



1^{er} décembre 2016

L'honorable Kevin Sorenson, C.P., député
Président
Comité permanent des comptes publics
Chambres des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur Sorenson :

À la suite de la lettre du 29 septembre 2016 de l'honorable Judy M. Foote, ministre des Services publics et de l'Approvisionnement du Canada, dans laquelle elle transmettait la réponse du gouvernement quant au rapport du Comité permanent des comptes publics intitulé Rapport 4 — Services partagés en matière de technologie de l'information (TI), présenté le 1^{er} juin et comptant parmi les rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada, c'est avec plaisir que je remets au Comité les renseignements demandés suivants :

- Recommandation n° 1 : La Stratégie de gestion des services 2015–2018 de Services partagés Canada (SPC) de 2015 à 2018 et la mise à jour de la Stratégie de 2016 (voir en pièces jointes).
- Recommandation n° 2 : Un résumé des attentes en matière de niveaux de service que SPC a mis en place pour les services de TI qu'il offre aux organisations clientes (voir en pièces jointes).
- Recommandation n° 3 : Le Plan stratégique de la TI se trouve sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada depuis le 30 juin 2016 (voir en pièces jointes).
- Recommandation n° 4 : Des rôles et des responsabilités clairement définis pour la gestion et la prestation de services de sécurité de la TI entre SPC et les ministères et organismes du gouvernement (voir la matrice Responsabilité, approbation, consultation, information et le guide explicatif en pièces jointes).

.../2

- Recommandation n° 5 : Le document de consultation décrivant la proposition du Plan de transformation révisé est disponible depuis le 20 septembre 2016 et les consultations ont pris fin le 14 novembre 2016 (voir en pièce jointe).

Tel qu'indiqué dans la réponse du gouvernement aux recommandations du comité, suite à l'examen du Cabinet, 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 :

- Recommandation n° 5 : Que, d'ici le 1^{er} décembre 2016, SPC fournisse au Comité permanent des comptes publics (CPCP) son Plan de transformation révisé, y compris un nouveau calendrier pour les trois initiatives de la transformation, soit les services de courriel, les centres de données et les réseaux. De plus, à partir de l'exercice 2016-2017, SPC devrait, au plus tard 30 jours après la fin de chaque exercice, envoyer au CPCP un rapport de progrès annuel sur chacune des initiatives de transformation jusqu'à ce qu'elles soient achevées (document à suivre).
- Recommandation n° 6 : Que, d'ici le 1^{er} décembre 2016, SPC fournisse au CPCP sa Stratégie d'établissement des prix approuvée en matière de services en expliquant comment cette stratégie l'aidera à établir ses priorités, à accorder son financement et à veiller à ce que le financement nécessaire pour combler ses lacunes soit disponible (document à suivre).
- Recommandation n° 7 : Que, d'ici le 1^{er} décembre 2016, SPC fournisse au CPCP un rapport d'étape décrivant la façon dont SPC a peaufiné ses méthodes et ses pratiques pour être en mesure de déterminer avec plus de précision les économies qui sont réalisées et de produire des rapports à ce sujet à l'intention du parlement et du public. Ce rapport doit inclure les références utilisées afin de calculer les économies ainsi qu'une liste détaillée de tous les coûts assumés par le gouvernement fédéral n'ayant pas été pris en compte dans les calculs (document à suivre).
- Recommandation n° 8 : Qu'à partir de maintenant, SPC publie des indices de référence financiers concrets concernant les économies qui s'harmonisent à son plan stratégique annuel, et produise un rapport des économies réalisées annuellement, notamment une partie approfondie de tous les facteurs ayant causé un écart important relativement aux indices de référence (document à suivre).

J'espère que ces renseignements répondront à votre demande. Si vous désirez en savoir davantage à ce sujet, n'hésitez pas à communiquer avec moi par téléphone au 613-670-1777 ou par courriel à l'adresse ron.parker@canada.ca.

Cordialement,



Ron Parker
Président

c. c. L'honorable Tom Lukiwski, C.P., député
Président, Comité permanent des opérations gouvernementales et des
prévisions budgétaires

Michael Ferguson
Vérificateur général du Canada

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

Michel Marcotte
Greffier du Comité permanent des comptes publics

Pièces jointes

SERVICES PARTAGÉS CANADA

Réponse au Rapport du Comité permanent des comptes publics intitulé : Rapport 4 Services partagés en technologies de l'information, des Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada

TABLE DE MATIÈRES

La Stratégie de gestion des services 2015-2018 <i>réponse à la recommandation #1</i>	Section 1
La mise à jour de la Stratégie de 2016 <i>réponse à la recommandation #1</i>	Section 2
Un résumé des attentes en matière de niveaux de service <i>réponse à la recommandation #2</i>	Section 3
Le Plan stratégique de la TI du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada <i>réponse à la recommandation #3</i>	Section 4
Matrice RACI et guide explicatif <i>réponse à la recommandation #4</i>	Section 5
Création de la plateforme numérique du gouvernement du Canada Processus de consultation pour mettre à jour le Plan de transformation de la technologie de l'information de Services partagés Canada <i>réponse à la recommandation #5</i>	Section 6



Service | Innovation | Rentabilité

SERVICES PARTAGÉS CANADA

Stratégie de gestion des services

2015-2018

Version : Finale

Date : 9 décembre 2015

N° d'identification du document : 3018704

APPROBATION

Les signataires autorisés ci-dessous approuvent le contenu du présent document.

Cadre responsable : Administrateur général de SPC

Nom :	Ron Parker, président	
Signature :		Date : DEC 14 2015

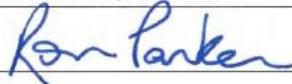
La stratégie de gestion des services de SPC a reçu l'approbation du conseil de la haute direction le 9 décembre 2015.

APPROBATION

Stratégie de gestion des services de Services partagés Canada – Rapport annuel de 2016

Le signataire autorisé ci-dessous approuve le contenu du présent document.

Cadre responsable : Administrateur général de Services partagés Canada

Nom :	Ron Parker, président	
Signature :		Date : NOV 02 2016

Le Rapport annuel de 2016 sur la Stratégie de gestion des services de Services partagés Canada a reçu l'approbation officielle du Conseil de la haute direction le 12 octobre 2016.

Le présent document comprend la Stratégie de gestion des services de 2015-2018 initiale et le contenu mis à jour du Rapport annuel de 2016 sur la Stratégie de gestion des services. L'annexe A comprend des renseignements sur la situation actuelle des initiatives à la section 1.2 de la Stratégie de gestion des services de 2015-2018 (désignée par *) et sur l'état d'avancement des nouvelles initiatives figurant dans le Rapport annuel de 2016 sur la Stratégie de la gestion des services (désigné par **).

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	4
1.1	OBJECTIF	4
1.2	PRINCIPALES ÉCHÉANCES	6
1.3	GOVERNANCE	7
2	CONTEXTE MINISTÉRIEL DE SERVICES PARTAGÉS CANADA	9
2.1	CONTEXTE OPÉRATIONNEL DE SERVICES PARTAGÉS CANADA	9
2.2	MANDAT ET PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU MINISTÈRE RELATIVEMENT AU SERVICE	9
2.3	SERVICES COMPRIS DANS LA STRATÉGIE DE GESTION DES SERVICES	10
2.4	LIEN AVEC D'AUTRES INITIATIVES ET INVESTISSEMENTS MINISTÉRIELS OU PANGOUVERNEMENTAUX	11
3	VISION DES SERVICES MINISTÉRIELS	13
4	ANALYSE « FORCES, FAIBLESSES, POSSIBILITÉS ET MENACES » DU MINISTÈRE	14
5	OBJECTIFS ET INITIATIVES LIÉS À L'AMÉLIORATION DES SERVICES	16
5.1	OBJECTIFS – AMÉLIORATION DES SERVICES	16
5.2	INITIATIVES D'AMÉLIORATION DES SERVICES	17
6	COMMUNICATIONS ET MOBILISATION	20
7	CADRE DE RENDEMENT	22
7.1	PLAN DE MESURE DU RENDEMENT	22
7.2	APPROCHE D'ÉVALUATION	22
7.3	SURVEILLANCE DU RENDEMENT, REDDITION DE COMPTES ET RAJUSTEMENT	23
8	GESTION DES RISQUES	24
8.1	PRINCIPAUX RISQUES LIÉS À LA MISE EN ŒUVRE ET PLANS D'ATTÉNUATION	24
	ANNEXE A – PLAN INTÉGRÉ D'AMÉLIORATION DES SERVICES	27
	ANNEXE B – RÉPERTOIRE DE SERVICES	32
	ANNEXE C – DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	40

1 INTRODUCTION

1.1 OBJECTIF

En vue d'améliorer l'approche de gestion des services et de SPC et la prestation globale de ses services à ses clients, une stratégie ministérielle de gestion des services (SGS) triennale a été élaborée. La SGS vise à fournir une orientation stratégique pour le Ministère dans le cadre de l'exécution des initiatives d'amélioration du service et des sous-initiatives énumérées dans le tableau ci-dessous. L'objectif de la SGS est de fournir des services d'infrastructure de TI axés sur les clients pour le gouvernement du Canada (GC), d'accroître l'efficacité opérationnelle et de favoriser une culture d'excellence en gestion de services.

En outre, la SGS va démontrer comment SPC mesurera et améliorera la qualité des services et atténuera les risques au cours des trois prochaines années. Les administrateurs généraux, conformément à la [Politique du SCT sur les services](#)*, devront s'assurer que les services opérationnels de SPC sont axés sur les clients, que des économies opérationnelles sont réalisées et qu'une culture d'excellence en gestion de services est promue au sein du Ministère.

