

# RAPPORT SUR LES RÉSULTATS MINISTÉRIELS

SERVICES PUBLICS ET APPROVISIONNEMENT CANADA  
2019-2020



---

**Anita Anand, c.p., députée**  
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement



Services publics et  
Approvisionnement Canada

Public Services and  
Procurement Canada

Canada

Numéro de catalogue : P1-34F-PDF

ISSN : 2561-2077

# Table des matières

<b>Message de la ministre</b> .....	<b>1</b>
<b>Contexte opérationnel et aperçu de nos résultats</b> .....	<b>3</b>
<b>Résultats : ce que nous avons accompli</b> .....	<b>15</b>
Responsabilités essentielles .....	15
Achat de biens et de services .....	15
Paiements et comptabilité .....	30
Biens et infrastructure .....	39
Soutien à l'échelle du gouvernement .....	53
Ombudsman de l'approvisionnement .....	65
Services internes .....	70
<b>Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines</b> ....	<b>75</b>
Dépenses réelles .....	75
Ressources humaines .....	77
Dépenses par crédit voté .....	78
Dépenses et activités du gouvernement du Canada .....	78
États financiers et faits saillants des états financiers .....	78
<b>Renseignements supplémentaires</b> .....	<b>81</b>
Profil organisationnel .....	81
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités .....	82
Cadre de présentation de rapports .....	83
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes .....	87
Tableaux de renseignements supplémentaires .....	87
Dépenses fiscales fédérales .....	87
Coordonnées de l'organisation .....	87
<b>Annexe : définitions</b> .....	<b>89</b>
<b>Notes</b> .....	<b>93</b>





## Message de la ministre

Je suis heureuse de présenter le Rapport sur les résultats ministériels 2019-2020 de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), qui souligne les réalisations du Ministère dans l'exécution de son mandat diversifié et complexe.

En mars 2020, alors que l'épidémie du nouveau coronavirus (COVID-19) devenait une pandémie mondiale, SPAC a rapidement pris des mesures pour acquérir et livrer les fournitures essentielles, y compris l'équipement de protection individuelle. SPAC a également appuyé les efforts du gouvernement du Canada pour augmenter la capacité de fabrication nationale de ces fournitures afin de répondre aux besoins à court et à long terme. Ce travail restera une priorité jusqu'à la fin des efforts de réponse et de rétablissement du Canada.

Parmi ses autres priorités, SPAC a notamment continué de rendre les procédures d'approvisionnement gouvernementales plus simples et adaptées. En 2019-2020, le Ministère a lancé un centre pour aider les employés ainsi que les clients à mettre en place des processus d'approvisionnement agiles et innovants. SPAC a également commencé à mettre en œuvre la Solution d'achats électroniques, une plateforme Web

grâce à laquelle les fournisseurs pourront faire affaire plus rapidement et plus facilement avec le gouvernement, et avec laquelle les ministères et organismes pourront obtenir les biens et services dont ils ont besoin pour exécuter leurs programmes.

SPAC a aussi continué de tirer parti de l'approvisionnement fédéral pour mieux inclure les entreprises autochtones en leur offrant des possibilités accrues d'accéder au marché du gouvernement fédéral. Le Ministère collabore avec Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada, Services aux Autochtones Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor pour atteindre une nouvelle cible selon laquelle au moins 5 % des contrats fédéraux doivent être attribués à des entreprises gérées et dirigées par des Autochtones.

En 2019-2020, SPAC a redoublé d'efforts pour s'assurer que les fonctionnaires sont payés correctement et à temps. D'importants progrès ont été réalisés pour réduire l'arriéré des mouvements de paye, passant de 245 000 cas à 166 000 cas au cours du dernier exercice financier. En mai 2019, le Ministère a achevé la mise en place des équipes mixtes de paiement pour tous les ministères et organismes desservis par le Centre des services de paye, ce qui représente environ 220 000 employés. De plus, juste avant la fin de l'exercice financier, SPAC a lancé une nouvelle application, MaPayeGC, qui fournit aux employés fédéraux l'information dont ils ont besoin pour mieux comprendre leur rémunération et leurs avantages sociaux. Plus de 330 000 fonctionnaires ont maintenant accès à l'application. Bien qu'il reste encore du travail à faire, de bons progrès sont réalisés et le Ministère continue d'axer ses efforts sur l'élimination de l'arriéré et la stabilisation du système de paye.

## Rapport sur les résultats ministériels 2019-2020

Le travail de SPAC appuie activement les mesures en faveur du climat et du développement durable, une priorité du gouvernement du Canada. En 2019-2020, SPAC a réduit ses émissions de gaz à effet de serre (GES) opérationnelles de 58,1 % par rapport à 2005. Ceci a été accompli grâce à des initiatives d'efficacité énergétique dans son portefeuille immobilier. Le Ministère soutient également l'inclusion de critères environnementaux dans ses achats. En fin 2019-2020, 42,7 % des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement de SPAC contenaient des considérations environnementales. Le Ministère vise la neutralité carbone d'ici 2030 ou avant.

La mise en œuvre par SPAC de la vision et du plan à long terme (VPLT) pour la réhabilitation et la modernisation de la Cité parlementaire du Canada se déroule comme prévu. En 2019-2020, le Ministère s'est concentré sur d'importants travaux d'habilitation, sur la conception schématique et sur le début de la démolition et de l'élimination des poussières d'amiante de l'édifice du Centre. SPAC a également lancé des activités d'excavation pour soutenir la deuxième phase du Centre d'accueil des visiteurs. En outre, SPAC a lancé la phase de planification pour réhabiliter les 23 actifs de la Couronne restants dans la Cité parlementaire qui sont proches de la défaillance critique.

En 2019-2020, SPAC a donné la priorité à l'approvisionnement maritime et de défense, en soutien à la politique de défense du Canada, *Protection, Sécurité, Engagement* et de la *Stratégie nationale de construction navale* (SNCN). Parmi les principales avancées en matière d'achats importants dans le domaine maritime et de la défense, il y a notamment la publication de la demande de propositions pour le remplacement des avions-chasseurs CF-18 du Canada, la

réception du premier des 16 nouveaux aéronefs de recherche et de sauvetage à voilure fixe, la livraison du premier des deux navires de patrouille extracôtiers et de l'Arctique à la Marine royale canadienne et des deux premiers navires hauturiers de science halieutique à la Garde côtière canadienne, et le lancement d'un processus concurrentiel pour sélectionner un troisième chantier naval partenaire stratégique dans le cadre de la SNCN.

Enfin, le Bureau de la traduction a renforcé sa position de centre d'excellence en matière de services linguistiques, notamment en faisant l'expérience d'outils de traduction automatique neuronale, ainsi qu'en élaborant un lexique sur la COVID-19 dans des délais très courts en tant que service aux opérations du gouvernement et au grand public pendant la pandémie. Le Bureau de la traduction a également poursuivi ses efforts visant à améliorer la visibilité et la vitalité des langues autochtones par le biais d'activités de sensibilisation et de partenariats avec les collectivités, et en continuant de renforcer les capacités en matière de traduction et d'interprétation.

Ce ne sont là que quelques-uns des faits saillants des réalisations de SPAC au cours de la dernière année. Je vous encourage à lire le rapport pour en apprendre davantage sur le rôle du Ministère dans la prestation de services aux Canadiens et l'édification d'une économie et d'une société inclusives, novatrices, accessibles et durables. C'est grâce au travail acharné et au dévouement des employés de SPAC que ces réalisations sont possibles. J'apprécie grandement les efforts soutenus qu'ils déploient pour continuer à offrir des services de première qualité qui sont d'une grande valeur pour les Canadiens. 🍁

Anita Anand, c.p., députée  
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement



Région de la capitale nationale

## Contexte opérationnel et aperçu de nos résultats

### Quels fonds ont été utilisés?

Dépenses (autorisations utilisées) de Services publics et Approvisionnement Canada en 2019-2020 : 3 828 687 376 \$

### Qui a participé?

Nombre d'équivalents temps plein (ETP) de SPAC en 2019-2020 : 15 984

### Contexte opérationnel

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) joue un rôle clé dans les activités quotidiennes du gouvernement du Canada en agissant à titre de fournisseur de biens et de services pour aider les ministères et organismes fédéraux à atteindre les objectifs prévus à leur mandat. Nos valeurs fondamentales que sont le respect, l'intégrité, l'excellence et le leadership orientent notre manière d'appuyer notre gouvernement, nos employés et nos collectivités.

Fort de près de 16 000 employés dans l'ensemble du pays, et de bureaux dans des communautés d'un océan à l'autre, SPAC gère un budget annuel de plus de 4 milliards de dollars. Ses activités sont vastes étant donné ses rôles, dont les suivants :

- administrateur des paiements faits au gouvernement du Canada et en son nom;
- premier propriétaire et gestionnaire fédéral de locaux à bureaux en importance du pays, chargé d'offrir des environnements de travail sécuritaires, sains et propices à la productivité aux employés fédéraux partout au Canada, y compris des bureaux aux parlementaires et à plus de 260 000 fonctionnaires;
- acheteur central pour le gouvernement du Canada, chargé de gérer environ 21 milliards de dollars d'achats pour le compte d'autres

- ministères et organismes fédéraux (soit plus que toute autre organisation du secteur public au pays);
- première organisation de services linguistiques en importance au Canada, chargée d'offrir des services de traduction, d'interprétation et de terminologie aux ministères, aux organismes et aux parlementaires fédéraux;
  - premier administrateur de régimes de pensions en importance au Canada, avec plus de 904 000 comptes de pensionnés actifs et retraités;
  - premier administrateur de paye en importance au Canada, chargé de traiter plus de 300 000 comptes de paye pour les fonctionnaires.

SPAC est un expert dans un grand nombre de domaines, que ce soit l'approvisionnement, la traduction, la comptabilité, les finances, l'architecture, le génie ou le développement durable. Nos employés gèrent un vaste éventail de programmes et de services et ils sont notre meilleur atout.

Conformément à la *Politique sur les résultats*, qui touche l'ensemble du gouvernement, le Cadre ministériel

des résultats de SPAC énonce les cinq responsabilités essentielles de l'organisation : achat de biens et de services; paiements et comptabilité; biens et infrastructure; soutien à l'échelle du gouvernement et Ombudsman de l'approvisionnement. Parmi ceux-ci, des priorités pour 2019-2020 ont été relevées dans le Plan ministériel 2019-2020 pour guider nos efforts.

Le Ministère a fait des progrès pour respecter les engagements et les initiatives clés de son mandat à l'appui des priorités gouvernementales pour atteindre des résultats pour les Canadiens. De plus amples renseignements sur les engagements pris dans le cadre du mandat se trouvent dans la [lettre de mandat de la ministre](#)<sup>i</sup>.

En mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré que l'épidémie du nouveau coronavirus (COVID-19) était une pandémie mondiale. SPAC a déployé rapidement des efforts importants et soutenus pour fournir des services essentiels et critiques à l'appui du gouvernement du Canada et des Canadiens, comme l'achat de fournitures et d'équipements pour protéger la santé et la sécurité des Canadiens.



En mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré que l'épidémie du nouveau coronavirus (COVID-19) était une pandémie mondiale.

## Aperçu de nos résultats

### Achat de biens et de services

Principales priorités pour 2019-2020	Réalizations
<p>Continuer de travailler à la création d'un système d'approvisionnement accessible de calibre mondial qui optimise les ressources tout en faisant progresser les objectifs socio-économiques du gouvernement, en simplifiant le système d'approvisionnement pour les fournisseurs et les ministères clients et en fournissant de meilleurs résultats aux Canadiens.</p>	<p>L'un des principaux objectifs du Ministère est de rendre le processus d'approvisionnement moins lourd, tant pour les fournisseurs que pour les acheteurs publics, et ce, grâce aux technologies numériques, aux données ouvertes, et aux approches agiles, itératives et innovantes. Les divers efforts de modernisation des achats de SPAC continuent de permettre de réaliser des gains d'efficacité et de simplifier le processus d'achat, tout en atteignant les objectifs écologiques et socio-économiques du gouvernement du Canada.</p>
<p>Faire progresser la mise en œuvre de la Solution d'achats électroniques (SAE), une plateforme Web grâce à laquelle les fournisseurs pourront faire affaire plus rapidement et plus facilement avec le gouvernement du Canada, et avec laquelle les ministères et organismes pourront obtenir les biens et services dont ils ont besoin pour exécuter leurs programmes.</p>	<p>SPAC a fait de grands progrès dans la mise en œuvre de la Solution d'achats électroniques (SAE) et a réussi à franchir une étape importante en mars 2020 qui permet aux fournisseurs de s'inscrire de façon centralisée et de tenir à jour les renseignements de leur profil dans la plateforme. La SAE se concentrera sur la suppression des processus sur papier qui sont lourds afin de permettre aux services numériques d'offrir de meilleurs résultats aux Canadiens.</p>
<p>Maintenir les efforts pour veiller à ce que les femmes et les hommes des Forces armées canadiennes et de la Garde côtière canadienne reçoivent l'équipement et les services dont ils ont besoin, conformément à la politique de défense du gouvernement (Protection, Sécurité, Engagement) et la Stratégie nationale de construction navale.</p>	<p>Parmi les principales avancées en matière d'achats importants dans le domaine maritime et de la défense, il y a notamment la publication de la demande de propositions pour le remplacement des avions-chasseur canadiens CF-18 (en juillet 2019), l'attribution d'un contrat pour l'acquisition de 360 véhicules blindés de soutien au combat pour compléter la plateforme des Forces armées canadiennes, et le lancement d'un processus concurrentiel pour sélectionner un troisième chantier naval partenaire stratégique dans le cadre de la SNCN.</p>
<p>Accepter la livraison des deux premiers navires hauturiers de sciences halieutiques et du premier navire de patrouille extracôtier et de l'Arctique.</p>	<p>Les deux premiers navires hauturiers de sciences halieutiques, le navire de la Garde côtière canadienne (NGCC) <i>Sir John Franklin</i> et le NGCC <i>Captain Jacques Cartier</i>, ont été livrés à la Garde côtière canadienne. Les essais en mer du premier navire de patrouille extracôtier et de l'Arctique visé par la modernisation des navires de la classe Halifax (MCH), le <i>Harry DeWolf</i> et le deuxième navire visé par la MCH, le <i>Margaret Brooke</i>, ont été mis à l'eau.</p>

## Achat de biens et de services (suite)

Principales priorités pour 2019-2020	Réalizations
<p>Accroître la participation aux marchés publics fédéraux des peuples autochtones et des groupes de fournisseurs sous-représentés, comme les femmes, les personnes handicapées et les minorités visibles, par des activités de sensibilisation.</p>	<p>SPAC a continué de tirer parti de l’approvisionnement fédéral pour appuyer les entreprises autochtones en incorporant de plus en plus d’exigences en matière d’avantages pour les peuples et entreprises autochtones. En collaboration avec Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada et Services aux Autochtones Canada, SPAC a également encouragé les ministères fédéraux à trouver des manières d’augmenter la valeur des contrats attribués aux entreprises autochtones.</p> <p>Afin d’accroître la diversité des soumissionnaires pour les contrats du gouvernement, le Bureau des petites et moyennes entreprises de SPAC a intensifié ses activités de sensibilisation pour cibler les entreprises sous-représentées dans tout le pays, en collaboration avec des organismes comme <i>Women Business Enterprises Canada Council</i>.</p>

## Paiements et comptabilité

Principales priorités pour 2019-2020	Réalizations
<p>Accorder la priorité à la stabilisation de l’administration de la paye au gouvernement du Canada en mettant en œuvre le Plan intégré des ressources humaines (RH) à la paye. SPAC continuera de mettre en œuvre un ensemble complet d’activités qui contribueront à la capacité du gouvernement de traiter et de produire la paye à temps et avec exactitude. La restauration de la confiance des employés envers le système de paye est notre résultat ultime.</p>	<p>En 2019-2020, SPAC a amélioré sa capacité, sa productivité et son efficacité en matière d’administration de la paye. L’un des projets les plus importants réalisés a été le déploiement du modèle de prestation de services axé sur des équipes mixtes, qui a été achevé en mai 2019.</p> <p>On a réussi à diminuer le nombre de mouvements de paye non réglés au cours de l’exercice. En plus de suivre le rythme de la réception des nouvelles demandes et de mettre en œuvre de nouvelles conventions collectives, le Ministère a réussi à réduire le nombre de cas en attente de traitement au Centre des services de paye de 78 000, ce qui représente une diminution de 18 %, pour une baisse totale de 14 000 employés ayant un cas en attente.</p> <p>Le système a été grandement amélioré depuis le lancement de Phénix en 2016. En 2019-2020,</p>

**Paiements et comptabilité (suite)**

Principales priorités pour 2019-2020	Réalizations
	<p>SPAC a continué d'effectuer des modifications, des corrections et des améliorations, et a automatisé davantage le système afin de réduire la nécessité d'interventions manuelles.</p> <p>On a lancé MaPayeGC, une application Web en libre-service, à l'échelle du gouvernement pour aider les employés à mieux comprendre leur rémunération et leurs avantages sociaux, ce qui contribue à rétablir la confiance des fonctionnaires dans leur paye.</p>
<p>Continuer de respecter les normes pour la prestation de services aux participants aux régimes de retraite, les paiements étant assujettis à des processus de vérification et d'assurance de la qualité afin de veiller à leur exactitude et à leur rapidité.</p>	<p>Tous les niveaux de service pour la prestation de services aux participants au régime ont été atteints au cours de l'année. Les prestations de retraite sont soumises à un processus de vérification et d'assurance qualité rigide qui garantit qu'elles sont traitées avec précision. En tant que plus grand administrateur de régimes de pensions au Canada pour plus de 904 000 membres actifs et retraités, SPAC a versé plus de 4,9 millions de paiements de pensions, qui sont évalués à 13,7 milliards de dollars en 2019-2020.</p>
<p>Continuer de tenir le grand livre général du gouvernement du Canada, aussi appelé Comptes du Canada, afin de produire des rapports financiers à l'échelle du gouvernement et de fournir des conseils, une orientation et des instructions aux ministères et organismes sur des questions de comptabilité et de reddition de comptes.</p>	<p>Le receveur général continue de figurer parmi les leaders mondiaux en matière de comptabilité publique. Pour la 21<sup>e</sup> année consécutive, les états financiers consolidés du gouvernement du Canada ont fait l'objet d'une opinion de vérification non modifiée de la part du vérificateur général.</p> <p>Cette année encore, SPAC a publié tous les formats des comptes publics, dépassant simultanément l'objectif de six semaines, et permettant aux Canadiens en situation de handicap d'accéder à des informations fiables en même temps que tous les autres intervenants. Cela a contribué à la mise en place d'un gouvernement plus réactif, plus accessible et plus transparent.</p> <p>On a entrepris un projet novateur d'automatisation de la production des comptes publics et de l'état mensuel des opérations financières. Une validation de principe pour l'automatisation</p>

## Paielements et comptabilité (suite)

Principales priorités pour 2019-2020	Réalizations
	<p>des processus robotisés a été réalisée avec succès. Cette technologie peut reproduire un gros volume de tâches répétitives à partir de processus commerciaux manuels tout en améliorant la précision des processus et en augmentant la productivité et la rapidité, ce qui permet aux employés de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée et axées sur le jugement.</p>

## Biens et infrastructure

Principales priorités pour 2019-2020	Réalizations
<p>Continuer de diriger, en collaboration avec le groupe de travail mixte gouvernement-industrie, la Direction générale des approvisionnements et le ministère de la Justice Canada, l'élaboration d'une loi efficace sur le paiement sans délai et achever le plan d'action en 14 points.</p>	<p>Le projet de loi sur les paiements rapides a été déposé à la Chambre des communes dans le cadre de la <i>Loi d'exécution du budget</i> le 8 avril 2019 et a reçu la sanction royale le 21 juin 2019. Un plan d'action en 14 points a été élaboré et 10 mesures ont été menées à bien à ce jour, dont la recommandation de promulguer une loi pour garantir un paiement rapide à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement de la construction.</p>
<p>Appuyer Emploi et Développement social Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement dans le cadre de la nouvelle Initiative des terrains fédéraux en fournissant une expertise immobilière pour l'examen et l'approbation des propriétés appropriées et en participant à la gouvernance de l'Initiative.</p>	<p>SPAC a continué à soutenir le travail de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) dans le cadre de l'Initiative des terres fédérales en fournissant une expertise en matière de biens immobiliers pour l'examen et l'approbation de propriétés appropriées pour le réaménagement afin de soutenir les projets de logement abordable et de participer à la gouvernance de l'Initiative des terres fédérales. SPAC a fourni des services liés à l'aliénation qui facilitent le transfert de propriétés aux promoteurs de logements abordables. En 2019-2020, SPAC a fourni 15 propriétés à l'Initiative des terres fédérales, pour un total de 75 depuis le début du programme en 2018. Celles-ci seront évaluées par la SCHL pour déterminer si elles répondent aux critères de logement abordable.</p>

**Biens et infrastructure (suite)**

Principales priorités pour 2019-2020	Réalizations
<p>Œuvrer à l'atteinte des objectifs écologiques indiqués dans le Cadre pancanadien sur la croissance propre et les changements climatiques en veillant à ce que les projets immobiliers intègrent également le développement durable, l'économie d'énergie et la réduction des gaz à effet de serre dans la planification et le déroulement des travaux.</p>	<p>SPAC a réduit ses émissions de gaz à effet de serre (GES) opérationnelles de 58,1 % au cours de l'année 2019-2020 par rapport au niveau de l'exercice de référence de 2005, ce qui permet de dépasser la cible de 40 % de la Stratégie fédérale de développement durable qui a été fixée pour 2030. Le Ministère vise la neutralité carbone d'ici 2030 ou avant. Afin d'atteindre son objectif de portefeuille carboneutre, SPAC a mis à jour un plan national à cet effet ainsi qu'un outil de mise en œuvre du niveau d'actif connexe. SPAC a également mis à jour un outil d'analyse des options d'émissions de GES afin d'intégrer la réduction des émissions de GES dans les décisions en matière d'investissement dans le cadre des projets.</p>
<p>Faire progresser la vision du gouvernement pour les sciences en faisant la promotion de l'excellence scientifique par un plan pangouvernemental ambitieux visant à reconstruire les laboratoires fédéraux pour établir un portefeuille durable, polyvalent et axé sur la collaboration qui permettra de faire des avancées scientifiques de calibre mondial à l'appui de la prise de décisions.</p>	<p>L'objectif de cette stratégie sur 25 ans est de fournir aux scientifiques fédéraux des installations de pointe, des systèmes modernes de gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI-TI), un meilleur accès aux outils communs et une réduction des obstacles en matière de politiques. Ces quatre piliers faciliteront une collaboration qui renforcera l'excellence scientifique, permettant aux scientifiques fédéraux de poursuivre le travail important qu'ils effectuent au nom des Canadiens. En 2019-2020, SPAC a pleinement lancé la Stratégie Laboratoires Canada et a réalisé des progrès importants à l'échelle de cette initiative horizontale de transformation. Cela comprend l'attribution de contrats nécessaires à la mise en œuvre d'une valeur approximative de 250 millions de dollars pour répondre aux besoins des programmes scientifiques et le remplacement des installations fédérales détériorées par des installations scientifiques collaboratives, accessibles et durables de calibre mondial. On a également terminé les analyses de sélection de site pour plusieurs nouvelles installations dans la région de la capitale nationale, et les travaux se poursuivent pour élaborer des modèles de garde et d'exploitation pour financer l'entretien et l'exploitation continus des installations.</p>

**Biens et infrastructure (suite)**

Principales priorités pour 2019-2020	Réalizations
<p>Améliorer l'accessibilité des édifices fédéraux. L'accent sera mis initialement sur l'évaluation de l'accessibilité du portefeuille actuel, puis sur l'élimination des obstacles physiques. Dans le cadre de son initiative de modernisation des milieux de travail du gouvernement, SPAC mettra aussi à l'essai des locaux à bureaux partagés accessibles, appelés emplacements CotravailGC.</p>	<p>SPAC est tenu de mener des évaluations techniques de l'accessibilité sur une partie de son portefeuille de biens appartenant à l'État et loués de 2019 à 2024, conformément à la nouvelle norme de 2018 de l'Association canadienne de normalisation pour l'accessibilité. Les évaluations ont commencé à la fin de l'été 2019; un total de 24 immeubles ont été évalués. La consultation des réseaux et des organisations qui représentent les personnes en situation de handicap et la collaboration entre les ministères fédéraux sont au cœur de l'Initiative sur l'accessibilité de l'environnement bâti du gouvernement. Les principaux intervenants du secteur privé ont également participé à la définition des critères d'accessibilité « supérieurs ».</p>
<p>Lancer la planification de la remise en état des biens restants dans la Cité parlementaire; préparer la réfection complète de l'édifice du Centre afin de prolonger son cycle de vie pendant une bonne partie du XXI<sup>e</sup> siècle; tirer parti des biens restants dans la Cité pour répondre aux besoins en locaux immédiats et à long terme du Parlement.</p>	<p>SPAC continue à mettre en œuvre la Vision et le Plan à long terme (VPLT) pour la réhabilitation et la modernisation de la Cité parlementaire du Canada. En 2019-2020, le Ministère s'est concentré sur les travaux de restauration historique de l'édifice du Centre; il a notamment entrepris et terminé d'importants travaux d'habilitation, guidé la conception schématique, et facilité le début de la démolition et de la réduction de l'édifice. SPAC a également lancé des activités d'excavation pour soutenir la deuxième phase du Centre d'accueil des visiteurs. En outre, SPAC a lancé la phase de planification pour réhabiliter les 23 biens de la Couronne restants dans la Cité parlementaire qui sont proches de la défaillance critique. Pour guider cette phase de planification, SPAC a lancé une mise à jour de la VPLT de la Cité qui passe d'une approche bâtiment par bâtiment à une approche axée sur la mise en place d'un campus intégré pour le Parlement. Cette mise à jour permettra d'intégrer les conditions et les exigences en évolution du Ministère, de tirer parti des occasions émergentes et de veiller à ce que la VPLT tienne compte des priorités gouvernementales et parlementaires actuelles. La mise à jour de la VPLT guidera la prise de décisions concernant la croissance, le développement, la réhabilitation et l'infrastructure à venir, avec l'objectif sous-jacent de construire</p>

