

AGENCE
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
GOUVERNEMENTALES



R A P P O R T A N N U E L 1 9 9 2 - 1 9 9 3

Canada

NOTRE MISSION

Notre mission consiste à offrir des produits et services au gouvernement pour qu'il puisse desservir efficacement



ormation

PROFIL

L'Agence des télécommunications gouvernementales est un organisme de service spécial du gouvernement du Canada. Elle adapte les meilleures pratiques employées dans les secteurs privé et public. Elle fournit des produits et services de télécommunications et organismes de l'administration fédérale, provinciale et municipale. Elle a été créée en 1990, remplaçant l'Agence des communications gouvernementales, l'ATG planifiée, conçue pour servir le gouvernement.

L'Agence a des bureaux dans l'ensemble du pays par l'entremise de bureaux régionaux à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver. Son siège central est situé à Ottawa-Hull.

ts et services de télécommunications et organismes de l'administration fédérale, provinciale et municipale. Elle a été créée en 1990, remplaçant l'Agence des communications gouvernementales, l'ATG planifiée, conçue pour servir le gouvernement.

ns l'ensemble du pays par l'entremise de bureaux régionaux à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver. Son siège central est situé à Ottawa-Hull.

Explication de
les efforts soutenus pour rationaliser le gouvernement des secteurs fédéraux.

Nota :

© Ministre de

é sur la clientèle et qui compte sur les efforts soutenus pour répondre à la demande de la relation entre l'Agence et ses alliés en mouvement, superposés à un secteur des télécommunications.

nd également du féminin.

85-18/1993 • ISBN 0-662-59736

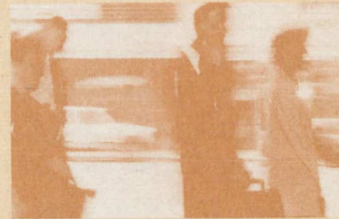
DATE DUE - DATE DE RETOUR

JL103/.G6/C3
Canada. Government Telecom
Canada. Government
Telecommunications Agency
BDLI 1992/93

postconsommation.

TABLE DES MATIÈRES

Bilan de l'exercice écoulé... Message du président	2
L'équipe de la haute direction : paver la voie	4
Message du président, Conseil exécutif sur les télécommunications gouvernementales	7
Établir le lien : les clients de l'ATG	8
L'innovation à l'oeuvre	12
La stratégie pour l'avenir	16
Les produits et services de l'ATG : des solutions dynamiques	20
Revue financière	25
Au service du gouvernement fédéral à travers le Canada	32



BILAN DE L'EXERCICE ÉCOULÉ... MESSAGE DU PRÉSIDENT



LE PRÉSENT DOCUMENT représente le troisième

Rapport annuel que publie l'Agence des télécommunications gouvernementales depuis 1990, année où elle est devenue un organisme de service spécial

(OSS). Nos réalisations de l'an

dernier sont un reflet de la révolution de l'information, qui transforme tout sur son passage et dont nous ne faisons que commencer à comprendre les conséquences.

Cependant, une chose est claire. Dans le secteur public, la technologie de l'information nous donne de nouveaux moyens d'assurer la prestation de services gouvernementaux aux Canadiens de façon plus efficace et plus créative que jamais auparavant. Nos clients, quant à eux, se doivent d'exploiter cette technologie afin de rationaliser leurs activités et de réduire leurs coûts.

En tant qu'OSS, l'ATG s'est engagée à fournir des services de gestion des télé-

communications et de l'information qui aident ses clients à s'adapter à un avenir caractérisé par la concurrence. Je crois que c'est en 1992-1993 qu'elle a obtenu les résultats les plus tangibles à cet égard.

La conception et l'implantation des réseaux de télécommunications du gouvernement constituent une entreprise gigantesque, qui ne peut être confiée à un seul organisme. Pour cette raison, l'ATG a continué de collaborer étroitement avec ses clients et à conclure des alliances stratégiques avec les ministères et les fournisseurs afin d'exploiter le savoir-faire du gouvernement et de l'industrie. Grâce à cette stratégie, nous avons mérité la confiance de nos collègues de la collectivité gouvernementale et j'estime que bon nombre d'entre eux commencent à considérer l'ATG comme un prolongement de leur propre organisme.

L'an dernier, nous avons cherché à faire de nos clients le point de mire de nos activités. Nous avons continué de resserrer nos relations de travail avec nos deux

comités consultatifs, le Conseil exécutif sur les télécommunications gouvernementales (CETG) et le Groupe consultatif des télécommunications (GCT), qui ont joué un rôle actif dans l'orientation des services et des activités reliées au Programme d'architecte. Nous avons également créé de nouvelles équipes de gestion des comptes afin de mieux répondre aux besoins des clients et formé des groupes de discussion pour nous aider à mieux comprendre nos clients.

Notre orientation vers la clientèle s'est manifestée en 1992 par l'une des initiatives les plus importantes de l'Agence, l'adoption de la gestion de la qualité totale (GQT) visant à assurer l'amélioration continue de nos principaux processus. Le personnel de tous les paliers de l'ATG a participé à des séances d'information sur la GQT. En outre, nous avons initié une équipe intersectorielle de GQT, nous avons demandé aux employés de nous suggérer des améliorations à apporter et nous avons chargé des groupes d'étude de mettre en oeuvre des solutions originales. Je suis donc fier d'affirmer que l'ATG compte parmi les chefs de file pour ce qui est de la mise en place d'une véritable culture de la GQT au sein de la fonction publique.

En ce qui concerne les produits et services, l'ATG a continué de servir de catalyseur du renouveau de la fonction publique en fournissant à ses clients une

gamme de services efficaces à des tarifs très avantageux.

Parmi les services intéressants que nous avons lancés l'an dernier, on compte le Service gouvernemental de vidéoconférence. La vidéoconférence peut vraiment permettre d'améliorer l'efficacité du gouvernement et de réduire de manière importante les frais de déplacement. Nos autres nouveaux produits comprennent la téléconférence audio entièrement numérique, deux produits améliorés pour la télécopie et un service commuté de transmission de données.

Pour permettre à nos clients de réaliser encore plus d'économies, nous avons lancé les rabais sur le montant total facturé. Selon des estimations récentes, l'ATG a fait économiser plus de 83 millions de dollars au gouvernement au seul chapitre des services de télécommunications en 1992-1993.

La connectivité pangouvernementale, que des intervenants tels que le sous-comité du Comité consultatif supérieur du Conseil du Trésor sur la gestion de l'information (SCGI) et le CETG considèrent comme une priorité, constitue un autre domaine où nous avons réalisé des progrès importants. Au moyen du Service gouvernemental de traitement des messages (SGTM), les fonctionnaires peuvent maintenant envoyer des messages par courrier électronique partout au pays et



René Guindon

dans le monde entier, quel que soit le système de messagerie qu'ils utilisent.

Ces applications de la technologie de l'information représentent la voie de l'avenir pour la fonction publique, et l'ATG continuera d'en assurer l'implantation au gouvernement afin de relever les défis que pose l'administration publique dans les années 90.

Je suis très heureux du fait que l'an dernier, l'ATG ait pu jouer un rôle essentiel au sein du gouvernement dans la mise en oeuvre des principes de protection de la vie privée dans les télécommunications, énoncés par le ministre des Communications. Nous comptons collaborer avec nos clients et fournisseurs pour veiller à ce que lesdits principes soient respectés dans le cadre des activités du gouvernement.

L'Agence est sur la bonne voie. Le succès de notre orientation vers la clien-

tèle et de notre démarche collégiale apparaît chaque année de plus en plus évident. En tant que président de l'ATG, il me fait plaisir de dédier le présent rapport à nos clients et à nos employés, des hommes et des femmes qui, par leur vision, leur coopération et leur confiance, conçoivent et bâtissent une fonction publique efficace et rationalisée dans le but de bien servir les Canadiens, aujourd'hui et dans les années à venir.

Grâce à leurs efforts, l'ATG continuera d'établir de nouvelles normes d'excellence dans le but d'exploiter les possibilités des télécommunications et de la technologie de l'information pour le gouvernement et la population du Canada.

René Guindon
Président
Agence des télécommunications
gouvernementales

L'ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION : PAVER LA VOIE



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT, GESTION INTÉGRÉE

LE **RAPPORT ANNUEL** de l'ATG me donne la chance de répondre à la question que l'on me pose le plus souvent depuis que je me suis joint à l'Agence en octobre 1992 par l'entremise du programme de permutation des cadres. La question, bien entendu, est la suivante : «Comment le gouvernement se compare-t-il au secteur privé?» Elle en dit long, mais pas autant

que le fait que l'interlocuteur s'attend, selon moi, à une réponse défavorable.

Mon point de vue sur le sujet a évolué depuis ma participation récente à un forum pour cadres supérieurs portant sur la restructuration des services au public et de la fonction publique elle-même. Les questions associées à la gestion du changement ainsi qu'à la recherche de possibilités commerciales dans un contexte difficile se posent non seulement au sein du gouvernement du Canada, mais aussi à l'échelle mondiale.

J'ai remarqué que les différences les plus marquantes entre les secteurs public et privé sont la fierté et la planification. La fierté entraîne la confiance; la confiance stimule la créativité; la créativité nécessite la prise de risques; la prise de risques exige de la planification; la planification permet la responsabilité; la responsabilité débouche sur des réalisations, et ces réalisations, à leur tour, engendrent un sentiment de fierté.

Ceux avec qui j'ai le plaisir de travailler à l'ATG ne doivent donc pas s'étonner du fait que je me soucie particulièrement de la planification. L'établissement et la réalisation d'objectifs

mesurables sont essentiels pour obtenir un sentiment de fierté. Je suis convaincu que ce cycle d'efficacité organisationnelle s'entretient lui-même et que le secteur public est sur le point de changer. Au lieu de donner des excuses et de se mettre sur la défensive, il sera fier des services dont il est responsable et évaluera son rendement en fonction des prévisions.



Paul Hayes

Relevons donc la tête! À la lecture du présent **Rapport annuel**, j'espère que nos clients et collègues seront aussi fiers du rôle qu'ils ont joué dans les réussites de l'ATG que je le suis de faire partie de votre équipe.

Paul Hayes

MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT, ARCHITECTURE ET DÉVELOPPEMENT

UNE AUTRE ANNÉE enrichissante vient de se terminer sur le plan de l'élaboration d'une infrastructure commune des télécommunications et de services connexes ainsi qu'au niveau de l'évolution de l'architecture de type réseau d'entreprise. Tant les ministères que l'industrie ont tiré profit de nos réalisations. Nous sommes reconnaissants à nos clients de nous appuyer alors que nous cherchons à atteindre les objectifs du Programme d'architecte des télécommunications. De plus, nous constatons avec satisfaction que nos efforts mutuels nous ont valu d'être reconnus par nos collègues à l'étranger.

L'interconnexion des applications réparties dans un environnement multi-fournisseurs est un facteur essentiel pour mettre en place le réseau intégré et trans-



Dan Sum

parent dont nous avons besoin pour améliorer les services à la population. La messagerie et le commerce électroniques sont implantés à l'échelle du gouvernement, ce qui ouvre la voie à l'efficacité opérationnelle et à l'amélioration des services au public. Ainsi, de nouveaux défis nous attendent maintenant sur la scène fédérale, notamment la coordination continue de la planification et de la mise en oeuvre de techniques et d'applications de pointe habilitantes permettant de soutenir le renouvellement de la fonction publique et d'établir une autoroute électronique pour une communication transparente entre les services du gouvernement et avec le public.

Notre objectif au chapitre de l'élaboration des services est très précis : veiller à ce que la mise au point de nouveaux services représente 40 % de la marge d'exploitation de l'ATG d'ici cinq ans. Parmi nos projets, on compte la vidéoconférence, la télécopie améliorée, les réseaux métropolitains à fibres

optiques, des services de transmission de données à grande vitesse de même que des services gouvernementaux d'interconnexion de réseaux.

