagiques pour les clients.

QU'EST-CE QU'UN CONTENEUR?

Le terme conteneur désigne une application, avec toutes ses dépendances regroupées, qui sert à faire fonctionner un logiciel de manière fiable lorsqu'il est déplacé d'un environnement informatique à un autre.

Résultats prévus pour centre de données

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2016-2017	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019
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 d'entreprise des centres de données	99,98%	31 mars 2021	S.O.	100%	100%
	% du temps de disponibilité des centres de données existants	99,67%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	S.O.
	Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les installations existantes des centres de données	<24 par année	31 mars 2021	S.O.	S.O.	11
	Satisfaction de la clientèle concernant les services des centres de données (échelle de cinq points)	3,65/5	31 mars 2021	S.O.	S.O.	3,22/5
Les services infonuagiques répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes	% des demandes de courtage en infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	98,17%
	Satisfaction de la clientèle concernant les services infonuagique (échelle de cinq points)	3,6/5	31 mars 2021	S.O.	S.O.	3,6/5

Note : Les résultats réels indiquant S.O. n'ont pas été mesurés ou rapportés antérieurement par SPC.

Ressources financières budgétaires prévues pour Centres de données (dollars)

Dépenses budgétaires 2020-2021 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023
589 344 295	589 344 295	519 770 030	521 911 137

Ressources humaines prévues pour Centres de données

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023
1 686	1 686	1 686

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](#)ⁱ.



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.

FAITS SAILLANTS DE LA PLANIFICATION

LES ORGANISATIONS CLIENTES REÇOIVENT DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION ET DE RÉSEAU MODERNES ET FIABLES

Il existe actuellement plusieurs réseaux du GC - dont beaucoup sont vieillissants et ne sont pas prêts pour l'infonuagique, la vidéo et la voix. Ces réseaux sont complexes, à forte intensité de main-d'œuvre, coûteux à entretenir et n'ont pas la capacité d'élargir et de fournir les services dont les Canadiens ont besoin. SPC 3.0 offre au GC l'occasion de passer à des réseaux d'entreprise modernes, sécurisés, rapides et fiables, capables de répondre à des demandes croissantes. Ces réseaux seront construits en gardant à l'esprit l'accessibilité pour tous, et tout en permettant et en soutenant l'amélioration continue et une diversité croissante des programmes et des services gouvernementaux.

Fondamental à l'ère du numérique, un réseau est tout aussi essentiel que les autres services publics. Tout comme le réseau électrique, les réseaux informatiques doivent soutenir les utilisateurs au moment et à l'endroit où le soutien est requis. La priorité numéro un de SPC est de construire un service de réseau qui soit toujours actif, disponible partout, fiable, rapide et évolutif en fonction de l'évolution des besoins.

Grâce au regroupement des réseaux, SPC sera en mesure de réduire les coûts, de répondre plus facilement aux besoins changeants des clients, de réduire les pannes et la dégradation du rendement, d'améliorer la vitesse et les capacités, et de s'assurer que les actifs du GC sont protégés et que les connexions réseau au nuage et à Internet sont surveillées adéquatement. Pour obtenir un rendement optimal, SPC tiendra compte de l'ensemble du système de bout en bout et de toutes ses parties intégrées. Tous les facteurs qui touchent à l'infrastructure du réseau informatique, comme les ordinateurs et leurs applications, que ce soit du début du processus à la fin, ou dans le cadre d'interactions bidirectionnelles, doivent être pris en compte. En 2020-2021, SPC s'emploiera à moderniser l'infrastructure du réseau informatique pour améliorer les solutions de connectivité au réseau, à Internet et au nuage et améliorer la mobilité.

QU'EST-CE QU'UN RÉSEAU?

Un réseau est un ensemble d'ordinateurs et d'appareils reliés entre eux par des dispositifs de communication et des supports de transmission. Un réseau permet la communication et le partage de ressources (c.-à-d., imprimantes, serveurs, etc.) entre un large éventail d'utilisateurs.

SPC est responsable de la prestation des services numériques et des télécommunications, y compris les améliorations qui appuient la collaboration et la mobilité en milieu de travail. Ces services comprennent la planification, la conception, la mise en œuvre, l'entretien et le soutien des télécommunications et des communications numériques ainsi que les services de collaboration. Au cours de 2020-2021, SPC continuera de supprimer les lignes téléphoniques non utilisées et à assurer la migration des ministères depuis les systèmes téléphoniques plus âgés obsolètes et dispendieux par des dispositifs sans fil et un service de voix par protocole Internet (VoIP). D'autres services basés sur l'informatique en nuage seront également pris en considération.

En 2020-2021, SPC continuera à améliorer la prestation du service Wi-Fi en tirant parti du contrat de service Wi-Fi commercial lorsque cela est possible, en renforçant les relations de travail avec d'autres groupes afin d'optimiser la réalisation de nouveaux projets ainsi qu'en élaborant des critères d'établissement des priorités pour mieux gérer les attentes des clients. Le groupe du service Wi-Fi lancera également une initiative exploratoire où il y aura plusieurs locataires dans un immeuble afin de mieux éclairer la conception, une approche de financement et les considérations en matière de soutien nécessaires pour couvrir l'ensemble de l'immeuble; dans l'avenir, cette initiative portera le nom d'approche globale de l'immeuble.

Les services de vidéoconférence continueront d'appuyer la collaboration à l'échelle du GC. Les clients de SPC utilisent maintenant un service commun de vidéoconférence intégré, ce qui contribue à améliorer la productivité et à réduire les coûts de déplacement, permettant ainsi la mobilité et les services agiles.

Les activités en 2020-2021 appuient l'orientation du [PSON](#) concernant la connectivité et le regroupement des réseaux, et la fourniture d'un accès Wi-Fi et d'un service de vidéoconférence de bureau aux employés. Elles appuient également la réalisation des priorités de SPC 3.0 en termes d'outils de réseau, de sécurité et de collaboration.

Résultats prévus pour Télécommunications

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel		Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2016-2017	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019
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		60%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	77,78%
	% du temps où le réseau cellulaire des services des appareils mobiles est disponible	Contracteur 1	99,5%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	Cible atteinte*
		Contracteur 2					Cible atteinte*
	% du temps pendant lequel les services des centres de contact sont disponibles		99,95%	31 mars 2021	99,998%	100%	99,96%
	% des circuits ayant fait la migration au réseau étendu du Gouvernement du Canada		60%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de télécommunication (échelle de cinq points)		3,6/5	31 mars 2021	S.O.	S.O.	3,49/5

Note : Les résultats réels indiquant S.O. n'ont pas été mesurés ou rapportés antérieurement par SPC.