**Biens et infrastructure (suite)**

Principales priorités pour 2019-2020	Réalisations
	<p>un complexe parlementaire intégré, moderne, sûr, connecté, accessible et durable.</p> <p>Tout au long de l'année 2019-2020, SPAC a également poursuivi la planification et la préparation de la restauration et de la modernisation des biens vieillissants et sous-utilisés situés le long des rues Sparks et Wellington (ou les édifices 1, 2 et 3), car ceux-ci fourniront les locaux transitoires nécessaires pour poursuivre la restauration des biens essentiels tels que l'édifice de l'Est et l'édifice de la Confédération. On a commencé par des travaux à l'îlot 2, en misant sur un concours novateur pour la conception à lancer en 2020-2021, qui a été élaboré en collaboration avec des partenaires parlementaires, la Commission de la capitale nationale, l'Université de Montréal et l'Institut royal d'architecture du Canada.</p>

**Soutien à l'échelle du gouvernement**

Principales priorités pour 2019-2020	Réalisations
<p>Mettre en œuvre le cadre d'évaluation de la qualité du Bureau de la traduction pour améliorer la qualité linguistique des services. En vue d'améliorer sa capacité à offrir des services rapides, rentables et de qualité, le Bureau de la traduction poursuivra ses recherches et ses expériences sur l'intelligence artificielle et déterminera son applicabilité et sa faisabilité future en vue de son intégration dans le processus de traduction.</p>	<p>En 2019-2020, SPAC a réalisé la mise en œuvre d'un nouveau modèle opérationnel pour les services linguistiques ainsi que l'essai d'une nouvelle plateforme pour les services de traduction, de terminologie et d'interprétation de bout en bout appelée GClingua. Le Ministère a mené plusieurs projets fructueux en collaboration avec des ministères clients participants pour mettre à l'essai l'intégration de la traduction automatique neurale, avec des traducteurs affectés aux ministères clients. SPAC a offert 150 ateliers à ses professionnels de la langue ainsi qu'une formation obligatoire sur le contrôle de la qualité et la traduction automatique neurale.</p> <p>SPAC a fait des progrès significatifs pour assurer la qualité linguistique; un cadre d'évaluation de la qualité a été élaboré pour l'interprétation dans les langues officielles, un rapport sur le cadre d'évaluation de la qualité pour la traduction dans les langues officielles a été publié en juillet 2019 et le premier rapport annuel d'évaluation de la qualité a été publié en janvier 2020. En outre, en collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada,</p>

**Soutien à l'échelle du gouvernement (suite)**

Principales priorités pour 2019-2020	Réalizations
	<p>SPAC a mis à l'essai divers appareils pour assurer une interprétation à distance de qualité.</p> <p>Un nouveau processus de passation des marchés a été mis en place pour les services d'interprétation, à la suite d'un long processus de consultation auprès des représentants de la collectivité des interprètes indépendants. De plus, grâce à la communication avec les communautés, SPAC a augmenté et diversifié l'offre de services en langues autochtones.</p>
<p>Moderniser les voyages d'affaires des fonctionnaires en élaborant un nouveau modèle de service pour les voyages du gouvernement et en remaniant les processus existants dans le cadre du Programme de voyages prochaine génération. Le Ministère sollicitera tous les fonctionnaires du pays et utilisera leur rétroaction pour améliorer l'expérience des utilisateurs.</p>	<p>Le Programme de voyages prochaine génération a poursuivi son travail de modernisation des déplacements professionnels des fonctionnaires et d'amélioration de l'expérience utilisateur. En 2019-2020, ce programme a mobilisé plus de 100 clients fonctionnaires dans des ateliers de réflexion conceptuelle ciblés, en plus des 750 utilisateurs mobilisés au cours de l'année précédente. Par exemple, deux laboratoires d'innovation avec des fonctionnaires en situation de handicap ont été organisés comme point de départ pour s'assurer que le futur modèle de service est conçu en mettant l'accessibilité au premier plan. De plus, sept ateliers de conception conjointe avec les intervenants et les utilisateurs ont été tenus pour élaborer des modèles de conception de services qui serviront de fondement à un nouveau modèle de service pour les voyages en service commandé. Un projet pilote a été mené et des prototypes élaborés dans le but de réorganiser les processus de voyages en service commandé existants afin d'améliorer l'expérience utilisateur tout en assurant une intendance saine des fonds dédiés aux voyages en service commandé.</p>
<p>Réviser le Programme de sécurité des contrats et le Programme des marchandises contrôlées afin de tenir compte de l'évolution de la menace externe, et élaborer une approche de prestation axée davantage sur le client pour protéger les renseignements et les biens sensibles et stratégiques du gouvernement auxquels le secteur privé a accès.</p>	<p>En 2019-2020, le Programme de sécurité des contrats de SPAC s'est associé aux ministères et organismes chargés de la sécurité et du renseignement afin de tirer parti de leur expertise pour soutenir ses programmes. Cette collaboration a permis d'explorer des options politiques, d'accroître la sensibilisation et de chercher des solutions communes pour maintenir la contribution du Ministère au cadre de sécurité nationale. Elle aidera à éliminer le chevauchement des efforts entre les ministères,</p>

## Soutien à l'échelle du gouvernement (suite)

Principales priorités pour 2019-2020	Réalizations
	<p>à accroître la transférabilité des autorisations de sécurité et à assurer la cohérence des mesures de sécurité du gouvernement du Canada.</p> <p>Le Programme des marchandises contrôlées (PMC) de SPAC a établi, rétabli et développé des mécanismes de mobilisation des intervenants et des clients afin de contribuer à l'amélioration continue du programme. Par exemple, le Comité de mobilisation de l'industrie du PMC a été rétabli au printemps 2019. En outre, le programme continue à créer des approches élaborées fondées sur les risques afin d'apporter des améliorations ciblées au programme en mettant l'accent sur l'amélioration des processus et l'atténuation des risques.</p>

## Ombudsman de l'approvisionnement

Principales priorités pour 2019-2020	Réalizations
<p>Examiner les pratiques d'approvisionnement des organisations fédérales afin de promouvoir l'équité, l'ouverture et la transparence.</p>	<p>Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) a réalisé deux examens qui ont été lancés en 2018-2019, et en a lancé deux autres en 2019-2020. Les rapports sont disponibles sur le site Web du <a href="#">Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement</a><sup>ii</sup>.</p>
<p>Examiner les plaintes des fournisseurs canadiens et formuler des recommandations en vue d'améliorer les pratiques d'approvisionnement du gouvernement fédéral.</p>	<p>En 2019-2020, quatre plaintes ont été déposées conformément au <i>Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement</i> et le BOA a donc lancé quatre examens officiels. Parmi ces examens, l'un a été lancé et est terminé, deux seront achevés au début de 2020-2021 conformément aux échéanciers législatifs, et l'autre a été lancé puis interrompu lorsque le Ministère a annulé le contrat, comme l'exige le <i>Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement</i>.</p>
<p>Offrir des services substitutifs de résolution des différends à faible coût qui permettent aux fournisseurs et aux organisations fédérales de se réunir dans un cadre neutre afin de trouver des solutions, de préserver les relations d'affaires et d'éviter des procédures coûteuses.</p>	<p>Si un différend contractuel ou tout autre problème surgit entre les fournisseurs et les fonctionnaires fédéraux, le BOA tente d'aider à résoudre le problème le plus rapidement et de la manière la plus informelle possible. Si un problème n'est pas résolu de manière informelle, le BOA propose des services de règlement extrajudiciaire des différends (RED).</p>

### Ombudsman de l'approvisionnement (suite)

Principales priorités pour 2019-2020	Réalisations
	En 2019-2020, le BOA a reçu un total de neuf demandes de services de RED. L'une de ces demandes demeure ouverte et sera reportée au prochain exercice financier. En outre, le BOA a également résolu un processus de RED qui avait été lancé au cours d'un exercice financier précédent.
Transmettre l'information relative à l'approvisionnement aux organisations fédérales et aux fournisseurs canadiens afin de promouvoir la simplicité et la transparence du processus d'approvisionnement.	En 2019-2020, le BOA a essentiellement réalisé trois études : les retards de paiement, les marchés publics sociaux et les marchés publics d'urgence, qui seront disponibles sur son site Web en 2020-2021. Le BOA a en outre échangé des renseignements avec les intervenants en faisant des présentations et en participant à de multiples conférences et événements sur l'approvisionnement dans tout le pays. De plus, en mars 2020, le BOA a tenu son deuxième Sommet sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral à Toronto. Cet événement a attiré près de 350 participants de la région du Grand Toronto et de tout le Canada.

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats atteints de Services publics et Approvisionnement Canada, consulter la section [« Résultats : ce que nous avons accompli »](#) du présent rapport. 🍁



Des restaurateurs effectuent l'évaluation finale du mur de Vaux devant l'édifice du Centre pour créer le Centre d'accueil des visiteurs.

# Résultats : ce que nous avons accompli

## Responsabilités essentielles

### Achat de biens et de services

#### Description

SPAC achète des biens et des services pour le compte du gouvernement du Canada.

#### Résultats

**Résultat ministériel :** *Les organisations fédérales disposent des produits et des services dont elles ont besoin, au moment opportun, et au meilleur rapport qualité-prix.*

Les marchés publics procurent d'énormes avantages économiques aux entreprises canadiennes tout en appuyant les priorités qui comptent le plus pour les Canadiens. En 2019-2020, en vue de réaliser pleinement ces avantages, SPAC a continué à faire progresser un certain nombre d'initiatives afin de

moderniser les marchés publics fédéraux. Par exemple, suite aux consultations menées au début de 2019 avec l'industrie concernant l'ébauche de politique de gestion du rendement des fournisseurs de SPAC, le Ministère met au point des projets pilotes à petite échelle et travaille à affiner la politique avant de la mettre en œuvre à plus grande échelle. L'objectif de cette politique est de gérer efficacement le rendement des fournisseurs; soit à assurer une meilleure gestion des ressources tout en veillant à ce que le Canada continue à faire des affaires avec les fournisseurs qui satisfont aux

### **Approvisionnement—Réponse à la Covid-19**

À la fin de 2019-2020, l'objectif principal de SPAC était d'obtenir les fournitures essentielles et d'assurer la logistique nécessaire pour soutenir leur distribution aux provinces et territoires le plus rapidement possible. Les spécialistes de l'approvisionnement ont travaillé 24 heures sur 24, en étroite collaboration avec l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) et Santé Canada, pour trouver de l'équipement de sauvetage, y compris de l'équipement de protection individuelle, dont les travailleurs de la santé de première ligne et les Canadiens ont besoin. L'approche dynamique de SPAC en matière d'approvisionnement comprenait des commandes en gros au nom des provinces et des territoires, complétant ces commandes par l'achat de tout ce qui était immédiatement disponible et qui répondait aux besoins, ainsi que l'accroissement de la capacité de production nationale par l'intermédiaire du Plan canadien de mobilisation du secteur industriel pour lutter contre la COVID-19, afin de répondre aux besoins à court et à long terme.

SPAC a également contribué à l'effort visant à lutter contre la COVID-19 en aidant Affaires mondiales Canada à mettre en place des vols de rapatriement, à obtenir des installations pour l'ASPC afin de permettre la mise en quarantaine des personnes de retour au Canada, y compris des services de nettoyage et d'assainissement, et en passant des contrats liés à un centre de contact, à la publicité et aux recherches sur l'opinion publique, ainsi qu'en aménageant un laboratoire pour la production éventuelle d'un vaccin.

exigences. De plus, dans la foulée des efforts déployés dans le cadre de la Stratégie nationale de lutte contre la traite des personnes, SPAC a publié une demande de renseignements sur le site [Achatsetventes.gc.ca](http://Achatsetventes.gc.ca) en 2019-2020 pour recueillir des renseignements sur la capacité de l'industrie à mener une analyse des risques liés à la traite des personnes, au travail forcé et au travail des enfants dans les chaînes d'approvisionnement. Des réponses écrites des organisations nationales et internationales ont été reçues et éclaireront une demande subséquente de propositions.

En 2019-2020, SPAC a élargi son Initiative canadienne d'approvisionnement collaboratif (ICAC), qui permet aux gouvernements provinciaux et territoriaux, au secteur MESSS (municipalités, organismes municipaux, conseils et commissions scolaires, entités d'enseignement supérieur, services de santé ou de services sociaux financés par l'État) ainsi qu'à d'autres entités d'utiliser les outils d'approvisionnement fédéraux. La province de la Saskatchewan ainsi que 100 entités du secteur MESSS se sont jointes à l'initiative, ce qui représente une augmentation de près de 200 % par rapport à l'exercice précédent. L'ICAC a rendu disponibles huit nouveaux produits et leurs instruments d'achat respectifs, y compris de l'équipement et des fournitures médicales. En 2019-2020, 8 provinces, 3 territoires et 155 entités du secteur MESSS ont pu acheter des biens et des services dans 32 groupes de produits grâce aux instruments d'achat fédéraux offerts par l'entremise de l'ICAC. Les marchés publics collaboratifs offrent aux entreprises canadiennes la

possibilité d'élargir leur clientèle et de simplifier les ventes à plusieurs paliers de gouvernement.

SPAC a continué à donner la priorité à l'approvisionnement maritime et de défense en 2019-2020, en soutien à la politique de défense du Canada, *Protection, Sécurité, Engagement* (PSE), et à la *Stratégie nationale de construction navale* (SNCN).

La SNCN a continué de stimuler l'économie canadienne, avec environ 3,3 milliards de dollars en nouveaux contrats attribués à des entreprises canadiennes dans six provinces en 2019. Un investissement de 15,7 milliards de dollars pour renouveler la flotte de la Garde côtière canadienne (GCC), dont 16 navires polyvalents et deux navires de patrouille extracôtiers et de l'Arctique (NPEA). Un processus concurrentiel a également été lancé pour sélectionner un troisième chantier naval comme partenaire stratégique dans le cadre de la SNCN afin de construire six nouveaux brise-glaces pour la GCC. Le chantier Davie s'est préqualifié pour passer à la phase de demande de propositions et d'évaluation du processus.

Les deux premiers navires hauturiers de sciences halieutiques, le navire de la Garde côtière canadienne (NGCC) *Sir John Franklin* et le NGCC *Captain Jacques Cartier*, ont été livrés à la Garde côtière canadienne. Les essais en mer du premier navire de patrouille extracôtier et de l'Arctique visé par la modernisation des navires de la classe Halifax (MCH), le *Harry DeWolf*, et le deuxième navire visé par la MCH, le *Margaret Brooke*, ont été mis à l'eau. Des contrats ont été attribués pour

fournir à la Marine royale canadienne (MRC) quatre barges en acier et quatre grands remorqueurs navals; la base des Forces canadiennes Esquimalt recevra les barges pour soutenir divers types de maintenance sur les navires, tandis que les remorqueurs fourniront des services de remorquage, de lutte contre les incendies et d'autres services de soutien essentiels aux Forces maritimes de l'Atlantique et du Pacifique. Le processus de conception des navires de combat de surface canadiens est avancé; *Irving Shipbuilding* et Lockheed Martin Canada sont autorisés à passer à la deuxième des quatre phases de conception : la conception préliminaire. Le chantier Davie a également obtenu un contrat pour les travaux initiaux liés à la construction de deux nouveaux traversiers pour le compte de Transports Canada.

En 2019, le gouvernement du Canada a attribué environ 2,3 milliards de dollars en contrats nouveaux ou modifiés de réparation, de radoub et d'entretien à des entreprises canadiennes. Des contrats d'une valeur totale combinée de 1,5 milliard de dollars ont été attribués au chantier Davie ainsi qu'aux chantiers navals *Seaspan's Victoria Shipyards* et *Irving Shipbuilding* pour des services de soutien à l'entretien jusqu'à la fin de vie des frégates canadiennes de classe Halifax. Une invitation à se qualifier (ISQ) a également été lancée afin de trouver les fournisseurs qualifiés pour le renouvellement du contrat de soutien en service de la flotte de sous-marins canadiens de classe Victoria. L'achèvement du processus d'ISQ a permis de déterminer cinq soumissionnaires

préqualifiés pour la phase suivante du processus d'approvisionnement.

Le processus concurrentiel ouvert et transparent pour le remplacement de la flotte de chasseurs du Canada a marqué une étape importante en juillet 2019 avec la publication de la demande de propositions officielle auprès des fournisseurs préqualifiés. En outre, les offres préliminaires de sécurité ont été évaluées et un retour d'information a été fourni aux trois fournisseurs admissibles, marquant ainsi une étape importante dans le processus de demande de soumissions.

La livraison de 18 avions de chasse F/A-18, de pièces de remplacement et d'équipements connexes par le gouvernement australien a commencé en février 2019 et se poursuivra jusqu'en décembre 2021. En 2019-2020, les quatre premiers avions ont été livrés et deux appareils sont en service opérationnel au sein de l'Aviation royale du Canada (ARC).

Le premier aéronef de recherche et de sauvetage CC-295 a été livré en Espagne. Il sera utilisé comme bien d'autres appareils pour la formation initiale et les essais opérationnels en 2020-2021. Les dernières livraisons de 1 587 camions de modèle militaire normalisé et de 332 remorques ont été effectuées et le tout a été distribué aux bases opérationnelles. La livraison des hélicoptères maritimes CH-148 du bloc 2 s'est poursuivie, portant le nombre total à 14 sur les 28 prévus d'ici la fin 2021. Un contrat a également été attribué pour l'acquisition de 360 véhicules blindés de soutien au combat<sup>iii</sup> qui intégreront et soutiendront la plateforme de

véhicules blindés légers des Forces armées canadiennes (FAC).

Les invitations à se qualifier ont permis de trouver des fournisseurs qualifiés pour plusieurs projets clés : le projet d'amélioration de la capacité en matière de récupération, qui remplacera le présent parc de dépanneuses et l'équipement connexe, le projet de modernisation des véhicules logistiques, qui revitalisera et remplacera les capacités du Canada en matière de véhicules logistiques légers et lourds, et le projet de système d'aéronef télépiloté. Des activités de mobilisation auprès des fournisseurs qualifiés pour chaque projet sont en cours afin d'examiner et de peaufiner les exigences avant la publication des demandes de propositions.

Le projet pilote basé sur le risque visant à rationaliser les achats de défense à l'appui de la politique de défense du Canada : *Protection, Sécurité, Engagement* (PSE) a été mis en œuvre au cours de l'exercice 2019-2020 en collaboration avec le MDN et le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). Le projet vise à moderniser la fonction de contrôle et à améliorer l'efficacité des achats de défense pour tous les intervenants. Les premiers résultats ont montré que le projet était un succès, et une évaluation formelle a été réalisée en juin 2020.

**Résultat ministériel :** *Les achats du gouvernement sont simples, facilement accessibles, justes et transparents pour les fournisseurs.*



Un processus concurrentiel a été lancé pour sélectionner un troisième chantier naval comme partenaire stratégique dans le cadre de la Stratégie nationale de construction navale afin de construire six nouveaux brise-glaces pour la Garde côtière canadienne.

SPAC fait progresser de manière significative les efforts de modernisation de l'approvisionnement en tirant parti de la technologie numérique, des données ouvertes et des méthodes agiles. Par exemple, en 2019-2020, le Ministère a lancé un centre d'innovation et d'approvisionnement agile, qui suit les projets d'approvisionnement agile et met au point des outils et des formations pour aider son personnel et ses clients à mettre en place des processus d'approvisionnement agiles et innovants. Un guide agile a été créé pour la communauté des acheteurs au sein de SPAC.

Dans le cadre de ses efforts visant à aider les fournisseurs et les Canadiens à faire affaire plus facilement avec le gouvernement du Canada, SPAC a fait de grands progrès en 2019-2020 en mettant en œuvre la Solution d'achats électroniques (SAE) de manière progressive afin d'assurer une transition en douceur. Le Ministère a lancé le site Web AchatsCanada, qui deviendra à terme la plateforme centrale pour faire affaire avec le gouvernement du Canada, et a déployé une fonctionnalité qui permet aux fournisseurs de s'inscrire de manière centralisée et de tenir à jour les renseignements de leur profil dans la plateforme.

SPAC a continué à faire progresser son Initiative de modernisation des contrats (anciennement Initiative de simplification des contrats) et a reçu des commentaires positifs de la part de la communauté des fournisseurs lorsque des modèles de contrat simplifiés ont été mis à l'essai dans le cadre d'approvisionnements réels pour l'intelligence artificielle et les solutions de logiciel en tant que service (SaaS).

SPAC a continué à élaborer des mises à jour du cadre de tarification, avec des travaux en cours concernant la détermination du profit pour la négociation des prix des contrats. SPAC a également mis en place des séances de formation et d'information en ligne sur les nouvelles orientations en matière de prix afin d'outiller son personnel de spécialistes de l'approvisionnement. Le Ministère a également commencé à mettre au point des formations spécialisées supplémentaires liées spécifiquement aux approches de tarification, qui permettront de promouvoir des solutions commerciales innovantes et d'améliorer la concurrence de l'industrie.

**Résultat ministériel :** *Les achats du gouvernement appuient les objectifs économiques, environnementaux et sociaux du Canada.*

### **Économie**

Afin de soutenir les entreprises autochtones, SPAC exige de plus en plus que les Autochtones et leurs entreprises bénéficient de retombées dans les marchés fédéraux, au moyen des Plans d'avantages offerts aux Autochtones. Ces plans augmentent les possibilités données aux peuples et entreprises autochtones d'obtenir des contrats et des contrats de sous-traitance, ainsi que les possibilités pour les peuples autochtones d'accéder à des possibilités d'emploi et de formation. Par exemple, SPAC a attribué un contrat de 2,8 millions de dollars en juillet 2019 pour des études des fonds marins dans la baie d'Hudson, au Québec. Ce contrat comprenait un Plan d'avantages offerts aux Autochtones en faveur de l'emploi et de la formation de la main-d'œuvre autochtone locale

### Fait important

La région de l'Ouest de SPAC a d'importantes possibilités et responsabilités pour faire progresser une relation renouvelée avec les peuples autochtones, car 85 % de la population du Nunavut est inuite et plus de la moitié de la population des Territoires du Nord-Ouest est autochtone. Les activités de sensibilisation et l'engagement des fournisseurs, dont le Bureau régional des petites et moyennes entreprises (BPME) est le champion, permettent de faire connaître les possibilités de marchés publics au sein de ces communautés. 1 105 fournisseurs autochtones ont été mobilisés dans cette seule région en 2019-2020.

ainsi que des occasions de sous-traitance aux entreprises autochtones locales.

SPAC a également élaboré le Guide sur les marchés de l'État dans la région du Nunavut pour aider les agents de négociation des contrats fédéraux à remplir leurs obligations en vertu de la Directive sur les marchés de l'État, notamment les baux immobiliers, dans la région du Nunavut.

En outre, SPAC a continué à encourager les ministères fédéraux à accroître la participation des entreprises autochtones dans les marchés publics fédéraux, et a travaillé avec les Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAANC) pour jeter les bases d'un plan d'action visant à augmenter la valeur des contrats attribués aux entreprises autochtones, avec une nouvelle cible consistant à ce qu'au moins 5 % des contrats fédéraux soient attribués à des entreprises gérées et

dirigées par des Autochtones. SPAC a continué à travailler en étroite collaboration avec le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones (CAADA) afin de former les agents de développement à la manière de faire des affaires avec le gouvernement fédéral, d'aborder les approvisionnements fédéraux et de préparer les entreprises autochtones.

La SNCN génère d'importantes retombées économiques partout au pays. Entre 2012 et mars 2020, le gouvernement du Canada a attribué pour plus de 13,9 milliards de dollars de contrats liés à la SNCN dans tout le pays, dont plus de 7,3 milliards de dollars ont été attribués à des entreprises canadiennes, y compris des chantiers navals autres que les deux chantiers navals sélectionnés pour construire les grands navires canadiens, *Irving Shipbuilding Inc.* et *Vancouver Shipyards Co. Ltd.* On estime que les contrats dans le cadre de la SNCN attribués entre 2012 et décembre 2019 contribueront à hauteur de plus de 17,04 milliards de dollars (soit 1,54 milliard de dollars par année) au produit intérieur brut du Canada, et créeront ou maintiendront plus de 15 521 emplois par an, grâce à l'industrie maritime et à ses fournisseurs canadiens entre 2012 et 2022.

### Environnement

Conformément au programme d'écologisation du gouvernement du Canada, et pour accroître encore l'accessibilité des biens et services à privilégier du point de vue environnemental offerts aux acheteurs, SPAC a continué à soutenir l'inclusion de considérations environnementales dans ses achats (par exemple, des écocertifications tierces), notamment



SPAC a élaboré le Guide sur les marchés de l'État dans la région du Nunavut.

les instruments d'achat mis en commun. En fin 2019-2020, 42,7 % des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement de SPAC contenaient des considérations environnementales. En outre, SPAC a commencé à travailler avec les fournisseurs pour faire la transition vers des options d'emballage durables et réduire la quantité de déchets plastiques dans les opérations et l'approvisionnement au fédéral. Le Ministère s'efforce également de faire en sorte que les considérations environnementales soient intégrées dans les exigences d'acquisition de biens immobiliers, le cas échéant.

