Services partagés Canada

2018-2019

Plan ministériel

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

Cette publication est également offerte par voie électronique, en version HTML, sous :
https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/2018-2019-plan-ministeriel.html

Pour obtenir un exemplaire de cette publication ou un format substitut (braille, gros caractères), envoyez un courriel à SSC.information-information.SPC@canada.ca ou communiquez avec :

Services partagés Canada
99, rue Metcalfe
Ottawa (Ontario)
K0A 0C3

Téléphone : 613-670-1627
Sans frais : 1-855-215-3656
Courriel : SSC.information-information.SPC@canada.ca

Autorisation de reproduction
À moins d'indication 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 est interdite, 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, 2018

Plan ministériel 2018-2019 (Services partagés Canada)
Cat. No. P115-6F-PDF
ISSN 2371-7912

Issued also in English under title:
2018–19 Departmental Plan (Shared Services Canada)
Cat. No. P115-6E-PDF
ISSN 2371-7904

Table des matières

Message de la ministre 5
Aperçu de nos plans 7
Résultats prévus : ce que nous voulons accomplir cette année et par la suite 11
Responsabilités essentielles 11
Courriel et technologie en milieu de travail 11
Centres de données 14
Télécommunications 18
Cybersécurité et sécurité de la TI 22
Gestion des relations avec la clientèle et des services 26
Services internes 30
Dépenses et ressources humaines 33
Dépenses prévues 33
Ressources humaines prévues 36
Budget des dépenses par crédit voté 37
État des résultats condensé prospectif 38
Renseignements supplémentaires 39
Renseignements ministériels 39
Profil organisationnel 39
Raison d'être, mandat et rôle 39
Contexte opérationnel et risques principaux 39
Cadre de présentation de rapports 40
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes 44
Tableaux de renseignements supplémentaires 44
Dépenses fiscales fédérales 45
Coordonnées de l'organisation 45
Annexe : Définitions 47
Notes en fin d'ouvrage 51

Message de la ministre

À titre de ministre responsable de Services partagés Canada (SPC), je constate chaque jour le rôle crucial que ce ministère joue dans la mise en place d'une plateforme de technologie de l'information (TI) moderne, sûre et fiable aux fins de la prestation numérique des programmes et des services à la population canadienne. Je suis donc heureuse de vous présenter le Plan ministériel de SPC pour 2018-2019, qui fixe les objectifs et les priorités ainsi que les ressources financières et humaines nécessaires à l'obtention des résultats ministériels de SPC.

L'exercice 2018-2019 est le premier dans lequel le Plan ministériel tient compte de l'exigence d'un cadre ministériel des résultats appuyé par un répertoire des programmes qui est précisée dans la Politique sur les résultats. SPC se concentre sur cinq responsabilités essentielles :

- courriel et technologie en milieu de travail;
- centres de données;
- télécommunications;
- cybersécurité et sécurité de la TI;
- gestion des relations avec la clientèle et des services.

Dans l'exercice de ses responsabilités, SPC joue un rôle de partenaire clé dans l'approche adoptée par le gouvernement du Canada pour améliorer le service numérique offert à la population canadienne. En appliquant une approche à l'échelle du gouvernement du Canada, SPC profite des plus récentes technologies pour appuyer les opérations essentielles à la réalisation de sa mission et pour mieux servir les citoyens.

Au moment où les gouvernements, partout dans le monde, cherchent à transformer leur capacité numérique, le gouvernement du Canada s'appuie sur des pratiques exemplaires pour mettre au point une approche numérique qui accorde la priorité aux utilisateurs, en offrant des services faciles à utiliser, homogènes, sécurisés et accessibles en tout temps et en tout lieu.

En 2018-2019, SPC veillera d'abord à s'acquitter de ses responsabilités essentielles à l'appui des secteurs d'activité énoncés dans le Plan stratégique du gouvernement du Canada pour la gestion de l'information et la technologie de l'information de 2017 à 2021. Quatre priorités ont été établies pour orienter l'exécution des projets et des initiatives dans le cadre de ces responsabilités essentielles. Ces priorités impliquent l'amélioration de la prestation des services, la modernisation de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada, le renforcement de la cybersécurité et de la sécurité de la TI, ainsi que bâtir et habiliter l'effectif.

Le présent plan ministériel contient des renseignements détaillés sur les activités prévues pour l'exercice à venir, ainsi que sur la gestion des ressources financières et humaines de SPC, sa structure opérationnelle, son cadre de production de rapports et bien plus.

Je vous invite à examiner l'information présentée dans ce plan ministériel pour découvrir comment SPC s'assure que l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada favorise la prestation efficace et en temps opportun de programmes et de services pour la population canadienne.

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

Aperçu de nos plans

SPC fournit des services liés au courriel, aux centres de données, aux réseaux et aux TI à l'intention des utilisateurs finaux d'organismes gouvernementaux. SPC coordonne également les réponses des événements de cybersécurité (p. ex., intervention et reprise des activités à la suite d'incidents de TI) à l'échelle du gouvernement, tout en soutenant la prise de décisions en ce qui a trait à l'atténuation des incidents. SPC peut acquérir ce qui est requis afin de fournir des services sur une infrastructure de TI commune aux ministères.

SPC rend compte de ses responsabilités essentielles, précisées dans la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor, pour la première fois dans l'exercice 2018-2019. Guidé par le Plan stratégique du gouvernement du Canada pour la gestion de l'information et la technologie de l'information de 2017 à 2021, ainsi que par les engagements décrits dans la lettre de mandat de la ministre, SPC a défini cinq responsabilités essentielles en vertu desquelles le ministère s'acquitte de son mandat et obtient les résultats prévus pour la population canadienne.

Responsabilités essentielles

Courriel et technologie en milieu de travail	Centres de données	Télécommunications	Cybersécurité et sécurité de la TI	Gestion des relations avec la clientèle et des services

SPC a établi quatre priorités stratégiques qui guident la planification et l'exécution de ses responsabilités essentielles. Ces priorités soutiennent l'engagement pris dans la lettre de mandat de la ministre, soit de renouveler SPC afin de mettre en place une infrastructure de TI fiable et sûre. Elles aideront les employés de SPC, à tous les niveaux, à concentrer leurs efforts et leurs ressources limitées pour atteindre les objectifs à l'échelle du gouvernement.

Priorités stratégiques

- Améliorer la prestation des services
- Moderniser l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada
- Renforcer la cybersécurité et la sécurité de la TI
- Bâtir et habiliter l'effectif

Améliorer la prestation des services

SPC mettra en place un processus et des outils de gestion des services, et mettra en œuvre une stratégie de service à la clientèle à l'échelle du ministère.

- SPC élabore actuellement en matière de service à la clientèle une initiative visant à développer et à maintenir une culture d'excellence qui s'appuie sur des pratiques exemplaires et de pointe. Le ministère encouragera ses employés et les utilisateurs des

services de SPC à discuter des expériences vécues dans la prestation et la réception des services. En 2018-2019, l'accent sera mis sur l'amélioration des processus opérationnels de base et sur la capacité de résoudre les pannes le plus rapidement possible.

- SPC continuera de faire évoluer son système fondamental d'approvisionnement et de paiement électronique pour améliorer la prestation des services aux ministères de bout en bout. En 2018-2019, SPC ajoutera également d'autres ministères et apportera des améliorations techniques au système afin d'aider les utilisateurs.
- À l'appui de l'engagement pris dans la lettre de mandat de la ministre de moderniser les pratiques d'approvisionnement, SPC élaborera une initiative de mesures incitatives liées au rendement des fournisseurs afin d'assurer la gestion du cycle de vie complet des marchés au moyen de mesures incitatives pour les fournisseurs visant à améliorer l'innovation et le rendement.