Initiative d'amélioration des services	Sous-initiative d'amélioration des services	Description générale
Améliorer l'approche de gestion des services	Accroître la visibilité et l'accessibilité des services pour les clients	Favoriser l'accès libre au catalogue des services d'infrastructure de TI de SPC pour les clients Élaborer et promouvoir un portail en ligne axé sur un utilisateur unique pour les clients afin qu'ils puissent accéder aux services et en commander à partir du catalogue des services d'infrastructure de TI de SPC
	Établir un processus d'examen afin d'améliorer les services et d'accroître la qualité des services offerts aux clients	Mettre en œuvre une approche systématique pour effectuer des examens des services postérieurs à la mise en œuvre afin de favoriser l'amélioration continue des services au moyen d'indicateurs clés et d'attentes en matière de niveau de service : <ul style="list-style-type: none">Phase 1 – 5 services prioritairesPhase 2 – Étendre aux autres services
	Améliorer la prestation des services aux clients en établissant des niveaux de service qui peuvent être utilisés dans la mesure du rendement et favoriser l'amélioration continue des services	Selon les résultats de l'examen des services et les meilleures pratiques de l'industrie, définir et publier un ensemble significatif de niveaux de service pour donner plus de renseignements sur le niveau des services que les clients peuvent attendre de SPC : <ul style="list-style-type: none">Phase 1 – 5 services prioritairesPhase 2 – Étendre aux autres services
	Augmenter la prise en charge électronique des services (services électroniques) pour renforcer, normaliser et améliorer l'efficacité de la prestation des services aux clients	Établir et élaborer un plan pour les domaines où l'automatisation de la prestation des services (électroniques) pour les clients donnerait lieu à des retombées positives (réduction des coûts, efficacité plus élevée)
	Promouvoir l'utilisation des services en ligne en faisant appel aux clients	Associer les clients de SPC au processus de conception et de prestation des services électroniques
Cadre de commentaires sur la satisfaction de la clientèle	Créer un programme et un cadre de travail pour recueillir les commentaires sur la satisfaction de la clientèle	Associer les clients de SPC à la création et à la conception d'un programme et d'un cadre de travail visant à recueillir des commentaires

Le contenu plus haut a été mis à jour à partir du Rapport annuel de 2016 sur la Stratégie de gestion des services (SGS) : voir annexe A pour consulter des renseignements sur les initiatives et les activités.

* Ces liens ne sont accessibles qu'au sein de l'administration fédérale.

Selon le répertoire de services de SPC, les cinq services prioritaires suivants ont été définis pour la mise en œuvre des initiatives d'amélioration des services ci-dessus dans le cadre de la Phase 1 :

1. Courriel
2. Hébergement d'applications
3. Appareils mobiles
4. Réseau étendu du GC
5. Vidéoconférences

Le répertoire des services de SPC contient la liste des services d'infrastructure de TI offerts aux ministères et aux organismes clients. Bien que les initiatives d'amélioration des services dans cette SGS soient axées sur les cinq services prioritaires de la Phase 1 indiqués ci-dessus, la portée de ces initiatives sera élargie dans des phases de suivi afin d'inclure tous les services d'infrastructure de TI du catalogue des services de SPC au cours de l'examen annuel de la SGS. L'annexe B – Répertoire des services affiche la liste complète des services de SPC.

En vue de réaliser des économies de coûts et de démontrer son importance aux clients, SPC a élaboré une stratégie d'établissement des coûts et de tarification pour la prestation de services de SPC. Voici les objectifs de la stratégie d'établissement des coûts et de tarification :

- Assurer l'équité et la transparence dans l'offre de services de TI parmi les clients.
- Encourager les clients à adopter des offres de services standards.
- Permettre à SPC de mieux gérer la demande de services.

1.2 PRINCIPALES ÉCHÉANCES

Initiative d'amélioration des services	Amélioration des services Sous-initiative	AF 2015-2016			AF 2016-2017				AF 2017-2018				AF 2018-2019								
		T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4					
Améliorer l'approche de gestion des services	Accroître la visibilité et l'accessibilité des services pour les clients	Autonne 2015 : Le répertoire statique des services est mis à jour sur le site Web Au service du gouvernement												Mars 2018 : Mise en œuvre d'un portail interactif, intégré à l'ensemble d'outils de gestion des services							
	Établir un processus d'examen afin d'améliorer les services et d'accroître la qualité des services offerts aux clients	Mai 2016 : Lancer et planifier les examens des services pour les cinq services prioritaires																			
		Mars 2016 : Définir l'approche pour l'examen des services en jumelant les données opérationnelles aux cinq services prioritaires correspondants												Mars 2017 : Lancer et planifier les examens des services pour les services opérationnels existants							
	Améliorer la prestation des services aux clients en établissant des niveaux de service qui peuvent être utilisés dans la mesure du rendement et assurer l'amélioration continue des services	Mars 2016 : Examiner les niveaux de service actuels pour les services opérationnels établis et les harmoniser avec l'ensemble principal																			
		Novembre 2015 : Définir un ensemble principal de niveaux de service pour les cinq services prioritaires												Mars 2017 : S'assurer que tous les nouveaux services destinés aux clients comprennent l'ensemble principal des niveaux de service à mesure que la conception des services évolue							
	Augmenter la prise en charge électronique des services (services électroniques) pour renforcer, normaliser et améliorer l'efficacité de la prestation des services aux clients	Septembre 2015 : Déterminer les services destinés aux clients pour lesquels l'accès en ligne pourrait être facilité, en mettant l'accent sur les cinq services prioritaires												Mars 2016 : Travailler avec les responsables des services pour établir un plan d'automatisation pour les services prioritaires				Mars 2017 : Déterminer le degré d'automatisation pour les services destinés aux clients restants en vue d'établir les plans d'automatisation			
	Promouvoir l'utilisation des services électroniques en faisant appel aux clients												Juin 2016 : Déterminer l'approche à adopter pour obtenir la participation des clients				Juin 2017 : Faire appel aux clients pour s'assurer que leurs besoins sont intégrés à la conception des services en ligne				
Cadre de commentaires sur la satisfaction de la clientèle	Créer un programme et un cadre de travail pour recueillir les commentaires sur la satisfaction de la clientèle	Décembre 2015 : Établir le cadre de base. Réaliser un projet pilote avec les 43 clients												Décembre 2016 : Envisager la possibilité d'inclure les intrants du programme opérationnel				Décembre 2017 : Englober les utilisateurs finaux et tous les services de SPC			

Le contenu plus haut a été mis à jour à partir du Rapport annuel de 2016 sur la Stratégie de gestion des services (SGS) : voir annexe A pour consulter des renseignements sur les initiatives et les activités.

1.3 GOUVERNANCE

Les comités de gouvernance de SPC, en fonction de leurs mandats respectifs, étudieront chaque année la SGS pour garantir l'amélioration graduelle de l'approche de gestion des services du Ministère. La gouvernance de SPC procédera à des examens de rendement trimestriels des initiatives relatives à l'amélioration des services qui touchent les cinq services prioritaires.

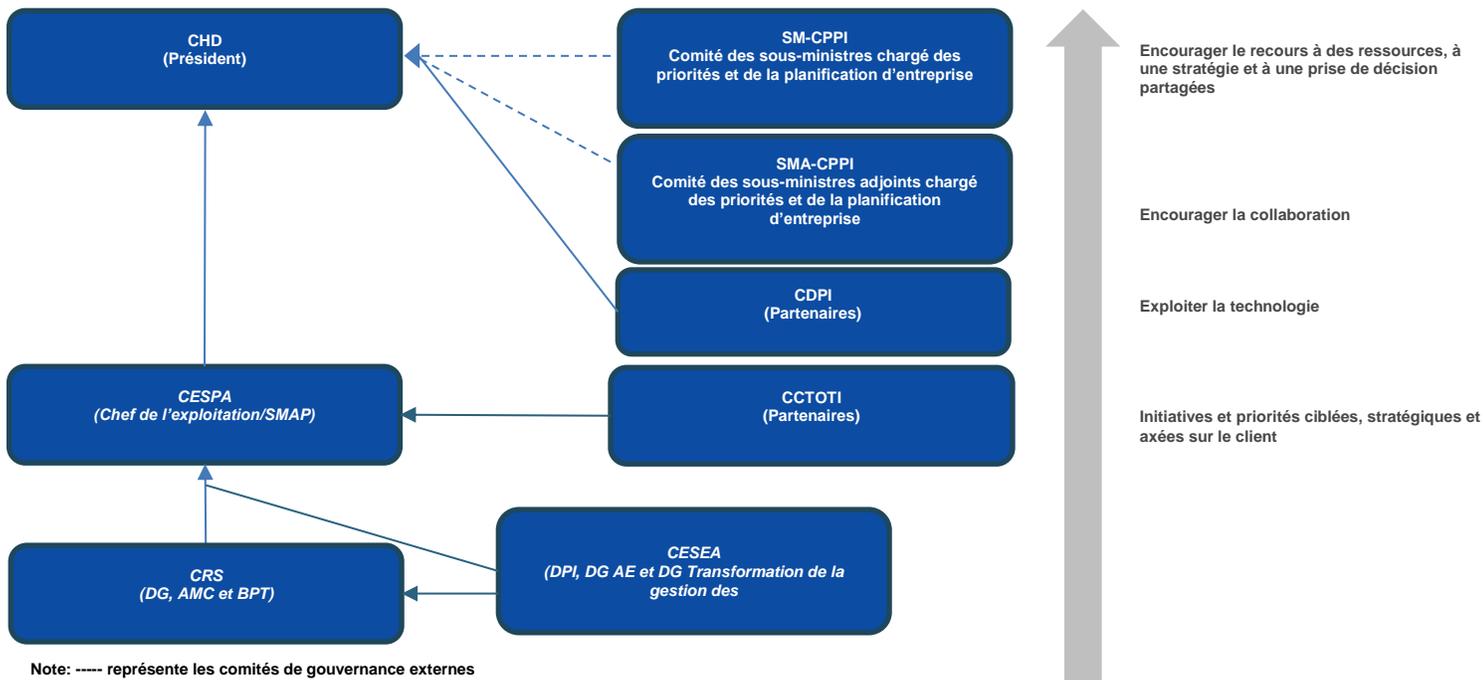
Il incombe aux comités de gouvernance de SPC de faire ce qui suit :

