

### Progrès relatif à la réponse de SPC à la vérification du BVG

Recommandation incluse dans le rapport	Réponse de SPC	Progrès	Prochaines étapes	BPR
<p>SPC devrait élaborer une <b>stratégie globale de service</b> qui définit la façon dont il répondra aux besoins de l'infrastructure en place et des services transformés des partenaires.</p>	<p>D'ici le 31 décembre 2016, SPC approuvera et communiquera une stratégie globale de service qui établira comment il offrira des services d'infrastructure de TI organisationnelle pour répondre aux besoins des partenaires et des clients du gouvernement du Canada. Cette stratégie fera état de la démarche globale qu'adoptera 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 seront pris en compte et comblés, et dans quelle mesure cette démarche offre le meilleur rapport qualité-prix à la population canadienne.</p>	<p><b>État : Terminé</b></p> <p>La stratégie de gestion des services de SPC en 2015-2018 a été achevée en décembre 2015 et communiquée aux ministères partenaires le 1<sup>er</sup> février. La stratégie a été conçue conformément à la Politique sur les services du CT ainsi qu'en fonction des recommandations du BVG.</p>	<p>Lors des prochains examens annuels, la portée de la stratégie de gestion des services sera étendue aux services non prioritaires.</p>	<p>SMAP, Stratégie</p>
<p>SPC devrait élaborer un <b>catalogue complet</b> de services qui comprend une liste exhaustive des services fournis aux partenaires, des niveaux de service offerts et des objectifs en matière de service.</p>	<p>SPC mettra sur pied un projet de catalogue de services pour appuyer l'évolution de la structure, du contenu et de l'automatisation du catalogue. Ce dernier contiendra des descriptions plus détaillées des services, des niveaux de service ainsi que des objectifs connexes. Les mises à jour du catalogue seront effectuées à partir de mars 2016 et se poursuivront de façon continue tandis que le service évolue.</p>	<p><b>État : Mise en œuvre continue</b></p> <p>Le catalogue de services de SPC est disponible dans son site extranet et contient tous les services qu'il offre. En novembre 2015, SPC a mis le catalogue à jour pour inclure les attentes relatives aux niveaux de service organisationnels pour les cinq services prioritaires (courriel, appareils mobiles, vidéoconférence, hébergement d'applications et services GCNet et RE).</p>	<p>Des mises à jour au catalogue continueront d'être apportées tandis que les services évoluent et que les attentes relatives aux prix unitaires et aux niveaux de services sont établies.</p>	<p>SMAP, prestation et gestion des services</p>
<p>SPC devrait collaborer avec ses partenaires pour mettre en place des accords exposant clairement et de façon concrète les <b>attentes en matière de service</b>, y compris les</p>	<p>SPC mettra à jour les accords opérationnels qu'il détient avec ses partenaires. Dans la foulée, SPC définira les attentes en matière de service à l'égard des organisations et précisera notamment les rôles et responsabilités, les cibles de service</p>	<p><b>État : Mise en œuvre continue</b></p> <p>Les attentes relatives aux niveaux de service de SPC quant aux cinq services prioritaires ont été communiquées aux</p>	<p>Les attentes relatives aux niveaux de service des autres services de SPC seront fixées d'ici décembre 2016.</p>	<p>SMAP, Stratégie</p>