Moderniser l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada

SPC continuera de moderniser la plateforme numérique du gouvernement, d'appuyer l'adoption de services d'infonuagique et de contribuer à une stratégie pour l'infrastructure scientifique fédérale :

- SPC installera 13 nouvelles tours cellulaires et modernisera les tours existantes à l'appui du Sommet du G7 de 2018 qui se tiendra à La Malbaie au Québec. Par conséquent, les Canadiens de la région de Charlevoix bénéficieront d'une meilleure couverture cellulaire et d'un accès Internet plus rapide et plus fiable.
- SPC établira un processus de passation de marchés à l'échelle du gouvernement du Canada aux fins de la prestation d'appareils de technologie en milieu de travail (p. ex. postes de travail personnels, logiciels et produits d'imagerie) pour les ministères.
- SPC remplacera les services de téléphonie actuels en fin de vie par une norme industrielle moderne, comme la téléphonie par voix sur protocole Internet.
- SPC favorisera l'adoption de l'informatique en nuage à l'échelle du gouvernement du Canada en mettant à la disposition des ministères des services infonuagiques publics pour les données non classifiées; en lançant des processus d'approvisionnement de services infonuagiques publics pour les données classifiées; et en fournissant des services infonuagiques privés afin de répondre à des exigences particulières.
- SPC contribuera à l'élaboration d'une stratégie fédérale visant à répondre aux exigences opérationnelles spécialisées des ministères et organismes à vocation scientifique en matière de stockage, de collaboration, de connectivité, et d'analyse des données.

Renforcer la cybersécurité et la sécurité des TI

SPC poursuivra le renforcement de la sécurité de l'infrastructure de la TI, et mettra en œuvre les projets financés dans le budget de 2016 :

- SPC a plusieurs projets en cours qui permettront au ministère de détecter les cybermenaces ciblant les réseaux du gouvernement du Canada et de se défendre contre

elles, incluant la mise en place des outils d'évaluation de la vulnérabilité et des processus de conformité. SPC contrôlera l'accès à l'infrastructure du gouvernement du Canada et quelles applications sont installées sur le réseau partagé.

- Étant un élément clé de la prochaine étape de la Stratégie de cybersécurité du Canada, SPC améliore la solution d'accès à distance protégé du gouvernement du Canada qui permet aux employés d'utiliser le réseau de TI à partir de leur domicile ou d'un autre emplacement que leur lieu de travail.
- Pour accroître la sécurité et garantir la protection des renseignements personnels dans les communications gouvernementales, des capacités de communications mobiles sécurisées pour les renseignements classifiés sont en cours de développement.

Bâtir et habiliter l'effectif

SPC promouvra le perfectionnement du leadership au sein du ministère, promouvra la santé et le bien-être en milieu de travail et investira dans la formation et le perfectionnement :

- SPC mettra en œuvre un nouveau programme de perfectionnement du leadership pour tous ses cadres supérieurs, ainsi que pour les dirigeants des catégories de la gestion et de la supervision. Pour renforcer les compétences individuelles et collectives, SPC offrira également un éventail de formation, incluant la gestion du changement.
- Pour améliorer son offre de services et réduire la lourde charge de travail pour bon nombre de ses employés, SPC compte mettre en œuvre une stratégie de recrutement complète et novatrice afin d'élargir son bassin de talents.
- SPC accroîtra les investissements réalisés en vue de contribuer au perfectionnement professionnel de tous les membres de son personnel.

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats prévus de SPC, consulter la section « Résultats prévus » du présent rapport.

Résultats prévus : ce que nous voulons accomplir cette année et par la suite

Responsabilités essentielles

Courriel et technologie en milieu de travail

Description

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

Appareils technologiques en milieu de travail

- **Logiciels** qui offrent des fonctions courantes de bureautique
- **Stations de travail personnel** (tels que ordinateurs, ordinateurs portables et tablettes)
- **Produits d'impression** (tel que imprimantes et numériseurs pouvant être connectés directement à un appareil informatique ou à un réseau)

Faits saillants de la planification

La façon dont SPC s'acquitte de cette responsabilité fondamentale sera reflétée dans les résultats ministériels suivants.

Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables

SPC continuera de grouper et de moderniser le système de courriel du GC en veillant sur les services de courriel existants et assurera la gestion des solutions de courriel sur une base continue. Au cœur de cet effort, l'Initiative de transformation des services de courriel a été créée afin de consolider 63 systèmes distincts utilisés par 43 organisations différentes en un seul système commun et d'accroître l'efficacité et la sécurité. Jusqu'à présent, 90 000 des 550 000 boîtes aux lettres ont été migrées avec succès vers le service de messagerie consolidé connu sous le nom de Votre service de courriel (VSC), ce qui représente 17 des 43 organisations.

Puisque le contrat de services de courriel actuel prendra fin au mois de juin 2020, SPC collabore aussi avec l'industrie et ses partenaires afin d'obtenir une rétroaction à l'égard des exigences, des technologies et des pratiques exemplaires liées à la prestation d'un service de courriel en vue de remplacer VSC et d'améliorer la position du gouvernement du Canada en ce qui a trait à l'adoption des technologies numériques en milieu de travail.

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

SPC travaille à l'établissement d'un processus de passation de marchés à l'échelle du gouvernement du Canada afin de permettre aux Services de gestion de l'impression de fournir des produits d'imagerie aux ministères. La normalisation et le groupement de l'approvisionnement en produits d'imagerie permettront d'améliorer l'efficacité. En outre, SPC dirige un groupe de travail interministériel sur les outils informatiques communs qui explore les moyens d'utiliser les pratiques exemplaires, de favoriser la normalisation et d'ajouter une valeur

à la prestation des services ministériels d'appareils technologiques en milieu de travail. Le groupe de travail compte plus de 300 membres provenant de 54 ministères. Ces chiffres devraient augmenter en 2018-2019.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017
Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables	% du temps où le service de courriel d'entreprise est disponible	99.9 %	Mars 2019	Sans Objet (S/O)[i]	S/O[i]	100 %
	% du temps où les interruptions du service de courriel sont réglées conformément aux normes établies de niveau de service	100 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	% des boîtes de courriel du gouvernement du Canada ayant fait l'objet d'une migration au système de courriel d'entreprise	À déterminer[ii]	Mars 2019	1%	11%	14%
	# d'incidents critiques* ayant eu une incidence sur les systèmes de courriel existants	<90	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de courriel (échelle sur cinq points)	3.6 sur 5	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017
Les clients reçoivent des services d'approvisio-nnement de logiciels et de matériel de haute qualité, efficaces et rapides qui répondent à leurs besoins	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes établies de niveau de service	90 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	% de demandes de logiciel traitées conformément aux normes établies de niveau de service	90 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	Satisfaction de la clientèle concernant l'approvisionn-ement en matériel et en logiciels (échelle sur cinq points)	3.6 sur 5	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]

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

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021
122 929 340	122 929 340	120 446 622	120 662 005

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021
304	304	304

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 stockage en nuage et les services informatiques.

Qu'est-ce qu'un centre de données?
SPC appelle « centre de données » un ou plusieurs serveurs situés dans une salle d'au moins 100 pieds carrés qui possède sa propre source d'électricité et son système de climatisation.