Les progrès que nous avons réalisés l'an dernier sont encourageants. J'ai tout lieu de croire que, grâce à la participation soutenue de nos collègues des secteurs privé et public, nous pourrons maintenir notre vitesse de croisière et atteindre nos objectifs mutuels.

Dan Sum



Roger Bason

MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT, MARKETING

LES CONTRAINTES ÉCONOMIQUES ont poussé nos clients à trouver des moyens originaux pour améliorer la qualité de leurs services au public, réduire les coûts et gérer leur budget de manière plus efficace. Les ministères feront de plus en plus appel à la technologie pour rationaliser la prestation des programmes et repenser la façon dont ils dirigent leurs activités.

L'ATG, en tant qu'OSS, s'est engagée à devenir un fournisseur de services axé sur la clientèle. La nouvelle équipe de



Robert Gervais

MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT, EXPLOITATION

AU COURS DE CETTE ANNÉE, le groupe de l'Exploitation a concentré ses efforts sur la clientèle. Nous nous sommes rendus compte que pour assurer la bonne marche des projets importants, il faut s'attarder aux détails. Nous avons cherché à atteindre cet objectif par les moyens suivants :

- **Amélioration de la facturation.** Notre première amélioration a été le lancement de la facturation mensuelle pour les appels effectués par l'entremise du Service gouvernemental d'appels interurbains (SGAI). Nous avons également examiné et modifié nos programmes de facturation afin d'éliminer d'importants défauts et de mettre en oeuvre le processus.
- **Qualité du service.** L'Agence a adopté la gestion de la qualité totale que nous décrivons plus loin dans le présent document. La GQT a permis au personnel de l'Agence de fixer son attention sur les améliorations des processus qui sont

essentielles à la satisfaction des clients; les travaux se poursuivent.

- **Gestion des opérations.** Nous avons restructuré le groupe de la technologie de l'information de l'ATG afin de lui permettre de contribuer plus efficacement à la réalisation des objectifs de l'Agence. Il joue un rôle important dans le rassemblement, le maniement, le traitement et la diffusion de l'information nécessaire pour fournir une gamme complète de services aux clients.

- **Amélioration des produits.** Parmi les nombreuses améliorations que nous avons apportées l'an passé, on compte le Service gouvernemental de téléconférence (SGT) entièrement numérique, offrant une qualité audio et une souplesse supérieures. L'utilisation du SGT, qui comprend un éventail de fonctions demandées par les usagers, est très répandue étant donné que les clients préfèrent investir leurs ressources limitées dans le déplacement de l'information plutôt que de l'effectif.

- **L'individu avant tout.** En plus de s'assurer que son personnel reçoit une formation pertinente concernant les nouveaux services et techniques, l'ATG a aidé à protéger la vie privée des individus en communiquant aux clients les principes énoncés par le ministre des Communications sur la protection de la vie privée dans les télécommunications.

Robert Gervais

gestion des comptes formée par la direction du Marketing a permis de resserrer les liens avec nos clients et d'élaborer des services et des caractéristiques qui répondent aux besoins immédiats et à long terme de la collectivité gouvernementale.

En profitant des avantages qui découlent du partage des ressources et de l'harmonisation des programmes, les ministères collaborent plus étroitement entre eux, ce qui justifie l'amélioration de l'interopérabilité des réseaux locaux et à grande distance. À cette fin, l'Agence a aidé les clients à communiquer à l'échelle du gouvernement grâce à des services de téléphone, de messagerie électronique et, plus récemment, de vidéoconférence. L'objectif du gouvernement d'améliorer

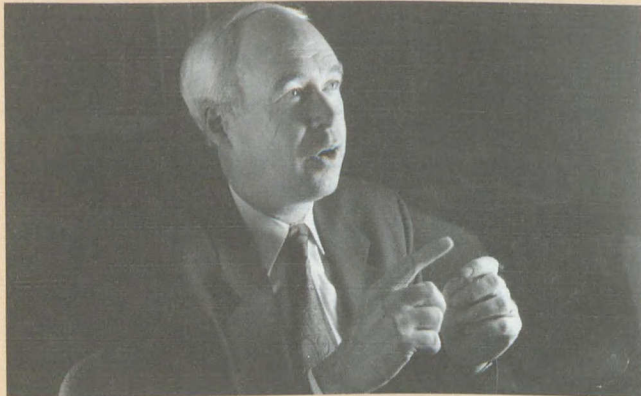
l'accès du public aux programmes fédéraux par l'ouverture d'Infocentres a confirmé l'intention de l'ATG d'accélérer l'implantation de services d'interconnexion de réseaux et d'accès à distance aux données ainsi que son engagement à devenir le principal fournisseur de services qui permettent aux clients de se livrer au commerce électronique tant à l'intérieur des ministères qu'entre ceux-ci.

La convergence rapide des techniques de l'informatique et des télécommunications nous a encouragés à conclure les alliances nécessaires afin de fournir des services complets en matière de télécommunications. Je suis persuadé qu'en collaborant étroitement avec ses alliés stratégiques et ses clients, l'ATG s'assurera que le public canadien est disposé à exploiter au maximum les programmes et services fédéraux.

Roger Bason

MESSAGE DU PRÉSIDENT, CONSEIL EXÉCUTIF SUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS GOUVERNEMENTALES

LE CHANGEMENT représente la seule certitude dans le monde d'aujourd'hui, comme l'ont confirmé les événements de l'an dernier. À titre de président du Conseil exécutif sur les télécommunications gouvernementales (CETG), je suis



Phil McLellan

heureux d'avoir participé aux activités auxquelles s'est livrée l'ATG en réponse à l'évolution du gouvernement et du domaine des télécommunications.

Le Conseil, qui représente les usagers de services de télécommunications les plus importants de la collectivité fédérale, fournit des conseils à l'Agence sur des initiatives en matière de télécommuni-

cations gouvernementales et de gestion de l'information. Comme l'Agence, le processus collégial adopté par le CETG et son organisme affilié, le Groupe consultatif des télécommunications, a évolué depuis son instauration il y a trois ans, au moment où l'ATG est devenue un organisme de service spécial.

Grâce à leurs travaux, les membres du Conseil contribuent à la gestion efficace de l'infrastructure fédérale des télécommunications. Nous sommes particulièrement fiers du rôle que nous avons joué dans l'établissement des priorités de l'Agence relativement aux télécommunications dans le cadre de son **Plan d'entreprise** quinquennal. Ces priorités comprennent la poursuite de l'élaboration de services numériques et à valeur ajoutée ainsi que, notamment, l'amélioration des communications interministérielles par des moyens tels que la messagerie et les services de commerce électroniques.

Nous sommes conscients, en tant que cadres supérieurs du gouvernement fédéral, de l'importance de l'ATG comme fournisseur de services efficaces et à valeur ajoutée. Nous reconnaissons également que l'Agence joue un rôle essentiel dans le renouvellement du gouvernement et la démarche visant à repenser la façon dont il dirige ses activités. Je suis convaincu que l'orientation que le Conseil donne à l'Agence contribue à faire en sorte que la collectivité gouvernementale continue à profiter de services nouveaux et améliorés de l'ATG tels que le courrier électronique interne et externe de même que des solutions innovatrices de vidéoconférence.

Le Conseil et l'Agence ont entretenu des liens productifs et profitables en 1992-1993. J'ose croire que notre collaboration se poursuivra au cours de l'année qui vient et que, par la démarche collégiale, nous favoriserons la prestation efficace des programmes fédéraux au public canadien.

Phil McLellan



ÉTABLIR LE LIEN : LES CLIENTS DE L'ATG



Tim Smith, ATG, et Al Hagerman, Gendarmerie royale du Canada.

LA GRC GAGNE EN EFFICACITÉ GRÂCE À UN RÉSEAU DE COMMUNICATION PAR SATELLITE

LA GENDARMERIE ROYALE du Canada (GRC) peut maintenant faire son travail plus rapidement et plus efficacement que jamais grâce au Réseau gouvernemental de télécommunications par satellite (RGTS) de l'ATG.

La GRC a remplacé plusieurs de ses lignes terrestres de télécommunications dans le grand Nord par le raccordement de 50 postes satellite reliés au RGTS, ce qui

a entraîné une amélioration spectaculaire du rendement du réseau et une forte réduction des coûts d'exploitation.

Ce système est compatible avec différentes applications de communication de données, notamment le centre d'information de la police canadienne ("CPIC"). Ainsi, un agent du Nord peut vérifier un permis de conduire délivré par n'importe quelle province et obtenir les renseignements voulus en quelques secondes.

En plus de permettre un temps de réponse comparable à celui dont jouit la police au centre-ville de Toronto, ce système se distingue par sa résistance dans les régions où les antennes paraboliques servent parfois de cibles aux tireurs.

Cependant, c'est avant tout pour économiser que la GRC a décidé de recourir au RGTS. «Il est très coûteux d'installer des lignes de communication dans le Nord du pays», souligne Al Hagerman, responsable de la sous-direction du réseau et des installations de la GRC.

«Grâce à ce service, nous avons pu réduire d'environ la moitié les frais que nous assumions avant de faire appel à l'ATG.»

Pour répondre aux besoins de son client, l'Agence a négocié avec le fournis-

seur un tarif dégressif en fonction du volume, acheté les terminaux à très petite ouverture d'antenne (TTPO) et les a loués à la GRC. En outre, en traitant avec l'ATG, la GRC a pu éviter de devoir signer des contrats à long terme coûteux.

La GRC, un organisme important doté d'un groupe solide d'employés opérationnels et techniques, dispose des compétences nécessaires pour élaborer des systèmes ainsi qu'évaluer les services de télécommunications et reconnaître ceux qui représentent une bonne affaire.

Tim Smith, gestionnaire des comptes à l'ATG, estime que l'Agence se distingue parce qu'elle peut toujours s'efforcer de faire en sorte que son service soit rentable pour le client.

Monsieur Hagerman en convient : «Ils ont fait tout en leur pouvoir pour réduire les coûts le plus possible. Je ne crois pas que nous aurions pu y arriver sans eux.»

«En passant par l'ATG, nous avons obtenu les tarifs avantageux et la souplesse dont nous avons besoin.»

Le Centre de données de la GRC, dépositaire des banques de données centralisées de la GRC.



APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES IMPLANTE UN RÉSEAU D'«ACCÈS DES CLIENTS»

APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES Canada (ASC) s'oriente résolument vers l'avenir par l'implantation du réseau de routeurs ASC-ATG.

L'objectif d'Approvisionnement et Services consiste à assurer «l'accès des clients aux services d'ASC au moyen de leur ordinateur personnel», précise Don Orr, directeur général de la direction générale des Services de bureautique et de télécommunications d'ASC.

«Cette fonction nous est essentielle sur le plan stratégique.»

Selon monsieur Orr, l'accès facile et de haute qualité à un éventail de services d'ASC, notamment les achats, la production de chèques et le contrôle financier, seront offerts au personnel d'autres ministères d'ici 1996. Ainsi, les clients d'ASC pourront gérer leur feuille de paie et acheter des biens et services par l'entremise de leur ordinateur personnel.

ASC a adopté cet objectif d'accessibilité en réponse aux pressions croissantes qui poussent le ministère à améliorer ses services tout en réduisant ses coûts.

La première étape de ce projet à long terme visant à assurer la connexion entre ASC, ses ministères-clients et les fournisseurs du secteur privé a été la mise en oeuvre de réseaux locaux en tant qu'outils de productivité pour les



Don Orr, Approvisionnement et Services, avec Marcel Lachance et Jacques Adams-Robenhymmer de l'ATG.

employés du ministère, qui utilisaient des ordinateurs de type PC et Macintosh.