* Depuis le Plan ministériel 2019-2020, l'indicateur de rendement a été divisé en deux sous-catégories. Conformément aux clauses de confidentialité contractuelles, les résultats sont indiqués par les mentions « cible atteinte » ou « cible non atteinte ».

Ressources financières budgétaires prévues pour Télécommunications (dollars)

Dépenses budgétaires 2020-2021 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023
604,105,778	604,105,778	518,683,875	538,885,698

Ressources humaines prévues pour Télécommunications

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023
1,689	1,684	1,684

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 GCⁱ](#).



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.

FAITS SAILLANTS DE LA PLANIFICATION

LES BIENS TECHNOLOGIQUES ET LES DONNÉES DU GOUVERNEMENT DU CANADA SONT PROTÉGÉS PAR UNE INFRASTRUCTURE DE TI SÉCURITAIRE

Bien que le gouvernement du Canada jouisse d'une excellente réputation internationale en matière de sécurité des TI, les menaces informatiques et cybernétiques sont constantes et évoluent sans cesse. Dans le monde numérique hautement complexe, il existe une connectivité sans précédent entre les réseaux et les appareils. SPC continuera de collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), le Centre canadien pour la cybersécurité et le Centre de la sécurité des télécommunications (CST) afin de fournir des services de sécurité efficaces qui cadrent avec le renouvellement du réseau du gouvernement du Canada. Dans le cadre de SPC 3.0, ces normes de sécurité protégeront les données et l'infrastructure dans l'infonuagique et les CDEs.

Les Canadiens font confiance au GC pour protéger leurs renseignements personnels. Il est d'une importance capitale que l'infrastructure de TI du GC soit protégée contre les vulnérabilités et que la sécurité des données de la population canadienne soit assurée. Dans le cadre de son mandat, SPC est responsable pour l'infrastructure de la TI du gouvernement du Canada – de l'élaboration des normes, des plans, des concepts, de l'exploitation et de la gestion des services de cybersécurité et de sécurité de la TI. SPC protège l'infrastructure et les données au moyen d'un modèle de sécurité à plusieurs couches qui comprend la défense du périmètre, la prévention des intrusions, les contrôles d'accès, la détection, la sécurité au point terminal, l'identité, et les justificatifs et la gestion des privilèges.

En 2020-21, SPC améliorera et renforcera son dispositif de sécurité en mettant en œuvre la gestion de la vulnérabilité et de la conformité organisationnelles (GVCO) ainsi que le système de contrôle de l'accès administratif (SCAA). SPC s'emploiera également à élaborer des profils des appareils des utilisateurs et l'authentification des appareils en réseau à l'usage des clients.

La GVCO détermine les faiblesses des appareils et de l'infrastructure de TI en fonction des cybermenaces. Elle établit un service d'entreprise pour évaluer et surveiller la conformité et en rendre compte. De plus, elle éclairera l'infrastructure de TI en vérifiant la conformité de la

sécurité existante lorsque des mises à jour sont introduites. La GVCO fournira également au GC des outils de vulnérabilité et de conformité qui permettront l'adoption d'approches intégrées de la conformité et la détection automatisée des vulnérabilités dans toute l'entreprise.

Le projet d'SCAA déploiera des solutions et commencera à les mettre en service en 2020. Financé par le Budget de 2016, l'SCAA normalise la gestion des comptes d'administrateur pour faire en sorte que seuls ceux qui doivent avoir des privilèges d'administrateur disposent du niveau d'accès approprié. Cela fournira éventuellement aux clients la capacité de gérer l'accès administratif ou privilégié dans leur propre environnement.

Les profils d'appareil terminal seront élaborés par SPC, en consultation avec le SCT et le CST, à l'intention des clients. On prévoit créer une solution d'entreprise pour le contrôle de l'accès au réseau du GC (CARGC). Le but est d'établir une méthode efficace de déploiement du CARGC pour SPC et tous les clients qui

soumettent une exigence opérationnelle. Jusqu'à présent, des solutions ministérielles de CARGC ont été mises en œuvre au ministère de la Défense nationale et à la Station canadienne de recherche dans l'Extrême-Arctique. Des mises en œuvre pilotes de Ressources naturelles Canada et d'Emploi et Développement social Canada sont actuellement en cours et seront converties en CARGC d'entreprise.

QU'EST-CE QUE LE CONTRÔLE DE L'ACCÈS RÉSEAU?

Le contrôle de l'accès réseau est une composante pour les immeubles à locataires multiples qui fait qu'un employé du GC peut entrer dans un immeuble et que son appareil mobile est aiguillé vers le réseau et les applications de son ministère respectif.

L'initiative Authentification des dispositifs réseau (ADR) est un mécanisme de sécurité conçu pour s'assurer que seuls les appareils autorisés et gérés à l'interne peuvent se connecter à un réseau, à un site ou à un service donné. En 2020-2021, le projet ADR déploiera des solutions et assurera la transition vers les opérations. Il s'agit d'un projet d'une durée de cinq ans qui devrait se terminer en 2022-2023.

L'expansion de l'Infrastructure secrète du GC (ISGC) sera également une initiative clé pour 2020-2021. Il s'agit d'un projet de cinq ans financé par le [budget de 2018](#) et qui permettra de créer un environnement opérationnel sûr et collaboratif pour l'élaboration, l'échange, la transmission et le stockage de renseignements classifiés (jusqu'au niveau SECRET). Après la phase de définition, dont l'achèvement est prévu au printemps 2020, le projet passera à la phase de préparation opérationnelle. L'expansion de la portée de l'ISGC permettra de consolider les infrastructures secrètes actuellement soutenues par SPC, de manière à rendre les opérations plus sécurisées et plus rentables et à améliorer l'accessibilité et la capacité de reprise après sinistre. Au moyen de communications unifiées classifiées par l'entremise de la technologie de la voix par protocole Internet (VoIP), le portefeuille actuel de SPC en matière de solutions et de services

de communications unifiées de SPC offrira une base de référence pour la mise en œuvre des services de VoIP et de vidéoconférence secrets sur l'ISGC.

EXPÉRIMENTATION

SPC suit une approche coordonnée à l'échelle du Ministère en matière d'expérimentation.