Faits saillants de la planification

La façon dont SPC s'acquitte de cette responsabilité fondamentale sera reflétée dans les résultats ministériels suivants.

Les programmes et services offerts à la population canadienne sont appuyés par des services de centres de données modernes et fiables

SPC respecte l'engagement pris par le gouvernement du Canada pour moderniser et normaliser l'infrastructure de la TI en établissant des centres de données modernes et efficaces à l'intention des ministères et organismes du gouvernement du Canada. SPC travaille avec ses organisations partenaires afin de migrer la charge de travail des centres de données vieillissants vers des infrastructures modernes réparties dans l'ensemble du gouvernement.

Qu'est-ce qu'une charge de travail?
Une « charge de travail » est le contenu d'un serveur, y compris son système d'exploitation, ses applications et ses données.

Trois nouveaux centres de données d'entreprise (CDE) sont maintenant opérationnels, soit le CDE Gatineau, le CDE Barrie et la première salle de données du nouveau CDE de Borden. Uptime Infrastructure Partners – un consortium formé par Forum Equity Partners, Walsh Contractors et Balfour Beatty – est responsable de la conception, de la construction, du financement, de l'exploitation et de l'entretien dans les 25 prochaines années du centre de données CDE Borden. Les travaux de construction ont débuté à l'été 2016, et la première salle de données est opérationnelle depuis janvier 2018. Les charges de travail des partenaires sont en train d'être transférées au CDE de Borden et les travaux de construction seront terminés en 2018.

SPC déplacera certaines applications ministérielles vers des emplacements distincts dans les nouveaux centres de données du gouvernement du Canada. SPC sera en mesure de fermer les centres de données désuets plus rapidement, tout en renforçant la sécurité des données, et en améliorant les services offerts aux ministères.

Les services de nuage répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes

Tel qu'indiqué dans la Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du Gouvernement du Canada, les services infonuagiques publics seront le premier choix des ministères lorsqu'ils décideront d'un modèle de déploiement en nuage. SPC a négocié de nombreux services infonuagiques publics convenables à l'utilisation du gouvernement du Canada, et offre des services infonuagiques sur demande, où les coûts pour les organismes sont fondés sur l'usage actuel.

SPC, à titre de courtier en services d'infonuagique pour le gouvernement du Canada, a mis sur pied une offre de services d'infonuagique publics commerciaux pour les données non classifiées et, en 2018-2019, établira le mécanisme d'acquisition de services d'infonuagique publics commerciaux pour les données classifiées jusqu'au niveau Protégé B.

Que sont les services infonuagiques?
Les services d'infonuagique donnent accès aux ressources de TI partagées au moyen de modèles de « facturation à l'utilisation », semblables à ceux utilisés pour les services publics comme l'eau et l'électricité. Un nuage public est un environnement partagé par de nombreux locataires qui sont isolés les uns des autres. Dans le cas d'un nuage privé, les services utilisés par une seule entreprise, comme le gouvernement du Canada.

Les ministères utiliseront des nuages privés lorsque les besoins ne peuvent être satisfaits au moyen de l'infonuagique publique (p. ex. si les données sont jugées de nature trop délicate). Les nuages privés peuvent être mis en œuvre sous forme d'offres commerciales prédéfinies ou de solutions personnalisées conçues et assemblées par le personnel. SPC explorera diverses options en matière d'infrastructure infonuagique et aidera les employés à acquérir de l'expérience dans ces nouveaux services.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017
Les programmes et services offerts aux Canadiens sont appuyés par des services de centres de données modernes et fiables	% du temps de disponibilité des installations nouvelles et regroupées des centres de données	100 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	% du temps où des incidents critiques ont été réglés dans les centres de données d'entreprise existants conformément aux normes établies de niveau de service	50 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	# d'incidents critiques ayant eu une incidence sur les installations existantes des centres de données	<20	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	Satisfaction de la clientèle concernant les services des centres de données (échelle sur cinq points)	3.6 sur 5	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017
Les services infonuagiques répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes	% des demandes de courtage infonuagique traitées conformément aux normes établies de niveau de service	90 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	Satisfaction de la clientèle concernant les services infonuagiques (échelle sur cinq points)	3.6 sur 5	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021
478 895 377	478 895 377	486 296 187	481 485 158

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021
1 759	1 759	1 759

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 gratuit.

Faits saillants de la planification

L'accomplissement de cette responsabilité principale par SPC sera reflété dans le résultat ministériel suivant.

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

SPC continuera à consolider et à normaliser les services de RÉ pour réduire les coûts, augmenter la sécurité et améliorer l'offre de programmes aux citoyens et aux entreprises du Canada. Le ministère regroupera les 50 RÉ distincts du gouvernement du Canada en services détenus et exploités par le secteur privé, à l'échelle du gouvernement du Canada. Ce projet transformera les services de RÉ pour SPC et ses partenaires vers :

- un service de réseau commun, pangouvernemental et national pour la connexion réseau de protocole Internet;
- un service de réseau pour les anciens services (p. ex. services de ligne directe);
- un service international.

Qu'est-ce qu'un RÉ?
Un réseau étendu (RÉ) est un réseau de télécommunication ou informatique qui s'étend sur une grande distance géographique.

Migrations planifiées du RÉ du réseau du gouvernement du Canada qui seront terminées en 2018-2019 :

- Service correctionnel du Canada
- Agriculture et Agroalimentaire Canada
- Innovation, Sciences et Développement économique Canada

Le projet de modernisation des services du centre de contacts hébergé et le service de communication en milieu de travail (SCMT) sont deux exemples d'efforts de modernisation. Le premier vise la modernisation l'infrastructure du réseau qui supporte les opérations des centres d'appels du gouvernement du Canada. Le projet de SCMT remplacera les services téléphoniques existants qui arrivent en fin de cycle (c'est-à-dire la technologie permettant les communications électroniques entre les parties éloignées l'une de l'autre) par un service moderne répondant aux normes de l'industrie.

Pour appuyer le Sommet du G7 de 2018 à La Malbaie au Québec, SPC procède à l'installation de 13 nouvelles tours cellulaires dans la région de Charlevoix, ainsi qu'à la modernisation des tours existantes pour améliorer la portée et la qualité du service. Grâce à ces modernisations pour le Sommet, la population canadienne résidant dans la région de Charlevoix, ainsi que les

entreprises et les touristes, profiteront d’une meilleure couverture cellulaire et d’un accès Internet plus rapide et plus fiable.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017
Les organisations clientes reçoivent des services de télécommuni-cation et de réseau modernes et fiables	% du temps où les interruptions critiques du service d'Internet d'entreprise sont réglées conformément aux normes établies de niveau de service	99.5 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	% du temps où le réseau cellulaire des services des appareils mobiles est disponible	99.5 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	% du temps pendant lequel les services des centres de contact sont disponibles	99.95 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	99.998 %
	% des sites ayant fait la migration au réseau étendu du gouvernement du Canada	32 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de télécommuni-cation (échelle sur cinq points)	3.6 sur 5	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021
523 377 918	523 377 918	465 701 961	465 263 052

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021
1 533	1 533	1 533

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. SPC coordonne également l'intervention relative aux incidents de sécurité de la TI et de cybersécurité au nom des ministères et organismes du gouvernement du Canada.

Faits saillants de la planification

L'accomplissement de cette responsabilité principale par SPC se reflétera dans les résultats ministériels suivants.