Pour atteindre ses objectifs, ASC s'est tourné vers l'ATG. Le ministère avait besoin de l'expertise de l'Agence pour établir l'interconnexion, ce qui constitue un rôle majeur du Programme d'architecture des télécommunications de l'Agence.

«Sans l'ATG, il aurait fallu nous débrouiller tous seuls, ce qu'il faut éviter de faire dans un contexte économique difficile, souligne monsieur Orr.»

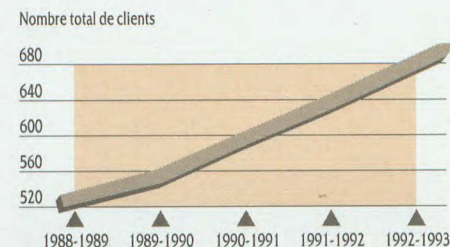
«Nous avons plutôt conclu une alliance stratégique dont les deux organismes peuvent profiter.»

ASC acquiert ainsi les connaissances et l'expérience nécessaires pour planifier l'implantation d'un réseau de pointe et élaborer un modèle pour le gouvernement de l'avenir.

De son côté, l'Agence obtient un client qui est prêt à mettre en place un réseau évolué dès maintenant, tout en offrant un banc d'essai pour le nouveau service commun d'interconnexion de réseaux de l'ATG, mis au point à l'intention du reste de la collectivité gouvernementale.

«Nos deux services travaillent en étroite collaboration, affirme monsieur Orr. C'est un excellent moyen de bâtir l'avenir.»

ACCROISSEMENT DE L'UTILISATION DES SERVICES DE L'ATG



Le nombre total d'abonnés aux produits et services de l'ATG ne cesse d'augmenter, ce qui reflète la satisfaction de nos clients à l'égard de notre démarche visant à assurer la rentabilité et la valeur ajoutée.

L'ATG AIDE LA SRC À SOUTENIR LA CONCURRENCE

DANS UN DOMAINE où le succès se mesure par la rapidité avec laquelle on diffuse les nouvelles, il est essentiel de se munir de bons outils de télécommunications au meilleur prix possible.

C'est pourquoi la Société Radio-Canada (SRC) s'est adressée à l'ATG, pour tirer avantage du Service gouvernemental de transmission par voies numériques (SGTVN), un service de transmission de la voix et des données à grande vitesse reliant 26 réseaux de base, de Vancouver à St. John's.

Le SGTVN est compatible avec le service des informations de la Société, qui permet aux rédacteurs d'extraire des articles de gros ordinateurs situés à Toronto

et à Montréal, d'y ajouter une optique locale et de rédiger leurs textes quelques minutes avant la diffusion à l'antenne du bulletin de nouvelles.

Le service de l'ATG a considérablement réduit le coût du rassemblement des informations pour la SRC et a aidé celle-ci à résoudre un problème complexe. En effet, en raison de la concurrence et des compressions budgétaires, la demande de systèmes d'information et de télécommunications a connu une véritable explosion.

«Nous avons exploité au maximum les ressources dont nous disposons, précise Michael Bidder, directeur national des télécommunications de la SRC. Puis l'ATG nous a dit qu'elle pouvait nous aider à réduire nos coûts.»

Après la conversion au SGTVN en 1991, la SRC a conclu une entente de rabais négociée par l'ATG pour le compte

de ses clients. Elle permet une réduction de 45 % sur les appels interurbains effectués vers les endroits qui ne sont pas reliés au réseau gouvernemental. En outre, la Société peut réaliser des économies de plus de 50 % grâce à l'utilisation du Service gouvernemental d'appels interurbains (SGAI).

À Toronto, la SRC a emménagé dans ses nouveaux locaux et converti ses lignes téléphoniques au tarif préférentiel centrex de l'ATG, de sorte que le coût par ligne est passé de 35 \$ à environ 25 \$ par mois pour plus de 1 000 lignes de la SRC.

Dans l'avenir, monsieur Bidder croit que la demande de services de télécommunications continuera d'augmenter à la SRC en raison de l'accélération du travail qu'engendre la concurrence et des programmes de contraintes budgétaires en vigueur.

Il s'intéresse donc à la vidéoconférence, qui permet de réduire les frais de déplacement et d'améliorer la productivité, ainsi qu'aux services vidéo de qualité radiodiffusion permettant de transmettre des émissions entre les bureaux afin d'améliorer l'efficacité du montage et de la production.

«Nous cherchons toujours à faire plus avec moins, ajoute-t-il, et l'ATG nous suggère constamment de nouveaux moyens d'y arriver.»



Randy Patrick, ATG,
région de l'Ontario et
Michael Bidder, Société
Radio-Canada.





LE RÉSEAU DE FORMATION SURMONTE LES OBSTACLES DE LA DISTANCE ET DU COÛT

UNE NOUVELLE FAÇON intelligente d'assurer la formation et les communications au sein du gouvernement se rit des fuseaux horaires.

Plus qu'un simple réseau matériel, le Réseau de formation et de communications de la fonction publique ("PSLCN") est un centre d'expertise qui constitue un point d'accès centralisé aux services de télécommunications conçus pour élaborer et offrir de la formation ainsi qu'organiser des réunions et des conférences partout au pays.

Les partenaires du réseau comprennent le Centre canadien de gestion (CCG), Formation et Perfectionnement

Canada (FPC), Travaux publics Canada (TPC) et l'ATG, qui fournit les techniques de télécommunications et de l'information.

Le PSLCN donne de la formation multimédia faisant appel à des professeurs, à des graphiques, à des documents vidéo et audio de même qu'à des imprimés pour constituer un outil éducatif efficace faisant du pays une véritable «salle de cours virtuelle». Ainsi, la formation à distance est «plus rentable, rapide et accessible que les méthodes de formation traditionnelles», souligne Pat McMillan, gestionnaire de produits de l'ATG.

En ce qui concerne les communications d'affaires, la vidéoconférence permet aux participants de se réunir à volonté et ainsi d'accélérer le processus décisionnel tout en comprimant les échéanciers.

Des membres du PSLCN provenant du CCG, de FPC et de l'ATG discutent avec Gordon Parker (Régime de pensions du Canada), Fred Rayner (GRC), Keith Chang (ministère des Communications) et Leslie Redman (Musée canadien des civilisations), qui représentent certains des groupes d'utilisateurs ayant participé aux essais du réseau.

Au cours de l'un des quinze essais importants qui ont eu lieu en 1992, Santé et Bien-être social Canada a produit une émission télévisée pour des employés situés partout au pays en vue de leur expliquer un texte de loi complexe. Des questions provenant de quinze emplacements au pays ont été reçues et plus de 500 personnes ont participé. Carole Maisonneuve, coordonnatrice de la formation à Santé et Bien-être social, affirme que cet événement a été dynamique et informatif.

«Nos méthodes connaissent une évolution rapide. La télévision d'affaires a constitué un pas de géant, mais elle s'est aussi révélée une réussite complète. Cette séance nous a vraiment aidés à déterminer comment nous pourrions employer cette technologie à l'avenir», soutient-elle.

Musées Canada a également eu recours au PSLCN pour offrir une «visite électronique» du Musée canadien des

civilisations à Ottawa à des gens dans de nombreux endroits dans le Nord de l'Ontario.

«Les responsables du service nous ont beaucoup aidés, affirme Leslie Redman, conservatrice adjointe. Ils ont partagé leur savoir-faire et m'ont guidée à toutes les étapes du processus.»

En utilisant l'innovation et la technologie pour franchir les obstacles de la distance et du temps, le PSLCN offre de meilleurs services de formation et de communication d'affaires à un coût moindre.

«Il faut être à la fine pointe de la technologie pour offrir les moyens les plus rentables de fournir de la formation et des communications assistées par la technologie, affirme Pat McMillan, et c'est là le but du PSLCN.»

L'INNOVATION À L'OEUVRE

UNE CULTURE DE QUALITÉ

L'AN DERNIER, les travaux de l'ATG ont été empreints du souci d'améliorer continuellement la satisfaction de la clientèle,



comme en témoigne l'engagement de l'Agence à l'égard de la gestion de la qualité totale (GQT).

Selon l'ATG, la GQT reflète une culture organisationnelle fondée sur le fait que le client est suprême et mérite un service exceptionnel; que tous les employés, y compris ceux qui ne sont pas aux premiers rangs, ont un rôle important

à jouer à cet égard, et que plus ils participent à l'établissement des objectifs de l'organisme, plus ils tiendront à les atteindre.

Lors du lancement de la GQT, l'ATG a mené un sondage pour cerner l'opinion des clients au sujet des services de l'Agence, tenu des entretiens individuels avec tous les employés de l'ATG pour solliciter leurs commentaires et suggestions concernant la prestation de services de qualité, approuvé un plan de GQT, démontré l'engagement des cadres supérieurs à l'égard de ce processus et fait participer le personnel d'un bout à l'autre du pays à des séances de sensibilisation à la GQT.

À la fin de l'exercice financier, l'Agence avait mis en place tous les outils et structures nécessaires pour entreprendre l'implantation intégrale de la GQT. Elle a notamment constitué un comité directeur de la qualité totale représentant la haute direction de l'ATG, une équipe de la qualité totale composée de membres provenant de toutes les directions et régions de l'ATG, et huit groupes d'amélioration des processus chargés d'évaluer les processus de l'Agence. Nos collègues et clients du gouvernement observent nos activités avec un vif intérêt



À la fois artiste de talent et ingénieure, Anne Philpott de l'ATG a remporté le Prix du public lors du concours artistique du Ministre.

dans le but de mettre en oeuvre des initiatives semblables dans leurs propres ministères.

DES SERVICES BIEN ADAPTÉS

L'ORIENTATION DE L'ATG vers la clientèle a débouché sur l'ouverture du Centre d'assistance à la clientèle, qui joue le rôle de point de contact central où l'on prend note des préoccupations, questions et commentaires des clients. Autrefois, ces derniers ne savaient pas toujours à qui demander des renseignements. Aujourd'hui, le personnel du Centre traite quelque 1 300 appels par mois; il répond aux questions des clients de façon rapide et courtoise en analysant les questions fréquemment posées en vue d'améliorer le service à la clientèle.

L'Agence reconnaît qu'il est important non seulement de réagir aux inquiétudes des clients, mais également de savoir ce qu'ils veulent afin de pouvoir combler leurs besoins à point nommé, à

un prix compétitif et de manière satisfaisante. Par conséquent, l'Agence a restructuré, l'an dernier, l'équipe de gestion des comptes de la direction du Marketing.

Cette équipe, la première de son genre dans la fonction publique canadienne, est fondée sur une structure organisationnelle horizontale et offre un point de contact unique aux clients de l'ATG. Autrefois, les clients devaient communiquer avec plusieurs spécialistes différents; aujourd'hui, chaque client est servi par un gestionnaire des comptes, qui reçoit une formation sur tous les services de l'Agence et est soutenu par une équipe de gestion des produits. Les collègues s'entraident ainsi pour servir le client, la principale cible de tous leurs efforts.

UNE SOLIDE PRÉSENCE SOCIALE

EN JUIN DERNIER, les 6 000 abonnés du téléphone de Kirkland Lake sont entrés dans l'ère des communications numériques, grâce, en partie, aux efforts de l'ATG. Autrefois reliés à un central pas à pas vieux de 28 ans, les abonnés sont maintenant desservis par un nouvel auto-commutateur entièrement numérique permettant l'acheminement des appels interurbains par fibres optiques. John Da Pra, de l'ATG, a collaboré étroitement avec la compagnie de téléphone locale pour accélérer son calendrier de modernisation afin de fournir à un nouveau bureau d'Anciens combattants les

mêmes possibilités de communication que celles dont il disposait dans ses anciens locaux de Toronto.