Les offres à commandes de SPAC pour les parcs de véhicules et les véhicules de fonction comprennent des véhicules à zéro émission et hybrides/électriques disponibles à l'achat par les ministères et organismes. Cela va dans le sens de l'exigence du gouvernement du Canada selon laquelle les véhicules de fonction doivent être à zéro émission ou hybrides/électriques. Pour faciliter l'adoption de véhicules écologiques, SPAC maintient une offre à commandes pour les stations de recharge de véhicules électriques, qui propose de multiples options aux ministères et organismes.

### **Société**

SPAC s'engage à accroître la participation aux marchés publics fédéraux des groupes de fournisseurs sous-représentés, tels que les femmes, les personnes handicapées et les minorités visibles.

Le Bureau des petites et moyennes entreprises (BPME) de SPAC a intensifié, en 2019-2020, ses activités de sensibilisation pour cibler les entreprises sous-

représentées dans tout le Canada. SPAC a notamment établi un partenariat avec *Women Business Enterprises (WBE)* Canada pour élaborer un programme de mentorat pour les entreprises appartenant à des femmes. Le Ministère continue également de travailler et de collaborer avec la Coalition pour la promotion de la Décennie internationale des Nations unies pour les personnes d'ascendance africaine DPAANU, la Black Business and Professional Association et la Chambre de commerce noire du Canada pour faire connaître les services proposés par le BPME, pour encourager la participation aux marchés publics fédéraux et pour cerner et éliminer les obstacles à la participation des fournisseurs aux marchés publics. En 2019-2020, le Ministère a mis en place un outil modernisé pour les services d'aide temporaire, qui intègre des mesures d'achat social en veillant à ce que 33 à 45 % de chaque liste de soumissionnaires comprennent toujours des fournisseurs issus de groupes sous-représentés. En outre, SPAC a publié une demande d'information pour recueillir des renseignements auprès de groupes communautaires et de l'industrie sur la réalisation d'avantages communautaires par les marchés publics fédéraux liés aux immeubles et aux projets d'infrastructure.

Le Centre de ressources sur l'approvisionnement accessible a mis au point des outils visant à aider la communauté de l'approvisionnement de l'ensemble de la fonction publique fédérale à tenir compte de l'accessibilité, ce qui implique de tirer parti des normes d'accessibilité et des meilleures pratiques en la matière, et d'intégrer les commentaires des

utilisateurs finaux et des personnes en situation de handicap lors de l'élaboration des exigences en matière d'approvisionnement. SPAC a organisé des séances d'information pour de nombreux groupes à l'échelle du pays, afin de transmettre les pratiques exemplaires et les outils pour aider la communauté de l'approvisionnement à respecter les nouvelles obligations de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le Centre interagit également en permanence avec la communauté des personnes en situation de handicap afin de mieux comprendre leurs besoins et les obstacles auxquels elles sont confrontées et ainsi s'assurer que les biens et services que le gouvernement achète sont accessibles au plus grand nombre de citoyens et d'employés, et encourager la mise au point de meilleures pratiques.

Le Ministère a également travaillé sur la stratégie d'approvisionnement relative aux nouvelles normes d'accessibilité pour les immeubles gouvernementaux. À cette fin, six contrats ont été attribués dans tout le Canada pour des évaluations techniques de l'accessibilité des immeubles afin d'établir un point de référence en matière d'accessibilité, de rendre les éléments de base de certaines installations conformes et supérieurs aux derniers codes et aux précédentes normes d'accessibilité.

### **Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)**

Le Ministère applique le processus d'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) dans le cadre de la politique d'approvisionnement et de l'élaboration d'outils. En 2019-2020, SPAC a poursuivi son

cycle d'expérimentation de deux ans sur l'approvisionnement socio-économique qui prend en compte les facteurs de diversité des contrats. Les activités comprennent l'augmentation de la participation des fournisseurs sous-représentés, notamment les femmes, les peuples autochtones et les communautés minoritaires, ainsi que l'inclusion d'avantages sociaux ou communautaires dans l'approvisionnement afin de contribuer au bien-être socio-économique de nos communautés et de notre pays.

### **Atténuation des risques**

Il y a un risque que SPAC ne dispose pas de ressources suffisantes en matière d'approvisionnement pour réaliser les priorités, les objectifs et les programmes en raison d'une pénurie d'agents d'approvisionnement possédant les connaissances appropriées, ce qui peut nécessiter plusieurs années d'expérience spécifique aux marchés publics fédéraux. Pour atténuer ce risque, le Ministère a :

- embauché et formé du personnel spécialisé supplémentaire dans le domaine de l'approvisionnement, afin d'aider à renforcer la capacité et les compétences nécessaires à la réalisation de programmes ambitieux associés à la stratégie *Protection, Sécurité, Engagement* et à la *Stratégie nationale de construction navale*.
- mis en œuvre de solides stratégies de planification de la relève, de recrutement et d'acquisition de compétences et investit dans le perfectionnement professionnel.

Il y a un risque que SPAC ne réponde pas aux priorités ou aux exigences

du programme en raison des inter-dépendances avec ses partenaires et intervenants et externes ou en raison de la complexité des responsabilités communes. Cela aurait un effet négatif sur la prestation en temps voulu de services à d'autres ministères, notamment en ce qui concerne l'approvisionnement complexe tel que les marchés publics en matière de défense. Pour atténuer ce risque, le Ministère a :

- collaboré avec d'autres ministères et le SCT dans le cadre de plusieurs initiatives de ressources humaines à l'échelle du gouvernement afin de garantir la disponibilité d'un effectif suffisant possédant les qualifications et les compétences appropriées pour assurer la prestation des services attendus;
- consulté les intervenants internes et externes (notamment d'autres ministères et organismes centraux, ainsi que des chantiers navals de la SNCN par l'intermédiaire de l'infrastructure de gouvernance de la Stratégie d'approvisionnement en matière de défense et de la SNCN) et collaboré avec ceux-ci de manière continue afin d'assurer une bonne gouvernance et une bonne gestion des marchés publics fédéraux.

Compte tenu de leur taille et de leur complexité, d'importants projets axés sur les technologies de l'information (TI), tels que la SAE, risquaient de se heurter à des difficultés liées à la connectivité, à l'interopérabilité et à la capacité d'absorption du réseau. Pour atténuer ce risque, le Ministère a :

- élaboré et mis en œuvre des stratégies de gestion du changement pour les projets de gestion

de l'information et de technologie de l'information, et garanti une formation adéquate sur les systèmes et sur l'importance de la gestion des données et de l'information;

- augmenté la capacité de prestation interne de SPAC pour soutenir le projet de la SAE, grâce à une augmentation des ressources d'experts-conseils dans des domaines clés tels que la gestion du risque, l'architecture des solutions, la gestion des essais et des versions, et la sécurité informatique;
- tiré parti des leçons retenues d'autres grands projets informatiques, comme l'utilisation de technologies en vente libre et l'adoption de processus de développement agiles;
- mobilisé des tiers indépendants pour les examens ponctuels et les bilans.

Il y a un risque que SPAC ait mis en place des stratégies et des pratiques de gestion du changement inefficaces pour s'assurer que les employés sont soutenus dans le cadre des changements importants qui ont eu lieu. Cela aurait eu un effet négatif sur la prestation en temps voulu de services à d'autres ministères et sur les efforts déployés pour conserver l'expertise en matière d'approvisionnement au sein de SPAC. Pour atténuer ce risque, le Ministère a :

- augmenté la portée des stratégies et des pratiques de gestion du changement ainsi que de la formation à la gestion du changement;
- élaboré des principes de gestion du changement pour l'approvisionnement et continué à mettre en œuvre et à suivre des

plans d'action de gestion du changement pour les initiatives d'approvisionnement plus importantes;

- collaboré avec d'autres ministères et le SCT dans le cadre de plusieurs initiatives de ressources

humaines à l'échelle du gouvernement afin de garantir la disponibilité d'un effectif suffisant possédant les qualifications et les compétences appropriées pour assurer la prestation des services attendus.

### Résultats atteints pour Achats de biens et de services

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020
Les organisations fédérales disposent des produits et services dont elles ont besoin, au moment opportun, et au meilleur rapport qualité-prix.	Pourcentage de la satisfaction globale des clients à l'égard des services d'approvisionnement de SPAC.	80 %	31 mars 2020	84 %	84 %	S.O. <sup>1</sup>
	Nombre moyen de jours nécessaires pour attribuer un contrat (complexité de niveau 1). <sup>2</sup>	S.O. <sup>3</sup>	31 mars 2020	52	53	56
	Nombre moyen de jours nécessaires pour attribuer un contrat (complexité de niveau 2). <sup>4</sup>	S.O. <sup>5</sup>	31 mars 2020	88	91	91
	Coût des services d'approvisionnement par 100 \$ de contrat.	1,75 \$	31 mars 2020	0,58 \$ <sup>6</sup>	1,65 \$	1,42 \$
	Pourcentage de la valeur en argent attribuée dans le cadre de processus de passation de contrats concurrentiels.	80 %	31 mars 2020	80 %	84 %	71 % <sup>7</sup>
	Pourcentage de contrats attribués dans le cadre d'offres à commandes et/ou d'arrangements en matière d'approvisionnement de SPAC.	40 %	31 mars 2020	30 %	28 %	Les données seront disponibles en avril 2021. <sup>8</sup>
	Pourcentage de processus d'approvisionnement concurrentiels par rapport aux contrats à fournisseur unique.	80 %	31 mars 2020	62 %	81 %	80 %
	Pourcentage des processus d'approvisionnement concurrentiels complexes pour lesquels au moins deux soumissions ont été reçues (niveaux 3 à 5).	À déterminer <sup>9</sup>	31 mars 2020	S.O.	S.O.	72 %
	Nombre moyen de soumissionnaires qualifiés dans le cadre des processus d'approvisionnement concurrentiels complexes.	À déterminer <sup>10</sup>	31 mars 2020	S.O.	S.O.	3,1

**Résultats atteints pour Achats de biens et de services (suite)**

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020
Les achats du gouvernement sont simples, facilement accessibles, justes et transparents pour les fournisseurs.	Pourcentage des fournisseurs qui considèrent le processus d'approvisionnement comme étant simple et facilement accessible.	À déterminer <sup>11</sup>	31 mars 2020	S.O.	72 %	84 %
	Pourcentage de contrats attribués ayant fait l'objet d'une plainte fondée.	1 %	31 mars 2020	0,00 %	0,07 %	0,04 %
	Pourcentage des fournisseurs qui considèrent le processus d'approvisionnement comme étant juste et transparent.	À déterminer <sup>12</sup>	31 mars 2020	S.O.	56 %	82 %
	Nombre d'approvisionnements numériques souples	5	31 mars 2020	S.O.	3	6
Les achats du gouvernement appuient les objectifs économiques, environnementaux et sociaux du Canada.	Pourcentage de la valeur des contrats attribués à de petites et moyennes entreprises.	40 %	31 mars 2020	67 %	49 %	52 %
	Pourcentage de contrats d'innovation attribués par SPAC dans le cadre desquels les produits et les services sont commercialisés dans l'année suivant l'achèvement du contrat.	S.O. <sup>13</sup>	31 mars 2020	79 %	80 %	S.O. <sup>14</sup>
	Pourcentage des contrats, des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement de SPAC qui visent des biens et des services « écologiques ».	40 %	31 mars 2020	13,5 %	40 %	43 %
	Pourcentage d'augmentation de la participation d'entreprises appartenant à des Autochtones aux processus d'approvisionnement.	À déterminer <sup>15</sup>	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O. <sup>16</sup>
	Pourcentage d'augmentation de la participation d'entreprises appartenant à des femmes aux processus d'approvisionnement.	À déterminer <sup>17</sup>	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O. <sup>18</sup>

- Début 2019-2020, le logiciel utilisé pour la gestion de l'évaluation après l'attribution du contrat de SPAC, qui est la source de données de cet indicateur, a été remplacé, ce qui a donné lieu à des problèmes techniques qui ont empêché l'utilisation de l'enquête.
- Le niveau 1 fait référence à une complexité de base.
- Aucune cible n'est établie, puisqu'il s'agit d'une mesure seulement et pas d'un indicateur de rendement. Le « nombre moyen de jours requis » est une mesure descriptive parce qu'il s'agit d'une moyenne et qu'il ne peut donc pas indiquer le rendement en raison des valeurs aberrantes qui fausseront les valeurs liées au rendement et qui ont occasionné de grands écarts. À partir du Cadre ministériel des résultats de 2020-2021, SPAC mesure le pourcentage de contrats, par niveau de complexité, attribués au cours d'un nombre de jours donné. Cette démarche, qui est conforme aux normes de service de SPAC, permet de fixer des cibles.
- Le niveau 2 fait référence à une complexité standard.

## Rapport sur les résultats ministériels 2019-2020

5. Aucune cible n'est établie, puisqu'il s'agit d'une mesure seulement et pas d'un indicateur de rendement. Le « nombre moyen de jours requis » est une mesure descriptive parce qu'il s'agit d'une moyenne et qu'il ne peut donc pas indiquer le rendement en raison des valeurs aberrantes qui fausseront les valeurs liées au rendement et qui ont occasionné de grands écarts. À partir du Cadre ministériel des résultats de 2020-2021, SPAC mesure le pourcentage de contrats, par niveau de complexité, attribués au cours d'un nombre de jours donné. Cette démarche, qui est conforme aux normes de service de SPAC, permet de fixer des cibles.
6. En 2017-2018, la cible était de 0,80 \$, car une méthode différente a été utilisée.
7. En 2019-2020, SPAC a attribué un petit nombre de marchés non concurrentiels de grande valeur, ce qui a eu des répercussions sur notre résultat de l'exercice financier. Parmi eux figure notamment l'attribution d'un marché non concurrentiel de 2 milliards de dollars à General Dynamics Land Systems—Canada au nom du ministère de la Défense nationale pour l'acquisition de 360 véhicules blindés de soutien au combat. Ce contrat représente à lui seul environ 10 % de la valeur totale de l'activité d'approvisionnement de SPAC en 2019-2020.
8. Les données sous-tendant cet indicateur de rendement sont fournies par les ministères après la clôture de l'année civile et devraient être disponibles au début de 2021.
9. Au début de l'année, les données pour un exercice complet n'étaient pas encore disponibles pour cet indicateur; il était donc impossible d'établir une cible.
10. Ibid.
11. Ibid.
12. Ibid.
13. Le Programme d'innovation Construire au Canada ne dépend plus de SPAC, car il a été transféré à Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Par conséquent, cet indicateur a été retiré du Cadre ministériel des résultats 2020-21 de SPAC et n'est plus mesuré.
14. Ibid.
15. Au début de l'année, les données de référence de l'exercice financier complet n'étaient pas encore disponibles pour cet indicateur : il n'était donc pas encore possible d'établir une cible à ce moment-là.
16. Une tabulation manuelle des renseignements relatifs aux soumissions de 2019-2020 a été effectuée et fera office d'année de référence à partir de laquelle calculer le pourcentage d'augmentation pour 2020-2021. En 2019-2020, 11 % des soumissions reçues d'entreprises au Canada provenaient d'entreprises appartenant à des peuples autochtones.
17. Au début de l'année, les données de référence de l'exercice financier complet n'étaient pas encore disponibles pour cet indicateur : il n'était donc pas possible d'établir une cible à ce moment-là.
18. Une tabulation manuelle des renseignements relatifs aux soumissions de 2019-2020 a été effectuée et fera office d'année de référence à partir de laquelle calculer le pourcentage d'augmentation pour 2020-2021. En 2019-2020, 16 % des soumissions reçues d'entreprises au Canada provenaient d'entreprises appartenant à des femmes.

Des renseignements supplémentaires sur les indicateurs de résultats ministériels de Services publics et Approvisionnement Canada sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>iv</sup>

### Ressources financières budgétaires (en dollars) pour Achats de biens et de services

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2019-2020
176 577 120	176 577 120	187 806 729	160 744 972	(15 832 148)

L'écart entre les dépenses réelles et les dépenses prévues est principalement lié aux changements dans la planification des activités relatives au projet de la Solution d'achats électroniques.

## Ressources humaines (équivalents temps plein) pour Achats de biens et de services

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2019-2020
1 724,00	1 798,00	74,00

Il n'y a pas d'écart important entre les équivalents temps plein réels et prévus.

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

## Paiements et comptabilité

### Description

SPAC perçoit les recettes et émet les paiements, tient les comptes financiers du Canada, publie les rapports financiers et gère les services de paye et de pensions pour le gouvernement du Canada.

### Résultats

**Résultat ministériel :** *Les Canadiens ont un accès en temps opportun à des renseignements fiables sur les finances du Canada.*

Le receveur général du Canada a continué à tenir le grand livre général du gouvernement du Canada, également connu sous le nom de Comptes du Canada, afin de produire des rapports financiers à l'échelle du gouvernement et de fournir des conseils, des lignes directrices et des instructions aux ministères et organismes sur les questions de comptabilité et de rapports.

Le receveur général continue de figurer parmi les leaders mondiaux en matière de comptabilité publique. Pour la 21<sup>e</sup> année consécutive, les états financiers consolidés du gouvernement du Canada ont fait l'objet d'une opinion de vérification non modifiée de la part du vérificateur général.

Cette année encore, SPAC a publié tous les formats des comptes publics, dépassant simultanément l'objectif de six semaines, et permettant aux Canadiens en situation de handicap d'accéder à des informations fiables en même temps que tous les autres intervenants. Cela a contribué à la mise en place d'un gouvernement plus réactif, plus accessible et plus transparent.

On a entrepris un projet novateur d'automatisation de la production des

comptes publics et de l'état mensuel des opérations financières. Une validation de principe pour l'automatisation des processus robotisés a été réalisée avec succès. Cette technologie peut reproduire un gros volume de tâches répétitives à partir de processus commerciaux manuels tout en améliorant la précision des processus et en augmentant la productivité et la rapidité, ce qui permet aux employés de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée et axées sur le jugement.

**Résultat ministériel :** *En collaboration avec les ministères du gouvernement, les employés reçoivent des services exacts et rapides en ce qui concerne la paye et les avantages sociaux.*

En 2019-2020, SPAC a poursuivi ses efforts pour s'assurer que les fonctionnaires sont payés avec exactitude et dans les délais impartis. Bien qu'on estime que plus de la moitié des employés ont un problème de rémunération, des progrès importants ont été réalisés pour réduire le nombre de transactions en attente de traitement. En plus de suivre le rythme de la réception des nouvelles demandes et de mettre en œuvre de nouvelles conventions collectives, le Ministère a réussi à réduire le nombre de mouvements en attente de traitement au Centre des services de paye de 78 000, ce qui représente une diminution de 18 %, et à réduire le nombre d'employés ayant un cas en attente de

14 000. SPAC a également continué à améliorer sa capacité, sa productivité et son efficacité dans l'administration des paiements. En mai 2019, le Ministère a achevé la mise en place des équipes mixtes de la paye pour tous les ministères et organismes desservis par le Centre des services de paye, ce qui représente environ 220 000 employés. Le modèle d'équipe mixte de paye affecte des conseillers en rémunération et des adjoints en rémunération à des ministères ou organismes particuliers afin de traiter les transactions de paiement plus efficacement, tout en s'attaquant à l'arriéré et en traitant les cas en suspens. Les services plus complexes, tels que le régime d'assurance-invalidité et le réaménagement des effectifs, continuent d'être traités par des équipes spécialisées. Le modèle d'équipe mixte a connu du succès à de nombreux égards : gestion des nouveaux cas en attente, amélioration du rendement par rapport aux normes de service, exactitude et qualité des données, et a contribué à accroître la collaboration entre l'équipe mixte et les ministères clients.

SPAC a lancé un projet pilote appelé « Gestion du changement en action » qui comprend une formation et un encadrement spécialisés en gestion du changement. Le projet pilote aide les ministères et les organismes à élaborer et à mettre en œuvre des projets d'amélioration de la rapidité d'exécution.

Pour soutenir les efforts de stabilisation des salaires, SPAC envisage des solutions innovantes permettant d'accélérer davantage le rythme des changements technologiques. Ce travail en cours devrait permettre d'améliorer la précision et de réduire le temps

nécessaire pour effectuer certaines transactions. En outre, SPAC a mis sur pied un centre d'innovation au sein duquel des idées et technologies sont examinées, dans l'optique d'accélérer davantage le rythme des changements techniques. L'intégrité des données a été renforcée en corrigeant les anomalies et plus de 100 000 problèmes de données concernant les pensions, les avantages sociaux, les relevés d'impôts, les ressources humaines, la gestion temps et les cotisations syndicales. Des améliorations ont également été apportées au processus de retenue des trop-payés, à l'automatisation des transactions en libre-service et au traitement des heures supplémentaires.

L'une des initiatives les plus importantes a été la mise en œuvre réussie d'une importante mise à niveau massive de la rétroactivité qui a transformé la façon dont les paiements rétroactifs sont gérés et a considérablement augmenté l'efficacité du traitement des cas de mise en œuvre des conventions collectives. Un autre projet notable est une initiative pilote novatrice visant à aider au rapprochement des trop-payés, qui représentent une proportion importante des transactions non résolues. Le projet pilote de cet outil de rapprochement est mené avec les données d'EDSC et de SPAC, car ils figurent parmi les ministères ayant les soldes de trop-payés les plus importants. L'outil permet le rapprochement de l'intégralité des données de trop-payés entre le système de gestion financière des ministères et Phénix, et a détecté un écart de 30 % de soldes de trop-payés entre les deux systèmes pour les deux ministères,



Le secrétaire parlementaire, Steven MacKinnon, salue une employée du centre d'appels du système de paye Phénix.

ce qui représente environ 16 millions de dollars. Cet outil dynamique permet de regrouper de grands volumes de données (plus de 150 millions d'enregistrements de salaire), de déterminer et de hiérarchiser le recouvrement des trop-payés en fonction de l'âge et de la complexité, et contribuera à améliorer l'exactitude de la rémunération, ainsi qu'à cerner les problèmes systémiques. Cette initiative contribuera à orienter l'avenir de l'outil et les améliorations possibles qui pourraient lui être apportées pour résoudre d'autres problèmes connus d'intégrité des données.

Dans l'ensemble, les améliorations apportées au système ont permis d'optimiser le traitement des salaires chaque quinzaine. Ces améliorations ont également permis d'améliorer les fonctionnalités pour les clients, d'automatiser le système afin de réduire le besoin de traitement manuel des salaires, et d'accroître la rapidité et l'exactitude des paiements.

**Résultat ministériel :** *Les cotisants aux régimes de pension fédéraux reçoivent les prestations de pension, les avantages sociaux et les services de soutien auxquels ils ont droit de manière opportune et exacte*

SPAC s'engage à fournir à ses membres des services de la plus haute qualité afin que ceux-ci disposent des informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions importantes au bon moment dans leur vie. Tous les niveaux de service pour la prestation de services aux participants au régime ont été atteints au cours de l'année. Les prestations de retraite sont soumises à un processus de vérification et d'assurance

qualité rigide qui garantit qu'elles sont effectuées avec précision. En tant que plus grand administrateur de régimes de pensions au Canada pour plus de 904 000 membres actifs et retraités, SPAC a effectué plus de 4,9 millions versements de pensions, qui ont été évalués à 13,7 milliards de dollars en 2019-2020.

Depuis la mise en œuvre de Phénix, le nombre de problèmes liés aux données sur les paiements a affiché une hausse, ce qui a eu une incidence sur les pensions. Toutefois, afin de préserver l'intégrité du programme de pension, des stratégies d'atténuation efficaces ont été mises en place pour éviter de compromettre le paiement des pensions et les services aux bénéficiaires. Le programme de pension de SPAC dispose d'un solide cadre de contrôle interne, de vérifications internes fréquentes par rotation et, pour la 19<sup>e</sup> année consécutive, a reçu une opinion de vérification non modifiée du Bureau du vérificateur général sur les états financiers du Régime de pension de la fonction publique.

**Résultat ministériel :** *Les Canadiens, les entreprises et les organisations reçoivent les paiements dans les délais et les recettes pour les services gouvernementaux sont perçues de manière efficace.*

SPAC a continué à faire progresser l'Initiative de modernisation du receveur général pour améliorer les services fournis aux ministères, aux principaux intervenants et aux Canadiens. Un contrat a été passé avec un fournisseur de services pour permettre à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de déposer les images

numérisées des chèques reçus au lieu de les envoyer à l'un des centres de compensation des banques. Ce nouveau service offre des économies, des gains d'efficacité et des avantages écologiques au gouvernement.

Un nouvel outil innovant, appelé Système de gestion des comptes, a été conçu, simplifiant considérablement le processus de demande, d'approbation et de contrôle d'accès pour les gestionnaires financiers qui autorisent les paiements dans l'ensemble du gouvernement. Le remplacement du processus papier existant par une solution de signature numérique de bout en bout, rationalisée et sécurisée, avec des capacités de contrôle renforcées, a permis d'accroître l'efficacité et de réduire l'empreinte environnementale.

L'équipe du receveur général a collaboré avec les ministères et les organismes tout au long de l'année pour maintenir les produits de paiements actuels et mettre en œuvre de nouveaux paiements au besoin. Ce travail est essentiel pour garantir que les paiements aux Canadiens, aux entreprises et aux organisations, sont délivrés rapidement et avec précision. Le receveur général a respecté toutes les normes de service, notamment en délivrant 99,99 % de tous les paiements avec exactitude et dans les délais impartis, en gérant plus de 2,2 billions de dollars de mouvement de trésorerie et en émettant 327 millions de paiements.

Le receveur général a travaillé avec ses partenaires du secteur financier et des organismes centraux pour s'assurer que les paiements du gouvernement

du Canada aux Canadiens sont acceptés sans problème, garantir les meilleurs services aux bénéficiaires et régler tout problème qui pourrait survenir. Il s'agissait notamment de travailler avec les institutions financières pour promouvoir le dépôt direct comme un moyen de paiement plus sûr et plus fiable. Il s'agissait également de répondre aux préoccupations en matière de fraude et de travailler à la mise en œuvre de solutions pour déceler plus rapidement les fraudes potentielles.

