



# Feuille d'information

## Excellence de la prestation de service

### Offrir des services plus efficaces et plus efficaces en matière de technologie de l'information aux ministères et aux organismes gouvernementaux du Canada

Services partagés Canada (SPC) réalise le plan d'infrastructure des systèmes de technologie de l'information (TI) à l'échelle du gouvernement, de manière avisée et ciblée, en mettant l'accent sur l'excellence du service, la réduction des coûts à l'échelle du gouvernement et la modernisation de l'infrastructure.

Aujourd'hui, SPC met tout en œuvre pour faire progresser les initiatives de transformation et pour apporter plus de cohérence et de discipline dans la gestion de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada.

En regroupant les marchés de biens et de services, en obtenant de meilleurs prix et en réduisant les redondances, SPC réussit à retourner chaque année 209 millions de dollars économisés sur le plan des TI au cadre financier, contribuant ainsi à la gestion financière globale de l'argent des contribuables.

SPC appuie également les organismes gouvernementaux en offrant des services centralisés, en appliquant les normes de l'industrie en matière de prestation de services, ce qui ouvre la voie à des pratiques non seulement moins coûteuses, mais aussi plus efficaces et plus efficaces. À titre d'exemple :

- SPC a mis en place une Stratégie de gestion des services pour la prestation des services d'infrastructure de TI, qui pilotent les systèmes du gouvernement;
- SPC a lancé l'Initiative sur la satisfaction de la clientèle pour déterminer les domaines qui doivent être améliorés ainsi que pour connaître la perception des ministères ou des organismes des solutions de valeurs optimales sur le plan des services de TI offerts par SPC;
- Établir un guichet unique en matière de TI au moyen du Catalogue de services, qui est un point d'accès à partir duquel les ministères et les organismes gouvernementaux peuvent se renseigner sur les services d'entreprise à leur disposition et les commander. Ces services comprennent notamment les services de courriel, les appareils mobiles et les appareils technologiques en milieu de travail. Le catalogue donnera ainsi les moyens aux organisations de mieux servir la population canadienne;
- Établir des normes en matière de niveau de service pour les services de TI prioritaires comme le courriel, les appareils mobiles et la vidéoconférence. Ces normes assureront que la maintenance, le remplacement, les mises à niveau de l'infrastructure de TI sont effectués en temps opportun et conformément aux budgets afin que les ministères puissent continuer de fournir les programmes et les services à la population canadienne;
- SPC est également en train de se doter d'un nouveau système pour la gestion électronique des processus de l'approvisionnement au paiement, notamment un portail libre-service novateur pour les fournisseurs qui simplifiera la prestation des services de TI d'entreprise.



Pour de plus amples renseignements :

Relations avec les médias · Services partagés Canada  
1-855-215-3656





La création par SPC d'une infrastructure de TI plus fiable et plus sécuritaire est l'un des volets primordiaux d'Objectif 2020, l'initiative pangouvernemental visant à créer une fonction publique performante qui adhère aux normes mondiales de l'excellence dans la prestation de services et l'innovation.