



Services partagés Canada – Plan d'évaluation ministériel quinquennal – de 2021-22 à 2025-26

Préparé par le Bureau de la vérification et de l'évaluation
Services partagés Canada



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada

Table des matières

Page

1

Note de confirmation de l'administrateur général

Page

2

Contexte et renseignements

Page

4

Ressources et capacités

Page

5

Processus de planification de l'évaluation

Page

7

Couverture de l'évaluation au cours des cinq prochaines années

Page

8

Annexe 1 – Calendrier d'évaluation quinquennal

Page

10

Annexe 2 – Programmes et dépenses prévues de SPC

Page

11

Annexe 3 – Exemples d'enjeux essentiels et des principales questions

Page

12

Annexe 4 – Exemples de questions d'évaluation de programme

Note de confirmation de l'administrateur général pour tous les ministères

J'approuve le plan d'évaluation ministériel de Services partagés Canada pour les exercices de 2021-22 à 2025-26, que je présente au Secrétariat du Conseil du Trésor, conformément à la Politique sur les résultats.

Je confirme que ce plan d'évaluation ministériel quinquennal continu :

- prévoit l'évaluation de tous les programmes permanents de subventions et de contributions dont les dépenses réelles moyennes sur cinq ans s'élèvent à cinq millions de dollars ou plus par année au moins une fois tous les cinq ans, conformément aux exigences de l'article 42.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*;
- répond aux exigences des Procédures obligatoires pour les évaluations;
- appuie les exigences du système de gestion des dépenses, y compris, le cas échéant, les mémoires au Cabinet, les présentations au Conseil du Trésor et les examens d'alignement des ressources.

Je veillerai à ce que le plan soit mis à jour chaque année et à ce que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada soit informé de sa mise en œuvre, au besoin.

Paul Glover
Président
Services partagés Canada
Mai 2021

Contexte et renseignements

Objet

Le présent document présente le plan d'évaluation ministériel de Services partagés Canada (SPC). Le Plan constitue un outil d'information et de gestion qui reflète les résultats de l'exercice annuel de planification de l'évaluation du ministère. Le Plan détermine les évaluations à réaliser au cours des cinq prochaines années et les ressources nécessaires pour la fonction d'évaluation.

La portée et le contenu de ce plan sont conformes aux exigences de la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor du Canada (SCT).

Contexte du gouvernement du Canada

L'évaluation est une priorité du gouvernement, comme le montrent les engagements énoncés dans la lettre de mandat. Plus précisément, le président du Conseil du Trésor est chargé d'instaurer une culture d'évaluation, de mesure et de décisions fondées sur des données probantes dans tous les ministères pour la conception et l'exécution des programmes et des politiques.

Exigences de la Politique sur les résultats

La Politique sur les résultats exige que les administrateurs généraux approuvent chaque année un plan d'évaluation quinquennal et le transmettent au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (section 4.3.15). Le plan doit comprendre :

- ✓ Un calendrier détaillé des évaluations prévues;
- ✓ L'étendue de la *couverture* de l'évaluation *du répertoire des programmes*, par montant de dépenses organisationnelles et par programme du répertoire;
- ✓ L'ampleur des dépenses et des programmes de l'organisation qui ne seront pas évalués au cours de la période de planification, et la justification (c'est-à-dire ce qui a été exclu du calendrier quinquennal et pourquoi);
- ✓ Des conseils aux administrateurs généraux sur la pertinence des ressources pour l'évaluation.

Qu'est-ce que l'évaluation?

Collecte et analyse systématiques et neutres de données probantes permettant de juger le mérite ou la valeur.

L'évaluation porte sur la pertinence, l'efficacité et l'efficience des programmes figurant dans le répertoire des programmes.

Contexte et renseignements

Gouvernance

Le Comité de la mesure du rendement et de l'évaluation

La Politique sur les résultats exige des administrateurs généraux qu'ils créent et président un comité de la mesure du rendement et de l'évaluation (CMRE) composé de hauts fonctionnaires. À Services partagés Canada, les travaux du CMRE sont menés dans le cadre des travaux du Conseil exécutif de surveillance (CES) qui est présidé par le président.

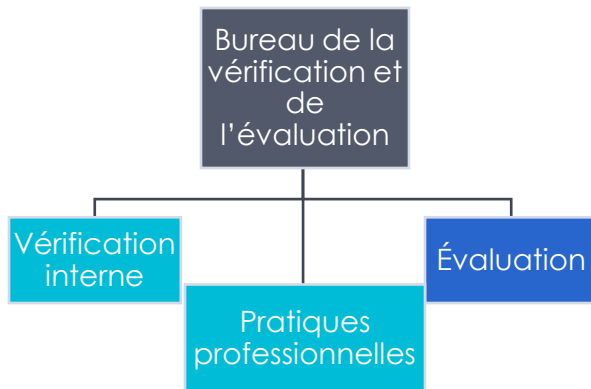
Le CMRE vise à renforcer la planification, la coordination et l'utilisation de l'évaluation et de la mesure du rendement au sein de SPC, ainsi qu'à assurer l'établissement des ressources appropriées de ces fonctions.

La Politique sur les résultats exige que le CMRE :

- Examine et conseille l'administrateur général sur la création, le maintien et la mise en œuvre du Cadre ministériel des résultats (CMR), le répertoire des programmes (RP) et les Profils de l'information sur le rendement;
- Examine et conseille l'administrateur général sur la disponibilité, la qualité, l'utilité et l'utilisation de l'information sur le rendement, y compris l'évaluation;
- Examine et conseille l'administrateur général sur la planification, les ressources et les activités de l'évaluation ministérielle, y compris la recommandation de l'approbation du plan d'évaluation ministérielle;
- Examine les rapports et les résumés d'évaluation, y compris les plans d'intervention et d'action de la direction, et recommande l'approbation à l'administrateur général;
- Examine et conseille l'administrateur général sur l'évaluation neutre de la fonction d'évaluation;
- Assure le suivi des recommandations et des plans d'action de l'évaluation et informe l'administrateur général des problèmes.

Contexte et renseignements

La fonction d'évaluation



Capacité en matière d'évaluation

Au cours de l'exercice 2021 à 2022, l'accent sera mis sur le renforcement et la formation de l'équipe. La capacité initiale pour 2021-22 sera suffisante pour produire un rapport d'évaluation final. Au maximum de sa capacité, la fonction produira de 3 à 4 rapports d'évaluation chaque année.

Évaluation à Services partagés Canada

Le Bureau de la vérification et de l'évaluation (BVE) est un important fournisseur d'assurance raisonnable et de conseils sur les opérations ministérielles au président de SPC et au contrôleur général du Canada.

Relevant directement du président de SPC, le dirigeant principal de la vérification et de l'évaluation (DPVE) formule des recommandations sur la pertinence et le rendement des programmes ministériels, les politiques et les initiatives au moyen de la fonction d'évaluation du BVE. Le DPVE est également le chef désigné de l'évaluation du ministère et il représente le lien ministériel avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour l'évaluation.

Ressources d'évaluation

SPC continuera d'accroître la capacité d'évaluation pour répondre aux besoins changeants. La fonction d'évaluation du BVE disposera de 16 postes équivalents temps plein (ETP) et d'un budget annuel global de 1,74 M\$ d'ici la fin de 2021-22 à 2025-26.

Ressources d'évaluation Exercice 2021 à 2022

Salaires	F et E	Total
1,59 M\$	0,15 M\$	1,7 M\$

Postes liés aux évaluations (en date d'avril 2021)

	EX-01	AS-01	EC-07	EC-06	EC-05	EC-04	Total
Effectif	1	1	2	4	4	4	16
Postes comblés	1	1	1	2	0	2	7

Planification de l'évaluation

Considérations clés relatives à la planification

La sélection et l'ordonnement des évaluations étaient attribuables :

- ✓ au besoin d'évaluer toutes les exigences des politiques;
- ✓ à l'incidence de SPC sur la réponse du gouvernement du Canada à la COVID-19;
- ✓ à la nécessité de revoir les dépenses importantes qui n'ont jamais été évaluées;
- ✓ à la maturité des programmes et à leurs mesures de rendement pour les résultats;
- ✓ à la maturité de la conception et du renouvellement des services;
- ✓ aux scores de l'Initiative de rétroaction sur la satisfaction de la clientèle (IRSC);
- ✓ à l'établissement des priorités des évaluations pour éclairer la prise de décisions concernant les renouvellements du financement;
- ✓ à l'établissement des priorités des évaluations qui sont axées sur les résultats externes appuyant les ministères et les clients partenaires;
- ✓ aux programmes dont les initiatives clés appuient les priorités stratégiques de SPC 3.0;
- ✓ à l'affectation pour des évaluations des programmes de services internes.

Processus de planification de l'évaluation

Le plan d'évaluation ministériel est basé sur des analyses et des consultations menées à l'hiver 2020-21, notamment :

- **Examen des documents** : L'examen de diverses sources d'information pour définir toute exigence en matière d'évaluation obligatoire et évaluer la couverture du répertoire des programmes. Les documents clés comprenaient le dernier plan quinquennal approuvé, les profils d'information sur le rendement, les mémoires au Cabinet, les présentations au Conseil du Trésor, et plus encore.
- **Consultations avec les directions générales** : Trente-cinq consultations, impliquant 127 participants, ont été organisées avec les sous-ministres adjoints, les directeurs généraux et d'autres intervenants clés afin de revoir le calendrier et la portée des évaluations proposées et de confirmer leur utilité et leur valeur.
- **Coordination avec la vérification interne** : Le plan est coordonné avec le Plan de vérification axé sur les risques (PVAR) pour les exigences en matière de vérifications internes afin de réduire et d'équilibrer la charge imposée aux directions générales.
- **Consultation avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada** : Conformément à la Politique sur les résultats, le chef de l'évaluation a également consulté le SCT.

Planification de l'évaluation

Répertoire et éléments des programmes de SPC

Technologies en milieu de travail

- Services de courriels
- Communications et collaboration numériques
- Fourniture de logiciels technologiques en milieu de travail
- Fourniture de matériel technologique en milieu de travail
- Services de technologie en milieu de travail

Nuage

- Services infonuagiques

Opérations de technologie de l'information aux centres de données

- Opérations d'entreprise
- Linux/Unix
- Windows et virtualisation
- Calcul de haute performance
- Gestion d'ordinateur central et d'impression en bloc
- Services de plateforme
- Services de stockage, de copie de sécurité et de dossiers
- Gestion des installations

Réseaux

- Réseau local (RL)
- Réseau étendu (RE)
- Satellite
- Internet

Conception et prestation des services d'entreprise

- Architecture
- Programme des sciences
- Gestion des services
- Mobilisation des partenaires

Sécurité

- Gestion et gouvernance de la sécurité
- Infrastructure secrète
- Sécurité de l'infrastructure

Télécommunications

- Services de conférence
- Services d'infrastructure de centres de contact
- Services de voix sans frais
- Appareils mobiles et téléphones fixes



Couverture de l'évaluation au cours des cinq prochaines années



Couverture prévue des évaluations de Services partagés Canada

La Politique sur les résultats énonce l'exigence d'un répertoire des programmes, qui contient la liste complète des programmes du ministère. Ce répertoire permet de montrer comment le ministère s'acquitte de son mandat, soutient l'autorisation des dépenses par le Cabinet et appuie les rapports sur les résultats.

Le répertoire des programmes représente l'ensemble du portefeuille d'évaluation. La Politique sur les résultats requiert que l'ensemble des programmes et des dépenses prévues figurant dans le répertoire des programmes (à l'exception des services internes) soit évaluée périodiquement.

L'équipe d'évaluation prévoit mener 14 évaluations au cours des cinq prochaines années, représentant les sept programmes du répertoire des programmes de SPC. Cela représente 100 % des exigences de la Politique en matière de couverture.

Les services internes sont essentiels à la réussite du ministère à titre d'outils habilitants clés de SPC 3.0 et deux sont pris en compte dans l'évaluation.

Service de conseil

L'équipe d'évaluation fournira également des conseils et une assistance pour l'examen des Opérations d'infrastructure policière et l'examen du Service en 2021-22.

Programmes exclus du calcul de la couverture prévue

Au niveau de programme, aucun programme opérationnel n'est exclu.

Certains programmes de SPC ont une ampleur considérable et nécessiteront plus d'une évaluation pour une couverture adéquate. Par exemple, les Opérations de technologie de l'information aux centres de données ont des dépenses prévues s'élevant à 588,6 M\$, ce qui représente 2,9 G\$ sur cinq ans. Cependant, ces programmes comprennent des volets distincts et autonomes qui sont décrits dans les Profils de l'information sur le rendement et saisis dans les données du centre de coûts. Par conséquent, le plan reflète une approche graduée basée sur la valeur pour la prise de décision. Certaines des dépenses prévues liées à des éléments particuliers au sein des programmes peuvent être évaluées au cours des prochaines années.

Annexe 1 - Calendrier d'évaluation proposé par année de réalisation¹

2022-23

Titre de l'évaluation	Stratégie ² au CES (CMRE)	Approbation du président	Direction générale	Lien vers le répertoire des programmes
Réponse de SPC à la COVID-19	Mai 21	Avr 22	Toutes	Tous
Appareils mobiles Lignes fixes	Nov 21	Juil 22	RSSN	Télécommunications
Centres de données d'entreprise	Avr 22	Jan 23	SCD	Opérations de technologie de l'information aux centres de données

2023-24

Titre de l'évaluation	Stratégie au CES (CMRE)	Approbation du président	Direction générale	Lien vers le répertoire des programmes
Centre de contact Services d'infrastructure	Juil 22	Avr 23	RSSN	Télécommunications
Plateformes d'hébergement et services	Sept 22	Mai 23	SCD	Opérations de technologie de l'information aux centres de données
Communications numériques et collaboration	Jan 23	Oct 23	RSSN	Technologies en milieu de travail

Remarque 1 : Conformément aux exigences du SCT, les évaluations sont énumérées selon l'année dans laquelle elles sont censées être présentées au CES (CMRE) et approuvées par le président. La stratégie d'évaluation confirme les domaines d'intérêt et les questions de l'évaluation auprès du CES afin que le rapport d'évaluation puisse éclairer la prise de décisions de la direction.

Remarque 2 : La stratégie présentera la portée prévue et les questions pour chaque évaluation aux fins de discussion et d'approbation par le CMRE avant le début de la collecte de données.

Annexe 1 - Calendrier d'évaluation proposé par année de réalisation (suite)

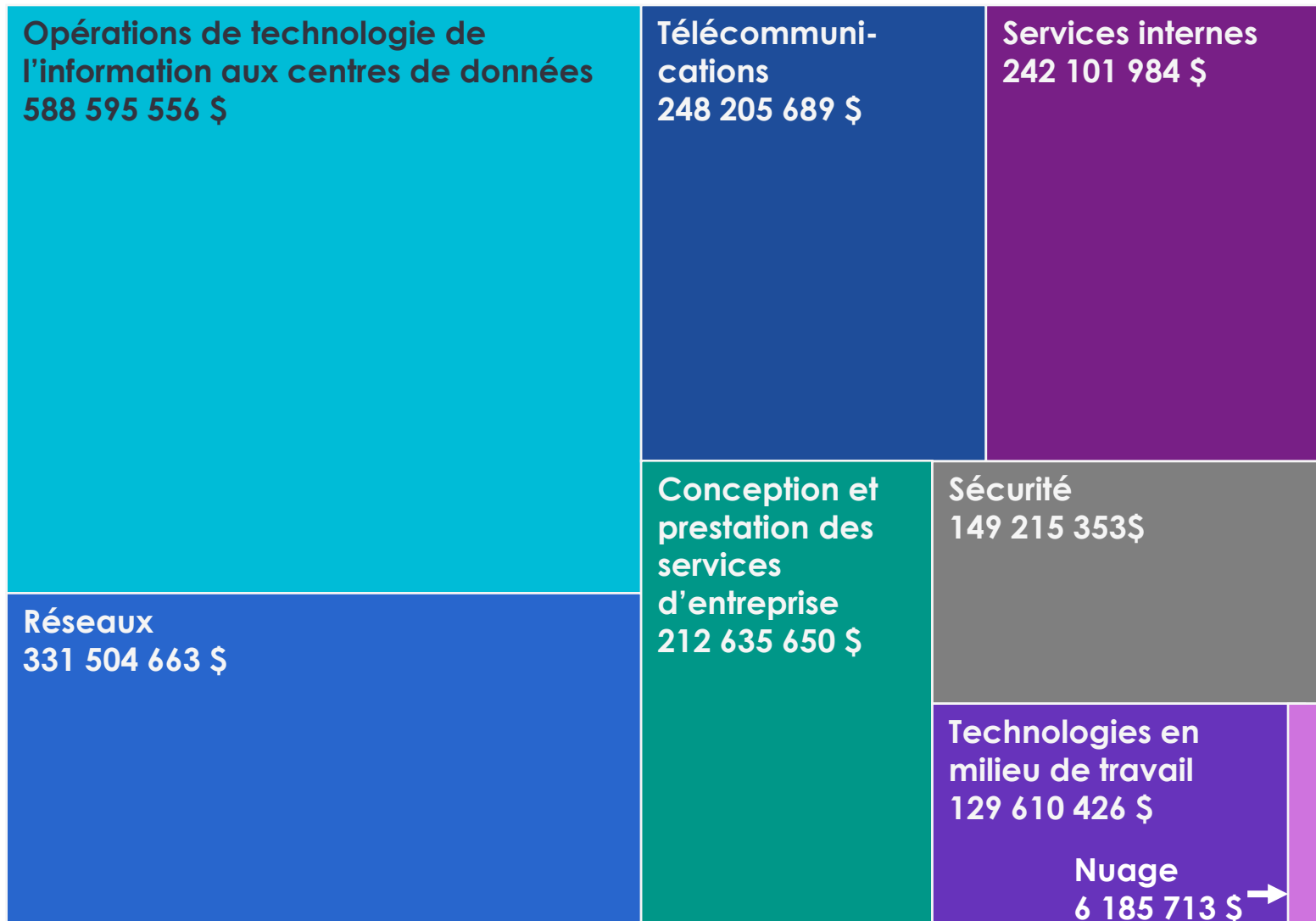
2024-25

Titre de l'évaluation	Stratégie au CES (CMRE)	Approbation du président	Direction générale	Lien vers le répertoire des programmes
Services infonuagiques	Juil 23	Avr 24	DPT	Nuage
Gestion des services	Sept 23	Mai 24	Gestion des opérations	Conception et prestation des services d'entreprise
Évaluation d'un service interne : Modèle de financement	Oct 23	Juin 24	DPF	Services internes
Réseaux	Avr 24	Jan 25	RSSN	Réseaux

2025-26

Titre de l'évaluation	Stratégie au CES (CMRE)	Approbation du président	Direction générale	Lien vers le répertoire des programmes
Fourniture de logiciels technologiques en milieu de travail	Sept 24	Mai 25	RSSN	Technologies en milieu de travail
Sécurité de l'infrastructure	Oct 24	Juin 25	RSSN	Sécurité
Orientation stratégique	Jan 25	Oct 25	DPT	Conception et prestation des services d'entreprise
Évaluation d'un service interne : (à déterminer)	Mai 25	Fév 26	À déterminer	Services internes

Annexe 2 – Programmes et dépenses prévues de SPC



Annexe 3 – Exemples d'enjeux et de questions face à la réponse à la COVID-19

Enjeux essentiels et ébauche de questions pour l'évaluation de la réponse de SPC à la pandémie de COVID-19 :

- La **pertinence** est la mesure dans laquelle un programme continue de répondre à un besoin manifeste.
 - 1) Dans quelle mesure SPC a-t-il réagi à l'évolution du contexte de la pandémie de COVID-19?
 - 2) Quels sont les facteurs qui ont favorisé ou entravé la réactivité?

- L'**efficacité** examine les impacts d'un programme et la mesure dans laquelle il atteint les résultats attendus.
 - 3) Dans quelle mesure SPC a-t-il réagi efficacement à la pandémie?

- L'**efficience** est l'évaluation de l'utilisation des ressources par rapport à la production d'extraits et de résultats.
 - 4) Les mesures prises dans le cadre de la réponse à la pandémie de COVID-19 sont-elles durables?
 - 5) Quelles sont les possibilités d'amélioration de l'efficience?

Annexe 4 – Exemples de questions d'évaluation de programme

Les évaluations des programmes de SPC intégreront les récentes tendances internationales en matière d'évaluation et les meilleures pratiques. Ils peuvent également examiner l'harmonisation avec les priorités du gouvernement et Entreprise 3.0 :

- La **pertinence** est la mesure dans laquelle un programme continue de répondre à un besoin manifeste. Pour SPC, l'accent sera mis sur la mesure dans laquelle les objectifs et la conception d'un programme répondent aux besoins des ministères partenaires et continuent de le faire à mesure que les circonstances évoluent.
 - 1) Dans quelle mesure le programme a-t-il **répondu à l'évolution des besoins et des priorités des clients**?
 - 2) Le programme est-il **aligné sur les tendances technologiques émergentes** et les meilleures pratiques?
- L'**alignement** est un élément de pertinence et il évalue les liens entre les objectifs et les priorités du gouvernement.
 - 3) Dans quelle mesure le programme a-t-il été rationalisé et a-t-il évolué vers une **approche** d'entreprise?
 - 4) Y a-t-il un **processus d'engagement efficace en place** pour guider SPC dans la priorisation du travail avec les ministères clients et les partenaires pertinents?
- L'**efficacité** examine les impacts d'un programme et la mesure dans laquelle il atteint les résultats attendus. L'accent est mis sur les résultats immédiats et intermédiaires, c'est-à-dire la réponse à la question « et alors »?
 - 5) Quel est le niveau de satisfaction des ministères partenaires et des autres clients concernant le programme?
 - 6) Le programme a-t-il **atteint les résultats escomptés** (par exemple : réduction des risques, obtention de résultats pour les ministères partenaires et les clients DSI et autres avantages de la modernisation)?
- L'**efficacité** est l'évaluation de l'utilisation des ressources par rapport à la production d'extrants et de résultats.
 - 7) Quelles sont les opportunités pour **améliorer l'efficacité**?
 - 8) Quelles sont les **pratiques novatrices** mises en œuvre par SPC pour moderniser les programmes?

Certains engagements peuvent inclure le soutien de l'audit interne pour des éléments de preuve axés sur le risque:

- Y a-t-il un bon alignement et une bonne compréhension des risques d'entreprise dans le programme de SPC?
- Quels sont les progrès accomplis par SPC dans la réduction des risques associés au programme?