En ce qui concerne la pandémie de COVID-19, le receveur général a travaillé en étroite collaboration avec l'ARC et Emploi et Développement social Canada (EDSC) à l'élaboration et à l'essai de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) pour les Canadiens touchés par la pandémie. De plus, le receveur général a travaillé avec Paiements Canada, l'Association des banquiers canadiens, les institutions financières et l'ARC pour instituer l'inscription au dépôt direct en ligne afin de faciliter le paiement rapide des prestations.

### **Expérimentation**

En 2019-2020, la refonte des processus et procédures d'administration des paiements s'est poursuivie. En outre, Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) a commencé à mettre à l'essai les recommandations faites dans le cadre d'un processus de consultation de l'industrie appelé le Défi de l'innovation, afin de déterminer les meilleures approches pour stabiliser les salaires. Dans le cadre de ce processus, à l'hiver 2019, SPAC a attribué une demande de proposition pour l'automatisation des processus du Centre des services

de paye (robotique). L'objectif de l'automatisation des processus robotisés est de favoriser la stabilité et l'efficacité opérationnelles par la mise en œuvre de 15 robots pour aider au traitement des paiements. Il y a actuellement neuf robots en fonction et six autres devraient être déployés d'ici décembre 2020. L'automatisation des processus robotisés a permis d'économiser 442 000 clics annuels et 2 500 heures de travail par an, en plus d'améliorer plus de 40 processus opérationnels.

En mars 2020, à la suite d'un projet pilote réussi, SPAC a officiellement lancé MaPayeGC, une application Web en libre-service qui offre une vue d'ensemble des salaires et des avantages sociaux à partir d'un guichet unique. Désormais accessible à tous les employés du gouvernement du Canada, MaPayeGC contribue à rétablir la confiance des fonctionnaires dans leur paye en les aidant à mieux comprendre leur salaire et leurs avantages sociaux, à imprimer des documents importants comme les relevés d'impôt et la preuve d'emploi, à repérer plus tôt les problèmes de paye, à suivre les demandes et les dossiers en cours au Centre des services de paye et à accéder à des renseignements historiques remontant à 2016. Depuis novembre 2019, plus de 6 employés sur 10 ont utilisé MaPayeGC au moins une fois, et le nombre d'utilisateurs fidélisés continue d'augmenter.

### **Atténuation des risques**

La stabilisation de l'administration de la paye pour le gouvernement du Canada prendra plus de temps que prévu en raison de problèmes

éventuels—comme des événements critiques pour le système—, de ressources humaines potentiellement limitées, de l'intégrité insuffisante des données saisies dans les systèmes de ressources humaines ou dans Phénix, ainsi que du roulement de personnel plus élevé que prévu dans la collectivité de la rémunération travaillant au sein de SPAC.

SPAC avait déjà pris des mesures concrètes pour atténuer le risque de stabilisation des paiements, notamment en poursuivant les travaux avec ses partenaires sur la stabilisation du système de paiements, en tirant parti des stratégies novatrices du secteur privé et en mettant en œuvre le modèle de prestation de services par des équipes mixtes. En 2019-2020, le Ministère a entrepris des stratégies supplémentaires pour atténuer le risque, notamment :

- Le déploiement progressif du rapport trimestriel sur les paiements dans plus de 60 ministères, afin de mieux les informer des progrès réalisés dans la stabilisation des RH à la paye au niveau de l'entreprise et des ministères.
- L'examen après la mise en œuvre du modèle de prestation de services de l'équipe mixte afin de déterminer la réalisation des avantages, les leçons apprises et les pratiques exemplaires.
- L'élaboration d'une stratégie de mise en œuvre et de communication solide en ce qui concerne les conventions collectives de 2018.
- La poursuite de la modernisation par des mises à jour et des modifications nécessaires pour assurer la sécurité du système.

- La poursuite de la mise en œuvre des stratégies de gestion du changement, d'embauche et de formation au sein de l'équipe intégrée des RH à la paye.
- Le recours à l'innovation pour augmenter la capacité et réduire la file d'attente dans les Centres des services de paye.

Il existe un risque que des systèmes et des processus complexes aient une incidence sur les paiements et la prestation de services comptables. Pour atténuer ce risque, le Ministère a entrepris :

- La mise en chantier d'un certain nombre d'initiatives de modernisation et d'amélioration afin de réduire les risques associés aux processus manuels.
- Le suivi des niveaux de service et de la réaffectation des ressources aux domaines prioritaires, selon les besoins, afin de garantir le versement des prestations de retraite dans les délais impartis.
- Le remplacement de la technologie d'authentification vieillissante.
- La gouvernance renforcée à l'échelle du gouvernement a collaboré avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et les ministères non servis par le Centre des services de paye pour faciliter et coordonner la mise en œuvre intégrale des conventions collectives et la mobilisation des parties prenantes, afin de réduire les répercussions des conventions collectives et des autres éléments perturbateurs du système.

Il est possible que le travail de développement et d'amélioration en cours sur les systèmes de SPAC puisse

subir des retards si le Ministère ne peut maintenir la capacité organisationnelle et les connaissances propres aux systèmes. Pour atténuer ce risque, le Ministère a entrepris :

- La poursuite de la promotion du transfert de connaissances pour assurer la durabilité des systèmes de trésorerie existants.
- La mise en place de calendriers gérables et flexibles pour les changements prévus de l'infrastructure de la technologie de l'information des pensions.
- La mise en œuvre d'une approche progressive et continue de l'Initiative de renouvellement du site Web des pensions.
- Un travail avec le SCT pour s'assurer que les exigences en matière de données sur les pensions sont reconnues pour les futures solutions de systèmes de paiements.
- L'utilisation d'un groupe de travail établi pour informer la conception de la nouvelle interface directe du système de paiements à la pension.
- Un travail avec le secteur financier pour veiller à ce que le risque de fraude soit réduit. L'équipe du receveur général a participé à des groupes de travail sur la fraude dans le secteur afin de transmettre les tendances observées dans le secteur et d'apprendre de celles-ci. L'équipe a également travaillé avec les institutions financières pour transmettre des informations non personnelles pertinentes qui ont permis aux institutions financières de déterminer des fraudes potentielles avant que les fonds ne soient débloqués.

## Résultats atteints pour Paiements et Comptabilité

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020
Les Canadiens ont un accès en temps opportun à des renseignements fiables sur les finances du Canada.	Les Comptes publics du Canada sont publiés sur le site Web du Ministère dans les 24 heures suivant leur dépôt à la Chambre des communes.	100 %	31 mars 2020	100 %	100 %	100 %
	Les renseignements présentés dans les états financiers du gouvernement du Canada sont exacts.	99 %	31 mars 2020	99 %	100 %	100 %
En collaboration avec les ministères du gouvernement, les employés reçoivent des services exacts et rapides en ce qui concerne la paye et les avantages sociaux.	Pourcentage des mouvements de paye traités de manière exacte et dans les délais.	95 %	31 mars 2020	46 %	55 %	68 % <sup>1</sup>
Les cotisants aux régimes de pension fédéraux reçoivent les prestations de pension, les avantages sociaux et les services de soutien auxquels ils ont droit de manière opportune et exacte.	Pourcentage des paiements de pension traités de manière exacte et dans les délais.	95 %	31 mars 2020	96,9 %	98 %	99 %
Les Canadiens, les entreprises et les organisations reçoivent les paiements dans les délais et les recettes pour les services gouvernementaux sont perçues de manière efficace.	Pourcentage des paiements émis dans les délais prescrits.	99 %	31 mars 2020	99,99 %	99,99 %	99,99 %
	Pourcentage des fonds versés au gouvernement du Canada qui sont rapprochés dans un délai de deux jours ouvrables.	95 %	31 mars 2020	99,6 %	100 %	100 %
	Pourcentage des paiements versés aux autorités taxatrices au lieu d'impôts fonciers, et ce dans les délais prescrits.	95 %	31 mars 2020	99,7 %	99 %	99,5 %

- La responsabilité de l'exactitude et de la rapidité des paiements est assumée par l'ensemble du gouvernement du Canada. Deux facteurs principaux ont une incidence sur ce résultat : la rapidité et l'exactitude des transactions en ressources humaines (RH) soumises par les ministères et organisations, et le traitement des cas en attente. Des données de RH inexactes ou tardives génèrent davantage de transactions dans la file d'attente et augmentent les risques d'erreurs de paye. En 2019-2020, 50 % de toutes les données relatives aux ressources humaines saisies dans Phénix ont été reçues avant ou à la date prévue (40 % l'année précédente). Des progrès significatifs ont néanmoins été réalisés en ce qui concerne le traitement de plusieurs types de cas : 99 % des dossiers d'invalidité et 95 % des dossiers de congé de maternité/parental ont été traités dans les délais.

Des renseignements supplémentaires sur les indicateurs de résultats ministériels de Services publics et Approvisionnement Canada sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>vi</sup>

## Ressources financières budgétaires (en dollars) pour Paiements et Comptabilité

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2019-2020
248 642 394	248 642 394	594 219 002	547 993 891	299 351 497

Le Budget principal des dépenses et le montant des dépenses prévues pour 2019-2020 ne tiennent pas compte du nouveau crédit d'exécution du budget de 2019, en raison du moment du dépôt. Si l'on tient compte du financement de 345,5 millions de dollars reçus pour le nouveau crédit d'exécution du budget, les dépenses prévues révisées par rapport aux dépenses réelles donneront lieu à un surplus de 46,1 millions de dollars au lieu d'un déficit de 299,4 millions de dollars. Ce surplus de 46,1 millions de dollars est principalement attribuable aux retards dans la dotation en personnel et à la diminution des coûts d'émission des paiements liée à l'utilisation de paiements électroniques au lieu de chèques. En outre, une partie du budget des dépenses prévues a été retenue de manière centralisée et mise de côté pour couvrir les frais d'hébergement et de technologie de l'information.

## Ressources humaines (équivalents temps plein) pour Paiements et Comptabilité

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2019-2020
4 605,59	4 537,16	(68,43)

Il n'y a pas d'écart important entre les équivalents temps plein réels et prévus.

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

## Biens et infrastructure

### Description

SPAC fournit des locaux à bureaux aux fonctionnaires fédéraux et aux parlementaires; construit, entretient et gère les biens fédéraux et d'autres ouvrages publics, comme les ponts et les barrages; et fournit des services connexes aux organisations fédérales.

### Résultats

**Résultat ministériel :** *Les dépenses d'infrastructure du gouvernement fédéral appuient les priorités sociales, économiques et environnementales du Canada.*

#### Société

SPAC a continué à soutenir l'inclusion sociale, la diversité et la croissance durable en s'associant avec des collèges et des universités pour tirer parti de pratiques innovantes et attirer ou recruter des jeunes (étudiants et diplômés), en soutenant les marchés réservés aux entreprises autochtones et en créant des emplois pour les petites et moyennes entreprises dans tout le Canada, entre autres initiatives.

En 2019-2020, SPAC a élaboré un plan d'action autochtone pour la région de la capitale nationale, ainsi qu'un plan national qui a conduit à la création d'un réseau de coordonnateurs ministériels dans tout le Canada. Ce réseau aide à assurer l'élaboration et la mise en œuvre d'activités visant à soutenir les efforts du gouvernement du Canada en faveur de la réconciliation avec les peuples autochtones. Grâce à ses activités, SPAC a renforcé les relations avec les communautés autochtones et a créé des partenariats avec des acteurs clés pour faire progresser les relations de nation à nation basées sur la reconnaissance des droits, le respect, la coopération et le partenariat. En 2020,

SPAC est devenu membre de l'Initiative sur les partenariats stratégiques (IPS), qui finance des initiatives de développement économique et de renforcement des capacités au moyen d'ententes de contribution gérées par Services aux Autochtones Canada (SAC) au nom des parties prenantes autochtones du Canada. SPAC a également mis en place des mesures de sensibilisation à l'importance de reconnaître et de soutenir les droits des peuples autochtones par l'intermédiaire de ses propres programmes. Par exemple, SPAC travaille à officialiser les relations avec les communautés autochtones et avec l'Association canadienne de la construction. Cette dernière aidera à mobiliser les partenaires de l'industrie pour soutenir la participation accrue des autochtones à diverses possibilités d'emploi et d'affaires liées aux contrats du gouvernement du Canada.

SPAC a continué à soutenir le travail de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) dans le cadre de l'Initiative des terres fédérales en fournissant une expertise en matière de biens immobiliers pour l'examen et l'approbation de propriétés appropriées pour le réaménagement afin de soutenir les projets de logement abordable et de participer à la gouvernance de l'Initiative des terres fédérales. SPAC a fourni des services qui facilitent le transfert de propriété aux promoteurs de logements abordables. En 2019-2020, SPAC a fourni 15 propriétés à l'Initiative des terres

fédérales, pour un total de 75 depuis le début du programme en 2018. Celles-ci seront évaluées par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) pour déterminer si elles répondent aux critères de logement abordable.

Dans le cadre de l'Initiative sur l'accessibilité de l'environnement bâti du gouvernement du Canada, SPAC est mandaté pour effectuer des évaluations techniques d'accessibilité concernant son portefeuille de biens appartenant à l'État et loués, en fonction de la nouvelle norme pour l'accessibilité de 2018 de l'Association canadienne de normalisation (CSA-B651-2018). Les évaluations techniques d'accessibilité ont commencé à la fin de l'été 2019, avec un total de 24 bâtiments évalués, ce qui représente 6,4 % des 371 bâtiments qui devraient être évalués d'ici 2024.

La consultation des réseaux et des organisations représentant les personnes en situation de handicap et la collaboration entre les ministères fédéraux sont fondamentales pour l'Initiative sur l'accessibilité de l'environnement bâti du gouvernement. Par exemple, les responsables de l'accessibilité de l'industrie provenant du secteur privé ont participé à la définition de critères d'accessibilité « supérieurs » dans le cadre de plusieurs projets pilotes, tels que ceux réalisés dans la région de la capitale nationale, qui ont mis en évidence les possibilités d'améliorer l'accès aux bâtiments et les dispositions relatives à un large éventail de handicaps visibles et non visibles. Les exigences d'accessibilité de SPAC et les leçons retenues des projets pilotes ont été intégrées dans les évaluations techniques nationales des immeubles. Les améliorations liées à l'accessibilité

définies dans le cadre des projets pilotes sont mises en œuvre de manière progressive afin de rendre les bâtiments accessibles à tous les Canadiens.

En 2019-2020, SPAC a continué à faire de la Cité parlementaire un modèle et un leader dans le développement d'environnements accessibles en rendant le site et les bâtiments plus accessibles, plus accueillants pour les familles et plus ouverts au public. SPAC a créé un comité consultatif sur l'accessibilité, qui est chargé d'élaborer un examen de l'accessibilité universelle et un plan d'action connexe. L'objectif est d'élaborer la stratégie, les critères, les outils et le plan relatifs à la Cité parlementaire afin de rendre les terrains et les édifices encore plus accessibles à tous. En 2020-2021, SPAC commencera à mettre en œuvre la stratégie élaborée en fonction de l'examen de l'accessibilité universelle et du plan d'action connexe.

La Stratégie Laboratoires Canada vise aussi à assurer l'accessibilité, tout en faisant progresser les sciences et la technologie fédérales. Les nouveaux centres de collaboration scientifique seront un modèle de conception accessible, tout en favorisant un milieu de travail facile d'accès et inclusif. SPAC intègre l'accessibilité universelle aux principes de conception fondamentaux pour tous les projets d'infrastructure renouvelés, les nouveaux environnements bâtis fédéraux devant devenir la norme pour les nouvelles installations scientifiques accessibles au Canada.

### **Économie**

Le budget 2019 a établi le cadre du budget d'exercice de SPAC et lui a fourni un financement supplémentaire pour les nouveaux projets

d'investissement. Ce nouveau cadre budgétaire basé sur la comptabilité d'exercice permet à SPAC de préparer et de mettre en œuvre des plans de portefeuille à long terme, à l'échelle de l'entreprise, qui tiendront compte de la demande des clients, des réalités du marché et des priorités du gouvernement, telles que la réduction des gaz à effet de serre (GES) et l'amélioration de l'accessibilité aux bâtiments gouvernementaux.

La loi sur les paiements rapides, dans le cadre de la *Loi d'exécution du budget*, a reçu la sanction royale le 21 juin 2019. La loi fédérale s'appliquait aux travaux de construction du gouvernement du Canada dans tout le pays. Le gouvernement fédéral devra payer dans les 28 jours la facture que le contractant principal lui aura soumise. La loi exige également que le contractant principal effectue les paiements aux sous-traitants en temps voulu. La mise en œuvre de la loi est prévue en 2021, dans l'attente d'étapes importantes, notamment l'élaboration d'une réglementation, l'attribution d'un contrat pour désigner un pouvoir de décision et la modification du contrat de construction normalisé du gouvernement fédéral pour intégrer les exigences de paiement rapide. Un plan d'action en 14 points a été élaboré et 10 mesures ont été menées à bien à ce jour, dont la recommandation de promulguer une loi pour garantir un paiement rapide à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement de la construction.

SPAC gère et agit en tant qu'intendant responsable pour 17 grands ouvrages techniques partout au Canada. Ces biens sont des moteurs économiques importants. Par exemple, le Ministère

a obtenu, par le budget 2019 et l'enveloppe budgétaire d'exercice, un financement pour soutenir un programme d'immobilisations de dix ans pour les travaux sur la route de l'Alaska. Ce financement supplémentaire permettra de faire face à l'inflation, d'effectuer la réfection de la route usée en prolongeant sa durée de vie et d'améliorer la sécurité en fonction des changements et des mises à jour de son utilisation. Le développement et le tourisme modifient les attentes en matière de normes de service opérationnel, de disponibilité des équipements et de normes techniques pour l'autoroute.

Dans le cadre du budget 2019, SPAC a obtenu 80,4 millions de dollars sur 10 ans pour la réfection et l'entretien de la traverse des Chaudières, du pont Alexandra et du pont Macdonald-Cartier. Dans son budget 2019, le gouvernement s'est également engagé à remplacer le pont Alexandra, à élaborer un plan intégré à long terme sur les ponts interprovinciaux et à actualiser les études existantes à l'appui d'un pont supplémentaire dans la région de la capitale nationale (RCN). Le remplacement des structures en acier à différents endroits du pont Alexandra est en cours depuis juin 2019 afin d'assurer la sécurité des Canadiens qui traversent le pont quotidiennement. Un contrat a été attribué en juillet 2019 pour réviser les études sur une traversée supplémentaire de la RCN en mettant l'accent sur une analyse des données de circulation de la ville d'Ottawa.

Des progrès significatifs ont été réalisés en 2019-2020 sur Les Terrasses de la Chaudière. La conception du remplacement de l'enveloppe a été avancée et la solution de conception progresse. Les



Place du Portage

activités de planification et de mise en œuvre comprenaient l'aménagement des espaces du Milieu de travail GC sur différents étages, la réfection du garage, le programme annuel d'inspection et de réparation des briques, ainsi que diverses analyses techniques et financières à l'appui de l'élaboration d'un plan directeur pour le complexe. SPAC a également abordé les problèmes de qualité de l'air intérieur et de ventilation signalés par les locataires et les clients du complexe Les Terrasses de la Chaudière.

Les recherches fédérales en matière de sciences et de technologies jouent un rôle essentiel au Canada. Cependant, une grande partie de l'infrastructure est devenue désuète et ne répond pas aux besoins modernes. SPAC travaille en partenariat avec Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE), et avec les ministères et organismes scientifiques fédéraux, pour mettre en œuvre une vision et un plan à long terme (VPLT) visant à renforcer les sciences fédérales au Canada. La VPLT de la Stratégie Laboratoires Canada est une ambitieuse initiative de transformation pangouvernementale, sur 25 ans, axée sur les besoins, les priorités et les nouvelles collaborations en matière de science. En étroite collaboration avec la communauté scientifique, SPAC développe de nouvelles installations fédérales communes pour la science et la technologie qui sont modernes, neutres en carbone, et qui permettent une mise en commun accrue des équipements scientifiques et des technologies de l'information conçues pour répondre aux besoins des scientifiques et des chercheurs fédéraux du futur.

Durant la première phase, SPAC aide les partenaires scientifiques fédéraux

à renouveler les laboratoires et les centres de recherche fédéraux qui sont dans l'état le plus critique. Au total, 11 installations seront conçues et construites dans le Secteur de la capitale nationale et dans les régions de l'Ontario, du Québec, de l'Atlantique et de l'Ouest.

En 2019-2020, SPAC a fait progresser la Stratégie Laboratoires Canada et a mis en œuvre une méthodologie complète de sélection des sites, développée en collaboration avec les partenaires scientifiques fédéraux afin de garantir que la science et la communauté scientifique seront les principaux moteurs de toute décision prise en matière d'emplacement et de site pour les nouvelles installations. Une liste de sites possibles a été dressée et fait actuellement l'objet d'une évaluation de l'incidence sur les plans scientifiques, immobiliers et socio-économiques. Afin de favoriser une prestation de programme efficace dans son ensemble et d'assurer la qualité de tous les projets, un contrat portant sur les services du responsable du contrôle de la conception a été octroyé en juin 2019. Le contrat comprendra l'établissement d'un cadre de conception reproductible pour toutes les installations nouvelles et renouvelées. SPAC a également attribué, à l'échelle régionale, des contrats de services d'architecture et d'ingénierie, et de services de gestion de la construction, en mettant à profit une approche par groupes régionaux afin de créer des possibilités régionales pour la mise en œuvre de cette initiative dans tout le Canada.

### **Environnement**

SPAC a réduit ses émissions opérationnelles de GES de 58,1 % pour l'exercice 2019-2020 par rapport au niveau de

l'exercice de référence de 2005, dépassant ainsi la cible de 40 % de la Stratégie fédérale de développement durable pour 2030. Le Ministère vise la neutralité carbone d'ici 2030. Afin d'atteindre son objectif de portefeuille carboneutre, SPAC a préparé un plan national à cet effet ainsi qu'un outil de mise en œuvre du niveau d'actif connexe. SPAC a également mis au point un outil d'analyse des options d'émissions de GES afin d'intégrer la réduction des émissions de GES dans les décisions en matière d'investissement dans le cadre des projets.

SPAC, en partenariat avec le SCT, a achevé une feuille de route pour des opérations fédérales à faible émission de carbone dans la RCN avec la participation de plus d'une douzaine d'autres ministères fédéraux. La feuille de route établit les actions à court, moyen et long terme qui réduiront l'incidence du carbone des opérations fédérales et assureront un leadership dans la décarbonisation de la RCB de manière à ce qu'elle puisse être reproduite partout au Canada. Parmi les facteurs clés de succès, citons l'industrialisation des rénovations—qui regroupe les possibilités de construction similaires en une seule stratégie d'approvisionnement afin de générer des économies d'échelle—, les baux écologiques à haute performance permettant de fixer des objectifs écologiques ambitieux (y compris les projets de location-achat), l'électricité et le gaz naturel renouvelables, le Programme d'acquisition de services énergétiques (PASE)—qui modernise le réseau actuel de centrales de chauffage et de refroidissement—, le développement de campus zéro carbone à usage mixte, la promotion de la réduction ou de l'intensification des déplacements

des employés et l'électrification des véhicules du parc automobile.

SPAC a signé un accord de projet avec *Innovate Energy*, un partenaire au privé chargé de concevoir, construire et financer la modernisation du système énergétique du quartier ainsi que le fonctionnement et l'entretien du système modernisé pour une période de 30 ans. SPAC a achevé le transfert des opérations du système énergétique de quartier existant vers *Innovate Energy* en juillet 2020. La modernisation du système fournira des moyens plus propres et plus efficaces de continuer à fournir de l'énergie thermique à des milliers d'occupants dans la RCN.

SPAC a continué le projet pilote sur le biocarburant pour l'énergie de quartier dans une centrale de chauffage et de refroidissement sur le chemin Heron, à Ottawa, dans le cadre des efforts visant à moderniser complètement le système d'énergie de quartier d'ici 2025. Le nouveau système contribue à la réduction des émissions de GES et réduit les risques de sécurité liés à l'exploitation d'un système à vapeur.

SPAC travaille en étroite collaboration avec les ministères partenaires pour gérer les sites contaminés dans tout le pays. En 2019-2020, SPAC a collaboré avec les régions pour améliorer le Plan d'action pour les sites contaminés fédéraux et le Programme de remise en état des mines abandonnées du Nord. Par exemple, SPAC a fait des progrès significatifs avec le projet d'assainissement de la mine Giant située près de la ville de Yellowknife aux Territoires du Nord-Ouest. Ce site est l'un des sites contaminés les plus prioritaires du répertoire des biens fédéraux et

nécessite une gestion permanente pour protéger la santé et la sécurité des personnes, ainsi que l'environnement.

SPAC a poursuivi sa recapitalisation écologique en profondeur dans le cadre de la réhabilitation du complexe d'édifices à bureaux Place du Portage III, à Gatineau au Québec, qui implique la mise en œuvre de mesures harmonisées avec les objectifs globaux du gouvernement du Canada en matière d'écologisation et de réduction du carbone. Ce projet contribuera à l'objectif de « gouvernement à faible émission de carbone » de la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) et soutiendra la stratégie d'écologisation du gouvernement. Des progrès significatifs ont été réalisés dans la conception du projet Place du Portage III en 2019-2020, et le renouvellement de l'immeuble est en cours pour la date d'achèvement prévue en 2026. Plus précisément, 99,86 % des déchets provenant des activités de mise hors service des tours Ouest ont été détournés des sites d'enfouissement, car ils ont été pour la plupart donnés ou recyclés. En outre, des progrès ont été réalisés dans la recapitalisation écologique en profondeur de l'édifice Arthur Meighen, situé au 25-55, avenue St. Clair, à Toronto. Une fois terminé, ce bâtiment durable deviendra un édifice phare du gouvernement du Canada dans la région de l'Ontario. On y intégrera des éléments technologiques comme des systèmes à haut rendement énergétique, un système géothermique et des panneaux photovoltaïques, ce qui permettra de réduire les émissions de gaz à effet de serre de l'immeuble de plus de 700 tonnes chaque année. Plus de 86 % des déchets de démolition et de construction du bâtiment ont été détournés des sites d'enfouissement, dépassant ainsi l'objectif du projet, qui était de 75 %.