Recommandation incluse dans le rapport	Réponse de SPC	Progrès	Prochaines étapes	BPR
rôles et les responsabilités, les objectifs de service et les engagements connexes en matière d'établissement de rapports.	concernant le rendement de l'infrastructure de la TI des principaux secteurs du gouvernement du Canada et les engagements des partenaires en matière de présentation de rapports. SPC communiquera ces attentes aux partenaires d'ici la fin de décembre 2016.	partenaires en novembre 2015.	SPC renouvellera ses accords commerciaux avec ses partenaires en 2016. Ces accords renouvelés viendront préciser les rôles, les responsabilités et les obligations relatives à la présentation de rapports.	
SPC doit mesurer et établir des rapports au Parlement et aux partenaires sur les <b>principaux secteurs de l'intégrité et du rendement</b> du système de TI (comme la sécurité, la disponibilité, la fiabilité et la capacité) et la satisfaction des partenaires. Lorsque le service aux partenaires est inférieur à l'objectif, SPC doit mettre en place des plans d'action en vue de corriger les niveaux.	SPC assurera l'évolution de ses stratégies de mesure du rendement. Les résultats des principaux secteurs de l'intégrité du système de TI feront l'objet d'un rapport aux partenaires à compter d'avril 2016 et des plans d'action seront mis en œuvre si les niveaux de services sont inférieurs aux objectifs. Par ailleurs, SPC fournira de plus amples détails sur l'intégrité du système de TI dans ses rapports au Parlement dans son RMR à compter de 2017-2018.	<p><b>État : Mise en œuvre continue</b></p> <p>SPC a lancé son questionnaire sur la satisfaction de la clientèle en novembre 2015 et distribuera les résultats à ses partenaires le 1<sup>er</sup> février. SPC se servira des résultats comme jalon pour les niveaux de service à la clientèle.</p> <p>Le RPP de SPC en 2016-2017 comprendra des indicateurs et des objectifs de rendement plus complets que par le passé.</p>	SPC fournira des rapports plus détaillés à ses partenaires à compter d'avril 2016, notamment au sujet des niveaux de satisfaction des clients et de l'intégrité du système de TI.	<p>SMAP, Stratégie</p> <p>SMAP, prestation et gestion des services</p>
Afin que les partenaires se conforment aux politiques du gouvernement sur la <b>sécurité de la TI</b> , SPC doit fixer les attentes et fournir l'information nécessaire aux partenaires concernant les infrastructures et les services de TI qu'il gère.	<p>Pour aider les partenaires à réaliser leurs responsabilités en matière de sécurité de la TI, SPC effectuera ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les attentes à l'égard des rôles et des responsabilités en matière de sécurité à la suite du renouvellement de la Politique sur la sécurité du gouvernement du CT.</li> <li>• Fournir aux partenaires la documentation sur la sécurité des services organisationnels, dont une évaluation de la sécurité et des preuves de l'autorisation, ainsi que des rapports sur les incidents liés à la sécurité conçus spécifiquement pour les partenaires.</li> </ul>	<p><b>État : Mise en œuvre continue</b></p> <p>SPC utilise son comité interministériel de gestion des risques de sécurité pour présenter des rapports sur les risques de sécurité et la conformité aux normes de sécurité. Ce comité se réunit toutes les deux semaines.</p> <p>Le 1<sup>er</sup> février, SPC a lancé des consultations auprès de ses partenaires à l'aide d'une matrice RACI qui établit les rôles et les responsabilités de SPC et de ses partenaires en matière de sécurité de la TI.</p>	À la suite du renouvellement de la Politique sur la sécurité du gouvernement du CT, SPC concevra un document sur les attentes en matière de sécurité de concert avec le SCT et le CST afin d'établir clairement les attentes en matière de sécurité pour SPC et ses partenaires quant aux systèmes organisationnels et aux anciens systèmes.	SMAP, Cybersécurité et sécurité de la TI