- Assurer l'encadrement et la supervision des secteurs d'activité et des projets importants de SPC pour assurer l'harmonisation avec les objectifs stratégiques et liés aux services de SPC.
- Formuler des commentaires, dans un contexte pangouvernemental, sur les services actuels en privilégiant l'amélioration de la qualité, la rapidité d'exécution et la capacité d'adaptation de tous les services d'infrastructure de TI répertoriés dans le catalogue des services de SPC.
- Faire le suivi des progrès et de l'achèvement des initiatives d'amélioration des services dans le cadre de la SGS.
- S'assurer que les résultats escomptés sont atteints.
- S'assurer que les risques sont gérés et que le rendement est surveillé.
- Assurer l'harmonisation avec la Politique sur les services du SCT.

Le contenu plus bas a été mis à jour à partir du Rapport annuel de 2016 sur la SGS.

Le Plan stratégique de la technologie de l'information de 2016-2020 du gouvernement du Canada comprend deux nouveaux comités de gouvernance pangouvernementaux. Les comités des sous-ministres et des sous-ministres adjoints sur les priorités et la planification intégrées seront les organismes de gouvernance et de surveillance de tous les investissements du gouvernement en matière de TI. Ces comités externes, qui sont maintenant compris dans le diagramme ci-après, assureront la gestion de la demande des ministères et organismes pour les services d'infrastructure de TI de Services partagés Canada (SPC), en plus de guider la façon dont SPC offrira ces services axés sur l'offre.

En outre, trois changements ont été apportés à nos comités de gouvernance internes afin d'améliorer notre approche axée sur les clients en matière de services d'entreprise et de démontrer nos gains d'efficacité opérationnelle à nos clients.



Conseil de la haute direction (CHD)
Présidence, président

- Le Conseil de la haute direction (CHD) constitue la tribune des cadres supérieurs de SPC lors du processus décisionnel – il a pleine autorité en matière de décision;
- Orientation stratégique, établissement des priorités et surveillance générale (c.-à-d. un rôle de « pilote »);
- Établit l'orientation stratégique et les priorités générales du Ministère;
- Approuve les plans, les stratégies et les exigences en matière de contrôle et de production de rapports pour tout le Ministère.

Conseil d'examen des services, des projets et de l'approvisionnement (CESPA)
Présidence, directeur de l'exploitation

- Le rôle clé du Conseil d'examen des services, des projets et de l'approvisionnement (CESPA) consiste à offrir orientation et supervision à la haute direction en ce qui concerne les secteurs de service et les projets, et à assurer leur harmonisation avec les objectifs stratégiques et les objectifs liés aux services de Services partagés Canada (SPC).
- Avant d'être soumis au Conseil de la haute direction (CHD), les problèmes systémiques liés à la prestation de services sont tout d'abord acheminés au CESPA. Des efforts proactifs doivent être déployés afin que soient réglés, au sein du CESPA, les problèmes non résolus liés à la prestation de services avant que les partenaires ou les clients ne déposent des plaintes officielles à l'échelon du sous-ministre.

Comité de révision des services (CRS)
Présidence, DG AMC et BPT

- En tant que sous-comité des directeurs généraux du Conseil d'examen des services, des projets et de l'approvisionnement (CESPA), le Comité de révision des services (CRS) joue un rôle clé dans la surveillance de la gestion des services d'entreprise de Services partagés Canada (SPC) tout au long de leur cycle de vie, incluant l'autorisation des services et la gestion des risques connexes. Plus précisément, le CRS veille à ce que tous les éléments du cadre de gestion du portefeuille de services nécessaires à la réussite de la transformation des services soient en place horizontalement à l'échelle de l'organisation et qu'ils soient respectés.

Conseil d'examen des stratégies d'entreprise et de l'architecture (CESEA)
Présidence, DPI, DG AE et DG Transformation de la gestion des services

- Le principal rôle du Comité d'examen des stratégies d'entreprise et de l'architecture (CESEA) consiste à donner des conseils à la haute direction en ce qui a trait à l'évolution des stratégies d'entreprise et des architectures connexes en veillant à ce que le tout cadre avec le mandat et les pouvoirs de Services partagés Canada (SPC), tout en appuyant les priorités du gouvernement du Canada. Le Conseil offre également à SPC, à ses partenaires et à ses clients une orientation et une surveillance relativement aux futures offres de SPC.

SM-CPPI
Comité des sous-ministres chargé des priorités et de la planification d'entreprise

À titre d'organe de coordination des services d'entreprise et communs, le SM CPPI :

- recommandera des approches d'entreprise et communes à l'égard de la prestation des services gouvernementaux qui devraient être adoptés;
- appuiera les ministères et les organismes et leur permettra d'adopter des solutions d'entreprise pour les services regroupés, et recommandera le rythme auquel les ministères et organismes adopteront les solutions d'entreprise en matière de TI;
- cherchera à établir un équilibre entre l'offre et la demande, et veillera à ce que les investissements soient durables et à ce qu'ils ajoutent une valeur opérationnelle;
- examinera les recommandations relatives aux priorités et aux projets formulées par le comité subordonné au niveau des SMA (c.-à-d. le SMA CPPI);
- appuiera la mise en œuvre du plan stratégique, son amélioration continue et la mesure des progrès.

SMA-CPPI
Comité des sous-ministres adjoints chargé des priorités et de la planification d'entreprise

Le Comité des SMA sur les priorités et la planification intégrées appuiera le Sous-comité du CCGFP sur les priorités et la planification en :

- Fournissant des conseils sur l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie et de politiques pangouvernementales en matière de TI qui tiennent compte des priorités opérationnelles à l'échelle de l'organisation, et qui permettent d'offrir un meilleur service aux clients et aux Canadiens.
- Évaluant le risque global du portefeuille de la TI du gouvernement du Canada et examiner les stratégies d'atténuation des risques.
- Élaborer un cadre fondé sur des principes pour établir l'ordre de priorité des projets axés sur la TI et équilibrer la capacité et la demande en fonction des besoins à l'échelle du gouvernement.
- Mettre en pratique le cadre fondé sur des principes, tel qu'il est approuvé par le Sous-comité du Comité consultatif sur la gestion de la fonction publique (CCGFP) sur les priorités et la planification intégrées, pour présenter des recommandations sur les projets qui devraient être réalisés et relever les interdépendances et les possibilités d'intégration.
- Examiner l'élaboration, la mise en œuvre et la mise à jour d'un plan intégré de la TI du gouvernement du Canada.
- Prévoir et régler de façon proactive les conflits de priorité entre les principales initiatives concurrentes et déterminer les compromis appropriés, s'il y a lieu.
- Établir des rapports et apporter des recommandations au Sous-comité du CCGFP sur les priorités et la planification intégrées à l'égard de l'un ou l'autre des points ci-dessus.

Conseil des dirigeants principaux de l'information (CDPI)
Présidence, cadres supérieurs ministériels

- Le Conseil des dirigeants principaux de l'information est un forum de consultation et d'échange d'information sur des sujets liés à la gestion et à l'utilisation efficaces de l'information et de la technologie à l'appui de l'exécution des programmes et de la prestation des services au gouvernement du Canada. Le Conseil des dirigeants principaux de l'information (CDPI) se compose des cadres supérieurs ministériels responsables de la gestion de l'information et des technologies de l'information au sein de leur ministère.

Comité consultatif de la transformation opérationnelle de la TI (CCTOTI)
Présidence, sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la stratégie

- Le Comité consultatif de la transformation opérationnelle de la TI conseille le SPC en matière de prestation de services de TI en cours;
- Façons d'améliorer la qualité, la rapidité d'exécution et la capacité d'adaptation des services; amélioration continue;
- Élaboration d'approches visant à améliorer la satisfaction et la participation des clients.

2 CONTEXTE MINISTÉRIEL DE SERVICES PARTAGÉS CANADA

2.1 CONTEXTE OPÉRATIONNEL DE SERVICES PARTAGÉS CANADA

SPC évolue dans un environnement des technologies de l'information (TI) de plus en plus complexe et en constante évolution. Grâce aux améliorations apportées à ses services d'infrastructure de TI d'entreprise, SPC demeure au fait des facteurs internes et externes changeants pour être sûr que ses initiatives d'amélioration de ses services sont bien planifiées, conçues, réalisées et gérées. Un élément essentiel à l'atteinte de cet objectif consistera à exploiter la technologie et des partenariats novateurs, tant avec des clients qu'avec l'industrie. Il en résultera un gouvernement efficient, plus efficace et abordable.