Une expérience en cours sur la cybersécurité et sécurité de la TI permettra de tester la méthode la plus efficace pour sensibiliser les employés à la nature d'un courriel d'hameçonnage et aux mesures appropriées à prendre. Lors de tests d'hameçonnage, on recueillera et examinera des données quantitative, et les résultats seront

évalués. Ces tests mèneront à la création d'un programme de formation et de sensibilisation à la sécurité pour éduquer et informer les utilisateurs au sujet des risques de cybersécurité liés à l'ouverture de courriels provenant d'expéditeurs inconnus et au fait de cliquer sur des liens non fiables. La modification du comportement des utilisateurs et l'instauration d'une culture axée sur le risque contribueront à atténuer les répercussions des cyberattaques d'hameçonnage.

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.

Résultats prévus pour cybersécurité et sécurité de la TI

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2016-2017	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019
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 l'infrastructure des TI	99,8%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	99,95%
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de cybersécurité et de sécurité de la TI assurés par Services partagés Canada (échelle de cinq points)	3,6/5	31 mars 2021	S.O.	S.O.	3,96/5

Note : Les résultats réels indiquant S.O. n'ont pas été mesurés ou rapportés antérieurement par SPC.

Ressources financières budgétaires prévues pour cybersécurité et sécurité de la TI (dollars)

Dépenses budgétaires 2020-2021 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023
150 947 078	150 947 078	138 829 875	136 954 662

Ressources humaines prévues pour cybersécurité et sécurité de la TI

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023
740	716	716

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](#)ⁱ.



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.

FAITS SAILLANTS DE LA PLANIFICATION

LES CLIENTS SONT SATISFAITS DE LA PRESTATION DE SERVICES DE SPC

Les relations avec les clients sont essentielles pour comprendre efficacement leurs besoins et pour fournir des services. SSC utilise un modèle dans lequel les cadres supérieurs responsables de la clientèle jouent le rôle d'interface clé avec les clients. En 2020-2021, l'équipe chargée de la clientèle de SPC continuera d'améliorer les relations avec les clients en effectuant une planification conjointe avec ceux-ci dans le but d'élaborer des plans intégrés appropriés et adaptés à la clientèle. Cette activité favorisera l'harmonisation des activités avec SPC 3.0 en améliorant la capacité du SPC de fournir des services conformément aux priorités opérationnelles du GC et des clients.

L'identification des besoins des clients est une étape essentielle dans la prestation des services. Le programme de SPC intitulé Intégration opérationnelle d'entreprise et gestion de la demande (IOEGD) continuera à cerner des éléments à améliorer en 2020-2021 par le biais du cycle du processus d'intégration opérationnelle. Il est à noter que le programme IOEGD agira comme commanditaire opérationnel pour élaborer les exigences pour un processus complet (c'est-à-dire de la commande au paiement). De façon analogue, et de concert avec la Direction du dirigeant principal de l'information (DDPI) du SCT, concernant l'initiative Gestion du portefeuille d'entreprise du GC (GPE GC), le programme de IOEGD agira à titre de commanditaire opérationnel de SPC pour regrouper toutes les demandes d'intégration opérationnelle par le biais des documents d'exigences opérationnelles, dans l'outil d'entreprise du GC (Clarity). Cela permettra de classer et de prioriser les demandes, qu'il s'agisse de projets prioritaires du GC ou de documents d'exigences opérationnelles, par secteur de service de SPC, ce qui permettra au GC de fournir à SPC un ordre de priorité clair pour toutes les demandes opérationnelles du GC.

QU'EST-CE QUE L'INTÉGRATION OPÉRATIONNELLE?

L'intégration opérationnelle est le moyen par lequel un organisme de prestation de services reçoit les demandes d'un client pour des produits et des services.

La fiabilité et la résilience des services d'infrastructure informatique sont essentielles pour la prestation de services à la population canadienne. Dans le but d'améliorer ces services, SPC offrira une aide et un soutien aux autres ministères afin de rebâtir leurs applications étant situées dans les centres de données existants et peu fiables. Le programme de performance et de fiabilité de SPC offrira aux ministères et organismes une évaluation objective et selon les normes de l'industrie de la santé de leurs applications, ce qui leur aidera à rationaliser, mettre à jour ou développer de nouvelles applications en mettant l'accent sur une fiabilité accrue permettant le fonctionnement avec des solutions d'hébergement modernes telles que l'informatique en nuage ou un centre de données d'entreprise. Le programme fournira des services identifiant la fiabilité d'une application selon un index, qui élabore les normes selon l'industrie pour l'ingénierie d'une application et qui comprend des indicateurs de rendement pour la surveillance.

LES CLIENTS BÉNÉFICIENT D'UNE GESTION DE SERVICES EFFICACE

Pour que l'approche d'entreprise de SPC 3.0 fonctionne, nous avons besoin de solutions à l'échelle du gouvernement. Une des clés du succès consistera à établir des processus de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) qui ont pour but d'améliorer l'efficacité des opérations et de faciliter la production de rapports groupés sur le rendement. L'outil de GSTI changera la donne en permettant aux efforts de révision des services de SPC de suivre le rythme des changements incessants dans le domaine de la technologie de l'information. La version initiale de l'outil de GSTI (« version 1 ») est attendue en 2020-2021 et, conformément à l'approche d'entreprise, des licences ont été achetées dès le départ pour tous les clients de SPC.

PROCESSUS À L'APPUI DE L'OUTIL DE GSTI :

- Exécution des requêtes
- Gestion des incidents
- Gestion des actifs de service et des configurations
- Gestion du catalogue de services
- Gestion du changement
- Gestion des événements
- Gestion du savoir
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion des versions

L'investissement dans une nouvelle solution de surveillance d'entreprise (SSE) permettra de gérer les événements à partir d'une console unique et d'élargir la connectivité avec les outils des secteurs de service. La SSE permettra aux Opérations de gestion des services de SPC et aux clients de recevoir un avertissement et un diagnostic en temps réel dans le cas d'interruptions et de dégradation des services, ce qui améliorera le rendement de la prestation des services de TI par SPC.