Recommandation incluse dans le rapport	Réponse de SPC	Progrès	Prochaines étapes	BPR
<p>SPC doit réévaluer le <b>processus d'établissement de rapports de ses initiatives de transformation</b> afin d'effectuer ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que les méthodes pour mesurer les progrès réalisés soient définies et harmonisées avec les principaux avantages établis dès le début de l'initiative;</li> <li>• Mettre en place des mécanismes d'examen pour veiller à ce que les renseignements présentés dans le rapport au Conseil de la haute direction sur l'état d'avancement des initiatives de transformation soient clairs et exacts.</li> </ul>	<p>SPC développera plus en détail son cadre de gestion des avantages afin de l'harmoniser aux principaux avantages énoncés lors de sa création et d'inclure des méthodes pour mesurer les progrès. En outre, SPC examinera et confirmera ses indicateurs de rendement clés de manière à garantir l'exactitude des progrès réalisés au regard du Plan de transformation.</p> <p>SPC améliorera ses mécanismes de rapports et d'examen pour s'assurer que l'information sur les progrès et les initiatives de transformation est fiable et claire et qu'elle répond aux besoins des organismes de surveillance internes. Cette démarche sera terminée en décembre 2016.</p>	<p><b>État : Mise en œuvre continue</b></p> <p>SPC a mis sur pied un conseil d'analyse des activités ainsi qu'un programme de gouvernance de l'information à l'appui du développement du cadre de gestion des avantages.</p> <p>Des examens continus du service au Conseil d'examen des projets et des services de SPC ont été entrepris dans le but de produire des rapports sur les progrès par rapport aux indicateurs de rendement clés.</p>	<p>Le cadre de gestion des avantages sera achevé et communiqué aux partenaires d'ici décembre 2016.</p> <p>SPC misera sur l'automatisation pour améliorer ses mécanismes de rapports et d'examen.</p>	<p>SMAP, Stratégie</p>
<p>À l'appui de sa <b>stratégie de financement</b> relative à ses activités courantes et à ses investissements, SPC devrait inclure dans sa stratégie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une méthode officielle d'établissement des priorités et d'affectation des fonds pour les investissements en TI dans les initiatives en place et de transformation, ce qui inclut des critères détaillés et des justifications;</li> <li>• Un processus clair pour s'assurer qu'il détient le financement disponible pour remédier à ses déficits.</li> </ul>	<p>Pour soutenir la mise à jour du Plan de Transformation à l'automne 2016, SPC documentera la méthode qu'il utilise pour attribuer le financement à ses investissements aux anciennes initiatives ainsi qu'aux initiatives de transformation, y compris sa méthode d'établissement des priorités, ses critères détaillés et sa justification.</p> <p>La stratégie d'établissement des prix de SPC viendra harmoniser la stratégie de financement aux besoins en service du GC. En avril 2015, SPC a mis sur pied un comité sur la SEP formé du codirigeant principal de l'information et du directeur général pour faciliter l'élaboration de SEP pour les services de SPC. Les stratégies d'établissement des prix pour les appareils mobiles et les services de courriel ont été approuvées en juin 2015 et sont actuellement mises en œuvre. Les stratégies d'établissement</p>	<p><b>État : Mise en œuvre continue</b></p> <p>SPC a créé un modèle de gestion des coûts à l'échelle de l'organisation.</p> <p>Les stratégies d'établissement des prix pour les appareils mobiles et les services de courriel ont été approuvées en juin 2015 et sont actuellement mises en œuvre.</p>	<p>Les stratégies d'établissement des prix pour les 20 services restants seront approuvées d'ici décembre 2016.</p> <p>SPC et les organismes centraux discuteront des modèles financiers pour financer les initiatives de transformation et renouveler les immobilisations de TI en fin de vie.</p> <p>SPC présentera son plan d'investissement ministériel au SCT d'ici décembre 2016.</p>	<p>Dirigeant principal des finances</p>

Recommandation incluse dans le rapport	Réponse de SPC	Progrès	Prochaines étapes	BPR
	des prix pour les 20 services restants seront approuvées d'ici décembre 2016. La haute direction de SPC examinera la SEP tous les ans dans le cadre du cycle de planification.			
SPC doit améliorer périodiquement ses méthodes et ses pratiques pour être en mesure de déterminer avec précision <b>les économies qui sont réalisées et de produire des rapports à ce sujet.</b>	SPC améliorera ses méthodes et ses pratiques visant à définir les avantages à l'appui de la mise à jour du PT à l'automne 2016.	<p><b>État : Mise en œuvre continue</b></p> <p>SPC a créé un modèle de gestion des coûts à l'échelle de l'organisation.</p>	SPC consultera ses partenaires et demandera l'avis de spécialistes externes pour élaborer la mise à jour du PT.	Dirigeant principal des finances