La mise à profit de la Stratégie Laboratoires Canada permettra à SPAC d'explorer des méthodes plus dynamiques et innovantes pour réduire l'empreinte carbone du gouvernement du Canada tout en améliorant l'infrastructure scientifique du pays. Cette stratégie permettra de s'assurer que toutes les activités de conception, de réhabilitation et de construction intègrent la stratégie de durabilité afin de réduire la consommation d'énergie et la production de GES, et de devenir un modèle d'excellence en matière de durabilité.

SPAC s'engage à présenter la Cité parlementaire comme un modèle de durabilité en tirant parti de la VPLT pour réduire l'empreinte carbone du gouvernement du Canada, tout en protégeant son caractère patrimonial.

À ce jour, SPAC détourne plus de 90 % des matériaux de démolition des sites d'enfouissement, dépassant ainsi la cible de 80 %. Les matériaux détournés sont recyclés, réutilisés et retransformés en nouveaux produits. Les projets majeurs ciblent une réduction de la consommation d'énergie supérieure de 25 % aux normes du Code national du bâtiment. Pour ce faire, SPAC utilise différentes techniques telles que l'installation de toits verts, de panneaux solaires pour l'eau chaude et de systèmes de plomberie économisant l'eau. SPAC a déjà réduit les émissions de GES de la Cité parlementaire de 56 % au 31 mars 2019. Il est en voie de les réduire de 80 % d'ici 2030, et de 100 % d'ici 2050.

En 2019-2020, le projet de réhabilitation de l'édifice de l'Ouest a reçu quatre Green Globes. Le programme de notation écologique Green Globes a été conçu pour évaluer et noter la conception

énergétique et environnementale des bâtiments. Le projet de réhabilitation de l'édifice de l'Ouest a été reconnu comme un exemple « de leadership en ce qui concerne les pratiques de conception énergétique et environnementale, et d'engagement en faveur de l'amélioration continue et du leadership industriel ».

**Résultat ministériel :** *Les biens patrimoniaux nationaux sont préservés pour le compte des Canadiens.*

Le Ministère continue à mettre en œuvre la Vision et plan à long terme (VPLT) pour la réfection et la modernisation de la Cité parlementaire du Canada. La Vision et plan à long terme (VPLT) de la Cité traite des risques pour la santé et la sécurité, et modernisera l'endroit pour répondre aux besoins d'un Parlement du XXI<sup>e</sup> siècle, tout en préservant son caractère patrimonial pour les générations à venir.

La VPLT était axée, jusqu'à tout récemment, sur la création de locaux transitoires et temporaires permettant de libérer l'édifice du Centre et de commencer cette réhabilitation historique. À cette fin, l'édifice de l'Ouest, l'édifice du Sénat du Canada et le Centre d'accueil des visiteurs (phase 1) nouvellement restaurés et modernisés ont été officiellement transférés aux parlementaires à l'automne 2018. Les activités parlementaires étant désormais menées dans ces nouveaux locaux temporaires, Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) met l'accent sur la réhabilitation de l'édifice du Centre, ainsi que sur la réhabilitation des autres biens qui nécessitent encore des travaux afin d'établir un complexe parlementaire intégré.

En préparation de la réhabilitation historique de l'édifice du Centre, SPAC a mené une série de projets habilitants allant de la relocalisation des monuments et de l'infrastructure jusqu'à la construction d'un quai de chargement pour appuyer les activités parlementaires pendant la réhabilitation. SPAC a également réalisé un programme d'évaluation complet afin de mieux comprendre l'état du site et de l'édifice du Centre, éclairé le processus de conception schématique et réduit les risques. Cela comprenait 100 levés de terrain, 900 ouvertures, 2 000 inspections, 10 000 essais et échantillons et la consignation de 20 000 biens patrimoniaux.

En 2019-2020, SPAC a poursuivi la mise en œuvre de la phase 1 du projet de réhabilitation de l'édifice de l'Est qui se concentre sur la restauration des quatre zones les plus préoccupantes avant la réfection intégrale du bâtiment. Il s'agissait notamment d'achever l'entrée sud et de faire avancer les travaux dans trois autres emplacements, soit la tour Sud-Est, la tour Sud-Ouest et le pavillon d'entrée de la gouverneure générale. Des activités de préplanification pour la phase 2 du projet de réhabilitation de l'édifice de l'Est ont été entreprises en 2019-2020. Ces activités comprenaient un engagement continu avec les parties prenantes pour concevoir le programme fonctionnel et cibler les études techniques et de faisabilité nécessaires pour déterminer la portée du projet de réfection.

SPAC continuera de travailler de concert avec ses partenaires parlementaires, ainsi qu'avec la Commission de la capitale nationale (CCN), la ville d'Ottawa et le Bureau d'examen des édifices fédéraux du patrimoine, à la planification et

à l'aménagement des biens sous-utilisés le long des rues Sparks et Wellington (appelés îlots 1, 2 et 3). En 2019-2020, SPAC a commencé le réaménagement de l'îlot 2 (l'îlot urbain situé directement au sud de la colline du Parlement, délimité par les rues Wellington, Metcalfe, Sparks et O'Connor). SPAC lancera un concours de conception architecturale comme approche innovante de la passation de marchés afin de sélectionner une proposition de conception pour le projet de l'îlot 2. Un concours de conception favorisera les idées innovantes et encouragera l'excellence en matière de design, reflétant l'importance du site. En fait, les premiers édifices du Parlement sont eux-mêmes le fruit d'un concours de conception organisé en 1859.

La réponse de SPAC à la pandémie COVID-19 incluait également le travail de préservation de nos biens patrimoniaux. En réponse à cette pandémie, SPAC a rapidement travaillé en collaboration avec des partenaires et l'industrie pour donner la priorité à la protection de la santé et de la sécurité tout en continuant à gérer et à entreprendre des travaux sur les principaux biens du gouvernement fédéral, y compris ceux de la Cité parlementaire. SPAC a travaillé en étroite collaboration avec des dirigeants et les associations de l'industrie en vue d'instaurer des pratiques exemplaires qui incorporent des protocoles de santé et de sécurité rigoureux dans le contexte de la COVID-19, dans une perspective de prévention, de détection et d'intervention. Les directives publiées par l'Association canadienne de la construction (ACC) se fondent sur ces travaux de collaboration. Les protocoles de santé et de sécurité mis en œuvre dans l'édifice du Centre et

l'édifice de l'Est adhèrent aux pratiques exemplaires de l'ACC, y compris l'utilisation de moniteurs de température aux entrées des chantiers de construction, l'utilisation de masques non médicaux pour tous les travailleurs de la construction et des pratiques rigoureuses d'hygiène et d'éloignement physique. SPAC a également mis au point un système de suivi de la réserve d'équipements de protection individuelle (EPI) pour s'assurer qu'une quantité suffisante d'EPI était disponible pour tous les employés et entrepreneurs sur le site.

**Résultat ministériel :** *Les biens immobiliers fédéraux et les services connexes répondent aux besoins des clients du gouvernement fédéral et/ou des parlementaires, et assurent le meilleur rapport qualité-prix pour les Canadiens.*

En 2019-2020, SPAC a poursuivi la restauration et le renouvellement de ses biens patrimoniaux appartenant à l'État avec pour objectif de réduire les coûts de location des bureaux du gouvernement en soutenant la durabilité, la résilience, la modernisation et la sécurité des Canadiens. L'édifice de la Cour suprême du Canada, l'édifice commémoratif de l'Ouest et l'édifice Lester-B.-Pearson figurent parmi les projets de revitalisation les plus importants avec des étapes clés franchies pour chacun d'entre eux en 2019-2020. Le projet de réfection l'édifice commémoratif de l'Ouest a obtenu toutes les approbations de conception des clients et de la Commission de la capitale nationale (CCN). Le projet contribue au rendement environnemental du service en ciblant quatre Green Globes et a obtenu un permis de construire de la Ville

d'Ottawa en mars 2020. L'édifice Lester-B.-Pearson a été défini comme un exemple écologique et soutiendra l'objectif d'atteindre un portefeuille neutre en carbone d'ici 2030 grâce à la mise en application des normes LEED, des solutions durables innovantes et des nouvelles normes d'aménagement du Milieu de travail GC. Les travaux sur la tour D ont commencé à l'automne 2019.

SPAC a élaboré l'Initiative CotravailGC, un projet pilote de deux ans qui a débuté en 2019 pour soutenir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des employés en leur offrant des espaces de travail plus proches de leur domicile. Elle permet la collaboration entre les services et offre une expérience commune aux utilisateurs sur le lieu de travail, quel que soit le service. Conformément à l'objectif de collaboration interministérielle, le programme a intégré 36 ministères au cours des trois premières phases et en intégrera 25 autres au cours de la quatrième. On prévoit un nombre initial de 250 laissez-passer par ministère, ce qui représente un total de 15 250 employés. Parmi les sites qui sont devenus opérationnels en 2019-2020, on trouve : centre-ville d'Ottawa, Ottawa Sud, Kanata, Orléans, Gatineau et centre-ville de Toronto, tous ont été ouverts à l'automne 2019.

Tout au long de l'année 2019-2020, SPAC a continué à collaborer avec Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada dans son travail mené avec des organisations autochtones nationales (Assemblée des Premières Nations, Inuit Tapiriit Kanatami et le Ralliement national des Métis), et la Nation Algonquine Anishinabeg pour transformer le 100, rue Wellington à Ottawa en un espace dédié aux

peuples autochtones. SPAC a entrepris l'aménagement temporaire du 100, rue Wellington, convertissant les premier et deuxième étages en un espace temporaire d'exposition, de réunion et de presse, qui sera utilisé par les peuples autochtones jusqu'à ce que les principales activités de construction commencent pour la conception finale à long terme.

### **Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)**

SPAC a continué à explorer les options pour fournir aux organisations autochtones, aux femmes chefs d'entreprise et à d'autres groupes sous-représentés un meilleur accès aux possibilités de participer aux appels d'offres en matière de biens immobiliers. Une évaluation comparative entre les sexes a été réalisée pour tous les nouveaux mécanismes et solutions en matière de biens immobiliers lancés dans le cadre de la stratégie d'impartition opérationnelle. Cette approche de l'approvisionnement permettra d'intégrer l'innovation, les leçons apprises et les meilleures pratiques à chaque nouvelle initiative afin d'offrir à des milliers de petites et moyennes entreprises l'occasion de participer aux travaux dans des édifices fédéraux par le biais d'une sous-traitance dans le cadre d'un appel d'offres, et d'élargir les possibilités de participation pour les groupes sous-représentés. En outre, la stratégie prévoit un ensemble d'outils souples pour aider le gouvernement à définir les priorités et à stimuler l'économie en fonction des exigences. En outre, les futurs contrats immobiliers comprendront des dispositions visant à encourager les soumissionnaires retenus à offrir à ces mêmes organisations et groupes une plus grande accessibilité aux possibilités de participation aux achats.

### Atténuation des risques

Il existe un risque que SPAC ne puisse pas parvenir à maintenir l'intégrité et l'exploitation de ses biens immobiliers et à assumer son rôle de soutien à l'égard d'autres ministères et organismes en raison d'événements climatiques, du vieillissement de l'infrastructure, des défis du modèle de financement et des vulnérabilités potentielles liées aux interventions lors d'événements dangereux multiples et simultanés. Pour atténuer ce risque, le Ministère s'est assuré de ce qui suit :

- La disponibilité de la main-d'œuvre appropriée pour maintenir les activités et l'intégrité de ses biens immobiliers par une collaboration précoce constante avec l'industrie et tout au long de la planification du projet afin de se préparer aux demandes futures et accrues.
- Une diversité de cadres complets, programmes, plans et normes est en place pour évaluer, examiner et améliorer l'intégrité des biens.
- Une collaboration précoce constante avec l'industrie a lieu tout au long de la planification du projet, afin de se préparer aux demandes futures et accrues, et de garantir la disponibilité requise pour maintenir les opérations et l'intégrité de ses biens immobiliers.
- Des programmes de planification de la continuité des activités et de gestion des urgences étaient mis à l'essai et examinés régulièrement. Cette planification définit des mesures d'atténuation claires pour faire face à toutes les perturbations potentielles des opérations causées par différents facteurs.
- Des rôles et responsabilités clairs, étayés par des politiques, ainsi que des outils et des calendriers cycliques sont en place pour évaluer l'intégrité des biens, gérer le portefeuille d'immobilisations et prolonger les cycles de vie. Un entretien régulier obligatoire a été effectué pour chaque immeuble, outre la réhabilitation des immeubles; il comprenait des renforcements structurels et sismiques, des améliorations de la sécurité et de nouveaux systèmes d'immeuble.
- Une coopération et une consultation continues avec les partenaires fédéraux, ainsi qu'avec les autorités provinciales, territoriales et municipales, sur les tendances en évolution et les pratiques exemplaires liées à l'intégrité des biens immobiliers et à l'atténuation des risques pour la sécurité.
- Des initiatives d'écologisation ont été prises pour réduire les émissions et diminuer la contribution du gouvernement aux changements climatiques. Parmi celles-ci, on peut citer la collaboration continue avec Environnement et Changement climatique Canada pour maintenir l'intégrité scientifique des dossiers sur l'adaptation aux changements climatiques, ainsi que le lancement du projet de Fonds pour un gouvernement vert, pour rechercher les pratiques exemplaires permettant d'accroître le rendement thermique des immeubles patrimoniaux.
- La mise en œuvre de la budgétisation selon la comptabilité d'exercice et l'harmonisation des modèles de financement dans l'ensemble du Ministère afin de soutenir un financement à long terme plus sûr et plus stable pour les projets d'immobilisations en biens immobiliers.

## Résultats atteints pour Biens et infrastructure

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020
Les dépenses d'infrastructure du gouvernement fédéral appuient les priorités sociales, économiques et environnementales du Canada.	Pourcentage des immeubles gérés par SPAC ayant des caractéristiques favorisant l'accessibilité universelle.	À déterminer <sup>1</sup>	31 mars 2020	76 %	S.O.	S.O. <sup>2</sup>
	Dépenses de fonctionnement par mètre carré des locaux à bureaux appartenant à l'État	142,41 \$ par m <sup>23</sup>	31 mars 2020	S.O.	142,41 \$ par m <sup>2</sup>	132,66 \$ par m <sup>2</sup>
	Pourcentage de réduction des émissions de gaz à effet de serre dans le portefeuille d'immeubles de SPAC appartenant à l'État, à l'exclusion des logements.	40 %	31 mars 2030	54 %	54,3 %	58,1 % <sup>4</sup>
Les biens patrimoniaux nationaux sont préservés pour le compte des Canadiens.	Pourcentage des édifices patrimoniaux appartenant à l'État qui sont dans un état adéquat ou meilleur.	À déterminer <sup>5</sup>	31 mars 2020	S.O.	S.O.	Les résultats seront publiés en novembre 2020. <sup>6</sup>
	Pourcentage des projets de biens patrimoniaux gérés par SPAC qui sont réalisés dans le respect des délais, de la portée et du budget.	90 %	31 mars 2020	95 %	99 %	93 %
Les biens immobiliers fédéraux et les services connexes répondent aux besoins des clients du gouvernement fédéral et/ou des parlementaires, et assurent le meilleur rapport qualité-prix pour les Canadiens.	Pourcentage des immeubles appartenant à l'État qui sont dans un état adéquat ou meilleur.	À déterminer <sup>7</sup>	31 mars 2020	S.O.	53 % <sup>8</sup>	Les résultats seront publiés en novembre 2020. <sup>9</sup>
	Pourcentage des locaux à bureaux gérés par SPAC qui sont modernisés chaque année, afin de respecter les normes d'aménagement des locaux en vigueur du gouvernement du Canada.	≥4 %	31 mars 2020	3,5 %	2,1 %	4,5 %
	Pourcentage des projets immobiliers qui répondent aux besoins des clients, comme il est énoncé dans la portée de projet, et qui sont achevés dans le respect des délais et du budget.	95 %	31 mars 2020	95 %	98 %	95 %
	Pourcentage du temps pendant lequel les services de gestion immobilière essentiels sont entièrement accessibles et fonctionnels.	≥99 %	31 mars 2020	99,78 %	99,78 %	99,38 %
	Pourcentage des biens excédentaires de SPAC appartenant à l'État qui sont vendus ou transférés à des entités non fédérales.	S.O. <sup>10</sup>	31 mars 2020	50 %	92 %	71 %

1. La méthodologie et la cible étaient encore en cours d'élaboration en 2019-2020. La norme de 2018 de l'Association canadienne de normalisation pour l'accessibilité (CSA-B651-2018) a été publiée en 2018, et la Norme d'accès facile aux biens immobiliers du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a été mise à jour en 2019. Il était trop tôt pour établir une cible étant donné que SPAC s'était engagée à mener des évaluations au cours des cinq prochaines années afin d'établir un point de référence.
2. Cet indicateur et la méthodologie connexe font actuellement l'objet d'un examen et, par conséquent, le résultat pour 2019-2020 n'est pas disponible.
3. Aucune cible n'a été établie dans le Plan ministériel 2019-2020, car la méthodologie était encore en cours d'élaboration. Une cible de 142,41 \$ par m<sup>2</sup> a été établie depuis à partir de la liste de qualificateurs des coûts pour 2019-2020.
4. À l'appui des objectifs généraux établis dans le Cadre pancanadien sur la croissance propre et les changements climatiques, SPAC a déjà réussi à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) de 58,1 %, réduction qui dépasse la cible de la Stratégie fédérale de développement durable de 40 % d'ici 2030. Il s'agit de la somme d'initiatives en matière d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de GES pour le portefeuille de SPAC dont l'État est propriétaire, de décarbonisation du réseau électronique à l'échelle du pays et d'achat de certificats d'énergie renouvelable.
5. Cet indicateur est en voie d'être revu et, à ce titre, la méthodologie est encore en cours d'élaboration.
6. Un nouveau processus d'évaluation du coût de reproduction ou de remplacement des biens patrimoniaux est en cours d'élaboration. Chaque année, le cycle d'extraction des renseignements qui sert à déterminer si l'édifice est en condition passable ou en meilleure condition grâce à l'indice de l'état des installations est disponible à l'automne (novembre). Il convient de noter qu'en raison de la COVID-19, les opérations et les activités courantes ont dû être reportées.
7. En raison de la révision en cours de l'indicateur « Pourcentage des immeubles appartenant à l'État qui sont dans un état adéquat ou meilleur. », cet indicateur demeure en élaboration. Entre-temps, la méthodologie antérieure continue de s'appliquer.
8. Seuls 208 immeubles sur un total de 366 ont une valeur pour l'indice de l'état des installations (57 % de tout le portefeuille). Sur les 208 immeubles ayant un indice de l'état des installations, 53 % sont en état adéquat ou meilleur.
9. Chaque année, le cycle d'extraction des renseignements qui sert à déterminer si l'édifice est en condition passable ou en meilleure condition grâce à l'indice de l'état des installations est disponible à l'automne (novembre). Il convient de noter qu'en raison de la COVID-19, les opérations et les activités courantes ont dû être reportées.
10. Aucune cible ne peut être établie pour cet indicateur, car il existe un processus en matière de politiques du Conseil du Trésor concernant la gestion des ventes de biens excédentaires n'appuyant le ciblage d'aucun résultat en particulier. Un bien immobilier excédentaire est vendu ou transféré selon un processus établi adapté à ses caractéristiques et au meilleur rapport qualité-prix pour l'État et les Canadiens.

Des renseignements supplémentaires sur les indicateurs de résultats ministériels de Services publics et Approvisionnement Canada sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>viii</sup>

### Ressources financières budgétaires (en dollars) pour Biens et infrastructure

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2019-2020
2 425 572 214	2 425 572 214	3 109 815 735	2 626 433 017	200 860 803

Le Budget principal des dépenses et le montant des dépenses prévues pour 2019-2020 ne tiennent pas compte du nouveau crédit d'exécution du budget de 2019, en raison du moment du dépôt. Si l'on tient compte du financement de 601,5 millions de dollars reçus pour le nouveau crédit d'exécution du budget, les dépenses prévues révisées par rapport aux dépenses réelles donneront lieu à un surplus de 400,6 millions de dollars au lieu d'un déficit de 200,9 millions de dollars. Ce surplus de 400,6 millions

de dollars est principalement lié aux retards dans les appels d'offres pour les nouveaux contrats de construction ainsi qu'à la hausse des recettes provenant des locaux, comme les bureaux. La diminution des dépenses est également liée au réalignement du financement sur les calendriers de projet révisés.

### **Ressources humaines (équivalents temps plein) pour Biens et infrastructure**

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2019-2020
4 317,60	4 145,84	(171,76)

Il n'y a pas d'écart important entre les équivalents temps pleins réels et prévus.

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

## Soutien à l'échelle du gouvernement

### Description

SPAC fournit des services administratifs et des outils aux organisations fédérales qui leur permettent d'offrir des programmes et des services aux Canadiens.

### Résultats

**Résultat ministériel :** *Les organisations fédérales ont accès à des outils et à des services linguistiques de haute qualité.*

En étant à la tête de l'industrie langagière et en restant à l'avant-garde des technologies langagières, le Bureau de la traduction (le Bureau) de SPAC a continué à renforcer sa position de centre d'excellence en matière de services linguistiques.

En 2019-2020, le Bureau a commencé à mettre en œuvre un nouveau modèle d'affaires à la suite de consultations approfondies auprès des responsables de ministère, des associations, des syndicats, des employés et des universités. Le modèle comprend une nouvelle plateforme appelée GClingua. Cette nouvelle plateforme crée et gère des demandes, de bout en bout, de services de traduction, de terminologie et d'interprétation, des processus et des activités connexes de manière intégrée. En parallèle, le Bureau a fait l'expérience de divers outils de traduction automatique neuronale (NMT), y compris leur utilisation par les traducteurs du Bureau affectés aux ministères clients.

Le Bureau a pris de nouvelles mesures pour améliorer la qualité et la capacité de ses services de traduction et d'interprétation. Le rapport sur le cadre d'évaluation de la qualité pour la

traduction dans les langues officielles a été publié en juillet 2019 et le premier rapport annuel d'évaluation de la qualité a été publié en janvier 2020. En outre, un cadre d'évaluation de la qualité pour l'interprétation en langues officielles a été établi pour évaluer la qualité des services aux clients du gouvernement et du Parlement. En mai 2019, le Bureau a également mis en œuvre un nouveau processus de passation des marchés ouvert pour les services d'interprétation, à la suite d'un long processus de consultation auprès des représentants de la collectivité des interprètes indépendants.

Le Bureau a accordé une grande importance à la formation de ses langagiers professionnels sur le contrôle de la qualité et la traduction automatique neuronale afin de les préparer à l'avenir de la profession. Le Bureau a effectué des essais avec le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) sur divers appareils afin d'améliorer la qualité de ses services de téléinterprétation. Il a également restructuré et modernisé son secteur des services d'interprétation afin d'établir son rôle de chef de file national et de fournir des services de téléinterprétation de qualité.

Le Bureau a établi et renouvelé divers partenariats avec des universités, des collèges et des associations professionnelles afin d'accroître et de diversifier l'offre de services linguistiques. De plus, le Bureau a organisé divers



SPAC fournit des services administratifs et des outils aux organisations fédérales qui leur permettent d'offrir des programmes et des services aux Canadiens.

ateliers qui ont permis de recruter des interprètes de langue autochtone supplémentaires, ce qui a aidé le Bureau à augmenter le nombre de langues autochtones dans lesquelles il peut offrir ses services. Il a également commandé une étude sur les établissements d'enseignement postsecondaire canadiens qui offrent des programmes de langues autochtones. Le Bureau travaille en étroite collaboration avec les universités et les associations pour recruter des interprètes français qualifiés en *langue des signes québécoise* et en langue des signes anglo-américaine.

Pour former la prochaine génération de langagiers professionnels, le Bureau met en place un cadre de planification de la relève et de gestion des talents. Il continue à maintenir des partenariats avec les universités, offre des possibilités d'apprentissage continu par le biais de cours et d'ateliers sur le langage technique aux langagiers professionnels et a accru le recours au Programme fédéral d'expérience de travail étudiant.

Comme chef de file dans la continuité des activités, le Bureau a continué à assurer la disponibilité et l'excellence des services pendant la pandémie de COVID-19. Un [lexique sur la COVID-19](#)<sup>x</sup> a été élaboré dans des délais très courts et distribué dans la fonction publique, au grand public et aux partenaires du Bureau en terminologie. Le Bureau a soutenu les activités gouvernementales et parlementaires en fournissant des services d'interprétation dans les langues officielles et en langue des signes pour la Chambre des communes, le Cabinet et le Sénat, ainsi que pour les conférences de presse quotidiennes du premier ministre, de l'Agence de la

santé publique du Canada (ASPC) et de divers ministres. En outre, les documents traitant de la santé publique étaient traduits dans 33 langues étrangères et autochtones.