LES SERVICES D'INFRASTRUCTURE DE TI DONT LES ORGANISATIONS CLIENTES DÉPENDENT SONT SOUTENUS PAR UNE SOLIDE GESTION DE PROJETS ET UN APPROVISIONNEMENT EFFICACE

La réalisation efficace et en temps opportun de nombreux projets de TI où SPC est le responsable ou assure l'appui à des projets dirigés par les clients est essentielle à la réussite de SPC 3.0 et à la prestation de services numériques à l'intention des Canadiens. À compter de 2020-2021, SPC mettra en œuvre une série révisée d'outils et de processus de gestion de projet afin d'harmoniser ses pratiques avec la nouvelle Directive sur la gestion de projets et programmes du SCT.

Le GC continue d'effectuer des investissements importants dans SPC afin que le Ministère puisse continuer à moderniser et à améliorer l'infrastructure et les services de TI sur lesquels les Canadiens comptent maintenant et pour l'avenir grâce à la prestation du gouvernement numérique. La modernisation de l'approvisionnement de SPC simplifiera et améliorera l'accès aux solutions d'approvisionnement et permettra de trouver des façons novatrices de les mettre en œuvre ces solutions. Il en résultera une augmentation de l'efficacité à l'échelle de l'administration gouvernementale et un meilleur équilibre entre les risques et la souplesse en matière d'approvisionnement.

Résultats prévus pour Gestion des relations avec la clientèle et des services

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2016-2017	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019
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)	3,6/5	31 mars 2021	3,1/5	3,4/5	3,42/5
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	60%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	60%
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	70%	31 mars 2021	S.O.	S.O.	72%
	Coût de l'approvisionnement par 100 \$ de contrats attribués	≤ 1,75 \$	31 mars 2021	S.O.	S.O.	0,82 \$

Note : Les résultats réels indiquant S.O. n'ont pas été mesurés ou rapportés antérieurement par SPC.

Ressources financières budgétaires prévues pour Gestion des relations avec la clientèle et des services (dollars)

Dépenses budgétaires 2020-2021 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023
373 741 032	373 741 032	198 796 652	165 948 245

Ressources humaines prévues pour Gestion des relations avec la clientèle et des services

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023
1 244	1 244	1 237

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 GCⁱ](#).

SERVICES INTERNES: RÉSULTATS PRÉVUS

DESCRIPTION

Les Services internes comprennent ces groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme étant des services à l'appui de programmes ou nécessaires pour permettre à une organisation de s'acquitter de ses obligations. Les Services internes désignent les activités et les ressources des 10 services distincts qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, peu importe le modèle de prestation des Services internes d'un ministère. Ces services sont les suivants :

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

FAITS SAILLANTS DE LA PLANIFICATION

Les Services internes contribueront à la réussite de SPC 3.0. Bon nombre des initiatives associées aux Services internes contribueront de façon importante à l'objectif fondamental sous-jacent qui consiste à avoir des employés qui sont engagés, outillés, habilités et responsables.



SPC 3.0 est supporté par les services internes suivants :

FUNDING MODEL

Le modèle de financement actuel de SPC est une mosaïque complexe de divers types de financement et de pratiques d'utilisateur-payeur qui impose un lourd fardeau administratif à SPC et à ses clients. Un nouveau modèle de financement qui reflétera mieux l'environnement numérique actuel et futur est actuellement à l'étude. SPC travaille avec les clients et les organismes centraux à trouver les moyens d'élaborer un modèle qui soutiendra une approche d'entreprise de la prestation de services de TI. Il est prévu que le modèle de financement comportera des incitatifs intrinsèques visant à limiter les investissements dans les anciens systèmes et à encourager les investissements dans les nouvelles solutions de TI modernes. Lorsqu'il sera prêt pour la mise en œuvre, le modèle de financement sera essentiel pour assurer la réussite de la transformation et la mise en œuvre d'une approche d'entreprise à l'échelle du GC.

HUMAN RESOURCES SUPPORT

L'un des principaux problèmes auxquels SPC, et les organisations de TI du monde entier, sont confrontés est d'attirer et de maintenir en poste les personnes ayant les compétences et l'expérience nécessaires pour mettre en place une infrastructure de TI moderne. SPC continue de faire face à des défis à cet égard, car le Ministère dispose d'un bassin limité de candidats potentiels pour remplacer le personnel qui quitte SPC, ou pour croître, selon les besoins, afin d'appuyer l'exécution des responsabilités de base. SPC a en effet réussi à croître grâce à d'importants investissements du GC dans le cadre des récents budgets fédéraux pour appuyer le renouvellement et les capacités. Des efforts tels que le recrutement d'un effectif plus diversifié et la participation proactive du Ministère à la promotion et au soutien des femmes en sciences, en technologie, en génie et en mathématiques (STGM) continueront d'améliorer notre capacité à offrir des services.

De plus, en 2020-2021, on continuera à mettre davantage l'accent sur le soutien aux employés actuels par le biais d'initiatives clés comme les programmes d'apprentissage et de perfectionnement. D'autres initiatives importantes, comme la formation linguistique et le soutien à la stabilisation de la rémunération se poursuivront afin de maintenir un effectif engagé, outillé et habilité.

FONCTION STRATÉGIQUE

Tout au long de 2020-2021, SPC entreprendra plusieurs initiatives pour renforcer le soutien stratégique qu'il fournit à SPC 3.0. L'approche d'entreprise pour la planification et la prestation des services d'infrastructure de TI exige une solide fonction de politique stratégique afin de prévoir les besoins du gouvernement numérique, maintenant et à l'avenir, et de positionner le ministère et la haute direction pour qu'ils puissent planifier et répondre à l'environnement de TI et aux attentes des utilisateurs en constante évolution. En 2020-2021, SPC continuera de

développer son expertise dans le domaine de la politique stratégique, en mettant particulièrement l'accent sur l'amélioration de la capacité à rédiger des documents clés, sur la gestion du mandat et des pouvoirs ministériels, sur l'évaluation et l'évolution de la culture ministérielle et sur la réalisation de l'engagement national et international de SPC.

OUTILS POUR UNE MAIN D'ŒUVRE NUMÉRIQUE ET AMÉLIORER LES PROCESSUS DE TRAVAIL

Le dirigeant principal de l'information (DPI) a pour objectif de favoriser une main-d'œuvre de plus en plus numérique et de prendre l'initiative d'améliorer les processus de travail. Cette année, le DPI se concentre sur quatre piliers clés : 1) fournir des services et des outils personnalisés et adaptés aux employés; 2) permettre aux partenaires du programme à SPC d'offrir une valeur ajoutée à leurs clients; 3) moderniser la prestation des services et atteindre l'excellence opérationnelle; et 4) faciliter l'accès pour les personnes handicapées en éliminant les obstacles grâce à des outils, des conseils et une expertise.