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

SPC commencera ou continuera à mettre en œuvre plusieurs projets pour améliorer la cybersécurité et la sécurité des TI du gouvernement du Canada :

- Le Projet de téléphone intelligent pour communications classifiées offrira des capacités de communication mobile sûres pour protéger les renseignements secrets lors de l'utilisation de produits commerciaux existants (p. ex. messagerie vocale, messagerie instantanée et courriel) grâce à des améliorations apportées en matière de contrôle de sécurité. Ces produits devraient être disponibles au cours de l'exercice 2020-2021.
- Le Projet d'authentification de réseau d'appareil représente un élément clé de la prochaine phase de la mise en œuvre de la Stratégie de cybersécurité du Canada. Ce projet permettra le traitement de l'authentification de l'utilisateur en créant et en manipulant des identités numériques, et des privilèges d'accès associés, pour les entités (p. ex. les appareils, les applications, les services ou les processus) du réseau de SPC.
- Le Projet de migration d'accès à distance protégé remplacera le système existant et continuera d'offrir aux utilisateurs du gouvernement du Canada des services à distance protégés pour préserver les actifs et les renseignements du gouvernement.

La Stratégie de cybersécurité du Canada

- Protéger les systèmes gouvernementaux
- Nouer des partenariats pour protéger les cybersystèmes essentiels à l'extérieur du gouvernement fédéral
- Aider la population canadienne à se protéger en ligne

Les projets suivants menés par SPC ont été financés par le Budget 2016 et leur mise en œuvre continuera en 2018-2019 :

Le saviez-vous?
Budget 2016 a accordé 77,4 millions de dollars sur cinq ans à SPC pour renforcer la cybersécurité et assurer une protection accrue des systèmes et réseaux du gouvernement.

- Le Projet du périmètre de sécurité de l'entreprise augmentera la visibilité des cybermenaces ciblant les réseaux du gouvernement du Canada. Ce projet aidera à réduire la compromission potentielle des actifs d'infrastructure et des renseignements de SPC et de ses ministères et agences partenaires. Le contrat pour le périmètre de sécurité de l'entreprise sera attribué au cours de l'exercice 2018-2019.
- Le Projet de la gestion de la vulnérabilité et de la conformité de l'entreprise offrira au gouvernement du Canada les outils d'évaluation de la vulnérabilité et les processus de conformité qui permettront la détection intégrée et automatisée des vulnérabilités et le rapport de conformité pour toute l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada.
- Le Projet du service de contrôles administratifs de l'accès mettra en œuvre les capacités de gestion de sécurité normale et prêtes à l'emploi (p.ex. personnel, processus et technologies) qui permettront à SPC de gérer efficacement les privilèges, les droits et les accès de tous les services qu'il prend en charge. Le contrat pour le service de contrôles administratifs de l'accès sera attribué au cours de l'exercice 2018-2019.
- Le projet de la liste blanche des applications qui sera déployé au cours de l'exercice 2018-2019, limitera les applications qui pourront être installées sur l'infrastructure de TI partagée pour réduire les risques d'infection des appareils par un logiciel malveillant qui pourrait compromettre des renseignements sensibles.

Les interventions de SPC en cas d'incident de cybersécurité ou de sécurité de la TI sont efficaces

Le Système de sécurité et de gestion d'événement est le principal outil du Centre des opérations de sécurité de SPC pour l'investigation des incidents et il est essentiel pour offrir à l'entreprise une vue d'ensemble des incidents de sécurité de la TI à l'échelle des systèmes du gouvernement du Canada. Une demande de propositions est prévue au cours de l'exercice 2019-2020 afin d'acquérir une solution qui améliorera les fonctionnalités à l'échelle du gouvernement du Canada.

Le saviez-vous?
Le Centre des opérations de sécurité permet une surveillance en tout temps pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de l'infrastructure de la TI du gouvernement du Canada.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017
Les biens technolog-iques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécuritaire	% du temps de disponibilité des services de sécurité de la TI	99.8 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
Les interventions de SPC en cas d'incident de cybersécurité ou de sécurité de la TI sont efficaces	% des incidents de sécurité de la TI visés par une intervention conformé-ment aux normes établies de niveau de service	95 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	Satisfaction de la clientèle concernant les interventions liées à des incidents de cybersécurité ou de sécurité de la TI (échelle sur cinq points)	3.6 sur 5	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021
117 207 399	117 207 399	124 091 405	124 232 067

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021
556	556	556

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

L'accomplissement de la responsabilité principale de SPC se reflétera dans les résultats ministériels suivants.

Les clients sont satisfaits de la prestation de services de SPC

Pour améliorer l'expérience des ministères et des agences qui profiteront des services partagés, SPC démarre une initiative d'exploration, de développement et de préservation d'une culture d'excellence en matière de service à la clientèle. Dans le cadre de cette initiative, SPC examinera les pratiques exemplaires et à l'avant-garde pour un service à la clientèle exceptionnel, et investiguera des outils et stratégies permettant un service et un soutien supérieurs. À cet égard, SPC encouragera les ministères du gouvernement du Canada et les employés à discuter de leurs différentes expériences d'obtention et de prestation de services partagés. Les objectifs de cet effort en 2018-2019 sont les suivants:

- engager les employés de tout le ministère dans le but commun d'offrir un excellent service à la clientèle à SPC;
- améliorer la prestation de service dans tout le ministère et assurer sa cohérence;
- reconnaître les immenses efforts déjà entrepris par le ministère pour améliorer le service à la clientèle;
- identifier les points à améliorer pour investir dans les outils et la formation afin de soutenir et d'améliorer l'excellence du service offert par SPC.

Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace

L'approche de gestion des services de TI de SPC est centrée sur les clients, et vise à favoriser l'excellence en matière de gestion des services et à améliorer l'expérience des clients grâce à un engagement accru, et à la production de rapports sur le rendement. Dans le cadre de cette approche, SPC met en œuvre un outil de Gestion des services de TI qui permettra de soutenir les efforts déployés afin de moderniser ses processus de gestion opérationnelle. Le ministère augmentera également sa capacité d'opérations pour la prestation et la gestion des services afin de stabiliser et de renforcer davantage la gestion des services.

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

SPC continuera d'évoluer et ajoutera une fonctionnalité à son portail Web d'approvisionnement au paiement en ligne qui a modernisé le processus d'approvisionnement en assurant la transition d'un système reposant en grande partie sur le papier vers un système entièrement électronique. Les améliorations prévues pour 2018-2019 comprennent la migration des autres ministères vers le système de l'approvisionnement au paiement en ligne de SPC, la gestion des justificatifs, l'amélioration des capacités de requête de rapport et l'intégration d'une bibliothèque de clauses de contrat. Ces améliorations permettront d'avoir un système harmonisé et beaucoup plus efficace.

Qu'est-ce que l'approvisionnement au paiement en ligne?
Il s'agit d'une application d'approvisionnement pour les employés de SPC et les fournisseurs externes.

SPC développe en ce moment une initiative d'incitatif au rendement du fournisseur pour assurer la gestion du cycle de vie complet des contrats en mettant un accent particulier sur la création de mesures incitatives pour améliorer l'innovation et le rendement, tout en tenant les entrepreneurs responsables de leur faible rendement. En 2018-2019, SPC établira les mesures de raffinement des exigences pour l'incitatif au rendement du fournisseur, puis lancera un projet pilote au cours de l'exercice 2019-2020.

