



Services partagés Canada 3.0

UNE APPROCHE D'ENTREPRISE



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

NUMÉRIQUE

VERS UN GOUVERNEMENT NUMÉRIQUE

Le paysage numérique d'aujourd'hui est marqué par des changements incessants et perturbateurs. Dans cet environnement en évolution rapide, le gouvernement du Canada doit relever le défi de prévoir, de s'adapter et de suivre le rythme. Lorsque Services partagés Canada (SPC) a été créé en 2011, l'informatique en nuage, l'intelligence artificielle, la chaîne de blocs et Internet des objets semblaient être un avenir lointain.

Les Canadiens s'attendent à utiliser la plus récente technologie numérique pour recevoir les services dont ils ont besoin, où et quand ils en ont besoin, sur n'importe quel appareil – que ce soit pour produire leur déclaration de revenus, demander un passeport ou obtenir les renseignements les plus récents sur un rappel.

Pour répondre à ces attentes, les fonctionnaires fédéraux ont besoin d'outils numériques modernes qui sont accessibles de par leur conception, qui améliorent leur productivité et qui leur permettent de collaborer entre les ministères pour offrir les services essentiels sur lesquels les Canadiens comptent.

Pour réaliser sa vision du gouvernement numérique, le gouvernement du Canada a établi des normes numériques et publié le Plan stratégique des opérations numériques 2018-2022 qui, ensemble, place les utilisateurs et leurs besoins au cœur de tout ce que nous faisons et tire parti des plus récentes technologies numériques pour offrir des services de grande valeur aux Canadiens.

Services partagés Canada est un acteur clé dans cette vision. Dès le début, SPC s'est vu confier un important mandat de modernisation et de consolidation de l'infrastructure des technologies de l'information du gouvernement du Canada. Les 7 100 employés de SPC répondent aux besoins technologiques de plus de 200 000 employés fédéraux et traitent environ 600 000 demandes et 100 000 incidents par année.

Depuis sa création, SPC a connu une transformation et une croissance extraordinaires. Le Ministère a été présenté comme une organisation entièrement nouvelle en un temps record, un chapitre qui est considéré comme le début, ou « SPC 1.0 ». La deuxième phase, « SPC 2.0 » s'est concentrée sur l'amélioration de la prestation de services et de la satisfaction de la clientèle et a vu le début d'une approche d'entreprise.

Bien que le Ministère ait fait des progrès remarquables, le paysage numérique actuel au gouvernement fédéral est très complexe et compte une myriade de réseaux, d'applications, de programmes, d'outils de collaboration et de centres de données, dont plusieurs sont propres à chaque ministère.

Cela mène à l'évolution naturelle de la prochaine phase du Ministère : SPC 3.0 : Cette nouvelle phase sera axée sur une approche d'entreprise pour l'ensemble du gouvernement.

POURQUOI L'APPROCHE D'ENTREPRISE EST-ELLE IMPORTANTE?

Bien qu'il n'existe pas d'approche universelle pour les services numériques du gouvernement du Canada, nous travaillerons avec nos partenaires et clients pour améliorer l'expérience de l'utilisateur grâce à des mesures de consolidation, de modernisation et de normalisation. Il en résultera des économies d'échelle, des services plus sûrs et plus fiables, des délais d'exécution plus rapides, une collaboration accrue et une réduction des risques – en fin de compte, un meilleur service aux Canadiens.

Dans un avenir proche, tous les services auront des éléments numériques. SPC 3.0 adoptera une approche d'entreprise qui s'appuiera sur d'autres programmes du gouvernement du Canada telles que l'approche « Une fois suffit », la Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage et la directive sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle. Nous travaillerons ensemble pour construire une plateforme numérique moderne, fiable et sécurisée pour tout ce qui répond aux besoins d'aujourd'hui et de demain.





Le réseau et la sécurité sont les fondements mêmes du gouvernement numérique et la base de tous les services gouvernementaux. En termes simples, il n'y a pas de vision numérique sans eux.

Il existe actuellement 50 réseaux du gouvernement du Canada au pays, dont bon nombre vieillissent et ne sont pas prêts pour le service en nuage, la vidéo et la voix. Ces réseaux sont complexes, exigeants en mains-d'œuvre, coûteux à entretenir et n'ont pas la capacité d'être élargis et de fournir les services dont les Canadiens ont besoin. Certains ne disposent pas de normes de sécurité avancées pour la protection contre les cybermenaces.

Le réseau ne pourrait pas être plus fondamental à l'ère du numérique. Il est aussi essentiel que les autres services publics dont nous dépendons, comme l'électricité et le chauffage.

La priorité numéro un est de construire un « utilitaire » de réseau fiable, toujours disponible, disponible partout, fiable, rapide et évolutif en fonction de l'évolution des besoins.