Une collaboration semblable entre l'ATG et un autre fournisseur a permis l'installation d'un nouveau système de commutation numérique desservant 20 000 habitants de la région de Sydney et du Cap-Breton.

La présence sociale de l'ATG se fait également ressentir au sein de la jeunesse. L'Agence permet à des élèves du secondaire et à des étudiants de niveau post-secondaire d'acquérir de l'expérience de travail, notamment par le biais du programme d'éducation coopérative et des contrats offerts à de nouveaux diplômés des universités. Environ 80 % des employés de la région de l'Ontario ont suivi le programme de placement coopératif offert conjointement par l'ATG et le collège Sheridan, et d'anciens étudiants dudit programme forment le quart du groupe de la technologie de l'information de l'administration centrale. Par ailleurs, en reconnaissant la nature mondiale des télécommunications, l'ATG a invité Bernadette Bôle-Besançon, une étudiante française en génie, à faire un stage de six mois. L'expérience a enrichi ses connaissances ainsi que celles de ses collègues et resserré les liens entre les deux pays.



UN PROFESSIONNALISME HORS PAIR

LA PARTICIPATION d'Architecture et Développement à l'établissement de normes fédérales, nationales et internationales en matière de télécommunications témoigne clairement du professionnalisme et de la compétence du personnel de l'Agence. Bruce Catley, de l'ATG, est président du groupe de travail sur les banques de données du comité technique mixte sur la

Bruce Catley et ses collègues de l'ATG ont contribué à l'élaboration de normes nationales et internationales en matière de télécommunications.



Adeptes du télétravail à Burlington, Donna Bentley, Don Walker (debout) et Dilu Kalsi en compagnie de leur collègue de la région de l'Ontario, Terri Jesswani (assise à gauche).

technologie de l'information de la Commission électrotechnique internationale (CEI), qui fait partie de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). D'autres employés de l'ATG font profiter de leur expertise des organismes tels que l'Association canadienne de normalisation et l'ISO.

LE PERSONNEL DE L'ATG : AU SERVICE DE LA COMMUNAUTÉ

LES EMPLOYÉS DE L'ATG sont beaucoup plus qu'un groupe de spécialistes compétents. Ce sont des personnes aux intérêts multiples qui se livrent à des activités telles que l'entraînement d'équipes de hockey mineur ou la collecte de fonds à l'intention de maisons pour femmes battues, et

dont les talents contribuent au mieux-être de leur communauté.

- Susan Coulas, analyste des télécommunications de l'ATG travaillant dans la région de l'Ontario et bénévole au service d'écoute téléphonique des New Hope Community Services, a mis à profit ses aptitudes en télécommunications pour mettre en place un système permettant d'acheminer les appels vers le domicile des bénévoles afin que ceux qui travaillent de nuit puissent dormir en attendant l'appel d'une personne en difficulté.

- Charlotte Perrenoud, membre du comité consultatif sur l'éducation spéciale du Erinoak Treatment Centre d'Oakville et employée régionale de l'ATG, défend les intérêts des enfants handicapés en matière d'éducation. Sa connaissance de ces questions l'a aidée dans son travail, où elle est à constituer une banque de données sur le matériel de télécommunications auxiliaire répondant aux besoins spéciaux des personnes handicapées en milieu de travail.

- Donna Ward, autre employée de l'Agence, a été co-présidente et organisatrice d'une conférence du ministère des Communications visant à sensibiliser les gens aux préoccupations professionnelles et personnelles des femmes et des hommes en milieu de travail. Cette conférence, intitulée «Pour alléger la charge — le partage égal des responsabilités», a porté sur des sujets tels que les rôles des sexes et la collaboration en vue d'améliorer le milieu de travail.

TÉLÉTRAVAIL -

L'ATG PRÊCHE D'EXEMPLE

DONNA BENTLEY ne passe plus trois heures par jour à se déplacer entre son domicile et le bureau régional de l'Ontario de l'ATG à Toronto : elle travaille maintenant dans un bureau satellite situé près de chez elle, dans la banlieue de Burlington. Avec huit autres collègues de l'Agence et onze employés du ministère des Communications, Donna participe à un projet-pilote sur le télétravail mené selon les directives du Conseil du Trésor.

Ledit projet-pilote relie les bureaux de Burlington et de Toronto au moyen d'un système perfectionné de télécommunications permettant la transmission de données, la gestion de fichiers électroniques, les communications téléphoniques et des fonctions spéciales de télécopie. Il illustre clairement l'esprit innovateur de l'Agence et constitue une démonstration des services de télécommunications haut de gamme.

ALLIANCES STRATÉGIQUES

L'UN DES ATOUTS de l'Agence réside dans son engagement à conclure des alliances stratégiques avec des organismes des secteurs public et privé. Grâce à ces alliances, l'ATG est toujours au courant des exigences des clients et est en mesure d'y répondre. En outre, l'Agence se tient au fait des toutes dernières percées

techniques dans l'industrie nationale des télécommunications, et elle est donc bien placée pour les intégrer à ses propres services et établir ainsi un marché important pour les produits des entreprises canadiennes.

Le Service gouvernemental de vidéoconférence (SGV) est un parfait exemple de ce genre de synergie, car il est la plate-forme du Réseau de formation et de communications de la fonction publique, application de formation à distance élaborée conjointement avec le Centre canadien de gestion, Formation et Perfectionnement Canada ainsi que Travaux publics Canada. L'Agence cherche à stimuler l'industrie nationale des télécommunications en fonctionnant dans un environnement multifournisseurs et en agissant comme catalyseur pour la formation d'alliances commerciales au sein du secteur privé. Pour la conception du SGV, l'ATG a conclu des ententes d'approvisionnement avec les compagnies canadiennes Unitel, Télésat, Carota, Optinet ainsi que le regroupement Stentor, qui se sont à leur tour associées à des spécialistes en intégration de systèmes et des fabricants tels qu'Adcom, CLI, CBCI/Internet, Norstan, Picturitel et BT Canada Inc.

L'Agence a également conclu une entente avec le secrétariat du Conseil du Trésor concernant l'accès aux banques de données sur les renseignements gouvernementaux, qui permettra l'échange éventuel de messages et d'information entre différents réseaux locaux et la mise

au point d'annuaires électroniques. Du côté du secteur privé, l'Agence et l'Institute of Market Driven Quality de l'Université de Toronto se sont ralliés pour mettre en oeuvre la gestion de la qualité totale à l'ATG.

PRIX ET RÉALISATIONS

AU PRINTEMPS DERNIER, le Programme d'architecte des télécommunications de l'Agence a été mis en nomination pour le Computerworld Smithsonian Award, l'un des prix les plus prestigieux accordés dans l'industrie de l'informatique. Ce concours est décrit comme «une recherche de personnalités exceptionnelles» et vise à mettre en lumière des projets où la technologie de l'information a constitué «un moteur de changement» dans l'intérêt de la société. Ce prix est parrainé conjointement par le Smithsonian Institute et **Computerworld**, bulletin de premier plan dans le domaine de la technologie de l'information. La nomination de l'ATG est particulièrement remarquable du fait que seuls quatre candidats canadiens ont été mis en nomination et que l'Agence était la seule représentante du secteur public canadien.

À Ottawa, le Time Group of Companies a remis à l'Agence une lettre

officielle de remerciements pour le rôle qu'elle a joué dans l'élaboration et la diffusion de la technologie des télécommunications. Time a fourni des services d'audiomessagerie aux usagers du gouvernement dans la région d'Ottawa-Hull en vertu d'un contrat conclu avec l'Agence. Après trois ans, l'ATG a examiné sa participation et décidé qu'il serait plus utile de consacrer ses efforts à d'autres priorités. L'Agence a donc mis fin à son service partagé d'audiomessagerie, tout en assurant une transition en douceur pour les clients d'Ottawa-Hull voulant continuer de recevoir des services de Time, qui donne maintenant de l'emploi à 25 personnes. Les employés de Time ont remercié l'ATG d'avoir joué le rôle de catalyseur pour la création de ces emplois dans le secteur privé et souligné que cette réalisation a été possible sans financement public important.

Le succès de l'ATG est fondé tant sur la fierté que sur le professionnalisme de ses employés et s'exprime par l'esprit d'innovation qui les motive.



Robert Gervais recevant une lettre d'appréciation au nom de l'ATG de la part du président de Time Group of Companies, monsieur Botho von Hampeln.

LA STRATÉGIE POUR L'AVENIR

POUR TIRER LE PLUS d'avantages possibles de la technologie de l'information, le gouvernement doit se doter d'une infrastructure de télécommunications univer-



Le Forum 1992 du Programme d'architecte des télécommunications a connu le plus de succès et attiré au-delà de 450 participants.

selle et rapide. L'universalité dépend des règles que les intervenants sont disposés à respecter; c'est pourquoi il faut adopter une stratégie qui nous orientera dans la bonne direction.

L'élaboration de cette stratégie pour l'avenir est la raison d'être du Programme d'architecte des télécommunications, dont l'ATG est le point central.

La pierre angulaire de la stratégie est un réseau qui assurera les liens de communication nécessaires pour toutes les applications évoluées susceptibles d'être employées au gouvernement. Une fois mis en oeuvre, ce réseau améliorera l'efficacité des activités gouvernementales et l'accès des Canadiens aux services de l'administration fédérale.

L'ATG vise à créer un réseau transparent pour les communications et l'information dans le cadre d'un système de gestion répartie de l'information ministérielle et d'un environnement multi-fournisseurs. Cet objectif sera atteint par l'implantation d'une architecture et d'une technologie de réseau ouvert.

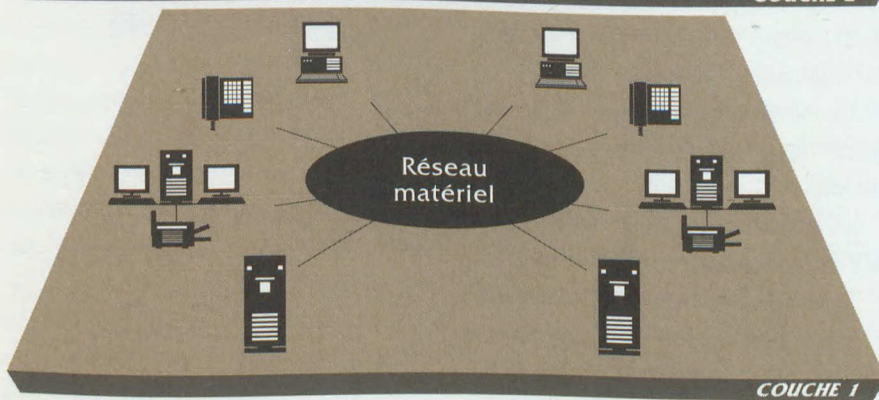
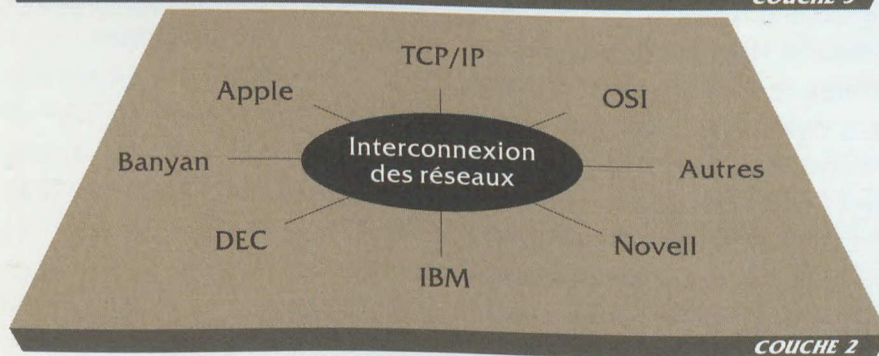
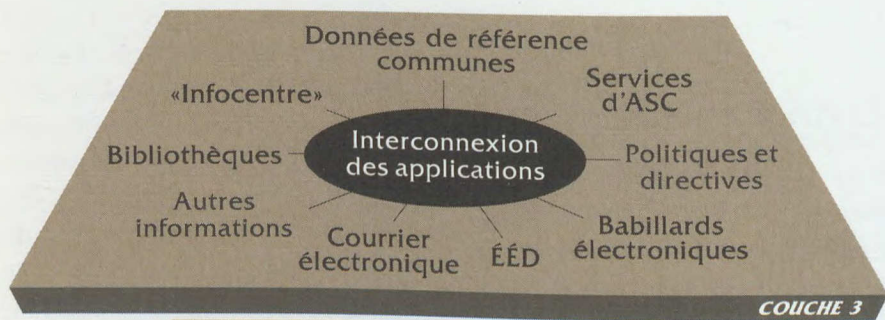
Selon la stratégie, différents réseaux locaux des ministères pourront être interreliés au réseau global et communiquer

avec des points situés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement, sans égard à la configuration du matériel et aux protocoles utilisés.