2.2 MANDAT ET PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU MINISTÈRE RELATIVEMENT AU SERVICE

Dans son rapport 2010, le Bureau du vérificateur général (BVG) faisait le constat suivant : bon nombre des systèmes de technologie de l'information (TI) dont dépend l'administration fédérale pour fournir des programmes et des services aux Canadiens vieillissent et risquent de plus en plus de compromettre la prestation de services à la population. Le Conseil du Trésor a reçu le mandat d'établir un plan à long terme pour remédier au problème de vieillissement de l'infrastructure de TI et de présenter un rapport à cet égard.

Le gouvernement du Canada a créé SPC en 2011 afin de moderniser la façon dont le gouvernement gère son infrastructure de TI. SPC a reçu le mandat de regrouper et de rationaliser la prestation des services d'infrastructure de TI à l'échelle du gouvernement du Canada en vertu de la *Loi sur Services partagés Canada*. SPC a regroupé des gens, des ressources et des biens de TI pour améliorer l'efficacité, la fiabilité et la sécurité de l'infrastructure de TI gouvernementale, accroître la productivité dans tous les ministères et organisations et soutenir la vision d'une fonction publique du XXI^e siècle, telle qu'elle est formulée dans Objectif 2020.

SPC poursuit et améliore la prestation de services d'infrastructure de TI tout en renouvelant l'infrastructure de TI vieillissante du gouvernement. À cet égard, le Ministère :

- travaille en partenariat avec les principaux intervenants des secteurs public et privé;
- adopte des approches pan organisationnelles de gestion des services d'infrastructure de TI;
- met en œuvre des services et des processus de gestion opérationnelle efficaces et efficients pour s'acquitter de son mandat.

Conformément au mandat du ministère, le personnel de SPC (gestionnaires et employés) se servira de la SGS comme d'un guide et d'une feuille de route qui l'aideront à assumer ses principales responsabilités quant à la qualité de la prestation des services d'infrastructure de TI effectuée auprès de ses clients. En outre, la SGS orientera la réalisation des initiatives. À terme, l'approche de gestion des services (régissant la prestation des services aux clients) et la réception des services de SPC par les utilisateurs s'en trouveront améliorées.

2.3 SERVICES COMPRIS DANS LA STRATÉGIE DE GESTION DES SERVICES

Les efforts SPC pour améliorer la SGS du Ministère font partie intégrante de l'atteinte des objectifs axés sur les clients, l'efficacité et l'excellence du service. Chaque année, SPC met à jour la liste des initiatives d'amélioration du service et met en œuvre ces initiatives en vue de la réalisation progressive de la SGS triennale. Les améliorations apportées au service décrites à l'annexe A concernent tous les services de SPC et sont définies dans le contexte de l'ancien environnement et de l'environnement d'entreprise.

Le contenu plus haut a été mis à jour à partir du Rapport annuel de 2016 sur la SGS.

Les cinq services prioritaires qui suivent sont inclus dans la phase 1 de cette SGS.

Service prioritaire	Description
Courriel	✓ Le service de courriel permet à SPC et à ses clients d'envoyer et de recevoir des messages par voie électronique. Il offre diverses autres fonctionnalités : gestion de calendrier, gestion de tâches, carnet d'adresses et gestion de contacts personnels.
Hébergement d'applications	✓ Le service d'hébergement d'applications fournit aux clients une plateforme à plusieurs niveaux entièrement gérée, sécurisée, fiable et évolutive, dotée d'intergiciels normalisés d'applications et de bases de données, qui permet aux clients d'héberger et de gérer leurs données et leurs applications opérationnelles.
Appareils mobiles	✓ Ce service fournit des téléphones cellulaires, des téléphones intelligents et des dispositifs de données cellulaires et leurs forfaits de services. Des solutions spécialisées pour le personnel d'intervention d'urgence et les cadres supérieurs en déplacement sont également offertes.
Réseau étendu du GC	✓ Le réseau étendu (RE) du gouvernement du Canada est un service réseau pleinement géré qui interrelie les installations des clients à l'échelle métropolitaine, régionale, nationale et internationale. Le service permet aux utilisateurs et ordinateurs de communiquer avec d'autres utilisateurs et ordinateurs tout en prenant en charge les applications opérationnelles permettant la transmission simultanée de la voix, des données et de l'image, selon les besoins.
Vidéoconférences	✓ Service intégré et normalisé permettant aux employés fédéraux d'assurer une transmission vidéo entre des salles de conférence et des ordinateurs de bureau de divers ministères connectés au réseau métropolitain du gouvernement du Canada.

2.4 LIEN AVEC D'AUTRES INITIATIVES ET INVESTISSEMENTS MINISTÉRIELS OU PANGOUVERNEMENTAUX

SPC participe à la réalisation d'autres initiatives de transformation essentielles du gouvernement du Canada, notamment la vision de la fonction publique de l'avenir, qui est énoncée dans l'initiative Objectif 2020. De plus, SPC collabore avec les autres ministères fédéraux grâce à l'élaboration d'un milieu de travail dans lequel le travail des fonctionnaires s'effectuera plus efficacement, conformément à l'initiative Milieu de travail 2.0. Ces initiatives du gouvernement du Canada contribuent à la SGS à long terme de SPC et au respect de son engagement envers l'excellence en matière de gestion des services pour ses clients.

OBJECTIF 2020

Le gouvernement du Canada a demandé aux ministères de réduire les dépenses au moyen de processus, de structures et de systèmes efficaces, interreliés et adaptables. Le gouvernement doit travailler plus judicieusement et exploiter les nouvelles technologies. Dans le cadre de son travail avec ses clients, SPC doit utiliser à bon escient nouvelles technologies et obtenir des résultats optimaux. Objectif 2020 est une vision d'une fonction publique moderne et de calibre mondial, laquelle est équipée pour servir le Canada et les Canadiens. SPC soutiendra Objectif 2020 grâce au plan de transformation, en tant qu'organisation soucieuse de mettre en œuvre une approche pangouvernementale pour relever les défis liés à la technologie de l'information au XXI^e siècle.

Contexte gouvernemental

Dans un contexte pangouvernemental, SPC donne l'exemple dans quatre initiatives phares, comme le montre Objectif 2020 : Services d'annuaires gouvernementaux électroniques 2.0, disponibilité accrue du Wi-Fi, outils pour favoriser une main-d'œuvre mobile et vidéoconférences sur ordinateur personnel.

SPC travaille aussi avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (Direction du dirigeant principal de l'information) sur un accès ouvert aux sites intranet ministériels et aux améliorations apportées aux médias sociaux du gouvernement du Canada (GCpédia et GCconnex) au sein de SPC. SPC a remis son rapport provisoire d'Objectif 2020 en octobre 2013 et son rapport d'étape et plan d'action en mars 2014. Peu après, SPC a lancé plusieurs initiatives ministérielles, y compris le Fonds d'innovation, l'outil d'externalisation ouverte, le programme de mentorat et L'Académie. En gardant un œil sur l'avenir, SPC continuera de faire appel aux employés et aux collègues pour améliorer les initiatives existantes et en trouver de nouvelles pour maintenir le rythme de notre société en constante évolution. Ces initiatives sont déployées en vue de promouvoir la vision d'ensemble et le mandat de SPC ainsi que ses objectifs généraux liés à la SGS.

Milieu de travail 2.0

SPC et Travaux publics et services gouvernementaux Canada (TPSGC) ont conclu un partenariat en vue de mettre au point un protocole d'entente qui établira la structure de gouvernance, les rôles et les responsabilités, la collaboration, la participation et l'innovation dans le cadre de projets d'aménagement, y compris les normes d'aménagement de SPC relativement à l'initiative Milieu de travail 2.0 du GC et les normes du GC sur les milieux de travail. L'initiative a pour but la création d'un milieu de travail moderne qui saura attirer des fonctionnaires et les maintenir en poste et qui les incitera à travailler de façon intelligente, écologique et saine afin de mieux servir la population canadienne. L'initiative Milieu de travail 2.0 comprend trois piliers de renouvellement :



SPC soutient également l'initiative pangouvernementale pour un gouvernement ouvert, où le GC souhaite maximiser la divulgation des renseignements gouvernementaux afin de favoriser la transparence, la reddition de comptes et la participation des citoyens et les avantages socioéconomiques par la réutilisation, sous réserve des restrictions s'appliquant à la protection de la vie privée, à la confidentialité et à la sécurité. Voici les résultats attendus d'un gouvernement ouvert :

- Les Canadiens et les Canadiennes peuvent trouver et utiliser l'information et les données du gouvernement du Canada afin de favoriser la reddition de comptes, de faciliter les analyses à valeur ajoutée, d'optimiser les avantages socioéconomiques grâce à la réutilisation, et de soutenir l'engagement constructif avec leur gouvernement.
- La cohérence par rapport aux objectifs de la stratégie de gestion des services.

3 VISION DES SERVICES MINISTÉRIELS

Le contenu plus bas a été mis à jour à partir du Rapport annuel de 2016 sur la SGS.

La vision de SPC est de fournir des services d'infrastructure de TI modernes, fiables, sécurisés et rentables, en vue d'appuyer l'atteinte des priorités du gouvernement et la prestation des programmes.

SPC s'emploie à répondre aux besoins de ses clients en améliorant son approche de gestion des services. La vision de SPC en matière de services s'applique à tous les services : anciens, et d'entreprise. Le budget de 2016 a prévu des fonds supplémentaires pour permettre à SPC d'entretenir les équipements anciens tandis que la transition vers les services d'entreprise se poursuit. Une stratégie de mise à jour continue de tous les services est en cours d'élaboration dans le cadre de la réinitialisation du plan de transformation de SPC à l'automne de 2016.