La priorité du DPI est d'améliorer l'expérience des employés à SPC en fournissant de meilleurs services et outils ainsi qu'en facilitant l'accès à ces derniers. Ceci établira un milieu de travail qui encourage l'innovation et l'élimination des obstacles à la prestation de services, comme les processus complexes et lourds. SPC pourra donc fournir des services exceptionnels à ses employés et à ses clients.

SERVICES DE COMMUNICATION

Le rôle de SPC dans l'édification du gouvernement numérique exige un solide soutien en matière de communication en 2020-2021 afin de s'assurer que l'approche d'entreprise de SPC 3.0 est bien comprise par les clients et les Canadiens en général. Le soutien à la mise en œuvre et à l'évolution de SPC 3.0 permettra de poursuivre le dialogue avec les employés et les clients sur l'approche d'entreprise renouvelée pour la prestation des services d'infrastructure de TI.

Ressources financières budgétaires prévues pour les Services internes (dollars)

Dépenses budgétaires 2020-2021 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023
231 380 208	231 380 208	226 130 519	223 013 109

Ressources humaines prévues pour les Services internes

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023
1 289	1 289	1 289

DÉPENSES ET RESSOURCES HUMAINES

Cette section donne un aperçu des dépenses et des ressources humaines du ministère prévues pour les 3 prochains exercices et compare les dépenses prévues pour l'exercice à venir avec les dépenses réelles pour les exercices précédents.

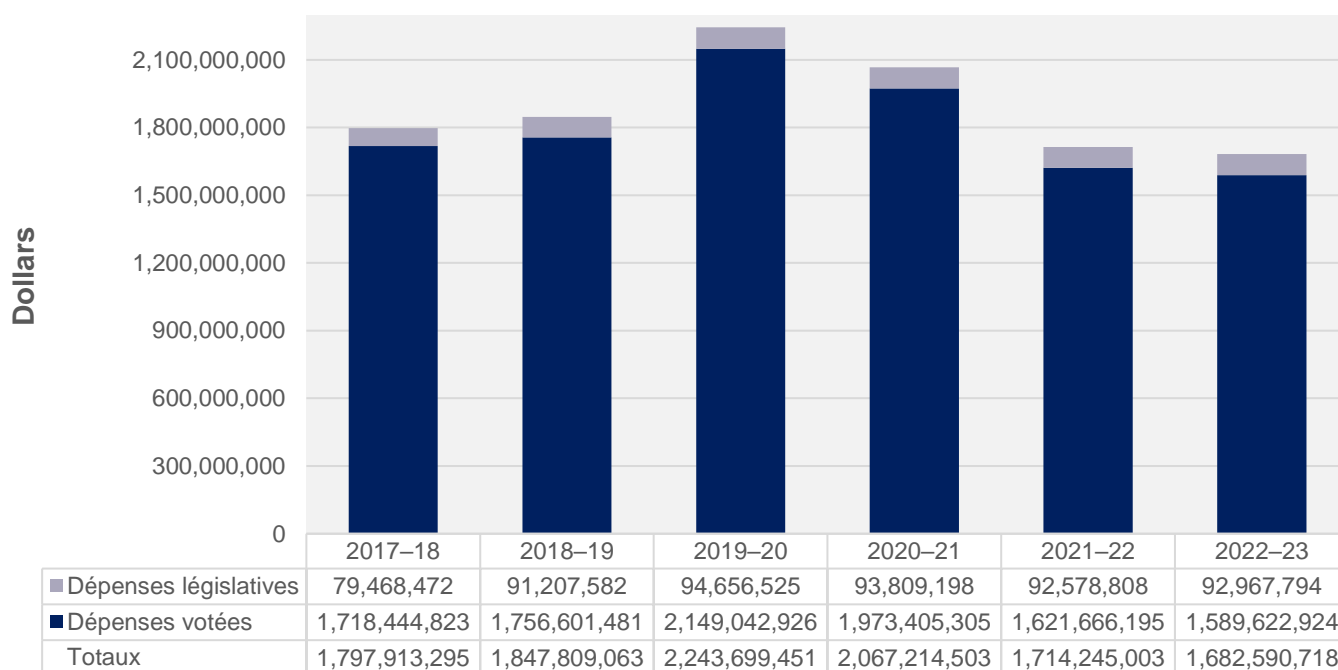


DÉPENSES PRÉVUES

Dépenses ministérielles de 2017-2018 à 2022-2023

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

Graphique des tendances des dépenses du Ministère



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

Le tableau ci-dessous présente les dépenses réelles, les prévisions des dépenses et les dépenses prévues pour chaque responsabilité essentielle de service partagés Canada et pour les Services internes pour les exercices pertinents à l'année de planification en cours.

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses 2017-2018	Dépenses 2018-2019	Prévisions des dépenses 2019-2020	Dépenses budgétaires 2020-2021 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023
Courriel et technologie en milieu de travail	112 593 738	108 500 168	120 850 226	105 658 739	105 658 739	104 532 683	93 491 711
Centres de données ¹	603 868 831	570 914 462	609 728 088	589 344 295	589 344 295	519 770 030	521 911 137
Télécommunications	593 531 543	623 192 447	685 796 595	604 105 778	604 105 778	518 683 875	538 885 698
Cybersécurité et sécurité de la TI	141 359 360	145 163 167	195 664 404	150 947 078	150 947 078	138 829 875	136 954 662
Gestion des relations avec la clientèle et des services	168 830 597	192 867 795	417 990 021	373 741 032	373 741 032	198 796 652	165 948 245
Total partiel	1 620 184 069	1 640 638 039	2 030 029 334	1 823 796 922	1 823 796 922	1 480 613 115	1 457 191 453
Services internes	177 729 226	207 171 024	213 670 117	231 380 208	231 380 208	226 130 519	223 013 109
Total	1 797 913 295	1 847 809 063	2 243 699 451	2 055 177 130	2 055 177 130	1 706 743 634	1 680 204 562

Les dépenses prévues de SPC reflètent les montants approuvés par le Parlement afin d'appuyer les responsabilités de base du Ministère. Le montant approuvé est net des recettes nettes en vertu d'un crédit de 595 millions de dollars.