Pour résoudre les problèmes d'incompatibilité qui surgissent à différents niveaux du modèle de référence de l'interconnexion des systèmes ouverts (OSI), les exigences relatives à l'infrastructure ont été définies comme trois couches distinctes. La **couche du réseau matériel** précise les liens physiques nécessaires entre les réseaux locaux, les gros ordinateurs et les usagers. La **couche d'interconnexion des réseaux** détermine comment utiliser différents protocoles à

Luis Rodriguez Rosello, représentant de la Commission des Communautés européennes, lors du Forum de l'année dernière.





La couche du réseau matériel permettra de raccorder tous les types d'équipement de terminal.
 La couche d'interconnexion des réseaux permettra l'interopérabilité tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement.
 La couche d'interconnexion des applications simplifiera l'accès aux diverses applications au gouvernement.

l'intérieur du réseau afin de permettre à du matériel et à des sous-réseaux normalement incompatibles de communiquer entre eux. La **couche d'interconnexion des applications** règle les problèmes d'incompatibilité des applications exclusives, notamment des logiciels de courrier électronique différents.

Cette approche se distingue par sa capacité de traiter séparément les questions relatives aux trois couches. De cette façon, la mise au point de chaque couche n'est pratiquement pas touchée par les questions propres aux autres couches.

LA COUCHE DU RÉSEAU MATÉRIEL

L'AN DERNIER, l'ATG a lancé en collaboration avec les ministères-clients plusieurs initiatives visant à favoriser l'élaboration du volet matériel du réseau de l'avenir :

- Afin d'évaluer de nouvelles techniques de transmission permettant l'exploitation d'un réseau à grande vitesse et d'applications multimédias, l'Agence, de concert avec Newbridge et Unitel, a entrepris la planification d'un projet-pilote pour étudier la faisabilité de la transmission rapide de paquets par les relais de trames. Il suffit d'utiliser une nouvelle méthode de regroupement des



Ian Clark, secrétaire du Conseil du Trésor, était un des nombreux conférenciers au Forum.

Mary-Ann Lawler, présidente du comité technique mixte - 1 ISO/CEI, donnant une séance d'information sur les progrès à l'échelle mondiale relativement à l'implantation de réseaux ouverts.



données par paquets pour doubler le débit de transmission.

— L'ATG a entamé une analyse du mode de transfert asynchrone. Ce mode permet le transfert de blocs de données de taille fixe à différents intervalles de temps, selon la largeur de bande disponible. Il est ainsi possible de faire varier en tout temps la largeur de bande en fonction de la demande et d'éviter ainsi des inefficacités telles que celles qu'occasionnent les protocoles nécessitant des installations spécialisées.

— En étroite association avec le ministère de la Défense nationale, l'ATG a émis une demande de propositions pour l'implantation d'un réseau à fibres optiques dans la région d'Ottawa-Hull. Ce réseau assurera des liaisons à grande vitesse entre les bureaux gouvernementaux de la région.

— L'ATG a également collaboré avec le Centre de recherches sur les communications à l'analyse et à la planification de services de communication personnelle et sans fil au sein du gouvernement. Ce projet constitue une autre étape dans le lancement de techniques permettant d'améliorer les services au public.

LA COUCHE D'INTERCONNEXION DES RÉSEAUX

LA COUCHE D'INTERCONNEXION des réseaux repose sur l'hypothèse voulant que les protocoles de réseaux exclusifs d'IBM, de DEC, de Novell, de Banyan et d'autres fournisseurs continueront d'être utilisés au gouvernement dans un avenir prévisible, et qu'il faut donc trouver un moyen de les interrelier.

Suite aux conseils du groupe de travail sur l'OSI, l'ATG a décidé d'utiliser des routeurs dans le réseau pour combler l'écart entre les protocoles, en se fondant sur les normes OSI reconnues à l'échelle internationale. Le modèle de référence de l'OSI a été retenu comme guide et objectif de l'interopérabilité pangouvernementale.

Dans le but de déterminer l'efficacité de cette solution, l'Agence a lancé en 1992-1993 le projet-pilote de réseau de routeurs, qui fait intervenir plusieurs ministères et interrelié différents emplacements situés un peu partout au pays.

L'évaluation des résultats de ce projet a confirmé la faisabilité de la technologie de routeurs.

Approvisionnement et Services Canada, l'un des plus ardents défenseurs de l'interconnexion des réseaux au sein du gouvernement, est devenu le premier ministère à utiliser le service gouvernemental d'interconnexion des réseaux de l'ATG. Le fait qu'ASC ait besoin de systèmes de communication évolués pour implanter sa stratégie progressiste en matière de technologie de l'information démontre l'importance de l'architecture des télécommunications et l'urgence d'adopter les nouvelles techniques de réseaux.

LA COUCHE D'INTERCONNEXION DES APPLICATIONS

CETTE TROISIÈME COUCHE du réseau d'entreprise concerne l'accessibilité d'applications ministérielles distinctes et communes du gouvernement, telles que la messagerie électronique et l'accès aux banques de données.

La caractéristique la plus remarquable des différents systèmes de messagerie électronique utilisés au gouvernement réside dans leur incapacité de communiquer entre eux. Ce problème a été surmonté grâce au Service gouvernemental de traitement des messages (SGTM).

L'architecture de ce système, qui est fondée sur la norme X.400 reconnue mondialement, permet non seulement l'interconnexion de différents systèmes de messagerie ministériels mais également l'implantation future de l'échange électronique des données (ÉÉD) et l'utilisation d'applications reliées à l'annuaire électronique.

Le SGTM a été mis à l'essai et on procède actuellement au raccordement des systèmes ministériels de messagerie électronique.

Les projets actuels de l'ATG en ce qui a trait à l'ÉÉD à l'échelle du gouvernement en tant qu'application «superposée» du SGTM comprennent, en 1993-1994, la tenue de projets-pilotes auxquels participeront l'Agence, Approvisionnement et Services Canada (tous deux faisant maintenant partie de Services gouvernementaux Canada) et Revenu Canada – Douanes et Accise (dorénavant le ministère du Revenu national).

Les usagers de la messagerie électronique doivent en outre pouvoir trouver l'adresse de courrier électronique des autres usagers. En raison du fait qu'on compte plus de 200 000 ordinateurs personnels au gouvernement fédéral et que la plupart des ministères se sont dotés de leur propre système de messagerie électronique, l'importance de cette fonction s'avère évidente pour l'efficacité du gouvernement. De plus,

l'architecture doit non seulement répondre aux besoins actuels, mais également pouvoir s'adapter à l'augmentation rapide du nombre d'usagers éventuels occasionnée par le raccordement de systèmes de messagerie électronique au SGTM.

L'ATG a retenu les normes et techniques X.500, qui permettent d'interrelier des systèmes d'annuaire de nature différente, pour assurer l'interconnexion nécessaire. Par conséquent, l'Agence a entrepris un projet d'annuaire X.500 qui a pour objectifs de répondre aux besoins immédiats des usagers du SGTM et de créer un annuaire normalisé compatible à la fois avec les annuaires électroniques centralisés et répartis.

L'ATG compte émettre une demande de propositions afin de déterminer la viabilité, les coûts et le calendrier de mise en oeuvre d'un annuaire électronique axé sur la norme X.500. L'implantation sera effectuée en collaboration avec les ministères.

L'an dernier, le Programme d'architecture a également élaboré une méthode d'enregistrement des réseaux se conformant aux normes de l'OSI et a poursuivi la

conception d'un système permettant l'accès à distance aux banques de données.

UN DÉFI À RELEVER EN PERMANENCE

LA STRATÉGIE POUR L'AVENIR doit être mise à jour régulièrement afin de tenir compte de l'évolution des contextes technologique, réglementaire et social. Elle doit demeurer réceptive aux différents besoins et facteurs économiques touchant les usagers et continuer d'orienter l'évolution des réseaux et des services en réponse à la redéfinition de la structure du gouvernement.

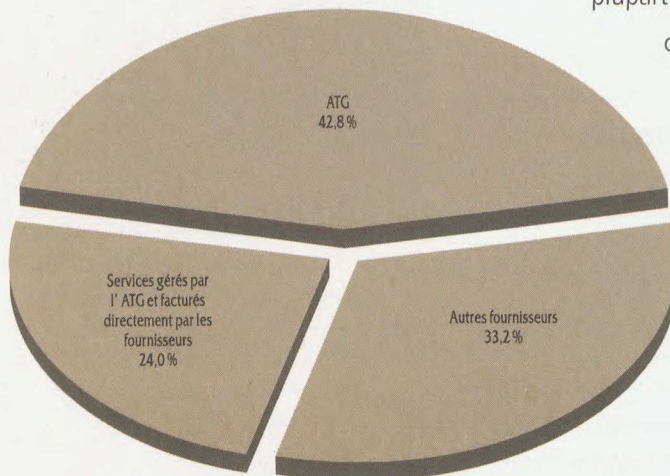
L'élaboration et la réalisation des objectifs de cette stratégie nécessiteront la participation active de l'industrie et, surtout, de nos collègues et clients de la collectivité fédérale.



J.A. Macdonald, contrôleur général du Canada, parlant du rôle essentiel des télécommunications et de la technologie de l'information quant au renouvellement de la fonction publique.

LES PRODUITS ET SERVICES DE L'ATG : DES SOLUTIONS DYNAMIQUES

PART DU MARCHÉ DE L'ATG



L'ATG, une fois de plus le chef de file dans le marché des services de télécommunications gouvernementales en 1992-1993.

DEPUIS QUE L'ATG A ÉTÉ DÉSIGNÉE organisme de service spécial, il y a trois ans, nos clients sont de plus en plus enthousiastes au sujet de notre nouvelle façon de traiter. Ils apprécient la manière dont l'Agence répond à leurs besoins et ont démontré pour la plupart leur satisfaction en faisant appel à l'ATG pour obtenir des services originaux et rentables dans les domaines de la technologie de l'information et des télécommunications. L'Agence a amélioré la capacité des ministères de servir les Canadiens tout en étant profitable pour l'État : grâce à l'Agence, le gouvernement a réalisé des économies de plus de 83 millions de dollars l'an dernier.

Bien qu'elle se soit accaparé les deux tiers du marché des télécommunications du gouvernement en 1992-1993, l'ATG ne s'est pas assise sur ses lauriers; elle est toujours à la recherche de moyens innovateurs pour mieux servir ses clients. Elle a donc lancé une initiative tout à fait originale, la formation de groupes de discussion composés d'usagers. Cette initiative est conforme au principe de collégialité préconisé par l'Agence, selon lequel les clients ne font pas qu'acheter des produits, mais sont des partenaires qui donnent des conseils dont on tient compte pour l'amélioration et l'élaboration de services.