La Stratégie de gestion des services traduit la vision globale de SPC, qui consiste à :

- fournir des services partagés abordables axés sur les clients et qui améliorent la prestation des services;
- améliorer l'expérience des clients, accroître les gains d'efficacité et réduire les coûts de prestation des services;
- offrir le meilleur rapport qualité-prix aux clients.

SPC s'engage à obtenir des résultats et à réaliser des économies grâce à la transformation des services d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Nous avons opté pour une approche collaborative en invitant nos clients à participer à un exercice de réduction des coûts de prestation des services en vue de réduire les coûts globaux associés aux services de SPC.

Pour concrétiser sa vision à l'égard des services, SPC doit communiquer constamment avec ses intervenants pour la planification, la conception et l'offre de son répertoire de services. Les initiatives d'amélioration des services décrites dans l'annexe A attestent de l'engagement du Ministère de s'assurer que les priorités sont à l'avant-plan de la façon dont il réalisera sa vision et ses objectifs. C'est en tirant profit des tendances existantes et émergentes en matière de services que SPC pourra répondre à ces priorités.

4 ANALYSE « FORCES, FAIBLESSES, POSSIBILITÉS ET MENACES » DU MINISTÈRE

Les forces, faiblesses, possibilités et menaces ont été définies dans le cadre d'une consultation avec les intervenants de SPC et serviront de base à l'élaboration de la SGS et des initiatives d'amélioration des services connexes. Grâce à la prestation de services et à la mise en œuvre de la SGS, SPC ne perdra pas de vue les forces et possibilités relevées, tout en étant conscient des risques que posent les faiblesses et les menaces.

Une analyse contextuelle des facteurs internes et externes du Ministère fait partie intégrante de la SGS, tout comme le processus ministériel de planification stratégique et de hiérarchisation des priorités. Les facteurs contextuels internes à SPC sont habituellement classés dans les forces ou dans les faiblesses, et ceux qui sont externes à l'organisation sont classés dans les possibilités et les menaces. L'analyse « Forces, faiblesses, possibilités et menaces » suivante donne des renseignements sur l'adéquation avec la vision de SPC.

Le contenu plus bas a été mis à jour à partir du Rapport annuel de 2016 sur la SGS.

L'analyse FFPM (forces, faiblesses, possibilités et menaces) a été mise à jour afin de prendre en compte les recommandations du Rapport de l'automne 2015 du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) et les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle (<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/initiative-satisfaction-clients/resultats-mensuels>*) sur la rapidité d'exécution, les résultats positifs et les processus.

* Ces liens ne sont accessibles qu'au sein de l'administration fédérale.

Forces	Faiblesses	Possibilités	Menaces
Les forces d'une organisation résident dans ses ressources et ses capacités lui conférant un avantage concurrentiel.	L'absence de certaines forces peut être considérée comme une faiblesse; dans le cas présent, il est question de l'écart entre les aspirations de SPC et le niveau actuel de son processus de gestion de services et sa maturité organisationnelle.	L'analyse de l'environnement externe peut révéler de nouvelles possibilités en matière d'excellence ou de croissance.	En revanche, une modification de l'environnement externe peut aussi présenter des menaces pour le Ministère.

1.0) Il existe un fort soutien du président, du chef de l'exploitation et de l'équipe des cadres supérieurs en faveur de l'évolution et de l'amélioration de la gestion des services.*	1.0) Les plans liés à l'évolution et à l'amélioration de la gestion des services évoluent, n'ont pas été communiqués dans leur totalité ou ne sont pas complètement acceptés à l'échelle du Ministère.*	1.0) Mettre en œuvre la Stratégie de gestion des services et veiller à ce que les plans d'amélioration des services soient largement communiqués et compris dans l'ensemble du Ministère.* 1.1) Tirer profit des comités d'établissement des priorités de TI du gouvernement du Canada pour garantir la cohérence.*	1.0) <i>Les priorités ministérielles pourraient être influencées par des priorités découlant de la loi ou d'autres priorités du gouvernement fédéral.*</i>
--	---	--	--

**Nota : Les mesures ci-après ont été prises relativement à l'analyse 1.0 des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces : La Stratégie de gestion des services de SPC a été diffusée dans l'ensemble du Ministère par l'intermédiaire de communications officielles et a été publiée sur le portail Mon SPC. Les plans d'amélioration des services ont été communiqués et compris dans l'ensemble du Ministère. Toutes les mesures prévues dans le cadre de cette activité sont terminées.*

2.0) La réorganisation récente de SPC (1 ^{er} avril 2015) selon les secteurs de service permet d'adopter une approche en matière de prestation de services plus axée sur les services et sur les clients.*	2.0) Les attentes des clients ne sont pas bien comprises par les secteurs de service.*	2.0) Mettre en place des niveaux de service qui répondront aux attentes des clients à des coûts acceptables pour le gouvernement du Canada.*	2.0) Absence d'une participation appropriée de la part des clients.*
---	--	--	--

**Nota : Les mesures ci-après ont été prises relativement à l'analyse 2.0 des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces : Les niveaux de service sont maintenant établis et sont affichés sur le [catalogue de services de SPC](#)*, que l'on peut consulter sur les portails Mon SPC et Au service du gouvernement. Toutes les mesures prévues dans le cadre de cette activité sont terminées.*

3.0) Solide compréhension de la technologie au sein des secteurs de service.*	3.0) La gestion des services de bout en bout n'est pas entièrement comprise au sein des secteurs de service. L'accent est surtout mis sur les éléments techniques.*	3.0) Mettre en place un examen des services afin d'obtenir un aperçu général de leur rendement depuis la demande du client jusqu'à la satisfaction de celle-ci par SPC.*	3.0) Décalage entre l'opinion qu'a le client à l'égard de la qualité du service et l'opinion de SPC à ce sujet.*
---	---	--	--

**Nota : Les mesures ci-après ont été prises relativement à l'analyse 3.0 des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces : Un processus d'examen officiel des services a été élaboré et approuvé. Il est prévu que tous les services de SPC subiront un examen officiel au moins une fois durant la période couverte par la stratégie. Toutes les mesures prévues dans le cadre de cette activité sont terminées.*

4.0) Établir un répertoire des services et définir qui est responsable des divers services, qui en sont les agents comptables et les responsabilités de chaque service.	4.0) Sur le portail des services de SPC, les renseignements sur les services portent surtout sur la TI et ne sont pas présentés en termes opérationnels de services offerts aux clients.	4.0) Améliorer le portail unique des services de SPC en publiant des renseignements appropriés sur les services et en offrant aux clients une expérience en ligne de qualité.	4.0) Impossibilité de satisfaire les besoins des clients.
---	--	---	---

5.0) Le contrat officiel avec le client est mis en place au niveau du chef de l'exploitation et de l'équipe des cadres supérieurs par l'intermédiaire du Comité consultatif de la gestion des services de la TI (CCGSTI), du Comité consultatif de la transformation opérationnelle de la TI (CCTOTI) et du Conseil des dirigeants principaux de l'information (CDPI).*	5.0) Un mécanisme officiel de suivi et de mesure des commentaires émis par les clients sur le rendement et la gestion des services n'a pas été mis en œuvre.*	5.0) Mettre en place un mécanisme officiel de satisfaction des clients afin de suivre et de mesurer le rendement et la gestion des services et de repérer les points à améliorer.*	5.0) Absence d'une participation appropriée de la part des clients.*
--	---	--	--

**Nota : Les mesures ci-après ont été prises relativement à l'analyse 5.0 des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces : Un mécanisme officiel de satisfaction des clients a été élaboré et approuvé. Les résultats peuvent être consultés sur le portail Au service du gouvernement de SPC à l'adresse <http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/initiative-satisfaction-clients>.* Toutes les mesures prévues dans le cadre de cette activité sont terminées.*

6.0) <i>La réorganisation récente (18 août 2016) de l'organisation de la prestation et de la gestion des services par SPC a augmenté la capacité de leadership de mettre l'accent sur la prestation de services axés sur les clients et sur l'Intégration opérationnelle d'entreprise et gestion de la demande (IOEGD).</i>	6.0) <i>Plusieurs canaux d'intégration opérationnelle des clients sont encore possibles.</i>	6.0) <i>Affiner l'intégration opérationnelle d'entreprise et les processus de gestion de la demande pour une meilleure gestion des demandes et de la prestation de services de manière à appuyer les besoins et les attentes des clients.</i>	6.0) <i>Absence d'une participation appropriée des clients.</i>
---	--	---	---

7.0) <i>Les attentes relatives aux niveaux de service sont déterminées pour tous les services de SPC et sont intégrées au catalogue de services.</i>	7.0) <i>Les lignes directrices sur les normes de service ne sont pas entièrement comprises.</i>	7.0) <i>Améliorer le cadre et l'approche afin de les harmoniser avec les lignes directrices sur les normes de service du SCT.</i>	7.0) <i>Les priorités ministérielles pourraient être influencées par des priorités découlant de la loi ou d'autres priorités du gouvernement fédéral.*</i>
--	---	---	--

* Ces liens ne sont accessibles qu'au sein de l'administration fédérale.