L'augmentation nette des dépenses totales entre 2017-2018 et 2018-2019 est principalement due à une augmentation des salaires et au nouveau financement prévu au [budget de 2018](#) et reçu en 2018-19 (p. ex. Recensement de la population de 2021, intégrité des services, mise à jour de la technologie des infrastructures et cybersécurité)

Les dépenses prévues pour 2019-2020 représentent les autorisations à ce jour, y compris le report de 2018-2019, la nouvelle convention collective signée, ainsi que les fonds du [budget de 2018](#) pour appuyer le renouvellement des programmes de technologie de l'infrastructure et de migration de la charge de travail.

La diminution des dépenses, par rapport aux dépenses prévues pour 2019-2020, pour les exercices futurs est principalement attribuable aux facteurs suivants :

- financement temporisé prévu par le [budget de 2018](#) pour le rafraîchissement des programmes de technologie de l'infrastructure et de migration de la charge de travail en 2020-2021 et 2021-2022 respectivement;
- transfert au ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement pour les coûts de la prestation de services de technologie de l'information aux missions à l'étranger.

Sommaire des dépenses budgétaires brutes prévues pour 2020-2021 (en dollars)

Le tableau ci-dessous fait le rapprochement des dépenses brutes prévues et des dépenses nettes prévues pour 2020-2021.

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses brutes prévues 2020-2021	Recettes prévues affectées aux dépenses 2020-2021	Dépenses nettes prévues 2020-2021	Responsabilités essentielles et Services internes
Courriel et technologie en milieu de travail	135 559 557	-	(29 900 818)	105 658 739
Centres de données ¹	743 225 729	-	(153 881 434)	589 344 295
Télécommunications	932 718 119	-	(328 612 341)	604 105 778
Cybersécurité et sécurité de la TI	202 047 951	-	(51 100 873)	150 947 078
Gestion des relations avec la clientèle et des services	397 256 817	-	(23 515 785)	373 741 032
Total partiel	2 410 808 173	-	(587 011 251)	1 823 796 922
Services internes	239 368 957	-	(7 988 749)	231 380 208
Total	2 650 177 130	-	(595 000 000)	2 055 177 130

Note : SPC n'a pas de comptes à fins déterminées en 2020-2021.



RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES

Le tableau ci-dessous présente les équivalents temps plein réels, les prévisions d'équivalents temps plein et les équivalents temps plein prévus pour chaque responsabilité essentielle de services partagés Canada et pour les Services internes pour les exercices pertinents à l'année de planification en cours.

Sommaire de la planification 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	Prévisions d'équivalents temps plein 2019-2020	Équivalents temps plein prévus 2020-2021	Équivalents temps plein prévus 2021-2022	Équivalents temps plein prévus 2022-2023
Courriel et technologie en milieu de travail	302	296	304	307	307	307
Centres de données ¹	1 572	1 585	1 665	1 686	1 686	1 686
Télécommunications	1 491	1 480	1 616	1 689	1 684	1 684
Cybersécurité et sécurité de la TI	597	663	708	740	716	716
Gestion des relations avec la clientèle et des services	940	1 314	1 228	1 244	1 244	1 237
Total partiel	4 902	5 338	5 521	5 666	5 637	5 630
Services internes	1 073	1 230	1 189	1 289	1 289	1 289
Total	5 975	6 568	6 710	6 955	6 926	6 919

L'augmentation des équivalents temps plein entre 2019-2020 et 2020-2021 est principalement due au réaligement de l'autorisation de SPC depuis Exploitation à Personnel, ainsi qu'à divers transferts avec d'autres ministères et au rafraîchissement de la technologie de l'infrastructure et des programmes de migration de la charge de travail (budget de 2018).



BUDGET DES DÉPENSES PAR CRÉDIT VOTÉ

Des renseignements sur les crédits de SPC sont accessibles dans le [Budget principal des dépenses 2020-2021](#)ⁱⁱ.



ÉTAT DES RÉSULTATS CONDENSÉ PROSPECTIF

L'état des résultats condensés prospectifs donne un aperçu des opérations de services partagés Canada de 2019-2020 à 2020-2021. Les montants des prévisions des résultats et des résultats prévus dans le présent état des résultats ont été préparés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Les montants des prévisions des dépenses et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du plan ministériel ont été établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses. Les montants peuvent donc différer.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouvent sur le [site Web de SPC](#).

État des résultats condensé prospectif
pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 (en dollars)

Financial information	2019–20 forecast results	2020–21 planned results	Difference (2020–21 planned results minus 2019–20 forecast results)
Total expenses	2 765 401 300	2 742 690 163	(22 711 137)
Total revenues	666 410 384	595 267 592	(71 142 792)
Net cost of operations before government funding and transfers	2 098 990 916	2 147 422 571	48 431 655

La diminution des charges prévues de 2019-2020 à 2020-2021 est principalement attribuable aux facteurs suivants :

- Financement temporarisé du budget de 2018 pour la mise à jour de la technologie d'infrastructure et des programmes de migration de la charge de travail; et
- Transfert au Ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement pour les coûts de prestation des services de technologie de l'information aux missions canadiennes à l'étranger.

La diminution des revenus prévus de 2019-2020 à 2020-2021 est principalement attribuable à une diminution temporaire des autorités en capital en 2020-2021.

RENSEIGNEMENTS MINISTÉRIELS



PROFIL ORGANISATIONNEL

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

Administrateur général : Paul Glover, président de services partagés Canada

Portefeuille ministériel : gouvernement numérique et ministre responsable pour Services partagés Canada

Instruments habilitants : [Loi sur services partagés Canada](#)ⁱⁱⁱ

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](#), [2016-0003](#) and [2019-1372](#)^{iv}



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 de plus amples informations sur les engagements de la lettre de mandat organisationnelle du ministère, voir la « [lettre de mandat du ministre](#) ».



CONTEXTE OPÉRATIONNEL

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



CADRE DE PRÉSENTATION DE RAPPORTS

Le cadre ministériel des résultats et le répertoire des programmes approuvés de services partagés Canada pour 2020-2021 sont illustrés ci-dessous.