SPC continuera à perfectionner ses processus et ses outils de gestion et de réalisation de projets afin de moderniser l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. En 2018-2019, le ministère concentrera ses efforts sur l'intégration de logiciels de gestion de projets à son système de portefeuille du gouvernement du Canada, et l'amélioration de la collaboration avec les organisations partenaires du gouvernement du Canada aux activités allant du lancement du projet jusqu'à l'orientation technique ou stratégique générale.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017
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 sur 5	Mars 2019	S/O[i]	2.8	3.1
Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace	% des incidents critiques sous la responsabilité de SPC qui ont été résolus conformément aux normes établies de niveau de service	60 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
Les services d'infrastructure de la TI dont dépendent les organisations clientes sont soutenues par une gestion de projet rigoureuse et un approvisionnement efficace	% des projets dirigés par SPC évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget	70 %	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]
	Coût de l'approvisionnement par $100 de contrats attribués	1,75 $	Mars 2019	S/O[i]	S/O[i]	S/O[i]

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021
141 823 464	141 823 464	132 849 353	132 904 990

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021
903	903	903

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 gouvernement du Canada[iii].

Services internes

Description

On entend par services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les services internes renvoient aux activités et aux ressources de 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, sans égard au modèle de prestation des services internes du ministère. Les 10 catégories de services sont les services de gestion et de surveillance, les services des communications, les services juridiques, les services de gestion des ressources humaines, les services de gestion des finances, les services de gestion de l'information, les services des technologies de l'information, les services de gestion des biens, les services de gestion du matériel et les services de gestion des acquisitions.

Faits saillants de la planification

SPC bâtit et forme sa main-d'œuvre en recrutant les meilleurs talents pour améliorer la prestation de services et promouvoir la santé et le bien-être en milieu de travail. SPC s'apprête à recruter près de 900 nouveaux employés en 2020 pour pourvoir les postes vacants actuels et futurs, de manière à atteindre et préserver le niveau d'emploi à 6000 employés à temps plein.

SPC concentrera ses priorités en matière d'apprentissage et développement sur les investissements stratégiques et les outils habilitants pour les employés. Pour appuyer les efforts d'investissement dans ses employés et la priorité accordée au service par SPC, le ministère continuera à travailler sur le programme de leadership et sur les stratégies d'offre de formation (y compris celles sur la Bibliothèque d'infrastructure de technologies de l'information), l'intégration de nouveaux employés, la gestion de projets, la formation linguistique, et la formation de service à la clientèle. En plus de tous les programmes de formation, de développement et d'encadrement mis en place ou en cours de développement, SPC continuera de tirer parti d'un nombre d'outils pour aider à favoriser le talent. Plusieurs niveaux de gestion participeront à un programme de développement du leadership au cours d'une période de deux ans. Le programme, adapté au contexte et à la réalité de SPC, comprend une évaluation des compétences comportementales et du style de leadership à l'aide de différents outils, techniques de communication et plans de développement individuels. Aussi, SPC a initié une formation pilote d'établissement de la confiance en milieu de travail auprès de la haute gestion pour aider à développer l'agilité personnelle et d'équipe.

Qu'est-ce que la gestion du changement?
La gestion du changement est une approche structurée de la transition des individus, des équipes et des entreprises d'un point vers un point désiré.

La santé et le bien-être des employés de SPC sont essentiels au succès du ministère. Pour promouvoir la santé mentale au sein de SPC, le ministère a créé un certain nombre de ressources, d'outils et de questionnaires pour créer un milieu de travail qui soutient tous les employés pour

performer au meilleur de leurs capacités au travail. Pour développer l'infrastructure permettant de soutenir un milieu de travail sain, SPC évalue les domaines que l'on doit examiner et forme la direction et les employés sur la manière de préserver un milieu de travail sain, réduisant ainsi les risques de développement de graves maladies mentales. De plus, SPC soutiendra les employés impliqués dans les initiatives modernisées ou modifiées en offrant une variété de services-conseils et de ressources et d'outils libre-service dans deux domaines clés :

- la gestion du changement (p. ex. réceptivité des employés, évaluation de l'incidence, analyse des parties prenantes, adoption du changement);
- la direction du changement et culture du milieu de travail.

Initiative d'expérimentation – Questionnaire d'auto-évaluation du candidat

SPC complètera l'initiative d'expérimentation d'auto-évaluation du candidat en 2018-2019. Les objectifs de la recherche pour cette initiative sont d'offrir une meilleure structure et une meilleure cohérence au processus d'évaluation des compétences du candidat, d'accroître la portée des domaines évalués en automatisant certains aspects de l'évaluation qui sont liés à la pré-qualification des employés et de réduire la charge de travail du gestionnaire qui est liée à ces tâches.

Il est attendu que cette initiative modifie complètement le processus d'évaluation, en transférant une grande partie du travail du gestionnaire responsable de l'embauche à l'équipe des Ressources humaines et milieu de travail. Avant l'entrevue, le candidat et sa référence rempliront un formulaire d'auto-évaluation élaboré à l'aide d'un système de mesures normalisées permettant d'éliminer les biais.

L'initiative utilise les méthodes de recherche suivantes :

- capture des données de base (p. ex. moment d'embauche dans le journal du personnel);
- cartographie du déroulement du processus actuel par rapport à celui proposé;
- séances de sensibilisation/formation pour les gestionnaires (p. ex. rôles et responsabilités, utilisation de l'outil, résultats attendus);
- développement et utilisation des 48 énoncés génériques de critères de mérite;
- utilisation cohérente de l'outil/analyse des résultats;
- questionnaires qualitatifs six mois après qu'ils les aient remplis pour que les participants indiquent leur niveau de satisfaction du processus. Il sera également demander aux gestionnaires si les résultats générés par l'outil d'évaluation leur ont permis de sélectionner un candidat qui répondait à leurs besoins (c'est-à-dire la bonne personne pour le poste).

L'analyse des données et le rapport sur les découvertes initiales sont actuellement en cours. Les futures étapes seront de collecter d'autres données qualitatives par les gestionnaires/participants à travers le questionnaire, et de faire un suivi et une évaluation des résultats, puis des recommandations.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021
161 908 528	161 908 528	167 197 976	165 748 688

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021
945	945	945

Dépenses et ressources humaines

Dépenses prévues

Les dépenses prévues de SPC reflètent les montants approuvés par le Conseil du Trésor avant le 16 avril 2018 pour appuyer les responsabilités essentielles du ministère. Le montant approuvé comprend des recettes nettes en vertu d'un crédit de 442,1 millions de dollars.

L'augmentation nette des dépenses totales de 177 millions de dollars entre 2015-2016 et 2016-2017 est essentiellement attribuable au nouveau financement reçu en 2016-2017 lié aux initiatives du Budget de 2016, comme les initiatives d'infrastructure de la TI essentielle à la mission et de protection de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada, ainsi que l'augmentation des recettes pour les services normalisés et facultatifs offerts aux ministères clients et partenaires.