5 OBJECTIFS ET INITIATIVES LIÉS À L'AMÉLIORATION DES SERVICES

5.1 OBJECTIFS – AMÉLIORATION DES SERVICES

Les objectifs liés à l'amélioration des services découlent du mandat et de la vision de SPC et sont conformes aux principes de la Politique sur les services du Secrétariat du Conseil du Trésor. Pour assurer l'excellence des services, il faut concentrer les efforts de notre effectif sur les besoins de nos clients, tout en cultivant les qualités qui contribuent à instaurer une culture d'amélioration continue dans la quête de l'excellence ministérielle de SPC. Pour ce faire, il faut mettre en harmonie notre effectif, nos processus et nos technologies afin que nous puissions travailler ensemble pour répondre aux besoins de nos clients. Pour atteindre les objectifs en matière d'excellence des services tout en respectant les principes de la Politique sur les services du Secrétariat du Conseil du Trésor, la mise en œuvre des initiatives d'amélioration des services visera les buts suivants :

- Mettre en évidence l'administration des services, l'harmonisation opérationnelle et le service axé sur les clients.
- Améliorer l'accès des clients aux services de SPC sur le portail.
- Augmenter la satisfaction des clients et réaliser des gains d'efficacité.
- Veiller à la conformité des priorités et des initiatives définies par rapport aux principes de la Politique sur les services du Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Réaliser l'excellence du service, innover et optimiser les ressources en :
 - établissant une vision et une culture d'entreprise communes reposant sur l'excellence des services;
 - se préparant pour la situation future de SPC;
 - établissant un modèle structurel global de l'avenir;
 - veillant à ce que l'organisation soit prête à mettre en œuvre les grandes initiatives de gain d'efficacité du gouvernement du Canada.
- Renforcer la gestion des programmes et des projets et la prestation des services de façon mesurable.
- Continuer d'améliorer et de développer la capacité d'offrir des services en ligne en :
 - intégrant et en optimisant les circuits de prestation des services pour fournir des services et des renseignements de qualité uniforme;
 - profitant des investissements réalisés dans les technologies existantes afin d'améliorer l'automatisation et la prestation des services en ligne, tout en protégeant la confidentialité et la sécurité des données des clients.

Les employés de SPC ont tous un rôle à jouer dans la recherche de l'excellence des services et doivent appliquer ces principes directeurs :

1. Conception libre-service : Permettre aux clients de fournir eux-mêmes certains services électroniques.
2. Intégration de bout en bout normalisée et rationalisée : Encourager la culture « Un SPC » grâce à un point d'accès unique intégré (portail) qui offre des processus normalisés selon le déroulement des opérations grâce à la technologie implantée sur une infrastructure partagée et commune.
3. Activité de prestation de services gérée : Appliquer les pratiques en matière de prestation de services des clients aux opérations et à la gestion afin que les capacités précèdent la demande. Fixer les niveaux de service et de coûts et offrir des services adaptés.

5.2 INITIATIVES D'AMÉLIORATION DES SERVICES

SPC cherche à améliorer l'approche de gestion des services et à créer un cadre de travail visant à recueillir des commentaires sur la satisfaction des clients ainsi qu'un programme tel que l'initiative d'amélioration des services en vue de soutenir la stratégie de gestion des services (SGS) du Ministère.

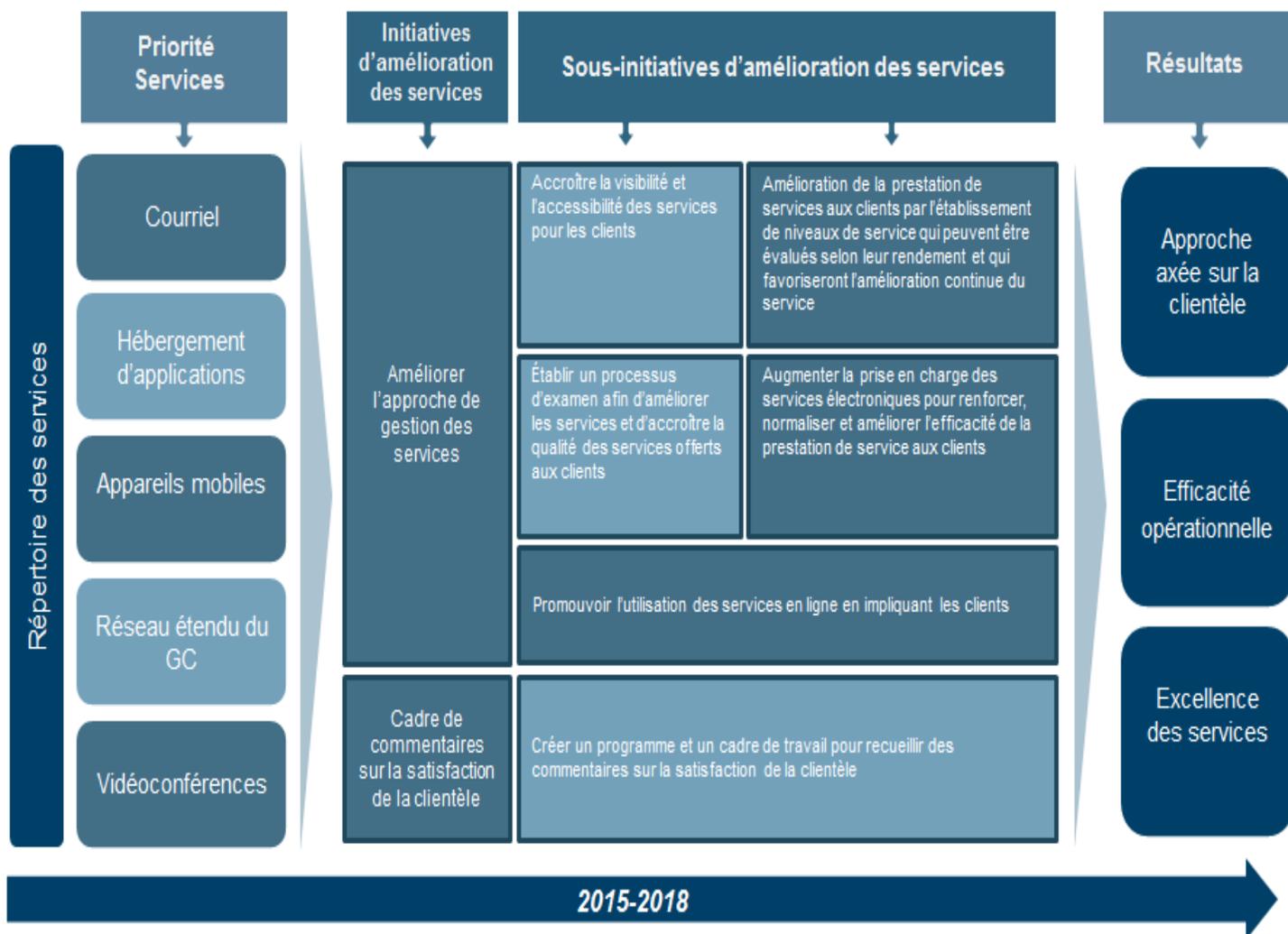
Le contenu plus bas a été mis à jour à partir du Rapport annuel de 2016 sur la SGS, voir annexe A.

Au cours de la dernière année, d'importants progrès ont été réalisés et, dans certains cas, des activités ont été terminées avant la date prévue, ce qui a permis de définir de nouvelles initiatives.

Le tableau ci-dessous présente la liste des initiatives et des sous-initiatives d'amélioration des services liées à l'approche de SPC visant à améliorer la gestion des services et la satisfaction de la clientèle et illustre de quelle manière les initiatives sont liées à la politique sur les services.

Initiative d'amélioration des services	Sous-initiative d'amélioration des services	Résultats attendus/objectifs	Lien vers la politique sur les services du SCT
Améliorer l'approche de gestion des services	Accroître la visibilité et l'accessibilité des services pour les clients	<ul style="list-style-type: none"> Fournir des renseignements clairs concernant la définition des services et les normes connexes Améliorer l'organisation et la structure des renseignements sur les services pour qu'ils soient plus axés sur l'utilisateur 	<ul style="list-style-type: none"> Service axé sur le client Efficiency opérationnelle Culture d'excellence de la gestion des services
	Établir un processus d'examen afin d'améliorer des services et d'accroître la qualité des services offerts aux clients	<ul style="list-style-type: none"> Déterminer et régler les problèmes/risques de nature stratégique et tactique liés au service en collaborant avec les autorités en mesure de favoriser des améliorations <p>Englobe :</p> <ul style="list-style-type: none"> Mesure de rendement des services Satisfaction des clients Coût du service 	<ul style="list-style-type: none"> Efficiency opérationnelle Culture d'excellence de la gestion des services
	Améliorer la prestation des services aux clients en établissant des niveaux de service qui peuvent être utilisés dans la mesure du rendement et favoriser l'amélioration continue des services	<ul style="list-style-type: none"> Développer la définition des services publiés; cela comprend les niveaux de service Établir les indicateurs de rendement clés pour améliorer les capacités de mesure du rendement Aviser les intervenants des résultats du niveau de service 	<ul style="list-style-type: none"> Service axé sur le client Efficiency opérationnelle Culture d'excellence de la gestion des services
	Augmenter la prise en charge des services électroniques pour renforcer, normaliser et améliorer l'efficacité de la prestation des services aux clients	<ul style="list-style-type: none"> Dans la mesure du possible, simplifier la prestation des services en maximisant l'automatisation de la prestation des services de SPC aux clients Améliorer l'expérience utilisateur en proposant des outils libre-service en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> Service axé sur le client Efficiency opérationnelle Culture d'excellence de la gestion des services
	Promouvoir l'utilisation des services électroniques en faisant appel aux clients	<ul style="list-style-type: none"> Associer les clients de SPC au processus de conception et de prestation des services en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> Service axé sur le client Efficiency opérationnelle Culture d'excellence de la gestion des services
Cadre de commentaires sur la satisfaction de la clientèle	Créer un programme et un cadre de travail pour recueillir des commentaires sur la satisfaction de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'expérience utilisateur à l'égard des services, des processus internes et externes et des pratiques de consultation des clients et de gestion des relations de SPC 	<ul style="list-style-type: none"> Service axé sur le client Efficiency opérationnelle Culture d'excellence de la gestion des services

On trouve ci-dessous une feuille de route qui illustre en quoi les cinq services prioritaires de l'inventaire des services de SPC cadrent avec les initiatives d'amélioration des services. Ils se traduiront par l'atteinte des objectifs stratégiques et des cibles de la SGS.