**Résultat ministériel :** *Le gouvernement fait affaire avec des fournisseurs éthiques et veille à ce que l'information de nature délicate soit manipulée de manière appropriée.*

SPAC a continué d'appliquer le Régime d'intégrité afin de mieux garantir que le gouvernement du Canada fasse affaire avec des fournisseurs éthiques et de protéger l'intégrité des activités d'approvisionnement et des transactions immobilières dans un marché en évolution. L'élaboration et la mise au point des options d'amélioration du Régime par des modifications de la Politique d'inadmissibilité et de suspension se sont poursuivies au cours de l'année et se poursuivent encore. En collaboration avec des partenaires provinciaux et territoriaux, SPAC a participé à la création d'une communauté de pratique fédérale, provinciale et territoriale visant à établir et à transmettre les pratiques exemplaires en matière d'intégrité dans les marchés publics dans toutes les administrations canadiennes. En outre, SPAC a travaillé avec ses partenaires pour élaborer un guide des pratiques exemplaires en matière d'intégrité dans les marchés publics afin de mettre en évidence les pratiques exemplaires adoptées dans tout le pays.

SPAC a rationalisé et amélioré les processus pour s'assurer que les vérifications de l'intégrité et la détermination du statut d'un fournisseur en vertu de la Politique

d'inadmissibilité et de suspension ont été effectuées de manière approfondie et efficace. Au cours de l'année, le Ministère a traité près de 29 000 demandes de vérification de l'intégrité (ce qui représente 374 413 vérifications de noms) pour aider les ministères et organismes fédéraux à vérifier la conformité des fournisseurs au Régime. Plus de 99 % des vérifications ont été effectuées dans le respect de la norme de service de quatre heures. Un sondage a également été mené auprès de plus de 4 000 agents de l'approvisionnement afin d'obtenir leur avis sur les services de vérification, la formation et les améliorations potentielles du système. La majorité des agents de l'approvisionnement publics qui ont répondu au sondage ont dit être satisfaits du service reçu ainsi que du délai de réponse.

SPAC a mis à exécution des recommandations pour traiter les risques de fraude en approvisionnement décelés lors des deux premières phases de l'évaluation des risques de fraude du Ministère, comme l'établissement d'une base de données du renseignement qui améliorera l'exploration des données afin de détecter la fraude et la collusion, et l'achèvement d'une base de données sur les conflits d'intérêts à l'intention de la Direction générale des ressources humaines afin d'atténuer les risques connexes et de renforcer les capacités de détection.

Afin de garantir que tous les achats justifiant une surveillance de l'équité en raison de leur sensibilité, de leur importance et de leur complexité sont recensés et contrôlés, SPAC a lancé une politique ministérielle révisée sur la surveillance de l'équité, qui permet de repérer précisément les activités

ministérielles qui doivent être soumises à une évaluation de la surveillance de l'équité. SPAC a également poursuivi son travail avec le Bureau de la concurrence et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) afin de renforcer de nouveau ses capacités de détection de la fraude grâce à la ligne antifraude pour les contrats fédéraux.

SPAC contribue au programme de sécurité économique et nationale du Canada par le biais du Programme de sécurité des contrats (PSC) et du Programme des marchandises contrôlées (PMC). En 2019-2020, le PSC de SPAC s'est associé aux ministères et organismes chargés de la sécurité et du renseignement afin de tirer parti de leur expertise pour soutenir ses programmes. Cette collaboration a permis d'explorer des options politiques, d'accroître la sensibilisation et de chercher des solutions communes pour maintenir la contribution du Ministère au cadre de sécurité nationale. Elle aidera à éliminer le chevauchement des efforts entre les ministères, à accroître la transférabilité des autorisations de sécurité et à assurer la cohérence des mesures de sécurité du gouvernement du Canada. En outre, SPAC a effectué une évaluation des menaces et des risques du PSC afin de déterminer les domaines à améliorer. Le rapport aidera le programme à faire face aux risques décelés et à améliorer le niveau de sécurité au cours de l'année à venir.

SPAC a continué à faire participer ses clients, tant l'industrie que d'autres ministères, en organisant et en tenant des séances de formation et d'information sur la sécurité des contrats. Les séances de formation et d'information

permettent aux clients de mieux comprendre et respecter les exigences du PSC en matière de sécurité. Parmi les autres améliorations, citons l'élaboration d'un cours d'apprentissage en ligne pour les clients de l'industrie, qui sera mis en œuvre l'année prochaine.

SPAC a continué à explorer les moyens de réduire les fardeaux administratifs et d'améliorer ses processus pour répondre aux préoccupations des clients concernant les exigences du programme. À des fins de gains d'efficacité, SPAC a mis au point plusieurs projets pilotes pour faire l'essai de nouvelles approches axées sur le risque, comme des exigences en matière d'inspection informatique qui permettent une inspection hors site pour les dossiers à faible risque, des entrevues de filtrage de sécurité pour le personnel à faible risque, des dossiers de filtrage de sécurité traités par téléphone et des dossiers de vérification hors pays à faible risque traités par correspondance électronique. Le succès de ces initiatives pilotes a abouti à une réduction des délais de traitement des inspections et des demandes de filtrage de sécurité et SPAC analyse actuellement les résultats pour déterminer le bien-fondé d'une mise en œuvre de ces processus à l'avenir.

SPAC a conclu les négociations sur les instruments de sécurité avec le Chili et la Suède afin de soutenir les grandes initiatives d'approvisionnement, d'ouvrir de nouveaux marchés pour l'industrie canadienne et de contribuer au programme de sécurité économique et nationale du Canada. SPAC continue à tirer des enseignements des pratiques exemplaires internationales et à établir les possibilités d'intégrer ces enseignements à tout changement entrepris dans le cadre

du PSC. Au cours de l'année écoulée, les pratiques exemplaires internationales ont orienté les changements proposés dans les processus de contrôle organisationnel, les évaluations de propriété, et la formation aux fins d'éducation et de sensibilisation à la sécurité.

En 2019-2020, le Comité de mobilisation de l'industrie du PMC a été rétabli pour créer une plateforme d'échange de conseils et de recommandations sur les améliorations possibles du Programme, qui contribuera à l'élaboration d'une méthode de prestation plus axée sur le client pour protéger les renseignements et les biens gouvernementaux sensibles et stratégiques auxquels le secteur privé a accès.

Le PMC s'est concentré sur les investissements en cours dans les systèmes technologiques et a contribué à l'élaboration d'une nouvelle solution de transformation des systèmes de sécurité industrielle (TSSI) qui remplacera le système informatique en place. Cet outil en ligne convivial simplifiera les procédures d'enregistrement et d'exemption pour le secteur privé. Une base de données automatisée permettra également au PMC de recueillir et de synthétiser les renseignements de manière plus efficace et de déceler les tendances dans un environnement de menace externe en évolution.

À la suite de l'évaluation effectuée par le Bureau de la vérification et de l'évaluation en 2018-2019, le Programme des marchandises contrôlées (PMC) a élaboré des procédures qu'il suivra si un inscrit évalue incorrectement le risque d'un employé et qu'un incident se produit, afin de s'assurer que les conséquences pour le Canada sont atténuées.

### **Évaluation du Programme de surveillance de l'équité**

Le Programme de surveillance de l'équité (PSE) a été créé comme mécanisme de surveillance officiel pour apporter à la direction, aux fournisseurs, aux clients et aux Canadiens une assurance indépendante que les activités ministérielles telles que l'acquisition de biens, de services ou de services de construction, l'acquisition et la cession des biens immobiliers, la cession des biens de l'État, ainsi que les subventions et les contributions sont menées de manière équitable, ouverte et transparente.

Une évaluation réalisée en 2018 a révélé que le programme obtient les résultats visés la plupart du temps. La plupart des achats devant être contrôlés le sont. Les clients perçoivent la surveillance de l'équité comme étant opportune et de qualité. Le Programme fonctionne de manière efficace et économique, à faible coût, tout en remplissant son vaste mandat.

Toutefois, plusieurs recommandations ont été formulées pour améliorer l'efficacité globale :

1. apporter des changements à la *Politique sur la surveillance de l'équité* pour s'assurer que tous les achats à haut risque, à sensibilité et à complexité élevées soient évalués pour déterminer le besoin de surveillance;
2. veiller à ce que les leçons tirées soient régulièrement mises en œuvre et qu'elles soient fondées sur une analyse de toutes les questions d'équité
3. les programmes de SPAC devraient veiller à ce que les

politiques, les lignes directrices et les manuels sur l'approvisionnement, outre la conception des outils d'approvisionnement qui les soutiennent, soient régulièrement examinés et mis à jour, en fonction des problèmes systémiques d'équité décelés grâce à l'analyse des leçons tirées du PSE.

En réponse aux recommandations, le Programme de surveillance de l'équité a entrepris une révision de la politique ministérielle sur le contrôle de l'équité et un formulaire révisé d'évaluation de la surveillance a été mis en œuvre. Le Programme est également en train d'examiner les autres recommandations et procèdera à l'élaboration d'options aux fins d'une analyse plus approfondie.

### **Évaluation du Programme de gestion des conflits d'ordre commercial (PGCC)**

Le Programme de gestion des conflits d'ordre commercial (PGCC) est une ressource neutre et confidentielle pour les entrepreneurs, les autres ministères gouvernementaux et les employés de SPAC lorsqu'ils se heurtent à des difficultés associées à un contrat dont SPAC est l'autorité contractante. Le Programme offre des services de prévention des conflits et de règlement alternatif des différends (RAD). En 2019-2020, le Programme de gestion des conflits d'ordre commercial (PGCC) a traité plus de 100 demandes de renseignements à chaque étape du processus contractuel, dans tous les domaines de la passation de marchés. La grande majorité a été résolue sans avoir recours à des services de médiation officiels en raison de l'ensemble

des méthodes de prévention offertes, notamment les consultations, l'encadrement ou la discussion animée. Le PGCC a également mené à bien 24 séances de médiation pour régler des différends d'ordre commercial.

Si les services de RAD peuvent contribuer à éviter des démarches longues et coûteuses pour résoudre les différends, une évaluation réalisée en 2018 a révélé que le Programme est peu connu dans le milieu de l'approvisionnement. Ce constat tient en partie au chevauchement du Programme avec les services fournis par le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA). La plupart des intervenants étaient satisfaits des services qu'ils ont reçus du BOA. Cependant, bon nombre d'entre eux ont été impliqués dans des différends commerciaux pendant de longues périodes avant de recourir au BOA. Il leur serait utile de recourir aux services du BOA à un stade plus précoce des différends commerciaux. Cela a donné lieu aux recommandations suivantes :

1. élaborer une stratégie pour mieux faire connaître le rôle du BOA dans la prestation des services de règlement alternatif des différends;
2. élaborer des clauses normalisées de règlement des différends pour les marchés de biens et de services, qui présentent le BOA comme un fournisseur de services de RAD optionnels dans toutes les clauses de règlement des différends de SPAC.

En réponse à ces recommandations, le PGCC a travaillé en étroite collaboration avec le Programme

des approvisionnements et le BOA pour élaborer une clause de règlement des différends à inclure dans les modèles uniformisés d'achat, qui renverra à des renseignements sur les options possibles de règlement extrajudiciaire des différends. En outre, le PGCC a mené 12 activités de rayonnement et de sensibilisation ainsi qu'un total de 20 jours de séances de formation sur la résolution des conflits pour 132 participants partout au pays.

**Résultat ministériel :** *Les organisations fédérales disposent des services de soutien et des outils dont elles ont besoin pour offrir leurs programmes aux Canadiens.*

SPAC continue à fournir des services d'imagerie documentaire et de saisie de données à toutes les organisations fédérales par l'imagerie, l'indexation et l'archivage sécurisé des dossiers électroniques, afin de soutenir les efforts déployés par les clients pour moderniser leurs activités par le numérique. En outre, SPAC poursuit la mise au point d'un service de numérisation accessible afin de répondre aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Les services d'imagerie documentaire de SPAC ont connu une croissance de 19 % par rapport à l'année précédente, aidant les clients dans la prestation des services. SPAC a également lancé avec succès un processus d'approvisionnement souple pour une solution de numérisation accessible en collaboration avec Solutions innovatrices Canada. L'appel d'offres a pris fin le 1<sup>er</sup> juin 2020.

SPAC, par l'intermédiaire de l'Office des normes générales du Canada,

continue à élaborer et à maintenir des normes nationales et à certifier le personnel, les produits et les organisations conformément aux exigences de certification reconnues au niveau international, comme celles de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). SPAC s'est efforcé d'obtenir le « statut d'auto-déclaration » afin de permettre un processus d'élaboration de normes plus rapide et plus efficace en permettant à l'Office des normes du gouvernement du Canada de publier des normes canadiennes de façon indépendante.

En réaction à la pandémie de COVID-19, l'Office des normes générales du Canada soutient les efforts de la Direction générale des approvisionnements en affectant des ressources pour aider l'équipe technique de l'Agence de la santé publique du Canada à recouper les produits médicaux offerts avec les spécifications réelles.

SPAC continue à soutenir la réutilisation, le recyclage et l'élimination efficaces des biens mobiliers excédentaires de la Couronne pour plus de 100 ministères et organismes du gouvernement du Canada par le biais des programmes de dessaisissement de GCSurplus.

À la suite des recommandations de l'audit du printemps 2018 sur l'aliénation des biens et des équipements excédentaires du gouvernement, SPAC, en collaboration avec le SCT et les ministères, a élaboré des lignes directrices pour permettre aux ministères de donner des biens à des organisations sans but lucratif, par le biais de son site Web GCSurplus en ligne.

En réaction à la pandémie de COVID-19, GCSurplus a transformé ses opérations

pour devenir le chef de file dans la réception et la distribution d'EPI achetés par SPAC pour soutenir les organisations fédérales. Près de cinq millions d'articles d'EPI ont été distribués au cours du premier mois.

La Direction de la gestion des biens saisis (DGBS) de SPAC a continué à soutenir les organismes d'application de la loi et à améliorer les services offerts à nos partenaires en matière de gestion et d'aliénation des biens saisis et confisqués. La DGBS est le leader de la gestion des devises cryptographiques pour les clients de SPAC dans les ministères chargés de l'application de la loi et les autres ministères. SPAC a généré plus de 88 millions de dollars de revenus bruts pour le gouvernement fédéral, les provinces et les administrations étrangères participantes en supervisant la vente et l'aliénation des biens mobiliers excédentaires et des biens obtenus en relation avec les saisies criminelles. SPAC gère des actifs tels que des véhicules, des propriétés, des marchandises contrôlées et des cryptomonnaies.

Pour soutenir la mise en œuvre de la Stratégie de gestion des services, SPAC a élaboré et suivi les progrès réalisés par rapport au plan de travail sur l'amélioration des services. Les principales réalisations comprennent la mise à jour annuelle de l'inventaire des services et la poursuite du déploiement d'une solution de gestion des relations avec les clients (MS Dynamics). SPAC a commencé à travailler à l'élaboration d'un Catalogue des services ministériels unifié et d'un outil de gestion intégrée des services afin d'améliorer l'expérience client et la prestation des services.

Le Programme de voyage prochaine génération a poursuivi son travail de modernisation des déplacements professionnels des fonctionnaires et d'amélioration de l'expérience utilisateur. En 2019-2020, ce programme a mobilisé plus de 100 clients fonctionnaires dans des ateliers de réflexion conceptuelle ciblés, en plus des 750 utilisateurs mobilisés au cours de l'exercice financier précédent. Par exemple, deux laboratoires d'innovation avec des fonctionnaires en situation de handicap ont été organisés comme point de départ pour s'assurer que le futur modèle de service est conçu en mettant l'accessibilité au premier plan. De plus, sept ateliers de conception conjointe avec les intervenants et les utilisateurs ont eu lieu pour élaborer des modèles de conception de services qui serviront de base à un nouveau modèle de service pour les voyages en service commandé. Un projet pilote a été mené et des prototypes élaborés dans le but de réorganiser les processus de voyages en service commandé existants afin d'améliorer l'expérience utilisateur tout en assurant une intendance saine des fonds dédiés aux voyages en service commandé.

SPAC a continué à habiliter les ministères en proposant quatre solutions technologiques d'entreprise. Des progrès importants ont été réalisés au cours de l'année écoulée et les efforts se poursuivront pour s'approcher d'un espace de travail numérique moderne. Les quatre solutions sont les suivantes :

- GCdocs a mis en œuvre l'ouverture par défaut et l'archivage automatisé avec Bibliothèque et Archives Canada (BAC), et étend ses services sur les réseaux protégés et sécurisés.

- GCcas prend en charge 75 solutions et 35 ministères avec leurs exigences en matière de gestion des cas et de flux de travail, et s'étend pour inclure des applications en nuage et le soutien à l'élaboration de solutions ministérielles.
- GCpartage a élaboré un service qui permet des solutions de collaboration externe sur des plateformes internes, le nuage public et Microsoft M365, et met à niveau le Centre d'excellence de collaboration de SPAC vers le logiciel SharePoint.
- GCinterop a poursuivi ses travaux en fournissant des solutions qui permettent la mise en commun de données entre plusieurs systèmes du GC, notamment Solution d'achats électroniques (SAE), Info Paye/MaPayeGC, SIGMA et GClngua.

### **Expérimentation**

Afin d'améliorer sa capacité à fournir des services de qualité, rentables et en temps opportun, le Bureau de la traduction met en place un nouveau système de gestion des services linguistiques appelé GClngua. Ce nouveau système permettra l'intégration d'outils d'intelligence artificielle, ce qui permettra au Bureau de rester à la pointe des technologies linguistiques.

En outre, les projets de recherche avec le CNRC progressent. Elles consistent à optimiser le déploiement des applications de traduction, l'évaluation de la qualité des traductions et les processus de sélection des flux de travail.

### **Atténuation des risques**

Il est possible que SPAC ne dispose pas des données opportunes, exactes,

fiables et faisant autorité ni de certains systèmes et outils de TI nécessaires dont il a besoin pour prendre des décisions éclairées. Pour atténuer ce risque, le Ministère a :

- Poursuivi la mise au point et la mise en œuvre continues de la stratégie de gestion des données et de l'information de SPAC;
- Lancé le Réseau d'innovation numérique, qui vise à aider les partenaires internes à mieux comprendre leurs clients et à leur permettre de voir les services numériques du point de vue des clients;
- Créé le centre d'expertise infonuagique. Grâce à cette

initiative, SPAC s'engage actuellement avec le secteur privé pour établir des systèmes de prestation qui permettront au Ministère d'acquérir l'expertise interne nécessaire pour améliorer l'état de préparation à l'infonuagique;

- Défini une orientation stratégique claire par le biais de la stratégie numérique de SPAC, qui définit les mesures clés pour faire progresser le plan de transformation numérique du Ministère;
- Mis en œuvre un modèle de financement prévisible des capitaux, afin de soutenir les efforts de transformation des entreprises.

### Résultats atteints pour Soutien à l'échelle du gouvernement

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020
Les organisations fédérales ont accès à des outils et à des services	Pourcentage des services de traduction, d'interprétation et de terminologie qui sont conformes aux normes de qualité établies : Objectif 1 (Traduction). <sup>1</sup>	À déterminer <sup>2</sup>	31 mars 2020	S.O.	79 %	S.O. <sup>3</sup>
	Pourcentage des services de traduction, d'interprétation et de terminologie qui sont conformes aux normes de qualité établies : Objectif 2 (Interprétation). <sup>4</sup>	À déterminer <sup>5</sup>	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O. <sup>6</sup>
	Pourcentage des services de traduction, d'interprétation et de terminologie qui sont conformes aux normes de qualité établies : Objectif 3 (Terminologie). <sup>7</sup>	95 %	31 mars 2020	S.O.	95,6 %	98,8 %
	Pourcentage de satisfaction globale des utilisateurs à l'égard des services et des outils linguistiques du Bureau de la traduction.	90 %	31 mars 2020	S.O.	85,6 %	87,8 % <sup>8</sup>
	Pourcentage des services de traduction, d'interprétation et de terminologie fournis au gouvernement du Canada par le Bureau de la traduction. <sup>9</sup>	S.O.	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

**Résultats atteints pour Soutien à l'échelle du gouvernement (suite)**

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020
Le gouvernement fait affaire avec des fournisseurs éthiques et veille à ce que l'information de nature délicate soit manipulée de manière appropriée.	Pourcentage des demandes de vérification de l'intégrité opérationnelle traitées selon la norme de service à la clientèle de quatre heures.	80 %	31 mars 2020	99 %	99 %	99 %
	Pourcentage d'enquêtes de sécurité traitées dans un délai de sept jours ouvrables pour les entrepreneurs et les sous-traitants devant avoir accès à des renseignements protégés.	85 %	31 mars 2020	96 %	97 %	98 %
Les organisations fédérales disposent des services de soutien et des outils dont elles ont besoin pour offrir leurs programmes aux Canadiens.	Pourcentage de la satisfaction globale des clients à l'égard des services de soutien et des outils de SPAC.	87 %	31 mars 2020	90 %	S.O. <sup>10</sup>	S.O. <sup>11</sup>
	Pourcentage des normes de service de SPAC respectées.	87 %	31 mars 2020	82 %	74 %	73 % <sup>12</sup>

- À partir de 2020-2021, les trois services linguistiques du Bureau : traduction, interprétation et terminologie et leurs indicateurs respectifs sont fusionnés en un seul, et la cible sera adaptée en conséquence.
- Ibid.
- En raison de la COVID-19, les évaluations de cet indicateur ont été retardées.
- À partir de 2020-2021, les trois services linguistiques du Bureau : traduction, interprétation et terminologie et leurs indicateurs respectifs sont fusionnés en un seul, et la cible sera adaptée en conséquence.
- Ibid.
- Le Bureau a finalisé l'élaboration son cadre d'évaluation de la qualité pour l'interprétation en 2019-2020. Les résultats réels seront disponibles en 2020-2021.
- À partir de 2020-2021, les trois services linguistiques du Bureau : traduction, interprétation et terminologie et leurs indicateurs respectifs sont fusionnés en un seul, et la cible sera adaptée en conséquence.
- En raison de la pandémie de COVID-19, la seconde moitié de l'évaluation annuelle pour 2019-2020 a été annulée. Par conséquent, seuls les résultats de mi-année sont disponibles pour l'exercice financier 2019-2020.
- Cet indicateur a été retiré du Cadre ministériel des résultats 2020-2021 et n'est plus mesuré.
- SPAC a modifié ses pratiques de mesure des clients en 2018-2019. Par conséquent, les données pour 2018-2019 ne sont pas disponibles.
- Les pratiques de mesure des clients ont été modifiées en 2018-2019. Les données pour cette année-là n'étaient alors pas disponibles, ce qui n'a pas permis de fournir un résultat dans le Rapport sur les résultats ministériels (RRM) de 2018-2019 ainsi que dans le RRM de 2019-2020. Le Ministère n'a pas la possibilité de continuer à rendre compte de la satisfaction des clients selon sa méthodologie initiale. SPAC travaillera en partenariat avec ses clients pour élaborer une méthodologie solide et rendre compte des résultats.
- Le résultat est inférieur à la cible en raison des problèmes de ressources humaines tels qu'un manque de personnel, une charge de travail élevée et une planification minimale de la relève.

Des renseignements supplémentaires sur les indicateurs de résultats ministériels de Services publics et Approvisionnement Canada sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>xi</sup>

## Ressources financières budgétaires (en dollars) pour Soutien à l'échelle du gouvernement

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2019-2020
130 276 919	130 276 919	163 243 110	151 289 701	21 012 782

Le Budget principal des dépenses et le montant des dépenses prévues pour 2019-2020 ne tiennent pas compte du nouveau crédit d'exécution du budget de 2019, en raison du moment du dépôt. Si l'on tient compte du financement de 24,1 millions de dollars reçus pour le nouveau crédit d'exécution du budget, les dépenses prévues révisées par rapport aux dépenses réelles donneront lieu à un surplus de 3,1 millions de dollars au lieu d'un déficit de 21,0 millions de dollars. Par conséquent, il n'y a pas d'écart important entre les dépenses réelles et les dépenses prévues.

## Ressources humaines (équivalents temps plein) pour Soutien à l'échelle du gouvernement

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2019-2020
2 480,24	2 470,33	(9,91)

Il n'y a pas d'écart important entre les équivalents temps plein réels et prévus.

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

## Ombudsman de l'approvisionnement

### Description

Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) mène ses activités sans aucun lien de dépendance avec les autres organisations fédérales. En vertu de la loi, il doit examiner les pratiques d'approvisionnement des organisations fédérales ainsi que les plaintes des fournisseurs canadiens, et de fournir des services de règlement des différends.

### Résultats

**Résultat ministériel :** *Sensibiliser aux enjeux liés à l'approvisionnement et échanger des renseignements (éducation).*

Le BOA a continué à mener des recherches afin d'élargir l'expertise en matière d'approvisionnement en effectuant des analyses complètes des questions importantes pour les fournisseurs et les communautés d'approvisionnement fédérales. En 2019-2020, le BOA a réalisé trois études : les retards de paiement, l'approvisionnement social, l'approvisionnement d'urgence, qui seront disponibles sur son site Web en 2020-2021. Le BOA a en outre échangé des renseignements avec les parties prenantes en faisant des présentations et en participant à de multiples conférences et événements sur l'approvisionnement dans tout le pays.

En mars 2020, le BOA a tenu son deuxième Sommet sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral à Toronto. Dans le prolongement du programme d'une demi-journée offert à Ottawa en mars 2019, le BOA a introduit un programme d'une journée complète comprenant des présentations, des discussions en groupe et des ateliers. Cet événement a attiré près de 350 participants de la région du Grand

Toronto et de tout le Canada. L'objectif était de mettre en contact des responsables opérationnels canadiens sous-représentés avec des représentants de programmes du gouvernement fédéral et d'organisations du secteur privé qui peuvent aider les entreprises sous-représentées à comprendre le processus d'approvisionnement fédéral et à soumissionner pour des contrats fédéraux.