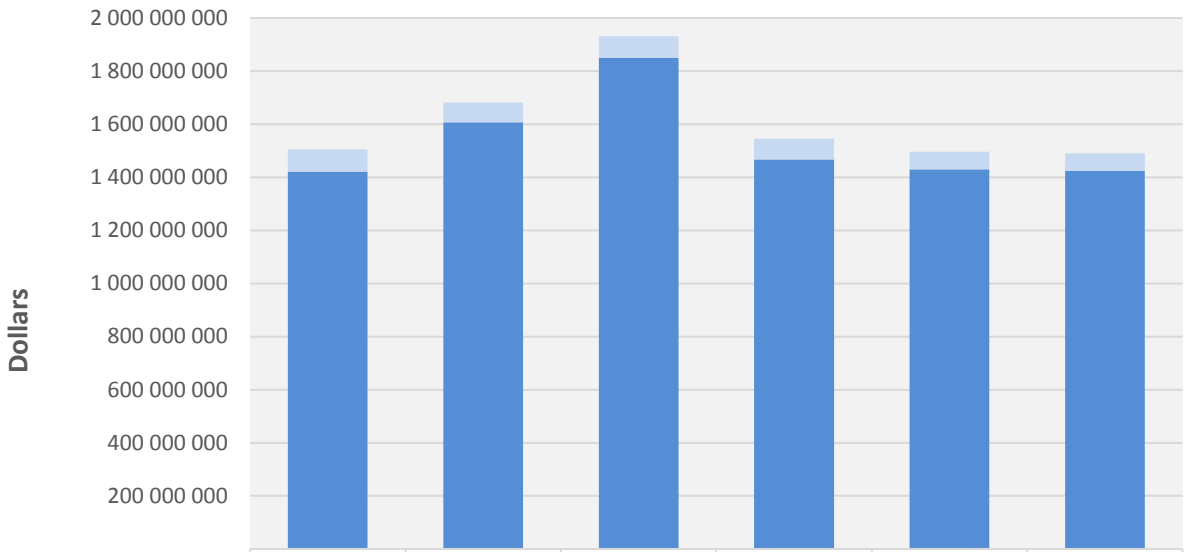
Les dépenses prévues pour 2017-2018 représentent les autorisations jusqu'à maintenant, y compris les crédits centraux approuvés pour les nouvelles conventions collectives ratifiées ainsi que les reports de 2016-2017.

La baisse des dépenses prévues de 2017-2018 à 2018-2019 est principalement attribuable :

- aux initiatives et projets limités dans le temps, comme l'initiative visant l'infrastructure de technologie essentielle à la mission;
- au financement de l'initiative de protection des renseignements et de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada, plus élevé en 2017-2018 qu'en 2018-2019;
- aux versements salariaux rétroactifs effectués en 2017-2018 pour l'exercice actuel et les exercices passés, à la suite de la signature des conventions collectives;
- au réaménagement du financement prévu dans le cadre d'initiatives comme celles visant l'informatique à haute performance et la protection des renseignements et de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada.

Les dépenses prévues pour 2018-2019 indiquent une diminution totale nette de 385,3 millions de dollars par rapport aux dépenses prévues pour 2017-2018. Ce recul net est attribuable à des projets et à des initiatives à durée limitée, comme les initiatives d'infrastructure de la TI essentielle à la mission et de protection de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada, ainsi qu'au financement approuvé du crédit central pour le Sommet du G7 de 2018, au report de fonds pour des projets, tels le calcul de haute performance et la protection des renseignements et de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada, ainsi que d'autres ajustements.

Graphique des tendances relatives aux dépenses du ministère



	2015–16	2016–17	2017–18	2018–19	2019–20	2020–21
Dépenses législatives	83 398 496	74 849 017	81 887 410	79 335 340	66 664 059	66 670 183
Dépenses votées	1 421 045 274	1 606 520 720	1 849 523 568	1 466 806 686	1 429 919 445	1 423 625 777
Totaux	1 504 443 770	1 681 369 737	1 931 410 978	1 546 142 026	1 496 583 504	1 490 295 960

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

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses 2015-2016	Dépenses 2016-2017	Prévisions des dépenses 2017-2018	Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021
Courriel et technologie en milieu de travail	154 621 542	195 718 641	150 295 360	122 929 340	122 929 340	120 446 622	120 662 005
Centres de données	517 054 150	608 772 305	716 465 337	478 895 377	478 895 377	486 296 187	481 485 158
Télécommunications	581 300 713	588 136 450	588 185 116	523 377 918	523 377 918	465 701 961	465 263 052
Cybersécurité et sécurité de la TI	112 889 830	137 987 362	216 898 173	117 207 399	117 207 399	124 091 405	124 232 067
Gestion des relations avec la clientèle et des services	0	0	92 436 810	141 823 464	141 823 464	132 849 353	132 904 990
Total partiel	**1 365 866 235**	**1 530 614 758**	**1 764 280 796**	**1 384 233 498**	**1 384 233 498**	**1 329 385 528**	**1 324 547 272**
Services internes	138 577 535	150 754 979	167 130 182	161 908 528	161 908 528	167 197 976	165 748 688
Total	**1 504 443 770**	**1 681 369 737**	**1 931 410 978**	**1 546 142 026**	**1 546 142 026**	**1 496 583 504**	**1 490 295 960**

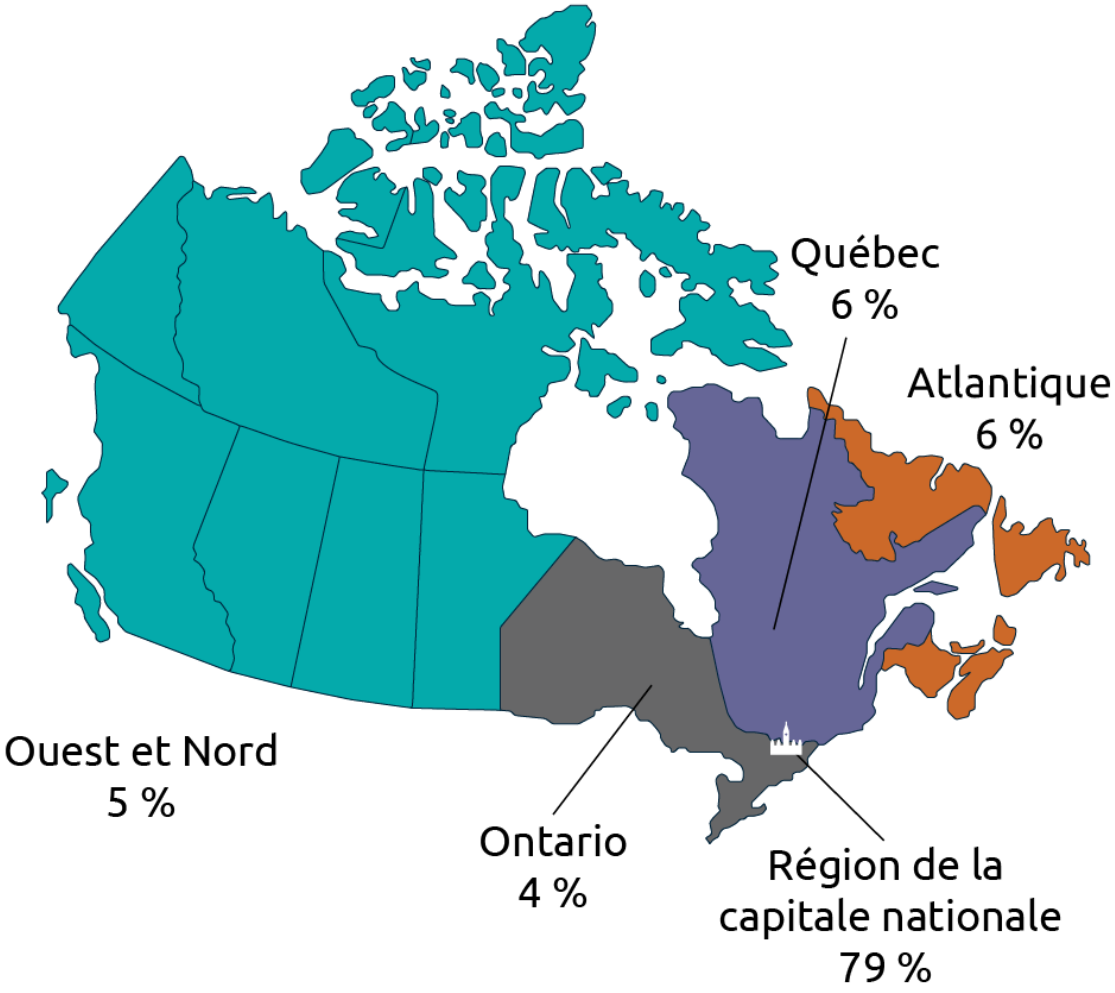
Ressources humaines prévues

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes (équivalents temps plein)