Avec SPC 3.0, le gouvernement du Canada a la possibilité de passer des réseaux ministériels uniques à des réseaux d'entreprise modernes. Ces réseaux seront accessibles en tout temps, en tout lieu et par tous. Ils seront construits en gardant à l'esprit l'accessibilité, tout en tenant compte de l'amélioration continue et de la diversité croissante des programmes et des services gouvernementaux.

Le gouvernement du Canada sera ainsi mieux en mesure de répondre aux demandes de services auxquelles les Canadiens peuvent avoir accès en tout temps, en tout lieu et à partir de tout appareil, sur une plateforme fiable et sécuritaire. Un réseau mis à jour utilisera les mesures de sécurité les plus récentes pour mieux protéger les renseignements personnels, se connecter de façon transparente aux centres de données sur le nuage et aux centres de données d'entreprise, et évoluer à une vitesse et à une échelle qui donnent aux utilisateurs la connectivité dont ils ont besoin pour faire leur travail.

« Nous avons besoin d'un réseau rapide, fiable et sécurisé. »



Aujourd'hui, les outils de collaboration en milieu de travail utilisés par les employés fédéraux varient d'un ministère à l'autre, avec une normalisation ou une intégration globale limitée.

Pour s'acquitter de leur mandat ministériel et fournir des services de grande valeur aux Canadiens, les fonctionnaires ont besoin d'outils modernes et efficaces en milieu de travail.

Il ne s'agira pas d'une approche universelle, mais plutôt d'une approche simplifiée avec un ensemble d'options adaptées aux besoins des utilisateurs.

Un inspecteur qui passe une grande partie de son temps sur le terrain, par exemple, pourrait avoir besoin de plusieurs points d'accès et d'un bureau virtuel, tandis qu'un chercheur pourrait avoir besoin de mégadonnées sur de vastes plateformes de partage dans un bureau plus traditionnel.

SPC 3.0 appuiera une plateforme de milieu de travail numérique d'entreprise à l'échelle du

gouvernement. Cela signifie que les fonctionnaires fédéraux auront accès à des appareils allant du mobile aux postes de travail traditionnels, où qu'ils se trouvent.

La plateforme sera dotée d'une sécurité intégrée, d'une connexion unique, d'un accès à distance transparent et de la suite complète de logiciels Microsoft Office 365 sur le nuage.

Les employés pourront travailler d'une manière plus connectée en utilisant le courrier électronique intégré, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux à l'échelle de l'entreprise, la vidéoconférence, les applications Web, les outils de collaboration numérique et plus encore.

En offrant un ensemble d'outils modernes et adaptés au milieu de travail avec des caractéristiques d'accessibilité intégrées dès le départ, SPC aidera les fonctionnaires à respecter les priorités de leur ministère et à mieux servir les Canadiens.

« Ensemble d'options sur mesure en fonction des besoins des utilisateurs. »





Près de 80 % des quelque 18 000 applications du gouvernement fédéral se trouvent dans des centres de données vieillissants qui sont plus susceptibles de subir des défaillances et de pannes de services.

En même temps, il y a des applications et des données ministérielles qui n'ont pas été maintenues, dont certaines sont basées sur des logiciels qui n'ont pas été conçus pour les réalités numériques actuelles. Ces applications doivent être reconstruites avant de pouvoir être déplacées vers le nuage et les centres de données d'entreprise de pointe.

En vertu de SPC 3.0, SPC collaborera avec les clients afin de déterminer les applications les plus à risque qui pourraient avoir la plus grande incidence sur les services offerts aux Canadiens.

Ensemble, nous déterminerons des solutions pour mettre à jour ou créer de nouvelles applications qui sont fiables et peuvent fonctionner sur des solutions d'hébergement modernes – qu'il s'agisse de centres de données sur le nuage ou d'entreprises.

À ce jour, SPC a travaillé avec ses clients pour fermer 208 centres de données existants. SPC gèrera les risques avec les clients afin d'établir l'ordre de priorité des demandes et de trouver les solutions les mieux adaptées à leurs besoins.

L'objectif est de s'assurer que les systèmes matériels et logiciels sont robustes, sécuritaires et qu'ils suivent l'évolution de la technologie.

« Nous avons besoin d'un réseau rapide, fiable et sécurisé. »



COMPOSANTES DE BASE

En plus de nos trois principales priorités pour SPC 3.0, il y a trois éléments essentiels à la transformation et à la mise en œuvre réussie d'une approche d'entreprise dans l'ensemble du gouvernement du Canada :



NORMES

SPC soutient la prolifération de produits et de services de TI personnalisés dans l'ensemble du gouvernement grâce à de multiples versions de chacun d'entre eux.

La personnalisation des applications et des outils du milieu de travail, ministère par ministère, entraîne plus de retards et un service moins efficace.