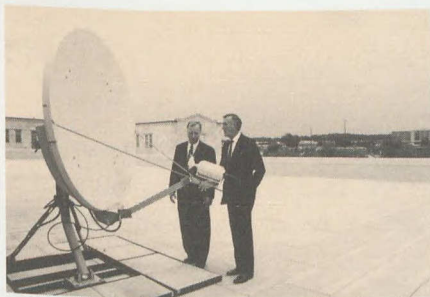
En devenant plus réceptive aux besoins des clients, l'ATG a pu ajouter de la valeur à ses services traditionnels et à des services nouveaux et intéressants. Voici ci-dessous une vue d'ensemble des réalisations de l'Agence au cours de l'année dernière, qui illustre l'importance que nous accordons à l'excellence.

SERVICES LOCAUX PARTAGÉS (SLP)

LES SERVICES LOCAUX partagés de l'ATG, qui comptent plus de 275 000 usagers, sont ceux que nos clients connaissent le mieux. Les SLP comprennent les services téléphoniques locaux et cellulaire, la gestion des installations, le soutien administratif et, à certains emplacements, l'audiomessagerie.

La gamme des SLP comprend le Service gouvernemental de gestion des réseaux unifiés (SGGRU), système automatisé de traitement des commandes et d'inventaire qui aide les clients à contrôler et à gérer leurs systèmes téléphoniques en donnant des renseignements complets, exacts et à jour sur l'inventaire, le coût et les commandes. La création de la banque de données du SGGRU a commencé en 1992-1993, avec la saisie de renseignements portant sur plus de 40 000 lignes. Une fois l'implantation du système achevée cette année, la banque contiendra des données sur 55 réseaux unifiés et plus de 200 000 lignes.

En plus de fournir des services partagés aux ministères, l'Agence négocie au nom de ses clients des tarifs réduits pour les services locaux de télécommuni-



cations que le secteur privé offre directement à la collectivité fédérale. C'est par une telle entente que les abonnés fédéraux du téléphone cellulaire peuvent utiliser des fonctions gratuites ainsi que profiter de tarifs réduits et d'une facturation directe au client par le fournisseur. L'ATG effectue ces négociations sans frais pour les clients dans le cadre de ce service à valeur ajoutée.

En 1992-1993, l'ATG a lancé la facturation mensuelle pour les abonnés des SLP à qui elle envoie des factures. Ce nouveau système est plus rapide, car les factures sont fondées sur les données réelles du mois précédent, ce qui améliore leur exactitude et la compréhension qu'en ont les clients. Par ailleurs, des mesures ont été prises en vue de la production éventuelle d'une version électronique de l'annuaire téléphonique du gouvernement.

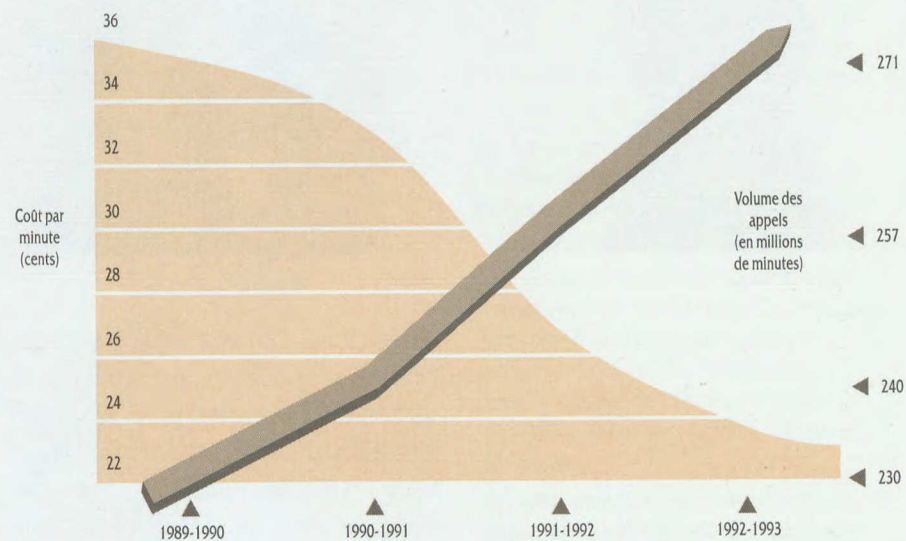
SERVICE GOUVERNEMENTAL D'APPELS INTERURBAINS (SGAI)

LE SERVICE GOUVERNEMENTAL d'appels interurbains, le réseau privé le plus important du Canada, fournit des services inter-

urbains de transmission de la voix, des données et de la télécopie aux abonnés de l'administration fédérale. Bien que l'utilisation du SGAI ait augmenté l'an dernier pour s'élever à 260 millions de minutes, les clients ont bénéficié de réductions totalisant 13,5 millions de dollars. Ces économies résultent à la fois des faibles tarifs de base de l'ATG et des nouveaux rabais sur le montant total facturé. Les clients de l'Agence peuvent également tirer profit de réductions sur les appels hors réseau, grâce à une entente que l'ATG a négociée avec des fournisseurs.

L'ATG a continué d'élaborer des services qui répondent aux exigences des clients. Parmi les nouveaux services du SGAI, on retrouve Téléfax, pour la télécopie de point à point de base, et Téléfax Plus, service amélioré qui simplifie la télécopie à des adresses multiples tout en permettant d'épargner temps et ressources. Une autre nouveauté, Télé56, est un service amélioré de commutation de données qui transmet à une vitesse de 56 kilobits par seconde et est compatible avec diverses applications, telles que la vidéoconférence et le télétravail. L'utilisation des services Téléfax et Télé56 peut être inscrite séparément sur

SERVICE GOUVERNEMENTAL D'APPELS INTERURBAINS (SGAI)



Alors que le nombre d'appels interurbains sur le SGAI a augmenté, il en coûte de moins en moins cher aux clients pour utiliser ce service.

les relevés des données d'appels afin de faciliter la gestion des télécommunications.

L'an dernier, le service d'appels outre-mer a été étendu aux réseaux unifiés du Québec, permettant ainsi à des appelants d'un plus grand nombre d'emplacements de tirer profit des tarifs



internationaux du SGAI. Ces tarifs et les économies réalisables grâce aux rabais sur le montant total facturé ont permis des réductions de 10 à 15 % par rapport aux tarifs interurbains outre-mer exigés dans le secteur privé. Le SGAI offre également la facturation mensuelle pour les appels sur le réseau. L'Agence, en outre, a collaboré étroitement avec les ministères afin de les aider à mettre en oeuvre des pratiques de gestion des données d'appels conformes aux principes de protection de la vie privée dans les télécommunications énoncés par le ministre des Communications, qui garantissent la protection de la vie privée des individus.

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE TRANSMISSION PAR VOIES NUMÉRIQUES (SGTVN)

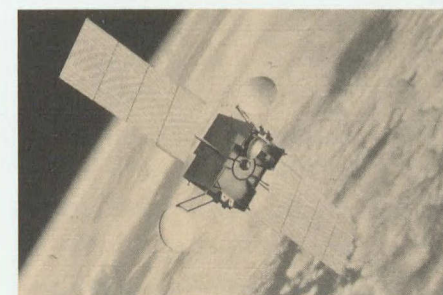
L'UTILISATION DU Service gouvernemental de transmission par voies numériques continue de croître à un rythme accéléré. On compte actuellement plus de 750 000 milles de circuit, ce qui représente une hausse de 50 % en un an. Les clients apprécient la polyvalence de ce service spécialisé de bout en bout qui assure la transmission de données, de vidéo et d'applications intégrées. Ils aiment également sa rentabilité et le fait qu'il est adapté à leurs exigences particulières. L'an dernier, les usagers du service, qui est offert à des tarifs de 37 à 80 % inférieurs à ceux des services commerciaux interurbains semblables, ont réalisé des économies de 15 millions de dollars. Les abonnés du SGTVN tirent également profit des économies supplémentaires qu'apportent les rabais sur le montant total facturé, qui ont été lancés l'an passé.

Accessible dans 160 zones de desserte au Canada, le SGTVN est le service idéal sur lequel on peut bâtir les

infrastructures de base des réseaux ministériels, car il offre des capacités de transmission pour un éventail d'applications. Il permet également l'intégration de la transmission de données, d'images et de vidéo sur un seul réseau numérique, ce qui assure une meilleure performance et des économies supplémentaires. Le SGTVN est compatible avec les applications de télécommunications les plus récentes et les plus perfectionnées; il servira de plate-forme à des services futurs tels que le relais de trames pour la transmission de données.

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE TRAITEMENT DES MESSAGES (SGTM)

AU FUR ET À MESURE que la messagerie électronique s'est répandue dans la collectivité fédérale, il est devenu de plus en plus évident que les usagers de systèmes de courrier électronique différents avaient besoin d'un mécanisme leur



ÉTENDUE DES RÉSEAUX DE L' ATG

SERVICE GOUVERNEMENTAL D' APPELS INTERURBAINS

Le réseau interurbain du gouvernement apparaît en noir.

Les réseaux unifiés et les emplacements du réseau interurbain à accès direct sont représentés par des carrés. Quatre nouveaux réseaux unifiés ont été ajoutés durant la période d'examen : Chatham, Kitchener et Windsor en Ontario ainsi qu' Amherst en Nouvelle-Écosse.

Le Service gouvernemental d'appels interurbains (SGAI), les faisceaux interurbains et les échanges hors circonscription sont indiqués par des lignes.

L'accès aux États-Unis (incluant l'Alaska et Hawaï), aux Bermudes et aux Caraïbes (sauf Cuba) est fourni par quatre groupes de service interurbain planifié (WATS), représentés par des flèches de couleur partant de Vancouver, Toronto, Ottawa et Montréal.

Les deux premières phases du Service gouvernemental d'appels interurbains international sont désignées par des flèches partant des régions d'Ottawa-Hull et du Québec. Cuba et le Mexique se trouvent parmi les régions desservies par le SGAI.

RÉSEAU GOUVERNEMENTAL DE TRANSMISSION PAR PAQUETS

Les zones de desserte sont représentées par des points.

RÉSEAU GOUVERNEMENTAL DE TÉLÉCOMMUNICATIONS PAR SATELLITE

La région tracée en pointillé est la zone de diffusion de la bande Ku, alors que le reste du Nord et de l'Arctique canadien est desservi par la bande C.



permettant de communiquer entre eux. L'ATG s'en est chargée en élaborant le Service gouvernemental de traitement des messages, qui témoigne de l'engagement de l'Agence à innover et à offrir des services rentables. Fondé sur la norme internationale X.400 pour la messagerie électronique, le SGTM est doté des fonctions administratives et de soutien essentielles au traitement d'un grand nombre de messages.

Ce nouveau service intéressant permet aux clients d'échanger des messages, des documents et des fichiers avec

des usagers de systèmes de courrier électronique différents situés dans d'autres ministères, des usagers du Service fédéral de messagerie électronique et de transferts de documents (SMÉTD) et du Réseau d'information des cadres supérieurs (RICS) ainsi que des abonnés d'autres systèmes publics et privés. Grâce au SGTM, les clients pourront enfin réaliser leur objectif de longue date, c'est-à-dire la connexion globale de la messagerie électronique, car ce service constituera le fondement des annuaires électroniques articulés sur la norme X.500.

Conçu spécialement pour le contexte fédéral, le SGTM est compatible avec les caractères français et assure l'échange électronique des données. Offert à des tarifs considérablement inférieurs à ceux des services commerciaux semblables, il comporte une structure de prix forfaitaire. Reconnaisant ainsi la valeur du SGTM pour l'État, le Bureau du contrôleur général, le Conseil exécutif sur

les télécommunications gouvernementales et le SCGI ont identifié ce service comme étant une priorité en matière de télécommunications.