**Résultat ministériel :** *Les enjeux liés à l'approvisionnement sont réglés grâce à la facilitation (règlement extrajudiciaire des différends).*

Le BOA a continué d'aider les fournisseurs et les organisations fédérales à résoudre les problèmes liés à l'approvisionnement de manière informelle, dans la mesure du possible, et a offert des services officiels de règlement extrajudiciaire des différends (RED), au besoin. En 2019-2020, le BOA a reçu un total de neuf demandes de services de RED. Dans deux cas, les deux parties ont accepté de recourir au processus de RED et leurs problèmes ont été officiellement résolus par un accord de règlement. Dans un cas, le fournisseur et le Ministère ont pu régler le différend avant le lancement d'un processus de RED. Dans un autre cas, la demande de RED a été retirée par le fournisseur avant le début du processus. Dans quatre cas, la nature de la demande



Le BOA doit examiner les pratiques d'approvisionnement des organisations fédérales ainsi que les plaintes des fournisseurs canadiens, et de fournir des services de règlement des différends.

de services de RED n'était pas conforme au *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement* et ne pouvait être examinée plus avant. Dans le cas restant, le RED a été reporté à 2020-2021. En outre, en 2019-2020, le BOA a également résolu officiellement un processus de RED que nous avons lancé en 2018-2019.

**Résultat ministériel :** *Les enjeux liés à l'approvisionnement sont réglés grâce à une enquête.*

Une partie du mandat de l'ombudsman de l'approvisionnement consiste à examiner les pratiques d'approvisionnement des organisations fédérales pour l'acquisition de matériel et de services afin d'évaluer leur équité, leur ouverture et leur transparence, et de faire des recommandations pour les améliorer. Conformément au plan quinquennal d'examen des pratiques d'approvisionnement, en 2019-2020, le BOA a effectué deux examens qui ont été lancés en 2018-2019, et en a lancé deux nouveaux. Les rapports sont disponibles sur le site Web du [Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement](#)<sup>xiii</sup>.

En 2019-2020, le BOA a reçu un total de 423 cas liés à l'approvisionnement. Dans tous les cas, le BOA a soit fourni une assistance directe, soit dirigé le client vers l'autorité compétente. Si un fournisseur communique avec le bureau pour présenter une plainte officielle qui répond aux critères énoncés dans le *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*, le BOA procède à un examen et produit un rapport sur ses conclusions. Si l'ombudsman de l'approvisionnement formule des recommandations dans son rapport, le Bureau assure un suivi

auprès de l'organisation fédérale un an plus tard pour savoir si les recommandations ont été suivies. En 2019-2020, le BOA a fait déposer quatre plaintes conformément au *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement* et a ainsi lancé quatre examens officiels. Parmi ces examens, l'un a été lancé et achevé, deux seront achevés au début de l'année 2020-2021 et l'autre a été lancé puis terminé, comme l'exige la loi, lorsque le Ministère a annulé le contrat.

### Atténuation des risques

Afin d'atténuer les risques éventuels pour son mandat, le BOA :

- a recruté et formé une main-d'œuvre qualifiée et pluridisciplinaire capable de fournir des services et produits de haute qualité;
- s'est tenu au courant des tendances, des avancées et des initiatives actuelles dans le domaine de l'approvisionnement fédéral afin de maximiser la qualité et la valeur des recommandations et des résultats du BOA;
- a collaboré largement avec les intervenants fédéraux dans le domaine de l'approvisionnement pour s'assurer que le BOA prenait en considération les répercussions de ses mesures et restait concentré sur les besoins de ceux qu'il sert;
- au moyen des mises à niveau et des modifications nécessaires, a modernisé le système de gestion des cas du BOA afin d'améliorer la saisie des données et l'établissement de rapports;
- a tiré parti de l'innovation et de la créativité pour déterminer et analyser les stratégies opérationnelles aux fins d'amélioration.

## Résultats atteints pour Ombudsman de l'approvisionnement

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020
Sensibiliser aux enjeux liés à l'approvisionnement et échanger des renseignements (éducation).	Nombre d'activités éducatives tenues chaque année avec les petites et moyennes entreprises ainsi que les représentants du gouvernement fédéral.	10	31 mars 2020	63	79	87 <sup>1</sup>
	Nombre d'emplacements géographiques qui tiennent ces activités éducatives.	5	31 mars 2020	5	8	9
Les enjeux liés à l'approvisionnement sont réglés grâce à la facilitation (règlement extrajudiciaire des différends).	Pourcentage des processus de règlement extrajudiciaire des différends donnant lieu à une entente de règlement convenue par les deux parties.	90 %	31 mars 2020	100 %	S.O. <sup>2</sup>	100 %
Les enjeux liés à l'approvisionnement sont réglés grâce à une enquête.	Pourcentage des plaintes des fournisseurs examinées dans un délai de 120 jours ouvrables, conformément aux exigences législatives.	100 %	31 mars 2020	100 %	100 %	100 %
	Pourcentage des recommandations faites par l'ombudsman pour lesquelles les organisations fédérales ont pris des mesures.	100 %	31 mars 2020	100 %	100 %	100 %

1. En conséquence directe des efforts du BOA pour faire connaître les questions liées à l'approvisionnement et l'échange de renseignements à l'échelle nationale, le BOA a réorganisé sa stratégie de sensibilisation afin de maximiser le nombre d'événements éducatifs organisés chaque année avec les petites et moyennes entreprises et les fonctionnaires fédéraux dans tout le Canada. C'est pourquoi les résultats annuels ont dépassé de manière exponentielle la cible fixée.
2. En 2018-2019, le BOA a reçu quatre demandes de services de RED. Deux de ces demandes répondaient aux exigences énoncées dans le Règlement et des processus de RED ont été entrepris. L'une des demandes de RED a été réglée entre le fournisseur et l'organisation fédérale avant le début d'un processus officiel et l'autre s'est poursuivie en 2019-2020. Le BOA a également fourni des services de RED à l'égard de deux dossiers entamés l'année précédente.

Des renseignements supplémentaires sur les indicateurs de résultats ministériels de Services publics et Approvisionnement Canada sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>xiv</sup>

## Ressources financières budgétaires (en dollars) pour Ombudsman de l'approvisionnement

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2019-2020
4 122 297	4 122 297	4 380 254	3 987 055	(135 242)

Il n'y a pas d'écart important entre les dépenses réelles et les dépenses prévues.

## Ressources humaines (équivalents temps plein) pour Ombudsman de l'approvisionnement

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2019-2020
18	24,86	6,86

La différence entre les équivalents temps plein prévus et réels est principalement due à la dotation des postes vacants à la suite des départs, et au recrutement d'étudiants à la suite de l'augmentation des activités, telles que les études sur l'approfondissement et l'échange des connaissances, les examens des pratiques d'achat, la sensibilisation, etc.

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

## Services internes

### Description

On entend par services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les services internes 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 :

- services de gestion des acquisitions;
- services des communications;
- services de gestion des finances;
- services de gestion des ressources humaines;
- services de gestion de l'information;
- services des technologies de l'information;
- services juridiques;
- services de gestion du matériel;
- services de gestion et de surveillance;
- services de gestion des biens.

### Résultats

En 2019-2020, SPAC a fait l'objet d'un processus de planification officiel afin de déterminer les résultats ministériels pour les trois prochaines années. En même temps, il a examiné les besoins de financement pour les offres de services du Ministère en vue d'améliorer la manière dont SPAC sert ses clients et ses employés et de planifier l'avenir. Avec ces renseignements, le Ministère a rédigé son premier plan d'activités intégré (PAI), servant de feuille de route pour le travail de SPAC au cours des trois prochaines années, formulant clairement les priorités et les étapes, permettant le suivi des progrès et l'établissement de rapports ainsi que l'alignement stratégique des ressources internes. Le PAI est accompagné du premier Plan stratégique de gestion des personnes (2020-2023) de SPAC, qui a été élaboré pour permettre au Ministère d'être tourné vers l'avenir dans sa gestion des personnes. Le Plan

stratégique de gestion des personnes se concentre sur trois priorités : recruter une main-d'œuvre talentueuse, agile et diversifiée; perfectionner et gérer les talents, y compris le leadership; favoriser un milieu de travail qui ancre la santé psychologique, la sécurité, le bien-être, la dualité linguistique, l'inclusion et l'accessibilité.

Le gouvernement s'est engagé à accélérer la réconciliation avec les peuples autochtones et à en tirer parti. Afin de respecter ce vaste programme et les engagements spécifiques concernant les 5 % d'approvisionnement autochtone, le soutien des langues autochtones et la création d'un espace pour les peuples autochtones au 100, rue Wellington, SPAC s'efforce d'accroître la coordination des activités de mobilisation et de réconciliation des peuples autochtones et de nouer le dialogue avec les populations, les entreprises et les organisations autochtones.



La ministre Anand et Mme Ashworth (présidente d'Habitat pour l'humanité—La grande Région d'Ottawa) à l'Édifice commémoratif de l'Ouest

La fonction de communication de SPAC a procédé à un examen approfondi de ses capacités et a lancé une initiative de modernisation pour renforcer les capacités sur plusieurs fronts, à savoir les communications proactives et les communications numériques, et pour centraliser la publication Web du Ministère. Des plans et des activités de communication ont été élaborés et déployés pour soutenir un large éventail d'initiatives, notamment des projets, des étapes clés et des réalisations dans le domaine des biens immobiliers, de la réhabilitation de la Colline du Parlement, des marchés publics de la défense et de la *Stratégie nationale de construction navale*. Pour tenir les Canadiens informés des travaux du Ministère, plus de 2 400 gazouillis et plus de 1 300 messages sur Facebook ont été publiés. Aussi, SPAC a répondu à environ 1 700 demandes des médias, comparativement à 1 483 lors de l'exercice précédent, tout en respectant environ 80 % des délais fixés pour les journalistes.

Le Secteur de la sécurité et de la gestion des urgences (SSGU) de SPAC a lancé un certain nombre d'initiatives clés pour améliorer les bases du programme de la sécurité ministérielle, notamment : un programme de voyage, une stratégie de mise en œuvre de l'infrastructure secrète du gouvernement du Canada (ISGC), la modernisation du

programme de l'agent de sécurité de l'unité et la préparation de la modernisation des systèmes de contrôle d'accès à la sécurité dans le SCN. Le SSGU s'est rapidement adapté à un nouvel environnement en raison de la COVID-19, notamment en accélérant la mise en place du Centre ministériel des opérations d'urgence.

Enquêtes spéciales et Divulgateurs internes (ESDI) de SPAC a mené des enquêtes administratives sur tous les types d'inconduite des employés, y compris les actes répréhensibles en vertu de la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles*, les atteintes à la vie privée, les fraudes, les collusions, les cas flagrants de mauvaise gestion, les conflits d'intérêts et les fuites d'informations non autorisées. Il a examiné toutes les plaintes reçues des fournisseurs et du public concernant les activités d'approvisionnement. Il a également assuré, de façon continue, la liaison avec les banques, les services de police et Postes Canada concernant les vols ou les fraudes liés aux paiements du Receveur général du Canada. ESDI a également joué un rôle essentiel dans la prestation d'un cours de formation en ligne sur la prévention de la fraude et des actes répréhensibles. Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, ESDI a adopté une approche plus proactive qui se concentre sur la détection et la prévention, en assurant une visibilité totale dans un environnement de travail à distance.

### Ressources financières budgétaires (en dollars) pour les Services internes

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2019-2020
229 893 087	229 893 087	328 233 179	338 238 740	108 345 653

Le Budget principal des dépenses et le montant des dépenses prévues pour 2019-2020 ne tiennent pas compte du nouveau crédit d'exécution du budget de 2019, en raison du moment du dépôt. Si l'on tient compte du financement de 46,3 millions de dollars reçus pour le nouveau crédit d'exécution du budget, les dépenses prévues révisées par rapport aux dépenses réelles donneront lieu à un déficit de 62,0 millions de dollars au lieu d'un déficit de 108,3 millions de dollars. Ce déficit de 62,0 millions de dollars est principalement attribuable à divers investissements tels que la mise à jour permanente des ordinateurs portables, les outils de collaboration (par exemple InfoWiki, Jabber, SharePoint) ainsi que l'Initiative de renouvellement du milieu de travail. L'augmentation des dépenses réelles est également attribuable aux mesures mises en œuvre pour atténuer les effets du système de paye Phénix.

### Ressources humaines (équivalents temps plein) pour les Services internes

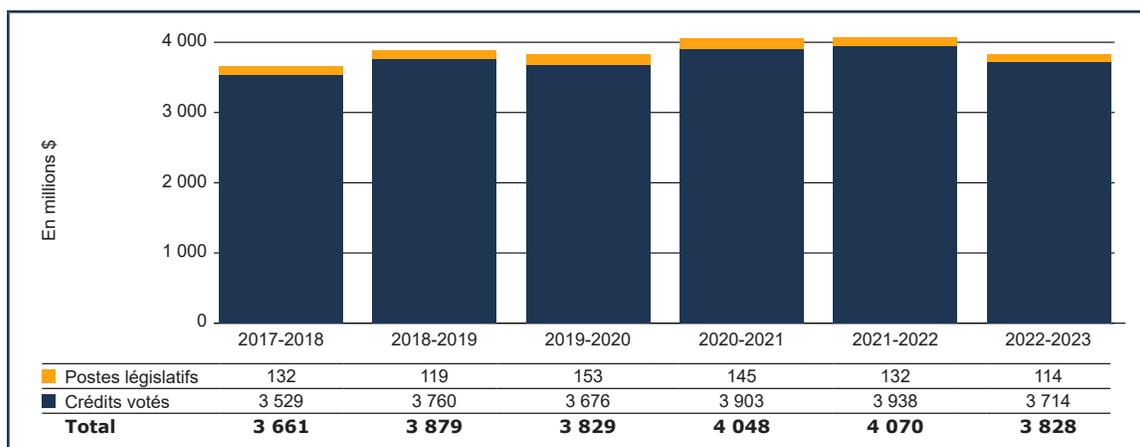
Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2019-2020
2 854,89	3 007,75	152,86

Il n'y a pas d'écart important entre les équivalents temps plein réels et prévus. 



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

## Dépenses réelles



**Figure 1.** Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère.

Le graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère présente les tendances des dépenses prévues et réelles du Ministère au fil du temps. Les données représentent les dépenses réelles (2017-2018 à 2019-2020) et les dépenses prévues (2020-2021 à 2022-2023) et sont réparties entre les dépenses législatives et les dépenses votées.

L'analyse des écarts entre les dépenses réelles et les dépenses prévues est présentée

## Rapport sur les résultats ministériels 2019-2020

dans la section « Sommaire du rendement budgétaire pour les responsabilités essentielles et les Services internes ».

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

Responsabilités essentielles et services internes	Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues			Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2019-2020	2020-2021	2021-2022		2019-2020	2018-2019	2017-2018
Achat de biens et de services	176 577 120	176 577 120	206 899 418	147 864 928	187 806 729	160 744 972	184 354 499	175 626 248
Paiements et comptabilité	248 642 394	248 642 394	316 291 929	311 205 052	594 219 002	547 993 891	469 877 329	338 203 919
Biens et infrastructure	2 425 572 214	2 425 572 214	3 068 409 083	3 183 871 405	3 109 815 735	2 626 433 017	2 829 166 463	2 710 895 329
Soutien à l'échelle du gouvernement	130 276 919	130 276 919	170 809 108	152 004 622	163 243 110	151 289 701	106 721 614	136 782 441
Ombudsman de l'approvisionnement	4 122 297	4 122 297	4 138 544	4 149 751	4 380 254	3 987 055	4 398 757	3 776 030
<b>Total partiel</b>	<b>2 985 190 944</b>	<b>2 985 190 944</b>	<b>3 766 548 082</b>	<b>3 799 095 758</b>	<b>4 059 464 830</b>	<b>3 490 448 636</b>	<b>3 594 518 662</b>	<b>3 365 283 967</b>
Services internes	229 893 087	229 893 087	281 723 937	271 071 532	328 233 179	338 238 740	284 557 972	295 624 358
<b>Total</b>	<b>3 215 084 031</b>	<b>3 215 084 031</b>	<b>4 048 272 019</b>	<b>4 070 167 290</b>	<b>4 387 698 009</b>	<b>3 828 687 376</b>	<b>3 879 076 634</b>	<b>3 660 908 325</b>
Mise en œuvre du budget—autorité non allouée <sup>1</sup>	-	-	-	-	175 384 638	-	-	-
<b>Total général</b>	<b>3 215 084 031</b>	<b>3 215 084 031</b>	<b>4 048 272 019</b>	<b>4 070 167 290</b>	<b>4 563 082 647</b>	<b>3 828 687 376</b>	<b>3 879 076 634</b>	<b>3 660 908 325</b>

Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre aux totaux indiqués.

1. Le reste du financement du budget de 2019 n'a pas été utilisé, principalement parce que les fonds ont été retenus de façon centralisée pour des dépenses devant être effectuées par d'autres autorités. Ces dépenses sont destinées aux régimes d'avantages sociaux des employés, au réalignement des autorités sur le calendrier de projet révisé et au montant mis de côté pour couvrir les coûts des locaux et des services de technologie de l'information.

Dans le cadre du présent Rapport sur les résultats ministériels, SPAC informe les parlementaires et les Canadiens du rendement budgétaire réalisé pour 2019-2020. Ce rendement est mesuré en fonction des dépenses prévues définies dans le Plan ministériel 2019-2020 du Ministère.

Le tableau récapitulatif du rendement budgétaire susmentionné montre ce qui suit :

- le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues pour 2019-2020 qui ne comprennent pas les montants du crédit d'exécution du budget de 2019 alloués aux responsabilités essentielles et aux services internes;
- les dépenses prévues pour 2020-2021 et 2021-2022, telles que présentées dans le Plan ministériel de 2020-2021;
- les autorisations totales disponibles pour l'utilisation en 2019-2020, qui reflètent le Budget principal des dépenses ainsi que les autres autorisations disponibles pour l'exercice, y compris le Budget supplémentaire des dépenses et le crédit pour l'exécution du budget;
- les dépenses réelles pour 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020, selon les Comptes publics du Canada.

Les écarts observés s'expliquent comme suit :

- L'augmentation nette de **614 millions de dollars** entre les **dépenses réelles et les dépenses prévues pour 2019-2020** est principalement due à :
  - l'exclusion du nouveau crédit d'exécution du budget de 2019 du Budget principal des dépenses et le montant des dépenses prévues pour 2019-2020 en raison du moment du dépôt du Plan ministériel 2019-2020. Si l'on tient compte du financement de 1,02 milliard de dollars reçus au cours de l'exercice 2019-2020 pour le nouveau crédit d'exécution du budget, les dépenses prévues révisées par rapport aux dépenses réelles donneront lieu à un surplus de 407 millions de dollars au lieu d'un déficit de 614 millions de dollars. Le surplus de 407 millions de dollars est attribuable à ce qui suit :
    - les retards enregistrés dans les appels d'offres pour les nouveaux contrats de construction ainsi que l'augmentation des recettes provenant des locaux, tels que les locaux à bureau;
    - le réalignement du financement sur les calendriers de projet révisés pour la réhabilitation de grandes infrastructures publiques telles que la Cité parlementaire;
    - les coûts d'émission de paiements moins élevés, liés à l'utilisation de paiements électroniques au lieu de chèques;
    - les changements apportés à la planification des activités relatives au projet de la Solution d'achats électroniques.
- L'augmentation nette de **168 millions de dollars** des **dépenses réelles** entre **2017-2018** et **2019-2020** est principalement liée à :
  - des mesures améliorées pour aider à stabiliser le système de paye Phénix et à accroître la capacité de prestation des services de paye;
  - la compensation par le réalignement du financement sur les calendriers révisés des projets de réhabilitation de grandes infrastructures publiques telles que la Cité parlementaire.

## Ressources humaines

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

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein réels 2017-2018	Équivalents temps plein réels 2018-2019	Équivalents temps plein réels 2019-2020	Équivalents temps plein réels 2019-2020	Équivalents temps plein réels 2020-2021	Équivalents temps plein réels 2021-2022
Achats de biens et de services	1 560,00	1 693,80	1 724,00	1 798,00	1 860,30	1 800,60
Paiements et comptabilité	2 384,42	3 878,53	4 605,59	4 537,16	2 399,05	2 408,79
Biens et infrastructure	3 452,58	3 999,01	4 317,60	4 145,84	4 423,02	4 365,26
Soutien à l'échelle du gouvernement	2 113,00	2 292,20	2 480,24	2 470,33	2 511,54	2 509,04
Ombudsman de l'approvisionnement	24,00	24,91	18,00	24,86	20,89	20,01
<b>Total partiel</b>	<b>9 534,00</b>	<b>11 888,45</b>	<b>13 145,43</b>	<b>12 976,19</b>	<b>11 214,90</b>	<b>11 103,70</b>
Services internes	2 646,35	2 740,37	2 854,89	<b>3 007,75</b>	3 018,52	3 030,18
<b>Total</b>	<b>12 180,35</b>	<b>14 628,82</b>	<b>16 000,32</b>	<b>15 983,94</b>	<b>14 233,42</b>	<b>14 133,88</b>

## Dépenses par crédit voté

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

## Dépenses et activités du gouvernement du Canada

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

## États financiers et faits saillants des états financiers

### États financiers

Les états financiers (non audités) de Services publics et Approvisionnement Canada pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020 se trouvent sur la [page Web des rapports du Ministère](#).<sup>xviii</sup>

### Faits saillants des états financiers

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

Renseignements financiers	Résultats prévus 2019-2020	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2018-2019	Écart (résultats réels de 2019-2020 moins résultats prévus de 2019-2020)	Écart (résultats réels de 2019-2020 moins résultats réels de 2018-2019)
Total des charges	5 906 133 149	6 464 106 816	6 255 713 131	557 973 667	208 393 685
Total des revenus	3 090 521 653	3 087 851 724	3 045 847 219	(2 669 929)	42 004 505
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	2 815 611 496	3 376 255 092	3 209 865 912	560 643 596	166 389 180

### Charges

#### Charges réelles par rapport aux charges prévues

Les charges en 2019-2020 ont été de 558 millions de dollars plus élevées que prévu (charges prévues : 5 906,1 millions de dollars; charges réelles : 6 464,1 millions

de dollars). L'augmentation est principalement attribuable aux responsabilités essentielles **Biens et infrastructure et Paiements et comptabilité** en raison du :

- financement supplémentaire reçu pour les travaux de réparation et d'entretien de biens immobiliers, après l'estimation des résultats prévus.
- financement supplémentaire reçu pour s'assurer que les fonctionnaires reçoivent le paiement qui convient, après l'estimation des résultats prévus.

### Charges réelles d'un exercice à l'autre

**L'augmentation de 208 millions de dollars des charges** (2019-2020 : 6 464,1 millions de dollars; 2018-2019 : 6 255,7 millions de dollars) est principalement attribuable aux responsabilités essentielles **Biens et infrastructure** et de **Paiements et comptabilité** en raison de :

- l'augmentation du volume d'activités lié aux travaux de construction et de réparation réalisés pour le compte d'autres ministères dans le cadre de l'engagement pris par le gouvernement pour la construction et le renouvellement des infrastructures à travers le Canada ainsi que des travaux de réparation et d'entretien réalisés dans les immeubles fédéraux pour offrir un milieu de travail sûr, sécuritaire et sain; et
- l'augmentation attribuable à l'embauche de ressources supplémentaires pour soutenir les opérations de paye et stabiliser le système de paye.

## Revenus

### Revenus réels par rapport aux revenus prévus

**Les revenus en 2019-2020 étaient comparables aux revenus prévus** (revenus prévus : 3 090,5 millions de dollars; revenus réels : 3 087,9 millions de dollars).

### Revenus réels d'un exercice à l'autre

**L'augmentation de 42 millions de dollars des revenus** (2019-2020 : 3 087,9 millions de dollars; 2018-2019 : 3 045,8 millions de dollars) est principalement attribuable à l'augmentation du volume d'activités pour les services de gestion des locaux.

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

Renseignements financiers	2019-2020	2018-2019	Écart (2019-2020 moins 2018-2019)
Total des passifs nets	3 597 360 061	3 710 738 914	(113 378 853)
Total des actifs financiers nets	1 074 371 434	1 342 506 314	(268 134 880)
Dette nette du Ministère	2 522 988 627	2 368 232 600	154 756 027
Total des actifs non financiers	8 502 504 095	7 934 369 647	568 134 448
Situation financière nette du Ministère	5 979 515 468	5 566 137 047	413 378 421

### Passifs nets

**La diminution de 113 millions de dollars du total des passifs nets** est principalement attribuable à une diminution des **crédeurs et charges à payer** en raison d'une réduction des crédeurs auprès de tiers externes engendrée par une diminution du volume d'activités à la fin de l'exercice ainsi que le paiement accéléré des factures en

fin d'exercice afin d'aider les entreprises et fournisseurs canadiens qui ont rencontré des problèmes de flux de trésorerie et de liquidité en raison de la COVID-19.

### **Actifs financiers nets**

**La diminution de 268 millions de dollars du total des actifs financiers nets** est principalement attribuable à une diminution du **montant à recevoir du Trésor**, qui découle de la diminution susmentionnée des **crédeurs et charges à payer**. Le montant à recevoir du Trésor représente la somme nette que le ministère peut obtenir du Trésor pour s'acquitter de ses passifs sans imputer de charges additionnelles à ses autorisations au cours de l'exercice où le retrait a été effectué.

### **Actifs non financiers**

**L'augmentation de 568 millions de dollars des actifs non financiers** (actifs ayant une substance physique qui sont utilisés pour fournir des services et dont la durée de vie utile s'étend au-delà d'une période comptable, comme les biens immobiliers, l'équipement ou la machinerie qui ont été acquis, construits ou loués) est principalement attribuable à une augmentation des **immobilisations corporelles** pour la réhabilitation de l'édifice du Centre ainsi que le projet du complexe Carling et le Programme d'acquisition de services énergétiques (PASE).