L'établissement de normes sera donc essentiel au succès de SPC 3.0.

Le passage à un ensemble de normes et de catalogues de services d'entreprise permettra de rationaliser et de simplifier considérablement l'environnement de travail actuel de SPC, de libérer de la capacité et des ressources pour travailler sur d'autres projets et d'offrir un meilleur service aux clients.

Il en résultera des ensembles d'outils tels que des plateformes de collaboration de bureau et des services infonuagiques qui pourront être utilisés et partagés à l'échelle du gouvernement.



MODÈLE DE FINANCEMENT

Le modèle de financement actuel de SPC est une mosaïque complexe de divers types de financement et de pratiques d'utilisateur-payeur qui impose un lourd fardeau administratif à SPC et aux clients.

SPC travaille avec des organismes centraux à l'élaboration d'un nouveau modèle de financement. Une fois mis en œuvre, il comportera des mesures incitatives pour limiter les investissements dans les systèmes existants et pour encourager les investissements dans de nouvelles solutions informatiques modernes. Les investissements seront harmonisés avec l'évolution rapide du programme et de l'approche d'entreprise du gouvernement du Canada dans le domaine du numérique.

Cela mènera à un modèle de financement plus simple, transparent, compréhensible, prévisible et durable pour SPC et ses clients.



SERVICES

SPC offre actuellement 27 services de catalogue et de nombreux services mineurs dans 43 ministères. Il s'agit d'un environnement fragmenté qui n'a pratiquement pas changé depuis la création du Ministère, ce qui a entraîné des retards de service et des frais généraux plus élevés.

Avec SPC 3.0, SPC passera à une suite simplifiée et rationalisée de services d'entreprise :

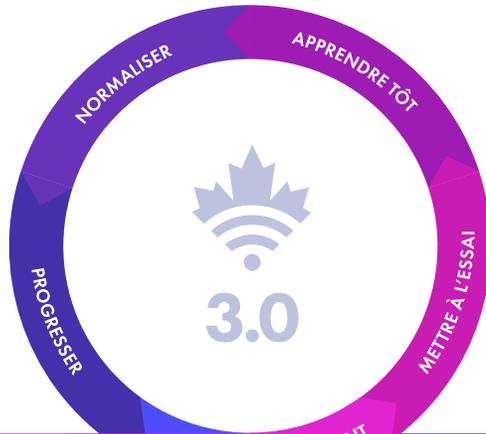
- Services sur le nuage
- Gestion cohérente des services
- Des normes plus claires
- Modèle de tarification incitative
- Niveaux de service étagés

L'objectif est d'offrir un service plus rapide et d'habiliter nos clients à se servir en libre-service grâce à des voies express pour obtenir l'information, à l'autocontrôle et à un système plus solide pour les besoins opérationnels.

Un ensemble rationalisé de services – qu'il s'agisse de centres de données, de réseaux, de logiciels, de technologie mobile ou d'appareils en milieu de travail – permettra à SPC d'adapter plus facilement les services aux besoins des clients.



NOTRE APPROCHE



En innovant et en collaborant sur de nouvelles façons de travailler, nous commencerons petit à petit et nous serons agiles dans notre approche. Cela signifie que nous allons expérimenter avec des pionniers, itérer, apprendre, itérer à nouveau et livrer. Nous identifierons et bloquerons les normes, rédigerons le livret de jeu, puis mettrons à l'échelle l'ensemble du ministère.



RESPONSABILISATION

SPC s'engage à être ouvert et transparent tout au long de la mise en œuvre de SPC 3.0. Nous rendrons compte des progrès réalisés à nos clients et fournisseurs fédéraux et aux Canadiens en publiant des tableaux de bord et des rapports d'étape en ligne sur une base trimestrielle.

Les intervenants auront l'occasion de faire part de leurs commentaires et de leur rétroaction afin de s'assurer que les objectifs sont atteints.

SPC s'efforcera de renforcer la confiance et la responsabilité en rendant compte des progrès réalisés de manière ouverte et transparente. Cela nous aidera à nous assurer que nous respectons les engagements énoncés dans SPC 3.0.

SPC s'engage à adopter une approche collaborative fondée sur le travail d'équipe qui permettra aux employés de SPC d'engager et d'habiliter les employés de SPC à fournir les services numériques auxquels s'attendent les Canadiens.

METTRE LE « PARTAGÉ » DANS LES SERVICES PARTAGÉS



SPC 3.0 n'est pas seulement un plan pour Services partagés Canada, mais un plan pour l'ensemble du gouvernement, appuyé par les organismes centraux. Pour réussir, il faudra une approche unie.

En travaillant avec les utilisateurs, les clients, les partenaires et les fournisseurs, SPC aidera à créer un gouvernement véritablement numérique qui offre des services de qualité aux Canadiens.