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE VIDÉOCONFÉRENCE (SGV)

LE SERVICE GOUVERNEMENTAL de vidéoconférence représente un autre nouveau service qui suscite beaucoup d'intérêt et d'enthousiasme. Ce service, qui constitue une réponse parfaite aux recommandations de FP 2000 en matière de formation et à celles de l'Initiative de la prospérité concernant l'amélioration de la productivité et du rendement, permet une liaison audio-visuelle interactive tant pour un réseau national de salles de conférences électroniques que pour une salle de cours virtuelle nationale destinée aux communications d'affaires et à la formation à distance. On prévoit que de 10 à 15 % des déplacements gouvernementaux seront supplantés par la tenue de vidéoconférences, ce qui entraînera des économies annuelles de 80 à 120 millions de dollars.

L'ATG a conclu des alliances avec tous les grands fournisseurs canadiens de services de vidéoconférence en ce qui a trait à la fourniture des éléments dudit service. Ce faisant, l'Agence a non seule-

ment obtenu de faibles tarifs pour ses clients, mais elle a également stimulé la croissance de l'industrie de la vidéoconférence au Canada. L'ATG est le seul fournisseur du marché canadien à offrir toutes les composantes du service de vidéoconférence, y compris des services de consultation, de l'aide pour la conception du réseau, l'acquisition, les réservations, l'interconnexion des unités de contrôle multipoint, l'équipement de terminal, les services de réseau et la formation.

Les clients peuvent choisir parmi deux types de service en s'abonnant au SGV. Le premier est un service spécialisé

configuré en fonction des besoins du ministère et composé de réseaux commutés reposant sur le service Télé56 et le SGTVN de l'ATG, qui sont peu coûteux. Le deuxième, "Videoshare", est une entente de service partagé selon laquelle l'ATG agit à titre de courtier stratégique et obtient des périodes excédentaires de vidéoconférence des grands ministères par l'entremise d'un service central de réservation pour les petits et moyens ministères qui n'ont besoin que de services de vidéoconférence occasionnels. Le partage du service optimise l'investissement ministériel dans le SGV et améliore sa valeur pour l'État.

Les ministères ont constaté que la vidéoconférence permet une plus grande efficacité tout en réduisant les frais de déplacements.



REVUE FINANCIÈRE

RAPPORT DE GESTION

LA DIRECTION, Gestion intégrée, a dressé les états financiers ci-dessous, conformément à la politique et aux procédures énoncées par le Conseil du Trésor, au chapitre du fonds renouvelable, aux normes et exigences du receveur général du Canada en la matière ainsi qu'aux conventions comptables précisées à la note 2 (voir page 29).

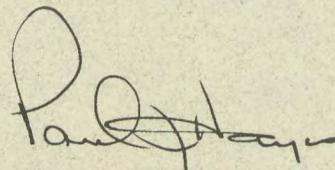
Ils comprennent des estimations fondées sur l'expérience et le jugement de l'équipe de gestion de l'ATG. Certains chiffres des derniers exercices ont dû être révisés en vue de respecter le format adopté pour les états financiers du présent exercice.

L'ATG maintient des systèmes de contrôle de gestion et d'information, des systèmes comptables et financiers de même que des pratiques de gestion permettant à l'Agence de fournir, dans la

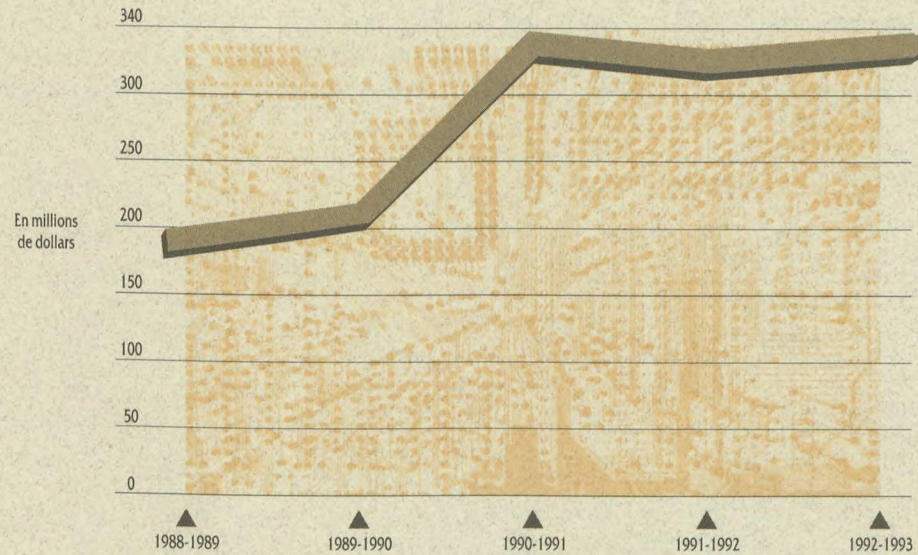
mesure du possible et au moment voulu, des renseignements à la fois fiables et précis. Ces systèmes et pratiques permettent aussi de gérer économiquement, et de façon efficace, les fonds publics ainsi que de garantir que les transactions suivent les règles prescrites, respectent les autorisations parlementaires et sont

correctement rapportées. Enfin, ils constituent les composantes d'un système intégré d'information financière qui assure la comptabilisation des opérations du fonds renouvelable.

Le vice-président
Gestion intégrée



Paul Hayes



RECETTES DE L'ATG

Les recettes de l'Agence comprennent maintenant les services facturés directement par les entreprises de télécommunications.

BILAN AU 31 MARS 1993

(État préliminaire)

	1992-1993	1991-1992
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Disponibilités :		
Débiteurs :		
Gouvernement du Canada	38 407	35 738
Tiers	2 891	2 045
Frais payés d'avance	—	3
	41 298	37 786
Immobilisations au prix coûtant (note 3)	8 339	6 803
Moins : amortissement accumulé	(4 999)	(4 024)
	3 340	2 779
Autres :		
Frais reportés	36	63
	36	63
	44 674	40 628
PASSIF		
Exigibilités :		
Créditeurs :		
Gouvernement du Canada	1 014	328
Tiers	14 232	14 936
Tranche à court terme de la provision pour indemnités de cessation d'emploi	38	42
Recettes reportées	—	1 900
	15 284	17 206
À long terme :		
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	1 766	1 528
Recettes reportées	54	147
	1 820	1 675
AVOIR DU CANADA		
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds renouvelable	13 817	8 637
Excédent accumulé	13 753	13 110
	27 570	21 747
	44 674	40 628

Les notes complémentaires
font partie intégrante
des états financiers.

Agence
des télécommunications
gouvernementales

ÉTAT DES OPÉRATIONS POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 1993

(État préliminaire)

Les notes complémentaires
font partie intégrante
des états financiers.

	1992-1993	1991-1992
	(en milliers de dollars)	
RECETTES		
Services de télécommunications :		
Facturation directe par les entreprises de télécommunications	115 194	109 330
Services personnalisés	90 566	106 014
Service gouvernemental d'appels interurbains	64 229	69 277
Service gouvernemental de transmission par voies numériques	25 063	8 154
Services locaux	10 340	8 702
Réseau gouvernemental de transmission par paquets	10 203	8 669
Messagerie électronique	3 012	3 834
Service gouvernemental de vidéoconférence	1 399	—
Autres services sur réseau	363	112
Autres recettes	2	2
Total des recettes	320 371	314 094
FRAIS		
Exploitation :		
Facturation directe par les entreprises de télécommunications	115 194	109 330
Services personnalisés	89 935	104 794
Service gouvernemental d'appels interurbains	45 330	49 481
Service gouvernemental de transmission par voies numériques	20 534	5 862
Réseau gouvernemental de transmission par paquets	9 558	9 120
Services locaux	8 639	8 872
Messagerie électronique	2 005	2 763
Service gouvernemental de vidéoconférence	1 183	—
Autres services sur réseau	343	110
Coût des ventes non affecté	1 735	122
	294 456	290 454
Services de gestion :		
Traitements	8 827	7 338
Indemnités de cessation d'emploi	324	180
Services professionnels	6 126	4 425
Télécommunications, fret et voyages	1 620	1 298
Location d'immeuble et d'équipement	1 595	1 129
Renseignements et logiciel	893	563
Réparations, matériel et fournitures de bureau	789	884
Amortissement	521	372
Perte sur l'aliénation d'immobilisations	46	12
Autres	15	6
	20 756	16 207
Architecture des télécommunications	3 542	904
Moins : fonds assurés par les clients	(1 768)	(25)
	1 774	879
Frais d'intérêt sur le fonds renouvelable	2 742	611
Total des frais	319 728	308 151
EXCÉDENT NET	643	5 943

**ÉTAT DE
L'EXCÉDENT ACCUMULÉ
POUR L'EXERCICE CLOS
LE 31 MARS 1993**

(État préliminaire)

	1992-1993	1991-1992
	(en milliers de dollars)	
Solde au début de l'exercice	13 110	7 167
Excédent net pour l'exercice	643	5 943
Solde à la fin de l'exercice	13 753	13 110

**ÉTAT DE
L'ÉVOLUTION DE LA
SITUATION FINANCIÈRE
POUR L'EXERCICE CLOS
LE 31 MARS 1993**

(État préliminaire)

	1992-1993	1991-1992
	(en milliers de dollars)	
Activités de fonctionnement :		
Excédent net pour l'exercice	643	5 943
Plus :		
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	324	180
Amortissement	1 127	980
Perte sur l'aliénation d'immobilisation	46	12
Amortissement des frais reportés	25	10
Moins :		
Amortissement des recettes reportées	(92)	(51)
	2 073	7 074
Variations des disponibilités et exigibilités	(5 434)	2 981
Variations des autres éléments d'actif et de passif :		
Recettes reportées	—	(68)
Paiements et variation de la provision pour indemnités de cessation d'emploi	(87)	(125)
Produits à recevoir	—	1
	(87)	(192)
Ressources financières nettes (employées) fournies par les activités de fonctionnement	(3 448)	9 863
Activités d'investissement :		
Immobilisations :		
Achats	(1 731)	(1 109)
Ressources financières nettes employées par les activités d'investissement	(1 731)	(1 109)
Ressources financières nettes (employées) fournies et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds renouvelable, au cours de l'exercice	(5 179)	8 754
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds renouvelable, au début de l'exercice	(8 638)	(17 392)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds renouvelable, à la fin de l'exercice	(13 817)	(8 638)

**NOTES AFFÉRENTES
AUX ÉTATS FINANCIERS
POUR L'EXERCICE CLOS
LE 31 MARS 1993**

(Notes préliminaires)

1. Objectif et autorisation

Le fonds renouvelable de l'Agence des télécommunications gouvernementales a été établi en 1963 pour organiser et fournir des installations et des services de télécommunications aux ministères et organismes du gouvernement fédéral qui

les demandent. L'article 4 de la **Loi sur les fonds renouvelables** permet au Ministre d'effectuer des paiements à même le fonds du revenu consolidé au titre de fonds de roulement, d'acquisition d'équipements et de financement temporaire des

besoins de fonctionnement, le montant total ne devant pas excéder 8 000 000 \$ en aucun temps. Cette autorisation a été augmentée au fil des années à 64 000 000 \$ en vertu de la Section 3(3), 1991-1992.