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle 1 : Courriel et technologie en milieu de travail		Responsabilité essentielle 2: Centres de données		Services internes	
	Les organisations clients reçoivent des services de courriel modernes et fiables	% du temps où le système de courriel d'entreprise 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 d'entreprise 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 de disponibilité des centres de données existants		
		% 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		
		Satisfaction de la clientèle concernant les services de courriel				
	Les clients reçoivent des services d'approvisionnement en logiciels et en matériel de haute qualité, efficaces et en temps opportuns qui répondent à leurs besoins	% de demandes de matériels traités 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 en infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi		
		% de demandes de logiciel traitées conformément aux normes de niveau de service établi		Satisfaction de la clientèle concernant les services infonuagique		
		Satisfaction de la clientèle concernant les services de matériels et logiciels				
	Répertoire des programmes					
	Technologies en milieu de travail		Opérations en technologies d'information des centres de données			
			Infonuagique			

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle 3 : Télécommunications		Responsabilité essentielle 4: Cybersécurité et sécurité de la TI		Services internes
	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 sécuritaire	% du temps de disponibilité des services de sécurité de l'infrastructure de la TI	
		% du temps où le réseau cellulaire des services des appareils mobiles est disponible			
		% du temps pendant lequel les services des centres de contact sont disponibles			
		% des circuits ayant fait la migration au réseau étendu du gouvernement du Canada			
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de télécommunication		Satisfaction de la clientèle concernant les services de cyber sécurité et de sécurité de la TI assurés par Services partagés Canada		
Répertoire des programmes					
Réseaux			Sécurité		
Télécommunications					

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle 5: Gestion des relations avec la clientèle et des services		Services internes
	Les clients sont satisfaits de la prestation de services de Services partagés Canada	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 Services partagés Canada résolus conformément aux normes du niveau de service établi	
	Les services d'infrastructure de la TI dont dépendent les organisations clientes sont soutenus par une forte gestion de projet et un approvisionnement efficace	% des projets dirigés par Services partagés Canada évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget Coût de l'approvisionnement par 100 \$ de contrats attribués	
Répertoire des programmes			
Design et prestation des services d'entreprise			

Changements apportés au cadre de présentation de rapports approuvé depuis 2019-2020

Structure	2020-2021	2019-2020	Changement	Justification du changement
RESPONSABILITÉ ESSENTIELLE	Courriel et technologie en milieu de travail	Courriel et technologie en milieu de travail	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Technologies en milieu de travail	S.O.	Nouveau programme	Note 1
PROGRAMME		Communications numériques	Programme achevé	Note 2
PROGRAMME		services de courriel	Programme achevé	Note 2
PROGRAMME		Approvisionnement en matériel	Programme achevé	Note 2
PROGRAMME		Approvisionnement en logiciels	Programme achevé	Note 2
PROGRAMME		Services de technologie en milieu de travail	Programme achevé	Note 2
RESPONSABILITÉ ESSENTIELLE	Centres de données	Centres de données	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Opérations en technologies d'information des centres de données	S.O.	Nouveau programme	Note 3
PROGRAMME		Impression en bloc	Programme achevé	Note 4
PROGRAMME		Fichiers et impression	Programme achevé	Note 4
PROGRAMME		Intergiciels et bases de données	Programme achevé	Note 4
PROGRAMME		Installations des centres de données	Programme achevé	Note 4
PROGRAMME		Solution informatique de haute performance	Programme achevé	Note 4
PROGRAMME		Systèmes intermédiaires	Programme achevé	Note 4
PROGRAMME		Ordinateur central	Programme achevé	Note 4
PROGRAMME		Stockage	Programme achevé	Note 4
PROGRAMME	Infonuagique	Courtage infonuagique	Changement au titre	Note 5
RESPONSABILITÉ ESSENTIELLE	Télécommunications	Télécommunications	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Télécommunications	S.O.	Nouveau programme	Note 6
PROGRAMME	Réseaux	S.O.	Nouveau programme	Note 7
PROGRAMME		Réseau local	Programme achevé	Note 8

PROGRAMME		Réseau étendu	Programme achevé	Note 8
PROGRAMME		Internet	Programme achevé	Note 8
PROGRAMME		Données satellites	Programme achevé	Note 8
PROGRAMME		Appareils mobiles et téléphones fixes	Programme achevé	Note 9
PROGRAMME		services de conférence	Programme achevé	Note 9
PROGRAMME		Infrastructure des centres de contact	Programme achevé	Note 9
PROGRAMME		Services de voix sans frais	Programme achevé	Note 9
RESPONSABILITÉ ESSENTIELLE	Cybersécurité et sécurité de la TI	Cybersécurité et sécurité de la TI	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Sécurité	S.O.	Nouveau programme	Note 10
PROGRAMME		Infrastructure secrète	Programme achevé	Note 11
PROGRAMME		Sécurité de l'infrastructure	Programme achevé	Note 11
PROGRAMME		planification stratégique de la cybersécurité	Programme achevé	Note 12
PROGRAMME		Gestion et gouvernance de la sécurité	Programme achevé	Note 11
RESPONSABILITÉ ESSENTIELLE	Gestion des relations avec la clientèle et des services	Gestion des relations avec la clientèle et des services	No change	Sans objet
PROGRAMME	Design et prestation des services d'entreprise	S.O.	Nouveau programme	Note 13
PROGRAMME		Orientation stratégique	Programme achevé	Note 14
PROGRAMME		Gestion des services	Programme achevé	Note 14
PROGRAMME		Relations avec les clients	Programme achevé	Note 14
Note 1 : « Technologies en milieu de travail » a été créé pour amener l'inventaire des programmes de SPC à un niveau plus élevé et plus stratégique, ce qui assurera la stabilité au fil du temps et permettra un meilleur suivi du rendement des programmes et une meilleure production de rapports sur ce rendement.				
Note 2 : Les programmes « Communications numériques, Services de courriel, Approvisionnement en matériel et en logiciels, et Services de technologie en milieu de travail » ont été déplacés sous « Technologies en milieu de travail » en raison de la rationalisation des programmes de SPC pour les harmoniser avec les priorités de SPC et présenter un historique de rendement précis.				
Note 3 : « Opérations de la technologie de l'information des centres de données » a été créé pour amener l'inventaire des programmes de SPC à un niveau plus élevé et plus stratégique, ce qui assurera la stabilité au fil du temps ainsi qu'un meilleur suivi du rendement des programmes et une meilleure production de rapports sur ce rendement.				