Responsabilités essentielles et services internes	Réels 2015-2016	Réels 2016-2017	Prévisions 2017-2018	Prévus 2018-2019	Prévus 2019-2020	Prévus 2020-2021
Courriel et technologie en milieu de travail	601	324	304	304	304	304
Centres de données	2 389	2 309	1 759	1 759	1 759	1 759
Télécommunications	1 413	1 500	1 533	1 533	1 533	1 533
Cybersécurité et sécurité de la TI	400	556	556	556	556	556
Gestion des relations avec la clientèle et des services	0	0	903	903	903	903
Total partiel	**4 803**	**4 689**	**5 055**	**5 055**	**5 055**	**5 055**
Services internes	865	907	945	945	945	945
Total	**5 668**	**5 596**	**6 000**	**6 000**	**6 000**	**6 000**

L'exercice de consultation de la TI du gouvernement du Canada et du Sommaire et recommandations pour la direction : Examen de l'harmonisation des ressources de Services partagés Canada a reconnu qu'au moment de la création de SPC, le ministère n'avait pas reçu toutes les ressources nécessaires pour garantir sa réussite. Dans un marché du travail de la TI concurrentiel, stressant et en évolution constante, SPC a connu des difficultés dans le recrutement et le maintien des talents requis. En utilisant des approches de recrutement intensives et novatrices, SPC a réalisé des progrès afin d'élargir son bassin de talents et d'embaucher de nouveaux employés. Le ministère a également créé d'autres initiatives internes afin de maintenir en poste et de former les employés les plus talentueux et qualifiés disponibles. SPC est aujourd'hui plus en mesure de satisfaire à ses exigences opérationnelles, de se conformer aux références de l'industrie de la TI, et de mieux soutenir la vision numérique du gouvernement, y compris l'adoption de l'infonuagique.

Distribution des employés de SPC à travers le Canada :



Budget des dépenses par crédit voté

Pour tout renseignement sur les crédits de SPC, consulter le Budget principal des dépenses 2018-2019[iv].

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations de SPC. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

Étant donné que l'état des résultats condensé prospectif est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice et que les montants des dépenses projetées et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du Plan ministériel sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses, il est possible que les montants diffèrent.

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 2019 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats projetés 2017-2018	Résultats prévus 2018-2019	Écart (résultats prévus pour 2018-2019 moins résultats projetés de 2017-2018)
Total des dépenses	2 088 709 240	1 986 431 773	(102 277 467)
Total des revenus	443 894 370	444 035 681	141 311
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	1 644 814 870	1 542 396 092	(102 418 778)

La diminution des dépenses prévues de 2017-2018 à 2018-2019 est principalement attribuable aux éléments suivants :

- les projets et les initiatives à durée limitée, comme l'Initiative de la technologie d'infrastructure essentielle à la mission, qui a reçu un financement sur deux ans du Budget de 2016;
- le financement d'initiatives, comme le calcul de haute performance et la protection des renseignements et de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada, qui était plus élevé en 2017-2018 qu'en 2018-2019;
- le financement reçu en 2017-2018 en rémunération rétroactive pour les exercices actuels et précédents, à la suite de la ratification des conventions collectives.

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : l'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée

Administrateur général : Ron Parker, président, Services partagés Canada

Portefeuille ministériel : Services publics et Approvisionnement Canada, Services partagés Canada

Instruments habilitants : Loi sur Services partagés Canada

Année d'incorporation ou de création : 2011

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

Raison d'être, mandat et rôle

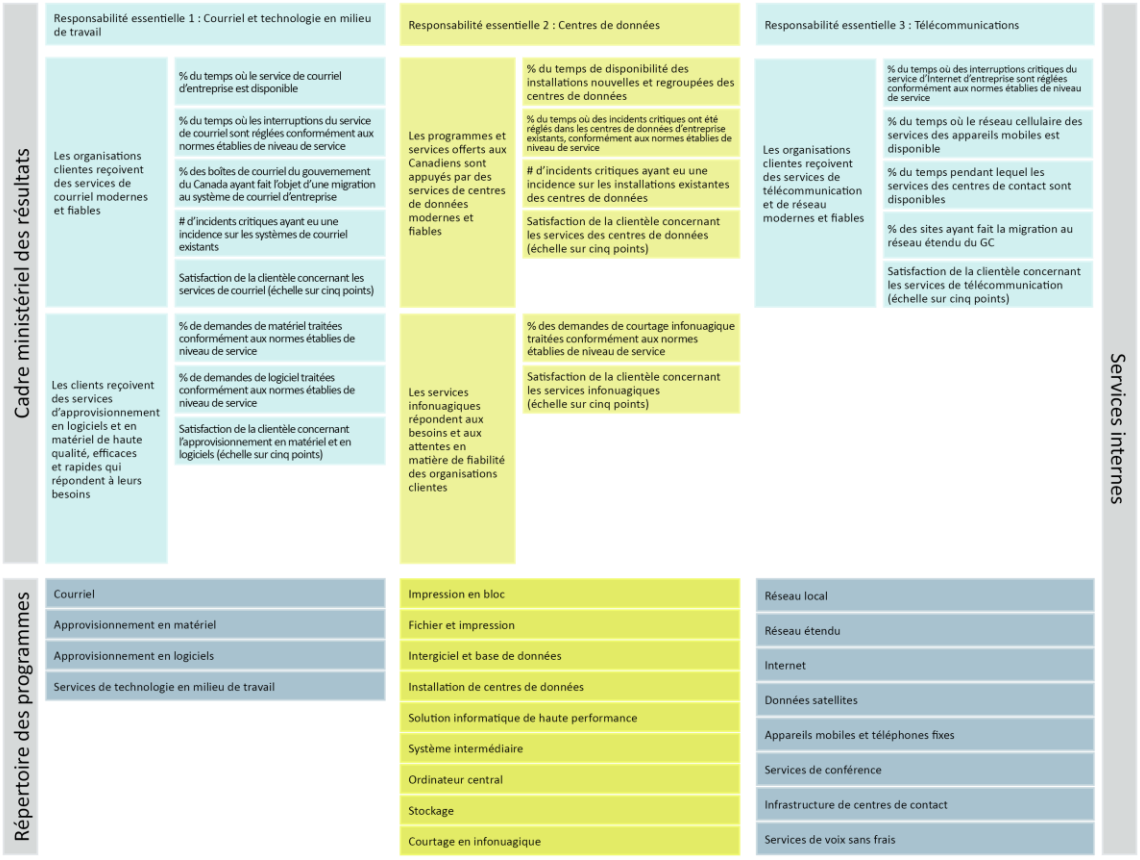
La section « Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités » est accessible sur le site Web de SPC.

Contexte opérationnel et risques principaux

L'information sur le contexte opérationnel et les risques principaux est accessible sur le site Web de SPC.

Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels de SPC pour 2018-2019 sont illustrés ci-dessous :



Cadre ministériel des résultats

Responsabilité essentielle 4 : Cybersécurité et sécurité de la TI

Les biens technologiques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécuritaire	% du temps de disponibilité des services de sécurité de la TI
Les interventions de SPC en cas d'incident de cybersécurité ou de sécurité de la TI sont efficaces	% des incidents de sécurité de la TI visés par une intervention conformément aux normes établies de niveau de service
	Satisfaction de la clientèle concernant les interventions liées à des incidents de cybersécurité ou de sécurité de la TI (échelle sur cinq points)

Responsabilité essentielle 5 : Gestion des relations avec la clientèle et des services

Les clients sont satisfaits de la prestation de services de SPC	Notes moyennes fournies en réponse au Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (échelle sur cinq points)
Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace	% des incidents critiques sous la responsabilité de SPC qui ont été résolus conformément aux normes établies de niveau de service
Les services d'infrastructure de la TI dont dépendent les organisations clientes sont soutenus par une gestion de projet rigoureuse et un approvisionnement efficace	% de projets dirigés par SPC évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget
	Coût de l'approvisionnement par 100 $ de contrats attribués

Répertoire des programmes

- Gestion de l'identité et de l'accès
- Infrastructure secrète
- Sécurité de l'infrastructure
- Opérations de cybersécurité et de sécurité de la TI
- Gestion de la sécurité
- Accès à distance sécurisé

Services internes

- Orientation stratégique
- Gestion des services
- Gestion des comptes

Concordance entre le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes de 2018-2019, et l'architecture d'alignement des programmes de 2017-2018 :

Responsabilités essentielles et Répertoire des programmes 2018-2019	Programme du plus bas niveau de l'architecture d'alignement des programmes 2017-2018	Pourcentage du programme du plus bas niveau de l'architecture d'alignement des programmes qui correspond (en dollars) au programme du Répertoire des programmes
Responsabilité essentielle 1 : Courriel et technologie en milieu de travail		
Courriel	1.1.3 Courriel	100 %
Approvisionnement en matériel	1.1.1 Approvisionnement en matériel	100 %
Approvisionnement en logiciels	1.1.2 Approvisionnement en logiciels	43 %
Services de technologie en milieu de travail	1.1.2 Approvisionnement en logiciels	57 %
Responsabilité essentielle 2 : Centres de données		
Impression en bloc	1.2.1 Impression en bloc	100 %
Fichiers et impression	1.2.4 Service de calcul	3 %
Intergiciels et bases de données	1.2.3 Hébergement des applications	100 %
Installations des centres de données	1.2.2 Installations des centres de données	100 %
Solution informatique de haute performance	1.2.4 Service de calcul	30 %
Systèmes intermédiaires	1.2.4 Service de calcul	25 %
Ordinateur central	1.2.4 Service de calcul	17 %
Stockage	1.2.4 Service de calcul	25 %
Courtage infonuagique	1.6.1 Hébergement des applications en infonuagique	100 %
	1.6.2 Service de calcul en infonuagique	100 %

Responsabilités essentielles et Répertoire des programmes 2018-2019	Programme du plus bas niveau de l'architecture d'alignement des programmes 2017-2018	Pourcentage du programme du plus bas niveau de l'architecture d'alignement des programmes qui correspond (en dollars) au programme du Répertoire des programmes
Responsabilité essentielle 3 : Télécommunications		
Réseau local	1.3.1 Réseau local	100 %
Réseau étendu	1.3.2 Réseau étendu	100 %
Internet	1.3.3 Internet	100 %
Données satellites	1.3.4 Données satellites	100 %
Appareils mobiles et téléphones fixes	1.3.5 Appareils mobiles et à ligne fixe	100 %
Services de conférence	1.3.6 Vidéoconférence	100 %
	1.3.7 Cyberconférence	100 %
	1.3.8 Téléconférence (audio)	100 %
Infrastructure des centres de contact	1.3.9 Infrastructure de centre de contact	100 %
Services de voix sans frais	1.3.10 Appel sans frais	100 %
Responsabilité essentielle 4 : Cybersécurité et sécurité de la TI		
Gestion de l'identité et de l'accès	1.4.1 Gestion de l'identité et de l'accès	100 %
Infrastructure de niveau Secret	1.4.2 Infrastructure Secrète	100 %
Sécurité de l'infrastructure	1.4.3 Sécurité de l'infrastructure	100 %
Opérations de cybersécurité et de sécurité de la TI	1.4.4 Opérations de cybersécurité et de sécurité de la TI	100 %
Gestion de la sécurité	1.4.5 Gestion de la sécurité	100 %
Accès à distance sécurisé	1.4.6 Accès à distance protégé	100 %

Responsabilités essentielles et Répertoire des programmes 2018-2019	Programme du plus bas niveau de l'architecture d'alignement des programmes 2017-2018	Pourcentage du programme du plus bas niveau de l'architecture d'alignement des programmes qui correspond (en dollars) au programme du Répertoire des programmes
Responsabilité essentielle 5 : Gestion des relations avec la clientèle et des services		
Orientation stratégique	1.5.1 Direction stratégique	100 %
Gestion des services	1.5.2 Gestion des services	100 %
Gestion des comptes	1.5.3 Gestion des comptes	100 %

Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Des renseignements sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au Répertoire des programmes de SPC sont accessibles dans l'InfoBase du gouvernement du Canada [iii].

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles sur le site Web de SPC.

- Stratégie ministérielle de développement durable
- Analyse comparative entre les sexes
- Évaluations à venir au cours des cinq prochains exercices
- Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État
- Audits internes à venir au cours du prochain exercice

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le Rapport sur les dépenses fiscales fédérales[v]. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Demandes de renseignements généraux

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

Demande des médias

Veuillez 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. Le « plus » dans ACS+ met en relief le fait que l'analyse va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre). L'identité de chacun est déterminée par de multiples facteurs qui se recoupent; l'ACS+ tient compte de ces facteurs, qui incluent la race, l'ethnicité, la religion, l'âge ainsi que les déficiences physiques et intellectuelles.

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)[1]

Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre ministériel des résultats (Departmental Results Framework)

Comprend les responsabilités essentielles, 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.

1. L'architecture d'alignement des programmes a été remplacée par le Répertoire des programmes en vertu de la Politique sur les résultats.

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 de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

expérimentation (experimentation)
Activités visant à étudier, mettre à l'essai et comparer les effets et les répercussions de politiques, d'interventions et d'approches pour savoir ce qui fonctionne et ne fonctionne pas, et à étayer la prise de décision sur des éléments probants.

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 au moins deux organisations fédérales, par l'intermédiaire d'une entente de financement approuvée, s'efforcent d'atteindre des résultats communs définis,

et qui a été désignée (par exemple, par le Cabinet ou par un organisme central, entre autres) comme une initiative horizontale aux fins de gestion et de présentation de rapports.

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)

Fournit les renseignements sur les plans et le rendement attendu des ministères appropriés au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

priorité (priority)

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation des résultats ministériels souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2018-2019, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015 (c'est-à-dire la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les 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.

programme temporisé (sunset program)

Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Présente de l'information sur les réalisations réelles 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.

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)

Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats 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 Les cibles et les résultats sont nouveaux et ne faisaient pas partie de l'ancien Cadre de mesure du rendement de SPC.

ii Des cibles pour le Cadre des résultats ministériels de SPC sont en cours de développement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Les cibles définitives seront publiées et déclarées dans le Rapport sur les résultats ministériels 2018-2019 de SPC.

iii. InfoBase du gouvernement du canada, https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start

iv. Budget principal des dépenses 2017-2018, https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html

v. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp