

Ministre des
Services publics et de
l'Approvisionnement
Receveur général du Canada



Minister of
Public Services and
Procurement
Receiver General for Canada

Ottawa, Canada K1A 0S5

L'honorable Kevin Sorenson, CP, député
Président
Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
131, Rue Queen, sixième étage
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 109 du Règlement de la Chambre des communes, je suis ravie de vous faire parvenir la réponse du gouvernement au rapport de votre comité intitulé *Le chapitre 4, Services partagés en technologies de l'information, du rapport de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, présenté à la Chambre des communes le 1^{er} juin 2016.

J'ai lu votre rapport avec intérêt et ai apprécié vos observations. La réponse ci-jointe porte sur les huit recommandations formulées dans le rapport.

Je voudrais également saisir cette occasion pour vous remercier, vous et les membres du Comité permanent des comptes publics, pour votre travail et votre dévouement. Les travaux de ce Comité sont opportuns et s'alignent avec les processus d'examen approfondi et de consultations en cours sur le plan de transformation de la technologie de l'information de Services partagés Canada qui vise à moderniser les services de technologies de l'information du gouvernement.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Judy M. Foote, CP, députée
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement

Pièce jointe

c.c. L'honorable Scott Brison, CP, député
Président du Conseil du Trésor

The Honorable Tom Lukiwski, CP, député
Président, Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Caroline Massicotte
Greffière du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Michel Marcotte
Greffière du Comité permanent des comptes publics

Canada

**RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AU
RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS DE LA CHAMBRE DES COMMUNES
INTITULÉ :**

***RAPPORT 4 – SERVICES PARTAGÉS EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, DES RAPPORTS DE
L'AUTOMNE 2015 DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA***

Le 1^{er} juin 2016, le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes (PACP) a déposé son neuvième rapport, intitulé *Rapport 4 – Services partagés en technologies de l'information, des rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*. Le rapport du PACP était fondé sur l'examen du rapport de l'automne 2015 du Bureau du vérificateur général du Canada intitulé *Rapport 4 – Services partagés en technologies de l'information*, publié en février 2016. Durant son examen du rapport du BVG, le PACP a entendu des témoins représentant le BVG, Services partagés Canada (SPC) et le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

Le PACP a présenté huit recommandations au gouvernement découlant de son examen du rapport du BVG et des discussions sur les constatations du vérificateur général. Le gouvernement a pleinement pris en considération le rapport du PACP ainsi que les recommandations, et accueille avec plaisir la possibilité de fournir cette réponse pour informer le PACP des progrès qu'il a accomplis.

En 2011, SPC a été créé pour regrouper et moderniser les services d'infrastructure de technologie de l'information (TI) du gouvernement fédéral. Depuis sa création, SPC exploite 50 réseaux, plus de 500 centres de données et plus de 23 000 serveurs pour ses 43 ministères partenaires. SPC travaille de concert avec ses partenaires afin de normaliser, de regrouper et de restructurer l'infrastructure de TI fédérale en un seul système de TI (« d'entreprise ») pangouvernemental partagé. Le but de SPC consiste à offrir un système de courriel, à regrouper les centres de données, à fournir des réseaux de télécommunications fiables et sécuritaires ainsi qu'à assurer une protection en tout temps contre les cybermenaces aux 43 ministères. En 2013, SPC a établi un plan de transformation de la TI initial de sept ans, qui présente une feuille de route et des échéanciers pour exécuter ce programme complexe.

Depuis sa création, SPC a réalisé des progrès concrets dans tous les secteurs du plan de transformation. Par exemple, au 31 mars 2016, SPC a fermé un total de 62 centres de données, a remplacé plus de 97 000 téléphones filaires par des téléphones utilisant la voix sur le protocole Internet, a fourni un service sans fil à plus de 30 000 fonctionnaires, a rendu la vidéoconférence accessible aux 43 partenaires et a établi un centre des opérations de sécurité pour renforcer la cybersécurité et la sécurité de la TI à l'échelle du gouvernement. Malgré ce progrès, l'ampleur, la portée et la complexité du programme de transformation sont sans précédent et exigent une synchronisation et une coordination importantes concernant toutes les initiatives et l'ensemble du gouvernement.

En 2015, le vérificateur général a examiné les progrès réalisés par SPC en ce qui a trait à la mise en œuvre de son programme de transformation tout en maintenant à la fois le fonctionnement de son infrastructure actuelle et la prestation des services. Les constatations du BVG, énoncées dans le *Rapport 4 – Services partagés en technologies de l’information*, portent sur les deux premières années du plan de transformation de la TI de sept ans et mettent l’accent sur les phases de planification et de conception, que SPC a depuis mis en œuvre.

Dans l’ensemble, le BVG a cerné des faiblesses dans la mise en œuvre des services partagés en TI du gouvernement par SPC, en particulier dans la gestion des attentes en matière de services avec les partenaires, et la mesure et le suivi des progrès réalisés quant aux initiatives de transformation. Les recommandations précisées dans le rapport du BVG à l’intention de SPC mettaient l’accent sur l’importance d’élaborer une stratégie de services et un catalogue de services ainsi que d’établir des attentes sur les niveaux de services; d’améliorer la mesure et l’établissement de rapports en ce qui a trait à l’état des systèmes de TI, la satisfaction des partenaires et les progrès quant aux initiatives de transformation; de renforcer les stratégies financières et les méthodologies; ainsi que d’établir des attentes et de fournir suffisamment d’information aux partenaires en ce qui concerne les aspects de la sécurité de l’infrastructure de TI. Le BVG a également recommandé que le SCT mette en œuvre un plan stratégique de la TI pour le gouvernement du Canada afin de fournir une orientation globale relative à la TI.

Le gouvernement a accepté les recommandations du vérificateur général et a pris des mesures précises et importantes pour renouveler et renforcer son engagement envers la conception d’un modèle d’entreprise sûr et fiable pour la prestation de services numériques.

Dans le discours du Trône de 2015 et dans le budget de 2016, le gouvernement a énoncé son engagement à maintenir une ouverture et une transparence dans toutes ses activités, à assurer la sécurité des Canadiens et des Canadiennes et à stimuler la croissance économique au moyen d’investissements durables dans l’infrastructure du Canada. Cet engagement incluait un investissement dans SPC de 383,8 millions de dollars pour 2016-2017 et 2017-2018 afin d’assurer l’intégrité et la fiabilité des systèmes essentiels à la mission. De plus, le gouvernement a investi 77,4 millions de dollars sur cinq ans, commençant en 2016-2017, pour mettre en œuvre de nouvelles mesures visant à améliorer la sécurité et à s’assurer que le gouvernement puisse mieux défendre ses réseaux et ses systèmes contre les cybermenaces, les logiciels malveillants et l’accès non autorisé.

En tenant compte des leçons apprises, des constatations du BVG et des recommandations, ainsi que des vastes consultations, SPC et le SCT donnent suite au rapport et aux recommandations du PACP.

Le 29 juin 2016, le président du Conseil du Trésor a annoncé la diffusion du Plan stratégique de la technologie de l’information de 2016-2020 du gouvernement du Canada. Le plan précise l’orientation générale pour la gestion et l’utilisation de la TI au gouvernement fédéral au cours des quatre prochaines années. Le plan fournit non seulement une approche pangouvernementale pour guider les ministères et organismes dans le cadre de la

transformation de la TI au sein de leur propre organisation, mais également le contexte dans le cadre duquel SPC met à jour son plan de transformation lié à l'infrastructure de TI d'entreprise.

À l'automne 2016, pour étayer la révision de son plan de transformation, SPC a mobilisé les employés, les ministères, l'industrie de la TI et les Canadiens par le biais d'un vaste processus de consultation. En outre, le SCT et SPC travaillent conjointement pour obtenir une validation indépendante du plan de transformation de SPC. Dans le cadre de cet examen indépendant, les plans de SPC visant à renforcer la sécurité, à maintenir les systèmes de TI actuels et à transformer l'infrastructure de TI d'entreprise seront examinés. L'examen indépendant permettra également d'évaluer la stratégie de services de SPC et les liens avec les partenaires.

Dans l'ensemble, grâce à ce processus de consultation et à l'examen, SPC pourra valider de nouveau la portée, le rythme et le coût de son plan de transformation afin de s'assurer d'être bien positionné et de disposer des ressources appropriées pour aller de l'avant, dans le but d'exécuter son mandat au bénéfice des Canadiens.

À mesure que SPC ira de l'avant, il gardera à l'esprit les constatations et les recommandations du vérificateur général et du PACP. Vous trouverez ci-dessous les réponses à chaque recommandation du PACP, qui mettent l'accent sur les progrès accomplis à ce jour et qui décrivent les secteurs où du travail ou des consultations supplémentaires sont requis.

RECOMMANDATION 1

Que, d'ici le 1^{er} décembre 2016, Services partagés Canada présente sa stratégie de gestion des services au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes.

Réponse

Le gouvernement accepte cette recommandation et reconnaît l'importance d'une stratégie de gestion des services pour aider SPC à démontrer qu'il maintient ou améliore ses services de TI et qu'il détermine si ces services appuient de manière appropriée la capacité de ses partenaires à offrir des services aux Canadiens et au Canadiennes.

En décembre 2015, SPC a mis au point une stratégie de gestion des services exhaustive de trois ans (2015-2018). Conçue conformément à la *Politique sur les services* du Conseil du Trésor et aux recommandations du vérificateur général, cette stratégie a été communiquée aux partenaires le 1^{er} février 2016. SPC fournira sa stratégie de gestion des services de 2015-2018 au Comité d'ici le 1^{er} décembre 2016.

La Stratégie de gestion des services reflète la façon dont SPC offrira les services d'infrastructure de TI d'entreprise pour répondre aux besoins de ses partenaires et clients. Elle reflète la démarche globale adoptée par SPC pour offrir les services, anciens et transformés, à des niveaux définis, le rôle que jouent les partenaires dans la stratégie, la manière dont les besoins

des partenaires et des clients sont pris en compte et la mesure dans laquelle cette démarche offre le meilleur rapport qualité-prix à la population canadienne.

Cette stratégie décrit également les initiatives d'amélioration des services que SPC entend mettre en œuvre sur trois ans pour améliorer la démarche de gestion des services et de prestation des services aux clients. La stratégie portait initialement sur cinq priorités de services, c'est-à-dire le courrier électronique, l'hébergement d'applications, les appareils mobiles, le réseau étendu du gouvernement du Canada et la vidéoconférence. Le premier examen annuel de la stratégie sera achevé en décembre 2016. Durant les premiers examens annuels, la portée de la stratégie sera élargie pour inclure les services non prioritaires.

D'un point de vue opérationnel, SPC a également mis en place un programme de gestion des services dédié pour fournir une surveillance au niveau de l'organisation ainsi qu'un soutien, et a établi des normes, processus et outils d'entreprise pour la prestation de services de TI aux clients. Cette initiative organisationnelle concorde entièrement avec l'intention de SPC de se concentrer davantage sur le service à la clientèle et la rigueur en matière de gestion des services à mesure de l'exécution de son programme de transformation.

RECOMMANDATION 2

Que, d'ici le 1^{er} décembre 2016, Services partagés Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport résumant les attentes relatives aux niveaux de services fixés par SPC pour tous ses services.

Réponse

Le gouvernement accepte cette recommandation et reconnaît l'importance de l'établissement par SPC d'attentes claires et documentées sur les niveaux de services pour l'ensemble des services qu'il offre.

Grâce à son catalogue de services, SPC articule plus clairement ses attentes en matière de niveaux de services et les cibles de rendement connexes, et établit le fondement pour la présentation de rapports pertinents sur le rendement opérationnel.

SPC a défini six attentes essentielles en matière de niveaux de services, qui sont fondées sur les normes de l'industrie. Ces attentes tiennent compte des heures de service, de la maintenance périodique prévue, de la disponibilité du service, du délai moyen de rétablissement du service, des heures de soutien du fournisseur externe et de la durée d'exécution de la demande (c'est-à-dire la période requise pour traiter une demande comprenant des renseignements exacts et complets). SPC a également défini des cibles de rendements liés aux attentes en matière de niveaux de services pour ses cinq services prioritaires, à savoir le courrier électronique, l'hébergement d'applications, les appareils mobiles, le réseau étendu du gouvernement du Canada et la vidéoconférence, ainsi qu'un éventail d'autres services.

Les attentes sur les niveaux de services et les cibles de rendement connexes ont été incluses dans le catalogue de services de SPC, que les ministères peuvent consulter sur le site extranet *Au service du gouvernement*.

D'ici 1^{er} décembre 2016, SPC fournira au Comité un rapport résumant les attentes en matière de niveaux de services pour tous les services qu'il offre.

RECOMMANDATION 3

Que, d'ici le 30 juin 2016, le Secrétariat du Conseil du Trésor fournisse au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes le plan stratégique en matière de TI du gouvernement fédéral, et qu'il explique les mesures qu'il prendra pour aider les ministères et les organismes à mettre en œuvre le plan.

Réponse

Le gouvernement accepte cette recommandation, ce qui confirme l'importance d'un plan pour faire évoluer l'orientation stratégique du gouvernement du Canada en matière de technologie de l'information.

En juin 2016, le président du Conseil du Trésor a annoncé la publication du Plan stratégique de la technologie de l'information de 2016-2020 du gouvernement du Canada. Ce plan peut être consulté sur le site Web du SCT et à l'annexe du communiqué de presse du président diffusé le 29 juin 2016.

Le plan fournit une orientation stratégique en matière de TI au gouvernement du Canada pour les quatre prochaines années et aide les ministères et organismes quant à la gestion et l'utilisation de la TI en tant qu'actif d'entreprise pour la prestation de meilleurs programmes et services à la population canadienne. En outre, le plan soutient les activités de TI des ministères et aide SPC à établir son orientation et ses priorités.

Le SCT est déterminé à aider les ministères et organismes à mettre en œuvre le plan en fournissant des produits de communication, des conseils et une surveillance par le biais d'activités précises dans quatre secteurs clés, notamment la gouvernance, la planification, la mobilisation et la mesure du progrès.

En ce qui a trait au premier secteur, la gouvernance, le SCT renforcera la gouvernance d'entreprise en matière de TI et l'orientation des ministères et organismes par l'entremise du Comité des sous-ministres sur les priorités et la planification intégrées. Ce comité, qui a été établi par le Comité consultatif sur la gestion de la fonction publique, supervise une démarche intégrée pour la prise de décisions organisationnelles et la gestion des ressources pour le regroupement et la modernisation de l'infrastructure de TI fédérale. En outre, le comité des sous-ministres assume une fonction importante en fournissant une tribune pour l'harmonisation des investissements en TI avec les priorités du gouvernement du Canada, en

offrant un leadership aux ministères et organismes en ce qui a trait à l'adoption de services de TI d'entreprise et en obtenant l'appui des clients quant au plan de transformation de SPC.

En ce qui a trait au deuxième secteur, la planification, le SCT continue de travailler avec les ministères et organismes par l'entremise du cycle de planification annuelle de la TI. Le SCT facilitera et surveillera l'harmonisation des plans triennaux de TI ministériels avec les mesures stratégiques décrites dans le Plan stratégique de la TI du gouvernement du Canada. Le fait de tenir à jour le Plan stratégique de la TI permettra de modifier l'enchaînement et le rythme afin de s'assurer de respecter la capacité ministérielle. De plus, le SCT appuie activement SPC dans ses efforts visant à recourir aux services d'un examinateur-conseil tiers pour participer à l'élaboration de son plan de transformation.

En ce qui a trait au troisième secteur, la mobilisation, le SCT fournit une orientation et des conseils continus aux ministères et organismes par le biais du Conseil des dirigeants principaux de l'information et de son sous-comité sur la main-d'œuvre en TI, et par l'entremise du comité tripartite sur la sécurité du gouvernement du Canada. En outre, des consultations auprès des intervenants sur le Plan stratégique de la TI ont eu lieu et se poursuivront. Les commentaires reçus à la suite de ces consultations contribueront à mettre le plan à jour.

Enfin, en ce qui a trait au quatrième secteur, la mesure du progrès, le SCT surveillera les indicateurs clés du rendement établis dans la feuille de route de la mise en œuvre du Plan stratégique de la TI et fera rapport au Secrétariat du Conseil du Trésor à cet égard, tous les ans.

RECOMMANDATION 4

Que, d'ici le 1^{er} décembre 2016, Services partagés Canada fournisse au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes son document complet sur les attentes en matière de sécurité.

Réponse

Le gouvernement accepte cette recommandation. SPC fournira au Comité le document comprenant ses attentes relatives à la sécurité, une matrice RACI (fondée sur quatre critères, c'est-à-dire, responsabilité, approbation, consultation et information), d'ici le 1^{er} décembre 2016.

En ce qui a trait aux recommandations précises formulées par le BVG, SPC reconnaît l'importance de s'assurer de définir clairement les rôles et les responsabilités dans le domaine de la sécurité de la TI et de les documenter. SPC s'est engagé à aider ses partenaires à assumer ses responsabilités en matière de sécurité de la TI en établissant des attentes liées aux rôles et aux responsabilités relatives à la sécurité.

Tôt en 2016, SPC a lancé un processus de consultations auprès de ses partenaires pour élaborer la matrice RACI, qui définit leurs principales activités en matière de sécurité et les liens de

dépendance avec les services de TI essentiels. La matrice tient également compte du rôle de SPC qui consiste à fournir aux partenaires des documents sur la sécurité des services de TI pangouvernementaux, incluant des rapports d'incidents de sécurité, qui sont communiqués par le biais du Conseil sur la gestion des risques à la sécurité, le comité principal de SPC en matière de gouvernance de la sécurité.

Une analyse de référence du rendement actuel dans le domaine de la sécurité de la TI a également été réalisée, et SPC a demandé la participation de ses partenaires et de l'industrie de la TI afin de déterminer des mesures de rendement de la sécurité. À compter de l'automne 2016, SPC fera rapport aux partenaires sur les mesures de rendement au moyen d'un tableau de bord.

À l'avenir, SPC veillera à ce que son document sur les attentes relatives à la sécurité continue de refléter les changements apportés au cadre de sécurité du gouvernement, y compris le renouvellement à venir de la *Politique sur la sécurité du gouvernement* du Conseil du Trésor.

RECOMMANDATION 5

Que, d'ici le 1^{er} décembre 2016, Services partagés Canada (SPC) fournisse au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes (le Comité) un plan de transformation à jour, assorti des nouveaux échéances pour l'achèvement des trois initiatives de transformation : services de courriel, centres de données et services réseau. De plus, à compter de l'exercice 2016–2017, SPC devrait, au plus tard 30 jours après la fin de chaque exercice, présenter au Comité un rapport d'étape annuel sur chacune des initiatives de transformation, jusqu'à leur achèvement.

Réponse

Le gouvernement accepte cette recommandation. SPC fournira au Comité son plan de transformation de la TI révisé définitif. Les révisions seront fondées sur les consultations de SPC auprès de ses partenaires, de l'industrie de la TI et des Canadiens, qui ont eu lieu à l'automne 2016, sur l'examen indépendant effectué à l'automne 2016 et sur tout commentaire subséquent du Cabinet.

Le plan de transformation révisé sera exhaustif et comprendra des stratégies de mise en œuvre détaillées et des échéanciers révisés pour l'achèvement des initiatives de transformation de SPC liées aux services de courriel, de centres de données et de réseaux, ainsi qu'à l'achat d'appareils technologiques en milieu de travail et à la cybersécurité et la sécurité de la TI.

Le document décrivant le plan de transformation révisé peut être consulté en cliquant sur le lien *Consultations auprès des Canadiens* sur le site Web *Gouvernement ouvert* (ouvert.canada.ca). Le plan de transformation révisé sera finalisé après l'examen par le Cabinet. SPC fournira des rapports d'étape annuels sur la mise en œuvre des initiatives de transformation par le biais de ses rapports ministériels sur le rendement.

RECOMMANDATION 6

Que, d'ici le 1^{er} décembre 2016, Services partagés Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes sa stratégie d'établissement des prix approuvée, et qu'il explique comment cette stratégie lui permette d'établir les priorités et d'allouer son financement et de faire en sorte qu'il dispose du financement nécessaire pour combler ses manques.

Réponse

Le gouvernement accepte cette recommandation et reconnaît que de saines pratiques de gestion financière et des stratégies de financement sont essentielles à la mise en œuvre durable et réussie du programme de transformation de SPC.

À ce jour, SPC a élaboré des stratégies d'établissement des prix pour les appareils mobiles, les services de courriel, les ordinateurs centraux à usage général, les numéros d'identification personnelle (maClé) et les services sans fil. Il a également élaboré un outil d'établissement des prix pour répondre à la croissance de la demande des partenaires.

SPC a entamé des discussions avec ses partenaires et les organismes centraux sur la possibilité d'utiliser différents modèles de financement qui lui permettraient de disposer d'un financement approprié pour payer les services, la croissance, les activités de transformation et le renouvellement continu. Les recommandations découlant des discussions nécessiteront une approbation ministérielle et auront des répercussions sur la stratégie d'établissement des prix. Par conséquent, la stratégie d'établissement des prix approuvée sera incluse dans le plan de transformation de la TI révisé de SPC, qui sera remis au Comité après l'examen de la question par le Cabinet.

En ce qui a trait à la priorisation et l'allocation des ressources, SPC a entrepris un examen approfondi de sa démarche pour l'exercice financier 2016-2017 au moyen d'une consultation approfondie auprès de ses partenaires. Le Comité des sous-ministres sur les priorités et la planification intégrées a fait preuve de leadership et a formulé des commentaires à cet égard. La méthode appliquée par SPC et les résultats connexes seront pris en compte dans le plan de transformation révisé de SPC, qui, comme il a été mentionné plus haut, sera finalisé après son examen par le Cabinet.

RECOMMANDATIONS 7 et 8

Que, d'ici le 1^{er} décembre 2016, Services partagés Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape décrivant comment il a revu ses méthodes et ses pratiques pour mieux calculer les économies et mieux en rendre compte au Parlement et au public. Ce rapport devrait inclure les bases de référence utilisées pour calculer les économies ainsi qu'une liste détaillée de tous les coûts assumés par le gouvernement fédéral qui n'ont pas été pris en compte dans le calcul;

et

Que, à l'avenir, Services partagés Canada publie des bases financières concrètes de référence de réduction des coûts alignées sur son plan stratégique annuel, qu'il en fasse rapport annuellement, et qu'il discute de façon approfondie des facteurs clés à l'origine d'un écart important par rapport aux bases de référence.

Réponse

Le gouvernement accepte ces recommandations et reconnaît l'importance de mettre en œuvre des pratiques uniformisées et fiables de gestion des coûts afin de faire en sorte que SPC puisse produire des renseignements uniformes, opportuns et exacts sur les coûts et les économies. À cet égard, SPC améliore ses méthodes et pratiques afin de veiller à ce qu'il puisse définir plus précisément les économies et établir des rapports sur les économies à l'intention du Parlement et de la population.

En particulier, SPC a élaboré un cadre de gestion des coûts à l'échelle de l'entreprise pour s'assurer que les coûts liés aux augmentations de la demande pour les services de SPC puissent être établis correctement et de manière uniforme.

SPC améliore actuellement le Cadre de gestion des coûts à l'échelle de l'entreprise afin d'y intégrer des données plus détaillées sur les dépenses et le volume, d'améliorer la méthode de calcul des coûts totaux et unitaires tant pour les services existants que pour les services à l'échelle de l'entreprise, de même que pour chaque partenaire et client, et de permettre la comparaison des coûts prévus au budget par rapport aux coûts réels.

En ce qui concerne l'inclusion des coûts des partenaires, SPC collaborera avec le SCT en vue d'obtenir les données communiquées chaque année sur les coûts de la TI assumés par les autres ministères fédéraux.

En ce qui a trait à la mesure et à la surveillance des économies de coût, SPC élaborera des points de référence financiers pour les économies de coût et intégrera ces points de référence dans le Cadre de gestion des coûts à l'échelle de l'entreprise afin qu'ils puissent être comparés aux résultats financiers réels.

Tout au long de la transformation, le coût réel des services (à l'échelle de l'entreprise et existants) sera calculé dans le Cadre de gestion des coûts à l'échelle de l'entreprise et comparé aux coûts des services de base. Le Cadre fournira les renseignements sur les coûts nécessaires pour isoler les écarts liés au volume et ceux liés aux changements dans les coûts unitaires des services fournis.

Le Cadre de gestion des coûts à l'échelle de l'entreprise fournira le niveau de renseignements nécessaire pour déterminer les principaux facteurs menant à des déviations importantes par rapport aux points de référence financiers. Parmi ces facteurs, on peut inclure l'augmentation

ou la diminution de la consommation, la migration plus lente que prévu des partenaires aux services transformés, ou des changements dans les dépenses prévues.

À la suite de l'examen du Comité, le plan de transformation de la TI révisé de SPC sera fourni au Comité. Le plan révisé comprendra des renseignements concernant le Cadre de gestion des coûts à l'échelle de l'entreprise, la façon dont SPC a amélioré ses méthodes et pratiques en vue de déterminer les économies et de produire les rapports connexes, y compris la base de référence pour le calcul des économies et une liste des coûts qui n'ont pas été pris en compte dans les calculs. En outre, le plan révisé contiendra les points de référence financiers de SPC pour les économies de coûts. SPC fera état annuellement de ces points de référence, y compris toute déviation importante, dans ses rapports ministériels sur le rendement.