Note 4 : Les programmes « Impression en bloc, Fichiers et impression, Intergiciels et bases de données, Installations des centre de données, solution informatique de haute performance, Systèmes intermédiaires, Ordinateur central, et stockage » ont été déplacés sous « Opérations de technologie de l'information des centres de données » en raison de la rationalisation des programmes de SPC pour les harmoniser avec les priorités de SPC et présenter un historique précis du rendement.
Note 5 : Le titre du programme « Courtage infonuagique » est modifié pour se lire « Nuage » afin d'amener l'inventaire des programmes de SPC à un niveau plus élevé et plus stratégique, ce qui assurera la stabilité au fil du temps ainsi qu'un meilleur suivi du rendement des programmes et une meilleure production de rapports sur ce rendement. Cette modification est le résultat de la rationalisation des programmes de SPC pour les harmoniser avec les priorités de SPC et présenter un historique précis du rendement.
Note 6 : « Télécommunications » a été créé pour amener l'inventaire des programmes de SPC à un niveau plus élevé et plus stratégique, ce qui assurera la stabilité au fil du temps et permettra un meilleur suivi du rendement des programmes et une meilleure production de rapport sur ce rendement.
Note 7 : « Réseau » a été créé pour amener l'inventaire des programmes de SPC à un niveau plus élevé et plus stratégique, ce qui assurera la stabilité au fil du temps et permettra un meilleur suivi du rendement des programmes et une meilleure production de rapports sur ce rendement.
Note 8 : Les programmes « Réseau local, Réseau étendu, Internet, et Données satellites » ont été déplacés sous « Réseaux » suite à la rationalisation des programmes de SPC pour les harmoniser avec les priorités de SPC et présenter un historique précis du rendement.
Note 9 : Les programmes « Appareil mobiles et téléphones fixes, Services de conférence, Infrastructure des centres de contact, et Services de voix sans frais » ont été déplacés sous « Télécommunications » en raison de la rationalisation des programmes de SPC pour les harmoniser avec les priorités de SPC et présenter un historique précis du rendement.
Note 10 : « Sécurité » a été créé pour amener l'inventaire des programmes de SPC à un niveau plus élevé et plus stratégique, ce qui assurera la stabilité au fil du temps et permettra un meilleur suivi du rendement des programmes et une meilleure production de rapports sur ce rendement.
Note 11 : Les programmes « Infrastructure secrète et Sécurité de l'infrastructure, et Gestion et gouvernance de la sécurité » ont été déplacés sous la rubrique « Sécurité » en raison de la rationalisation des programmes de SPC pour les harmoniser avec les priorités de SPC et présenter un historique précis du rendement.
Note 12 : Le programme « Planification stratégique de la cybersécurité » a été supprimé en raison de la rationalisation des programmes de SPC pour les harmoniser avec les priorités de SPC et présenter un historique précis du rendement.
Note 13 : « Opérations de la technologie de l'information des centres de données » a été créé pour amener l'inventaire des programmes de SPC à un niveau plus élevé et plus stratégique, ce qui assurera la stabilité au fil du temps ainsi qu'un meilleur suivi du rendement des programmes et une meilleure production de rapports sur ce rendement.
Note 14 : Les programmes « Orientation stratégique, Gestion des services et Relations avec les clients » ont été déplacés sous la rubrique « Conception et prestation des services d'entreprise » à la suite de la rationalisation des programmes de SPC pour les harmoniser avec les priorités de SPC et présenter un historique précis du rendement.

RENSEIGNEMENTS CONNEXES SUR LE RÉPERTOIRE DES PROGRAMMES

Des renseignements sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au répertoire des programmes de services partagés Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GCⁱ](#).

TABLEAUX DE RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

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

- Analyse comparative entre les sexes plus;
- Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État
- Stratégie ministérielle de développement durable

DÉPENSES FISCALES FÉDÉRALES

Le plan ministériel de services partagés Canada ne comprend pas de renseignements sur les dépenses fiscales qui sont liées à ses résultats prévus pour 2020-2021.

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

COORDONNÉES DE L'ORGANISATION

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

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

DEMANDE DES MÉDIAS

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

ANNEXE : DÉFINITIONS

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

Approche analytique qui sert à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur les femmes, les hommes et les personnes de divers genres en tenant compte de multiples facteurs, qui incluent la race, l'ethnicité, la religion, l'âge ainsi que les déficiences physiques et intellectuelles.

cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

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

cible (target)

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

crédit (appropriation)

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

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

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

dépenses législatives (statutory expenditures)

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

dépenses non budgétaires (non budgetary expenditures)

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

dépenses prévues (planned spending)

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

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

dépenses votées (voted expenditures)

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

équivalent temps plein (full time equivalent)

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

expérimentation (experimentation)

Conduite d'activités visant d'abord à explorer, puis à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions, afin d'étayer la prise de décision sur des éléments probants et d'améliorer les résultats pour les Canadiens en examinant ce qui fonctionne et ne fonctionne pas. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles choses), mais est distincte de celle-ci, car elle suppose une comparaison rigoureuse des résultats. Par exemple, l'utilisation d'un nouveau site Web pour communiquer avec les Canadiens peut être une innovation; tester systématiquement le nouveau site Web par rapport aux outils de sensibilisation existants ou à un ancien site Web pour voir lequel favorise un engagement accru est une expérimentation.

indicateur de rendement (performance indicator)

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

indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)

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

initiative horizontale (horizontal initiative)

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

plan (plan)

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

plan ministériel (Departmental Plan)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère sur une période de 3 ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement chaque printemps.

priorité ministérielle (departmental priority)

Plan ou projet sur lequel un ministère a choisi de se concentrer et de faire rapport au cours de la période de planification. Les priorités ministérielles représentent ce qui est le plus important ou ce qui doit être fait en premier pour appuyer l'atteinte des résultats ministériels souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2020-2021, les priorités pangouvernementales renvoient aux thèmes de haut niveau qui décrivent le programme du gouvernement énoncé dans le discours du Trône de 2015 : Croissance de la classe moyenne; Un gouvernement ouvert et transparent; Un environnement sain et une économie forte; La diversité fait la force du Canada; Sécurité et possibilités.

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

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

programme (program)

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

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Présentation d'information sur les réalisations réelles d'un ministère par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

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

répertoire des programmes (program inventory)

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

responsabilité essentielle (core responsibility)

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

résultat (result)

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

résultat ministériel (departmental result)

Conséquence ou résultat que vise un ministère. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats du niveau des programmes.

résultat stratégique (strategic outcome)

Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

NOTES EN FIN D'OUVRAGE

- i InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- ii Budget principal des dépenses 2018-2019, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- iii Loi sur Services partagés Canada, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-8.9/>
- iv Order-in-Council, <http://www.pco-bcp.gc.ca/oic-ddc.asp?lang=eng&page=secretariats>
- v. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>