Pour réussir, SPC et ses partenaires devront se concentrer sans relâche sur l'expérience utilisateur. Il s'agira de travailler ensemble à la réalisation d'une véritable vision d'entreprise de l'excellence du service informatique.

Au cours des prochains mois, SPC travaillera en étroite collaboration avec les clients et les principaux intervenants afin d'élaborer des plans de mise en œuvre pour SPC 3.0. Nos connaissances, notre expertise et nos relations de travail collectives seront mises à profit pour réaliser l'approche d'entreprise.

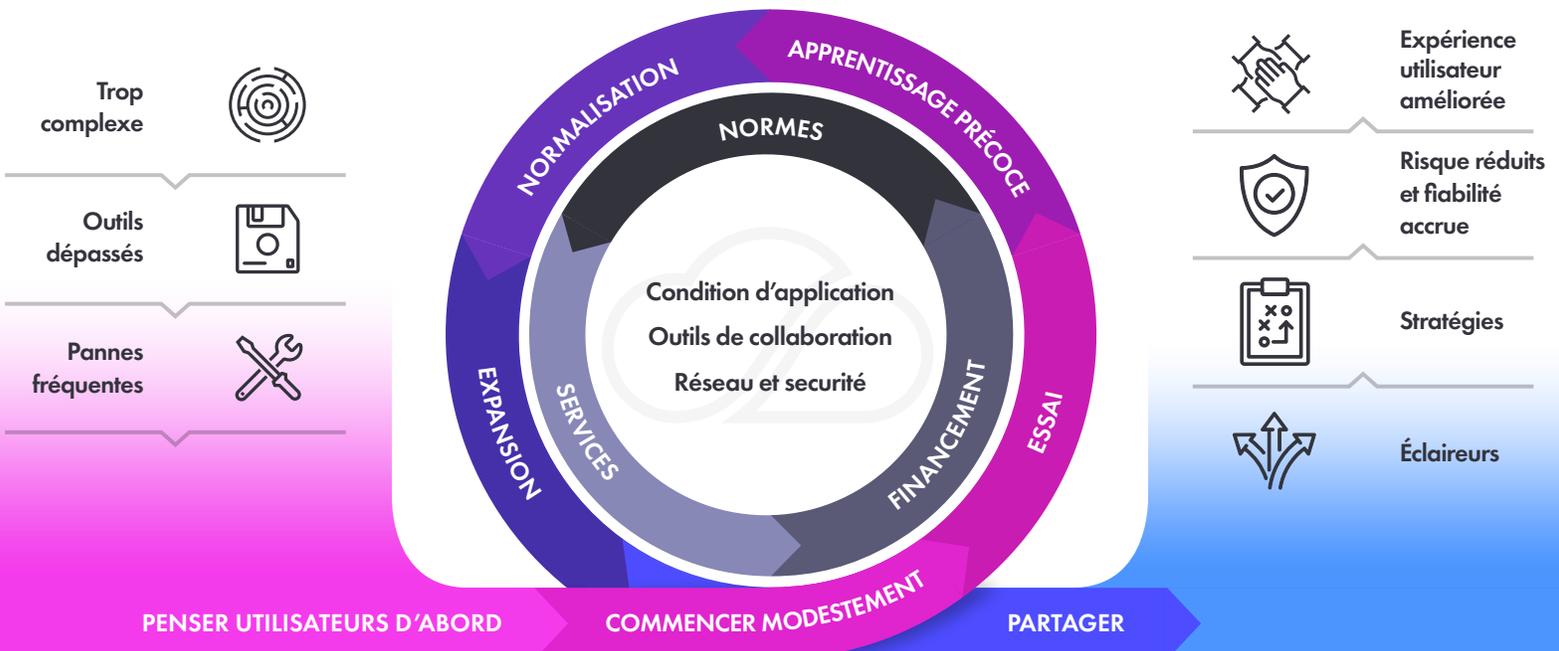
Une approche axée sur la collaboration et l'utilisateur sera avantageuse pour tous et répondra aux besoins réels des Canadiens.

SPC 3.0 ne sera pas la fin de l'expérience; le plan doit être permanent et continuer d'évoluer pour suivre le rythme de l'accélération du changement et de l'innovation dans le monde numérique. Le gouvernement du Canada doit faire preuve de souplesse s'il veut offrir de nouveaux services et une technologie conçue pour répondre aux besoins des Canadiens.

Le numérique : la clé de l'avenir. Grâce à SPC 3.0, le Ministère jouera un rôle central dans l'édification d'un gouvernement numérique qui répondra aux besoins des Canadiens aujourd'hui et à long terme.

Services partagés Canada 3.0

UNE APPROCHE D'ENTREPRISE



MOBILISÉS

HABILITÉS

LIBRE D'AGIR

RESPONSABILISÉS





Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Services partagés Canada © Tous droits réservés 2019