Cette augmentation a été compensée par l'amortissement des **immobilisations corporelles** (biens corporels détenus de façon continue). 🍁



Les bâtiments du parlement à l'automne.

# Renseignements supplémentaires

## Profil organisationnel

**Ministre de tutelle :** Anita Anand, C.P., députée

**Administrateur général :** Bill Matthews

**Portefeuille ministériel :** Services publics et Approvisionnement Canada

**Instrument habilitant :** La *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*<sup>xix</sup> établit le ministère des Services publics et de l'Approvisionnement Canada.

**Année d'incorporation ou de création :** 1841

**Autres :** La ministre des Services publics, de l'Approvisionnement et de l'Accessibilité a des responsabilités en vertu de 19 autres lois. Les plus importantes sont les suivantes :

- *Loi sur la Société canadienne des postes*<sup>xx</sup>
- *Loi sur la capitale nationale*<sup>xxi</sup>
- *Loi sur l'expropriation*<sup>xxii</sup>
- *Loi sur la production de défense*<sup>xxiii</sup>
- *Loi sur l'administration des biens saisis*<sup>xxiv</sup>
- *Loi sur les biens de surplus de la Couronne*<sup>xxv</sup>
- *Loi sur la gestion des finances publiques*<sup>xxvi</sup>

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

La section « Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités » est accessible sur le [site Web de Services publics et Approvisionnement Canada<sup>xxvii</sup>](#).

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

# Cadre de présentation de rapports

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

## Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels

Responsabilité essentielle	1. Achat de biens et de services	2. Paiements et comptabilité	3. Biens et infrastructure	4. Soutien à l'échelle du gouvernement	5. Ombudsman de l'approvisionnement
<b>Description</b>	SPAC achète des biens et des services pour le compte du gouvernement du Canada.	SPAC perçoit les recettes et émet les paiements, tient les comptes financiers du Canada, produit les rapports financiers et gère les services de paye et de pensions pour le gouvernement du Canada.	SPAC fournit des locaux à bureaux aux fonctionnaires fédéraux et aux parlementaires; construit, entretient et gère les biens fédéraux et d'autres ouvrages publics, comme les ponts et les barrages; et fournit des services connexes aux organisations fédérales.	SPAC fournit des services administratifs et des outils aux organisations fédérales qui leur permettent d'offrir des programmes et des services aux Canadiens.	Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement mène ses activités sans aucun lien de dépendance avec les autres organisations fédérales. En vertu de la loi, il doit examiner les pratiques d'approvisionnement des organisations fédérales ainsi que les plaintes des fournisseurs canadiens, et fournir des services de règlement des différends.
<b>Résultats ministériels et indicateurs de résultat ministériels</b>	<p><b>1.1 Les organisations fédérales disposent des produits et des services dont elles ont besoin, au moment opportun, et au meilleur rapport qualité-prix.</b></p> <p>1.1.1 Pourcentage de la satisfaction globale des clients à l'égard des services d'approvisionnement de SPAC</p> <p>1.1.2 Nombre moyen de jours nécessaires pour attribuer un contrat (Cible 1—Complexité de niveau 1)</p> <p>1.1.3 Nombre moyen de jours nécessaires pour attribuer un contrat (Cible 2—Complexité de niveau 2)</p>	<p><b>2.1 Les Canadiens ont un accès en temps opportun à des renseignements fiables sur les finances du Canada.</b></p> <p>2.1.1 Les renseignements présentés dans les états financiers du gouvernement du Canada sont exacts</p> <p>2.1.2 Les renseignements présentés dans les états financiers du gouvernement du Canada sont exacts</p>	<p><b>3.1 Les dépenses d'infrastructure du gouvernement fédéral appuient les priorités sociales, économiques et environnementales du Canada.</b></p> <p>3.1.1 Pourcentage des immeubles gérés par SPAC ayant des caractéristiques favorisant l'accessibilité universelle</p> <p>3.1.2 Dépenses de fonctionnement par mètre carré des locaux à bureaux appartenant à l'État</p> <p>3.1.3 Pourcentage de réduction des émissions de gaz à effet de serre dans le portefeuille d'immeubles de SPAC appartenant à l'État, à l'exclusion des logements</p>	<p><b>4.1 Les organisations fédérales ont accès à des outils et à des services linguistiques de haute qualité.</b></p> <p>4.1.1 Pourcentage des services de traduction, d'interprétation et de terminologie qui sont conformes aux normes de qualité établies : Objectif 1 (Traduction)</p> <p>4.1.2 Pourcentage des services de traduction, d'interprétation et de terminologie qui sont conformes aux normes de qualité établies : Objectif 2 (Interprétation)</p>	<p><b>5.1 Sensibiliser aux enjeux liés à l'approvisionnement et échanger des renseignements (éducation).</b></p> <p>5.1.1 Nombre d'activités éducatives tenues chaque année avec les petites et moyennes entreprises ainsi que les représentants du gouvernement fédéral</p> <p>5.1.2 Nombre d'emplacements géographiques qui tiennent ces activités éducatives</p>

## Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels (suite)

Responsabilité essentielle	1. Achat de biens et de services	2. Paiements et comptabilité	3. Biens et infrastructure	4. Soutien à l'échelle du gouvernement	5. Ombudsman de l'approvisionnement
Résultats ministériels et indicateurs de résultat ministériels (suite)	<p>1.1.4 Coût des services d'approvisionnement par 100 \$ de contrat</p> <p>1.1.5 Pourcentage de la valeur en argent attribuée dans le cadre de processus de passation de contrats concurrentiels</p> <p>1.1.6 Pourcentage de contrats attribués dans le cadre d'offres à commandes et/ou d'arrangements en matière d'approvisionnement de SPAC</p> <p>1.1.7 Pourcentage de processus d'approvisionnement concurrentiels par rapport aux contrats à fournisseur unique</p> <p>1.1.8 Pourcentage de processus d'approvisionnement concurrentiels complexes pour lesquels au moins deux soumissions ont été reçues (Niveaux 3-5)</p> <p>1.1.9 Nombre moyen de soumissionnaires qualifiés dans le cadre des processus d'approvisionnement concurrentiels complexes</p> <p>1.2 Les achats du gouvernement sont simples, facilement accessibles, justes et transparents pour les fournisseurs.</p>	<p>2.2 En collaboration avec les ministères du gouvernement, les employés reçoivent des services exacts et rapides en ce qui concerne la paye et les avantages sociaux.</p> <p>2.2.1 Pourcentage des mouvements de paye traités de manière exacte et dans les délais</p> <p>2.3 Les cotisants aux régimes de pension fédéraux reçoivent les prestations de pension, les avantages sociaux et les services de soutien auxquels ils ont droit de manière opportune et exacte.</p> <p>2.3.1 Pourcentage des paiements de pension traités de manière exacte et dans les délais</p> <p>2.4 Les Canadiens, les entreprises et les organisations reçoivent les paiements dans les délais et les recettes pour les services gouvernementaux sont perçues de manière efficace.</p> <p>2.4.1 Pourcentage des paiements émis dans les délais prescrits</p>	<p>3.2 Les biens patrimoniaux nationaux sont préservés pour le compte des Canadiens.</p> <p>3.2.1 Pourcentage des édifices patrimoniaux appartenant à l'État qui sont dans un état adéquat ou meilleur</p> <p>3.2.2 Pourcentage des projets de biens patrimoniaux gérés par SPAC qui sont réalisés dans le respect des délais, de la portée et du budget</p> <p>3.3 Les biens immobiliers fédéraux et les services connexes répondent aux besoins des clients du gouvernement fédéral et/ou des parlementaires, et assurent le meilleur rapport qualité-prix pour les Canadiens.</p> <p>3.3.1 Pourcentage des immeubles appartenant à l'État qui sont dans un état adéquat ou meilleur</p> <p>3.3.2 Pourcentage des locaux à bureaux gérés par SPAC qui sont modernisés chaque année, afin de respecter les normes d'aménagement des locaux en vigueur du gouvernement du Canada</p>	<p>4.1.3 Pourcentage des services de traduction, d'interprétation et de terminologie qui sont conformes aux normes de qualité établies : Objectif 3 (Terminologie)</p> <p>4.1.4 Pourcentage de satisfaction globale des utilisateurs à l'égard des services et des outils linguistiques du Bureau de la traduction</p> <p>4.1.5 Pourcentage des services de traduction, d'interprétation et de terminologie fournis au Gouvernement du Canada par le Bureau de la traduction</p> <p>4.2 Le gouvernement fait affaire avec des fournisseurs éthiques et veille à ce que l'information de nature délicate soit manipulée de manière appropriée.</p> <p>4.2.1 Pourcentage des demandes de vérification de l'intégrité opérationnelle traitées selon la norme de service à la clientèle de quatre heures</p>	<p>5.2 Les enjeux liés à l'approvisionnement sont réglés grâce à la facilitation (règlement extrajudiciaire des différends).</p> <p>5.2.1 Pourcentage des processus de règlement extrajudiciaire des différends donnant lieu à une entente de règlement convenue par les deux parties</p> <p>5.3 Procurement related issues are addressed through investigation.</p> <p>5.3.1 Pourcentage des plaintes des fournisseurs examinées dans un délai de 120 jours ouvrables, conformément aux exigences législatives</p> <p>5.3.2 Pourcentage des recommandations faites par l'ombudsman pour lesquelles les organisations fédérales ont pris des mesures</p>

**Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels (suite)**

Responsabilité essentielle	1. Achat de biens et de services	2. Paiements et comptabilité	3. Biens et infrastructure	4. Soutien à l'échelle du gouvernement	5. Ombudsman de l'approvisionnement
<p><b>Résultats ministériels et indicateurs de résultat ministériels (suite)</b></p>	<p>1.2.1 Pourcentage des fournisseurs qui considèrent le processus d'approvisionnement comme étant simple et facilement accessible</p> <p>1.2.2 Pourcentage de contrats attribués ayant fait l'objet d'une plainte fondée</p> <p>1.2.3 Pourcentage des fournisseurs qui considèrent le processus d'approvisionnement comme étant juste et transparent</p> <p>1.2.4 Nombre d'approvisionnement numérique souple</p> <p><b>1.3 Les achats du gouvernement appuient les objectifs économiques, environnementaux et sociaux du Canada.</b></p> <p>1.3.1 Pourcentage de la valeur des contrats attribués à de petites et moyennes entreprises</p> <p>1.3.2 Pourcentage de contrats d'innovation attribués par SPAC dans le cadre desquels les produits et les services sont commercialisés dans l'année suivant l'achèvement du contrat</p>	<p>2.4.2 Pourcentage des fonds versés au gouvernement du Canada qui sont rapprochés dans un délai de deux jours ouvrables</p> <p>2.4.3 Pourcentage des paiements versés aux autorités taxatrices au lieu d'impôts fonciers, et ce dans les délais prescrits.</p>	<p>3.3.3 Pourcentage des projets immobiliers qui répondent aux besoins des clients, comme il est énoncé dans la portée de projet, et qui sont achevés dans le respect des délais et du budget</p> <p>3.3.4 Pourcentage du temps pendant lequel les services de gestion immobilière essentiels sont entièrement accessibles et fonctionnels</p> <p>3.3.5 Pourcentage des biens excédentaires de SPAC appartenant à l'État qui sont vendus ou transférés à des entités non fédérales.</p>	<p>4.2.2 Pourcentage d'enquêtes de sécurité traitées dans un délai de sept jours ouvrables pour les entrepreneurs et les sous-traitants devant avoir accès à des renseignements protégés</p> <p><b>4.3 Les organisations fédérales disposent des services de soutien et des outils dont elles ont besoin pour offrir leurs programmes aux Canadiens.</b></p> <p>4.3.1 Pourcentage de satisfaction globale des clients à l'égard des services de soutien et des outils de SPAC</p> <p>4.3.2 Pourcentage des normes de service de SPAC respectées.</p>	

## Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels (suite)

Responsabilité essentielle	1. Achat de biens et de services	2. Paiements et comptabilité	3. Biens et infrastructure	4. Soutien à l'échelle du gouvernement	5. Ombudsman de l'approvisionnement
	<p>1.3.3 Pourcentage des contrats, des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement de SPAC qui visent des biens et services « écologiques ».</p> <p>1.3.4 Pourcentage d'augmentation de la participation d'entreprises appartenant à des Autochtones aux processus d'approvisionnement</p> <p>1.3.5 Pourcentage d'augmentation de la participation d'entreprises appartenant à des femmes aux processus d'approvisionnement.</p>				
<b>Répertoire des programmes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leadership en matière d'approvisionnement</li> <li>Services d'approvisionnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration de la paye fédérale</li> <li>Administration de la pension fédérale</li> <li>Paiement en remplacement d'impôt aux administrations locales</li> <li>Paiements et perception des recettes</li> <li>Comptabilité et production de rapports à l'échelle du gouvernement</li> <li>Opérations du Cap-Breton (OCB)—Avantages des legs en matière de RH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Locaux fédéraux et Infrastructure</li> <li>Services immobiliers</li> <li>Colline du Parlement et ses environs</li> <li>Opérations du Cap-Breton (OCB)—Gestion de portefeuille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services linguistiques</li> <li>Services de communication</li> <li>Services organisationnels pangouvernementaux</li> <li>Services d'imagerie documentaire</li> <li>Alliégation des biens</li> <li>Stratégie de service</li> <li>Office des normes générales du Canada</li> <li>Services de sécurité et de surveillance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ombudsman de l'approvisionnement</li> </ul>

## Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

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

## Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires cidessous sont accessibles sur le site Web de Services publics et Approvisionnement Canada<sup>xxx</sup> :

- [Stratégie ministérielle de développement durable](#)<sup>xxxi</sup>
- [Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus](#)<sup>xxxii</sup>
- [Analyse comparative entre les sexes plus](#)<sup>xxxiii</sup>
- [Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes](#)<sup>xxxiv</sup>
- [Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État](#)<sup>xxxv</sup>

## Dépenses fiscales fédérales

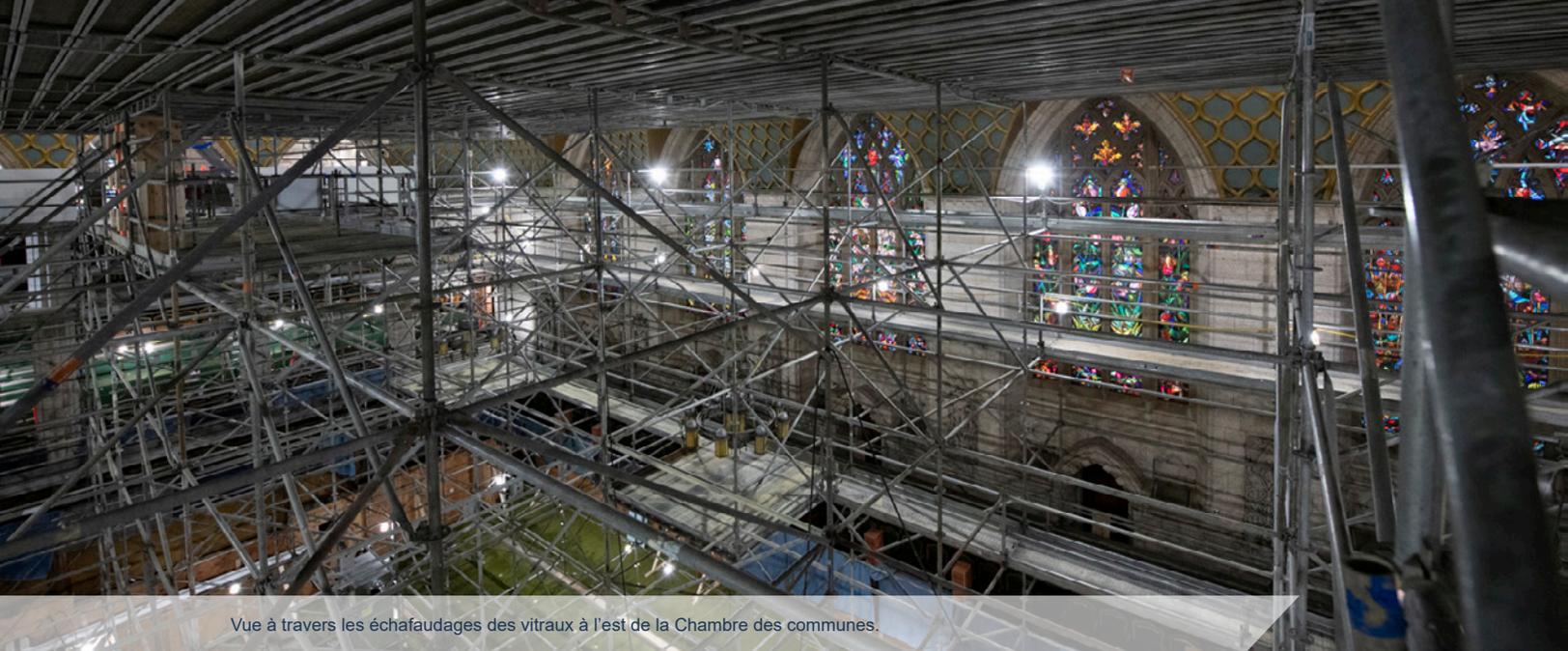
Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des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

## Coordonnées de l'organisation

Pour de plus amples renseignements sur les programmes et les services de SPAC, veuillez communiquer avec nous par l'entremise de la page [Demandes de renseignements généraux](#)<sup>xxxvii</sup> webpage.

Vous pouvez suivre SPAC sur Facebook, LinkedIn, Twitter et Instagram. 🍁





Vue à travers les échafaudages des vitraux à l'est de la Chambre des communes.

## Annexe : définitions

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

Processus analytique utilisé pour évaluer l'effet des politiques, des programmes et des services sur divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes allosexuelles en fonction de multiples facteurs, notamment la race, l'ethnie, la religion, l'âge et l'incapacité physique ou mentale.

### **cadre ministériel des résultats**

(*departmental results framework*)  
Un cadre qui relie les responsabilités essentielles du ministère à ses résultats ministériels et à ses indicateurs de résultats ministériels.

### **cible** (*target*)

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

### **crédit** (*appropriation*)

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

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

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

### **dépenses législatives** (*statutory expenditures*)

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

### **dépenses non-budgétaires**

(*non-budgetary expenditures*)  
Recettes et décaissements nets

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

### **dépenses prévues** (*planned spending*)

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

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

### **dépenses votées** (*voted expenditures*)

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

### **équivalent temps plein** (*full-time equivalent*)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Pour un poste donné, le nombre d'équivalents temps plein représente le rapport entre le nombre d'heures travaillées par une personne, divisé par le nombre d'heures normales prévues dans sa convention collective.

### **expérimentation** (*experimentation*)

La tenue d'activités visant à étudier, à mettre à l'essai et à comparer les

effets et les répercussions de politiques et d'interventions afin d'étayer la prise de décisions fondée sur des éléments probants, et à améliorer les résultats pour les Canadiens en apprenant ce qui fonctionne, pour qui et dans quelles circonstances. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles approches), mais en est différente, car elle comporte une comparaison rigoureuse des résultats. À titre d'exemple, le fait d'utiliser un nouveau site Web pour communiquer avec les Canadiens peut être un cas d'innovation; le fait de conduire des essais systématiques du nouveau site Web par rapport aux outils existants de sensibilisation ou un ancien site Web pour voir celui qui permet une mobilisation plus efficace est une expérimentation.

### **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*)

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

### **initiative horizontale** (*horizontal initiative*)

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

**plan** (*plan*)

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

**plan ministériel** (*Departmental Plan*)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires. Les plans ministériels couvrent une période de trois ans et sont présentés au Parlement au printemps.

**priorité ministérielle** (*departmental priority*)

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

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

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

**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'extraits, de résultats ou de niveaux de services.

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

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

**rendement** (*performance*)

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

**répertoire des programmes** (*program inventory*)

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

**responsabilité essentielle** (*core responsibility*)

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

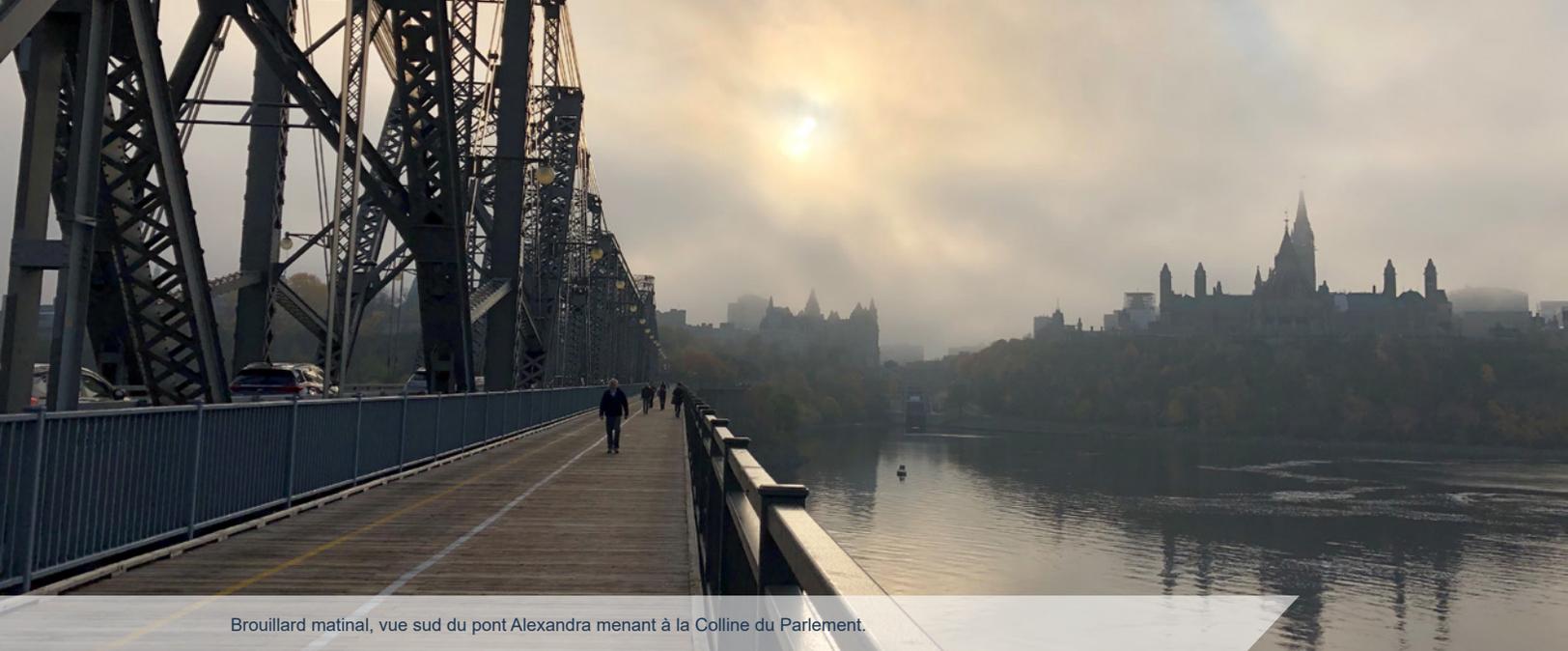
**résultat** (*result*)

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

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

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

Une conséquence ou un résultat qu'un ministère cherche à atteindre. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes. 🍁



Brouillard matinal, vue sud du pont Alexandra menant à la Colline du Parlement.

## Notes

- i Lettre de mandat de la ministre, <https://pm.gc.ca/fra/lettre-de-mandat-de-la-ministre-des-services-publics-et-de-lapprovisionnement>
- ii Site Web du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement, <http://opo-boa.gc.ca/edpa-pprr-fra.html>
- iii Véhicules blindés de soutien au combat, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/amd-dp/vbssc-acsv-fra.html>
- iv InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- v InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- vi InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- vii InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- viii InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- ix InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- x Lexique sur la pandémie de COVID-19, <https://www.btb.termiumplus.gc.ca/publications/covid19-fra.html>
- xi InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>

## Rapport sur les résultats ministériels 2019-2020

- xii InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- xiii Site Web du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement, <http://opo-boa.gc.ca/edpa-prr-fra.html>
- xiv InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- xv InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- xvi Comptes publics du Canada de 2019-2020, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xvii InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- xviii Rapports de SPAC, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/index-fra.html>
- xix *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-38.2/>
- xx *La Loi sur la Société canadienne des postes*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-10/index.html>
- xxi *Loi sur la capitale nationale*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/n-4/>
- xxii *Loi sur l'expropriation*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/E-21/>
- xxiii *Loi sur la production de défense*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/D-1/>
- xxiv *Loi sur l'administration des biens saisis*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-8.3/>
- xxv *Loi sur les biens de surplus de la Couronne*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-27/index.html>
- xxvi *Loi sur la gestion des finances publiques*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/f-11/>
- xxvii Raison d'être, mandat et rôle, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rrm-drr/2019-2020/rrm-drr-02-fra.html#a2>
- xxviii La lettre de mandat de la ministre, <https://pm.gc.ca/fra/lettre-de-mandat-de-la-ministre-des-services-publics-et-de-lapprovisionnement>
- xxix InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- xxx Tableaux de renseignements supplémentaires, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rrm-drr/2019-2020/rrm-drr-05-fra.html#a5>

- xxxi Stratégie ministérielle de développement durable, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rrm-drr/2019-2020/smdd-dsds-fra.html>
- xxxii Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rrm-drr/2019-2020/ppt-tpp-fra.html>
- xxxiii Analyse comparative entre les sexes plus, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rrm-drr/2019-2020/acs-gba-fra.html>
- xxxiv Réponse aux commissions parlementaires et aux audits externes, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rrm-drr/2019-2020/reponses-responses-fra.html>
- xxxv Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rrm-drr/2019-2020/gpe-mcp-fra.html>
- xxxvi Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>
- xxxvii Demandes de renseignements généraux, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/comm/cn-cu-fra.html> 