2. Conventions comptables importantes

a) Frais payés d'avance

Des paiements sont faits aux fournisseurs pour des services qui seront rendus dans le prochain exercice et sont enregistrés comme frais payés d'avance au bilan.

amortis linéairement sur les trois à sept premières années d'utilisation de l'équipement.

c) Frais reportés

Les frais reportés se rapportent à l'acquisition d'équipements de télécommunications par l'ATG et sont amortis selon la méthode linéaire sur la même base que celle relative à l'actif. En 1992-1993, l'amortissement relié aux frais reportés se chiffrait à 24 930 \$.

titre de recettes reportées et transférées aux recettes en montants égaux sur une période de trois à sept ans. En 1992-1993, un montant de 92 441 \$ a été identifié comme revenu.

b) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au prix coûtant. Dans la plupart des cas, l'amortissement est calculé selon la méthode du solde dégressif aux taux suivants : automobiles (30 %), équipement de bureau (20 %), ameublement et aménagement (10 %). L'équipement de télécommunications représente une catégorie spéciale d'éléments d'actif,

d) Recettes reportées

Les paiements à l'avance des ministères et organismes clients pour des services de télécommunications futurs sont inscrits à

e) Indemnités de cessation d'emploi

Les indemnités de cessation d'emploi des employés s'accumulent avec leurs années de service au gouvernement du Canada, tel que prévu dans leurs conventions collectives. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel elles sont gagnées par les employés.

3. Immobilisations et amortissement accumulé (en milliers de dollars)

Immobilisations	1992-1993			1991-1992
	Coût	Amortissement accumulé	Net	Net
Équipement de bureau	4 174	1 923	2 251	1 540
Ameublement et aménagement	736	262	474	341
Automobiles	119	103	16	22
Équipements de télécommunications	3 310	2 711	599	876
	8 339	4 999	3 340	2 779

4. Réinscription des chiffres de l'exercice précédent

Pour fins de comparaison, quelques chiffres de 1991-1992 ont été inscrits pour que la présentation de 1992-1993 soit respectée.

5. Facturation directe par les entreprises de télécommunications

La facturation directe par les entreprises de télécommunications couvre des tarifs qui ont été négociés par l'ATG, mais dont la facture est envoyée directement par lesdites entreprises.

Agence des
télécommunications
gouvernementales

REVUE DES CINQ DERNIERS EXERCICES — ÉTAT DES OPÉRATIONS

Nota :

Les chiffres de 1992-1993
sont préliminaires.

Le rapport de la facturation
directe par les entreprises de
télécommunications a commencé
en 1990-1991 lorsque l'ATG
est devenue un organisme
de service spécial.

	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990	1988-1989
	(en milliers de dollars)				
RECETTES					
Services de télécommunications :					
Facturation directe par les entreprises de télécommunications	115 194	109 330	117 700	—	—
Services personnalisés	90 566	106 014	115 779	100 613	85 423
Service gouvernemental d'appels interurbains	64 229	69 277	78 606	81 964	77 473
Service gouvernemental de transmission par voies numériques	25 063	8 154	—	—	—
Services locaux	10 340	8 702	8 573	8 847	7 800
Réseau gouvernemental de transmission par paquets	10 203	8 669	8 106	7 433	5 843
Messagerie électronique	3 012	3 834	2 900	1 414	1 285
Service gouvernemental de vidéoconférence	1 399	—	—	—	—
Autres services sur réseau	363	112	13	24	15
Autres recettes	2	2	3	3	3
Total des recettes	320 371	314 094	331 680	200 298	177 842
DÉPENSES					
Exploitation :					
Facturation directe par les entreprises de télécommunications	115 194	109 330	117 700	—	—
Services personnalisés	89 935	104 794	114 947	99 645	84 281
Service gouvernemental d'appels interurbains	45 330	49 481	66 418	67 938	64 991
Service gouvernemental de transmission par voies numériques	20 534	5 862	—	—	—
Réseau gouvernemental de transmission par paquets	9 558	9 120	8 539	8 231	6 139
Services locaux	8 639	8 872	6 004	7 731	7 496
Messagerie électronique	2 005	2 763	2 206	1 872	1 294
Service gouvernemental de vidéoconférence	1 183	—	—	—	—
Autres services sur réseau	343	110	5	57	9
Coût des ventes non affecté	1 735	122	8	164	680
	294 456	290 454	315 827	185 638	164 890
Services de gestion	20 756	16 207	13 821	11 766	10 143
Architecture des télécommunications	1 774	879	235	—	—
Frais d'intérêt sur le fonds renouvelable	2 742	611	1 048	1 092	408
Total des dépenses	319 728	308 151	330 931	198 496	175 441
EXCÉDENT NET	643	5 943	749	1 802	2 401

Agence des
télécommunications
gouvernementales

REVUE DES CINQ DERNIERS EXERCICES — BILAN

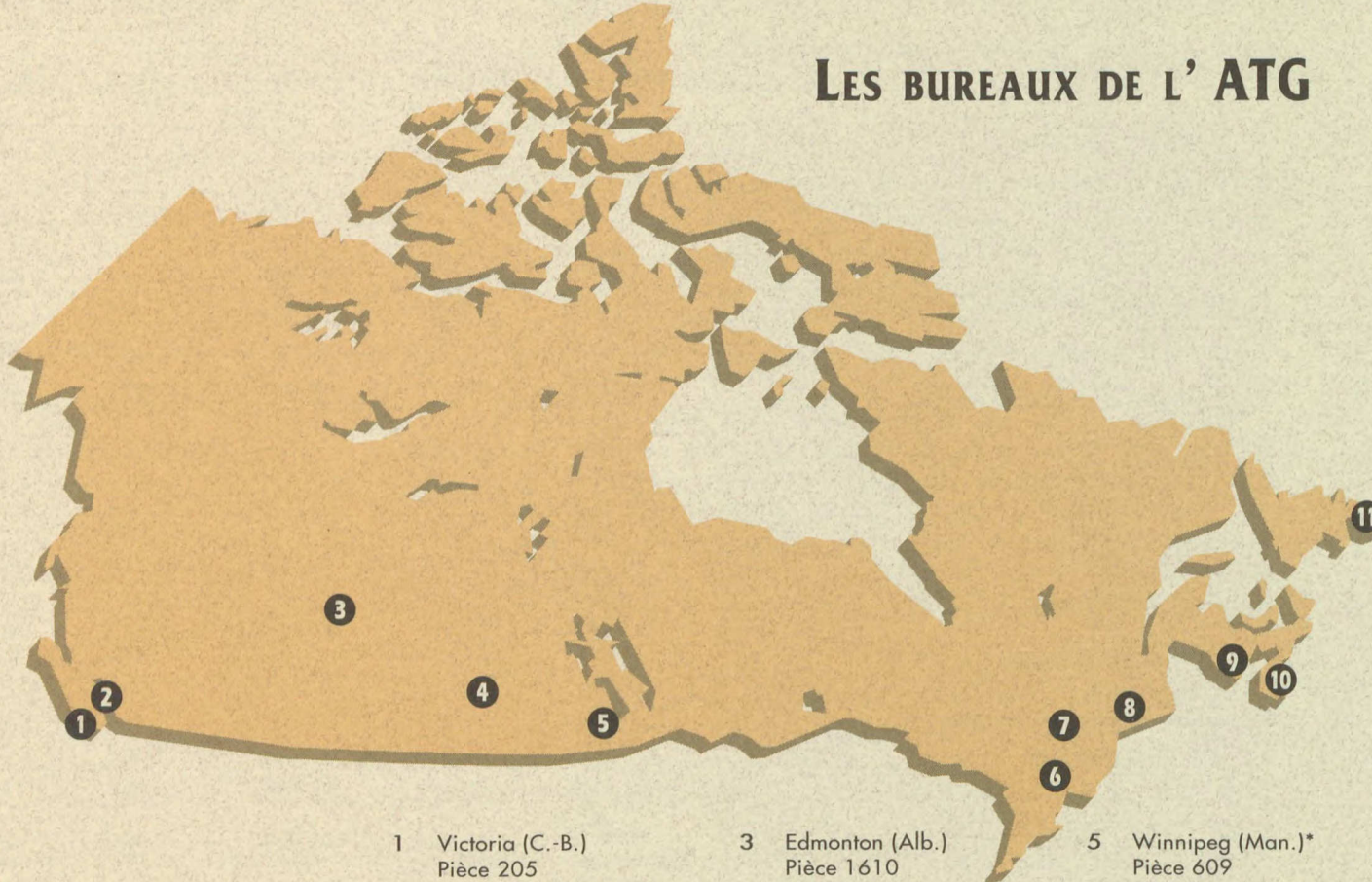
Nota : Les chiffres
de 1992-1993 sont
préliminaires.

	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990	1988-1989
	(en milliers de dollars)				
ACTIF					
Disponibilités :					
Débiteurs	41 298	37 783	41 326	30 331	25 975
Frais payés d'avance	—	3	24	—	29
	41 298	37 786	41 350	30 331	26 004
Immobilisations (nettes)	3 340	2 779	2 662	2 476	2 514
Autres	36	63	6	18	48
	44 674	40 628	44 018	32 825	28 566
PASSIF					
Exigibilités :					
Créditeurs	15 246	15 264	17 709	14 326	15 506
Autres	38	1 942	79	218	80
	15 284	17 206	17 788	14 544	15 586
À long terme	1 820	1 675	1 671	1 599	1 335
	17 104	18 881	19 459	16 143	16 921
AVOIR DU CANADA					
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds renouvelable	13 817	8 637	17 392	10 264	7 029
Excédent accumulé	13 753	13 110	7 167	6 418	4 616
	27 570	21 747	24 559	16 682	11 645
	44 674	40 628	44 018	32 825	28 566

NOMBRE DE CLIENTS UTILISANT CERTAINS SERVICES DE L' ATG

SERVICES	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990	1988-1989
Service gouvernemental d'appels interurbains	154	152	145	142	135
Services locaux	154	150	145	142	135
Services personnalisés	115	113	110	100	102
Messagerie électronique	101	88	77	66	65
Réseau gouvernemental de transmission par paquets	82	82	71	53	42
Services gouvernemental de transmission par voies numériques	48	37	—	—	—
Autres services sur réseau	8	4	41	47	45
Nouveaux services	11	—	—	—	—
TOTAL	673	626	589	550	524

LES BUREAUX DE L' ATG



1 Victoria (C.-B.)
Pièce 205
816, rue Government
V8W 1W9
(604) 363-3656

2 Vancouver (C.-B.)*
Pièce 505
1166, rue Alberni
V6E 3W5
(604) 666-5435

3 Edmonton (Alb.)
Pièce 1610
9700, av. Jasper
T5J 4C3
(403) 495-2467

4 Regina (Sask.)
Pièce 1020
2002, av. Victoria
S4P 0R7
(306) 780-7722

5 Winnipeg (Man.)*
Pièce 609
386, Broadway
R3C 3R6
(204) 983-2301

6 Toronto (Ont.)*
9^e étage
55, av. St. Clair est
M4T 1M2
(416) 973-7923

- 7 Ottawa (Ont.)**
14^e étage
300, rue Slater
K1A 0C8
(613) 990-4444
- 8 Montréal (Qc)*
Pièce 306
715, rue Peel
H3C 4S2
(514) 283-6578
- 9 Moncton (N.-B.)*
4^e étage, imm. Dominion
1045, rue Main
C.P. 5090
E1C 8R2
(506) 851-6100
- 10 Halifax (N.-É.)
9^e étage
Imm. Willow Tree
6009, chemin Quinpool
B3K 5J7
(902) 426-2323
- 11 St. John's (T.-N.)
2^e étage, imm. 302
Pleasantville
C.P. 9277
Succursale «B»
A1A 2X9
(709) 772-4888

* Bureau régional

** Bureau national

Au service du gouvernement fédéral à travers le Canada

On peut obtenir des exemplaires supplémentaires du présent **Rapport** auprès des bureaux régionaux et de district de l'ATG ou à l'adresse suivante :

Direction des politiques globales et affaires publiques
Agence des télécommunications gouvernementales
7^e étage, 300, rue Slater, Ottawa (Ontario) K1A 0C8
Téléphone : (613) 990-8000 Télécopieur : (613) 941-6346

1992-1993