Le contenu plus haut a été mis à jour à partir du Rapport annuel de 2016 sur la SGS. Voir annexe A pour en savoir plus.

Nouvelles initiatives

Facilitation de l'accès en ligne

En fonction de l'exigence 7.9 de la Politique sur les services, qui entrera en vigueur le 1^{er} octobre 2016, le Ministère doit veiller à ce que des proportions des services internes intégrés soient offertes en ligne et que des cibles claires pour augmenter ces proportions soient déterminées. À cette fin, fournir l'accès en ligne des services constitue désormais une initiative indépendante afin de garantir un niveau d'effort adéquat et la surveillance de cette exigence clé de la politique. L'initiative définit des produits livrables clés qui doivent être mis en place avant la détermination des cibles pour 2016-2017. Pour plus de détails sur cette initiative visant à améliorer les services, reportez-vous à l'annexe A.

Normes de service

Le rapport ministériel sur le CRG 2015-2016 a déterminé qu'il était nécessaire de préciser davantage l'approche globale de l'établissement de rapports sur le rendement des services, notamment de rendre ces derniers plus exhaustifs et plus cohérents, et d'améliorer l'accès des clients aux normes de service et aux renseignements sur le rendement connexes. À cette fin, l'initiative précisera le cadre et l'approche de la production de rapports sur les normes de service et le rendement, veillant à l'harmonisation avec la ligne directrice du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les normes de service, conformément à la Politique sur les services. Pour plus de détails sur cette initiative visant à améliorer les services, reportez-vous à l'annexe A.

Intégration opérationnelle d'entreprise et gestion de la demande (IOEGD)

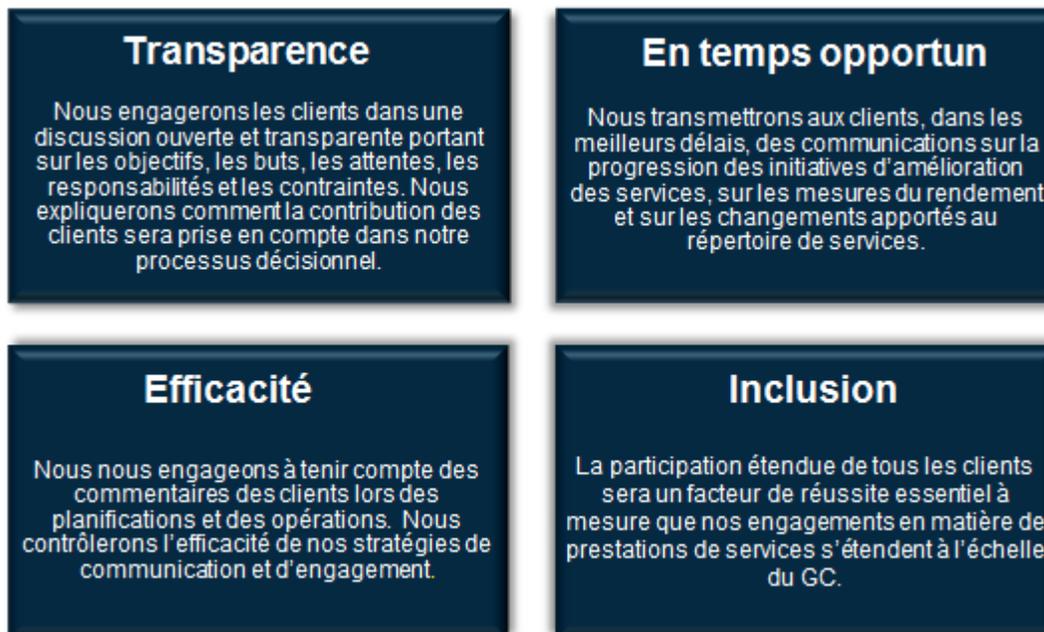
Depuis décembre 2015, l'Initiative sur la satisfaction de la clientèle a fourni des sondages aux dirigeants principaux de l'information (DPI) de nos organisations clientes dont on peut consulter les résultats à l'adresse <http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/initiative-satisfaction-clients>*. L'Initiative d'Intégration opérationnelle d'entreprise et gestion de la demande (IOEGD) a été créée à la suite des commentaires sur la rapidité d'exécution, les résultats positifs et les processus (<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/initiative-satisfaction-clients/tendance-determinant>*) fournis par les sondages. Cette initiative permettra une approche organisationnelle centralisée pour gérer les demandes de SPC de l'intégration à la prestation des services. Pour plus de détails sur cette initiative visant à améliorer les services, reportez-vous à l'annexe A.

* Ces liens ne sont accessibles qu'au sein de l'administration fédérale.

6 COMMUNICATIONS ET MOBILISATION

SPC considère les communications et la mobilisation comme des éléments principaux de sa Stratégie de gestion des services, notamment par l'intermédiaire de communications continues avec les organisations des clients, l'intégration des principes de communication dans la conception et la prestation des services, la communication des modifications apportées aux services, la promotion des services et la recherche de commentaires.

Clients : SPC croit que la mobilisation des clients implique une vaste participation pour s'assurer d'écouter et de combler les besoins de tous les clients. La communication de renseignements et d'idées sur les services de SPC s'effectue au moyen d'une série de mécanismes qui comprennent notamment des forums des DPI, des communiqués à l'intention des DPI, des messages aux administrateurs généraux, les rapports avec les équipes de gestion des comptes de SPC, des comités interministériels et des groupes de travail ainsi que le site au service du gouvernement de SPC. Nous sommes engagés à suivre certains principes relatifs aux communications et à la mobilisation :



Intégrer les principes de communication à la conception et à la prestation des services : Au cours de la conception de ses services, SPC vise à englober la prise en compte des exigences et des préférences en matière de service aux utilisateurs finaux afin de déterminer comment ses services sont présentés et fournis. En comprenant la clientèle cible des services de SPC, y compris l'état de préparation des clients et l'incidence, pour la clientèle, de tout changement apporté, il est possible de concevoir des services qui maximiseront la probabilité d'une expérience utilisateur réussie. Grâce à une communication bidirectionnelle continue avec les clients, les responsables des services de SPC sont bien placés pour établir des stratégies qui permettront de communiquer efficacement les renseignements.

Informé SPC : Puisque la conception et la prestation des services se font à l'échelle du gouvernement fédéral, il est important que les employés de SPC soient au fait des progrès réalisés quant aux initiatives axées sur l'amélioration des services. Une collaboration à l'échelle de SPC est essentielle à l'échange de renseignements sur les services de SPC et offre aux employés de SPC l'occasion de souligner les meilleures pratiques, de coordonner les activités principales et de travailler ensemble pour surmonter les difficultés organisationnelles communes.

Promouvoir nos services : Les stratégies de communication de SPC englobent des outils, des activités et des messages appropriés pour atteindre les publics cibles et les informer sur les services de TI. SPC fait également la promotion du Répertoire des services de SPC en tant que portail central pour tous les services offerts aux organisations clientes; il s'agit également d'un élément clé des renseignements et des ressources accessibles que tous les fonctionnaires peuvent consulter à partir du site extranet au service du gouvernement de SPC.

Commentaires : Les communications de SPC et sa planification de l'intégration sont orientées par les commentaires formulés par les clients de l'ensemble du GC. SPC collabore étroitement avec les clients en vue d'obtenir des commentaires sur ses activités de communications, de cerner les leçons apprises et intégrer l'innovation et les pratiques exemplaires aux activités futures. Cette rétroaction pourra être recueillie dans le cadre de discussions avec des clients qui participent au dossier des communications relativement aux services qu'offre SPC et/ou à l'aide des questionnaires et des sondages menés auprès des intervenants ou des utilisateurs de services.

7 CADRE DE RENDEMENT

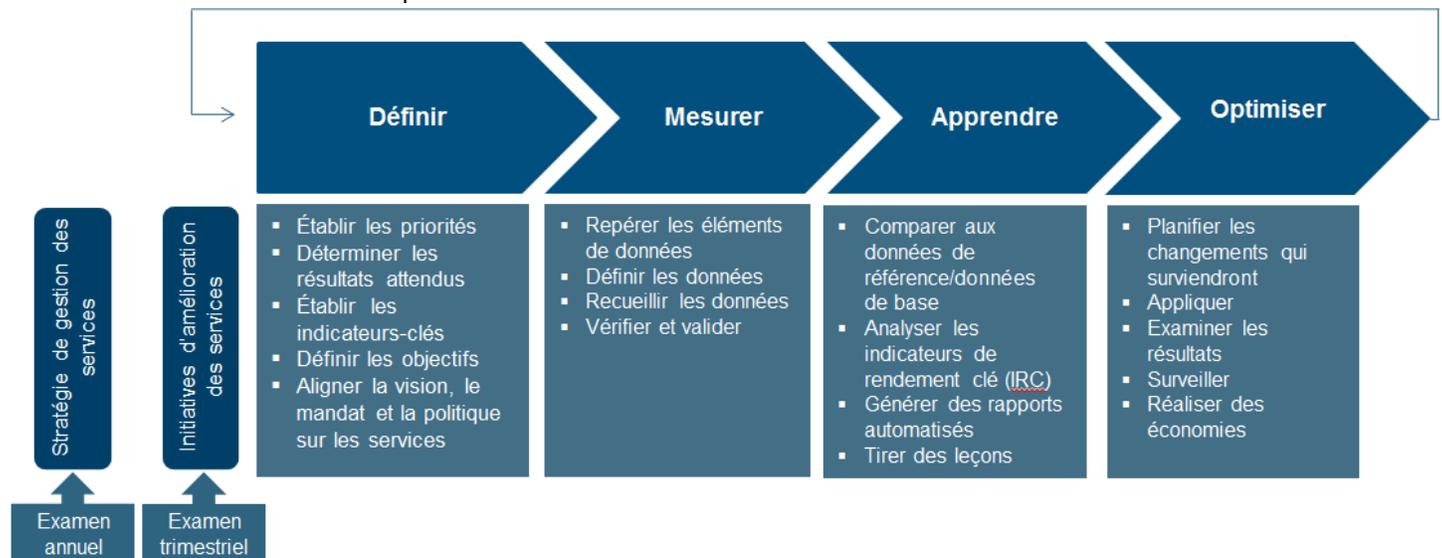
7.1 PLAN DE MESURE DU RENDEMENT

SPC a une orientation bien définie, laquelle comprend des responsabilités et des obligations qui permet et appuie une culture de mesure du rendement où les responsables et les employés sont incités à prendre des décisions fondées sur des données probantes en accord avec le Rapport ministériel sur le rendement, le Rapport sur les plans et les priorités, les objectifs du programme, les initiatives d'amélioration des services, l'offre de services économiques, les résultats attendus et les priorités ministérielles.

Afin de mesurer le rendement au chapitre de la prestation de services dans l'ensemble de l'organisation, les six principes suivants doivent être respectés pour guider ce processus :

1. Les résultats doivent être précis, mesurables, atteignables, réalistes et fixés dans le temps.
2. Le système de mesure du rendement, y compris la collecte de données, devrait être simple et économique.
3. Les économies de coût accrues réalisées grâce à la diminution des coûts unitaires des services.
4. Le système de mesure de rendement devrait être positif.
5. Les indicateurs de rendement devraient être simples, valides, fiables et liés à l'activité mesurée.
6. Les indicateurs de rendement seront examinés et améliorés de façon continue. C'est uniquement en acquérant de l'expérience à mesurer le rendement qu'il est possible de véritablement affiner et améliorer le processus.

SPC veillera à l'examen annuel de la SGS et à l'examen trimestriel du rendement des initiatives d'amélioration des services mises en relief dans la SGS. Cela aura pour effet de promouvoir la transparence, la surveillance et l'harmonisation continue avec les résultats des initiatives établies. Ces examens trimestriels permettront également au Ministère de s'assurer que les améliorations des services sont sur la bonne voie tout en permettant à SPC de redéfinir ou d'accroître son soutien aux initiatives qui pourraient dévier des objectifs. La méthode suivante sera employée tant pour les examens annuels de la SGS que les examens trimestriels des initiatives d'amélioration des services :



7.2 APPROCHE D'ÉVALUATION

L'approche d'évaluation visant à mesurer le rendement par rapport aux initiatives d'amélioration des services sera menée à bien et communiquée au moyen de fiches sur le rendement. Les critères d'évaluation sont déterminés par un système de code de couleur, lequel présente l'état global de chaque initiative. Les résultats de l'évaluation sont établis à la suite de l'évaluation de l'objectif de mise en œuvre et des défis de mise en œuvre, le but étant d'évaluer si les objectifs de mises en œuvre seront réalisés ou non. Légende – le code de couleur est le suivant :



Vert : L'objectif de mise en œuvre sera réalisé selon le calendrier ou plus tôt.

Jaune : L'objectif de mise en œuvre est à risque. Des mesures correctives sont nécessaires pour protéger le chemin critique de l'objectif.

Rouge : L'objectif de mise en œuvre pourrait être retardé.

Le contenu plus bas a été mis à jour à partir du Rapport annuel de 2016 sur la SGS.

7.3 SURVEILLANCE DU RENDEMENT, REDDITION DE COMPTES ET RAJUSTEMENT

En 2016, nous avons surveillé le rendement des services par l'intermédiaire d'examens mensuels du rendement opérationnel menés par le Comité de la haute direction, de la publication trimestrielle d'un rapport sur l'état des systèmes de TI à l'intention des partenaires (<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/partenaires/collpartenaire/it-sante/rep2>*) et de sondages mensuels et annuel sur la satisfaction de la clientèle.

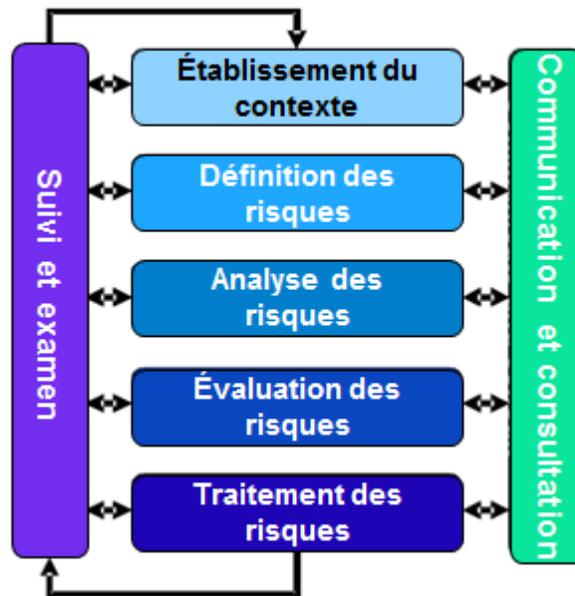
Les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle concernant la rapidité d'exécution, les résultats positifs et les processus (<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/initiative-satisfaction-clients/tendance-determinant>*) ont contribué à la création de l'initiative Intégration opérationnelle d'entreprise et gestion de la demande (IOEGD).

* Ces liens ne sont accessibles qu'au sein de l'administration fédérale.

8 GESTION DES RISQUES

8.1 PRINCIPAUX RISQUES LIÉS À LA MISE EN ŒUVRE ET PLANS D'ATTÉNUATION

À mesure que SPC poursuit la normalisation et la transformation de l'infrastructure des TI du gouvernement du Canada, une gestion efficace des risques jouera un rôle de plus en plus important. Les outils et les processus de gestion des risques ont été élaborés afin de cerner, d'évaluer, de traiter et de surveiller les risques. La surveillance et le signalement permettront au Ministère de faire le suivi des risques principaux et de mettre en œuvre des stratégies d'atténuation en temps opportun. Le modèle suivant présente une vue d'ensemble du processus de gestion des risques qui sera utilisé pour mesurer les risques par rapport à la SGS et aux initiatives d'amélioration des services.



Le tableau suivant indique les risques associés à la mise en œuvre de cette SGS :

N° du risque	Détermination des risques	Réponse aux risques
1	<p>Gestion des partenariats : Le manque de communication et de collaboration entre les clients et les employés de SPC est de nature à provoquer de la frustration et des retards dans la mise en œuvre des initiatives d'amélioration des services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encourager la Direction des communications ministérielles à établir une stratégie et un plan de communication à l'intention des publics internes et externes. • Faire appel aux clients bilatéraux, y compris les comités exécutifs ministériels des organisations clientes, les forums des dirigeants principaux de l'information et les comités directeurs et consultatifs. • S'assurer que les rapports d'étape périodiques sur la mise en œuvre des initiatives d'amélioration des services sont acheminés à tous les intervenants.
2	<p>Gestion des changements</p> <p>SPC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La résistance des employés au changement pourrait nuire à la capacité du Ministère à mettre en œuvre les initiatives d'amélioration des services. • La préparation du Ministère est essentielle puisque la SGS aura une incidence sur la façon dont les services seront fournis à nos clients. <p>Clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La résistance des clients au changement pourrait avoir une incidence négative sur la capacité du Ministère à mettre en œuvre les initiatives d'amélioration des services. • La préparation des clients est essentielle puisque la SGS aura une incidence sur la méthode de prestation de services aux clients. 	<p>Promouvoir et favoriser, par les moyens suivants, une culture de l'innovation et de la souplesse à l'échelle de SPC qui privilégie l'excellence des services :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ en ciblant et en encourageant les comportements constructifs; ▪ en limitant les possibilités de comportement négatif; ▪ en favorisant la participation des employés et un dialogue ouvert dans tout le Ministère par l'entremise du réseau de gestion des changements organisationnels et des réseaux des champions de SPC; ▪ en analysant les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2014 et en prévoyant des activités de suivi qui renforcent le soutien au personnel et développe son adhésion; ▪ en discutant avec le Bureau du changement stratégique de SPC. <p>Faire constamment appel aux clients individuellement et à la communauté opérationnelle du gouvernement du Canada collectivement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en participant au processus de planification intégrée des TI des clients; ▪ en s'assurant de la participation des clients et en veillant à ce que les commentaires reçus soient pris en considération; ▪ en discutant avec les gestionnaires de compte et les gestionnaires de la prestation des services tout au long de la mise en œuvre des améliorations aux services.

3	<p>Gouvernance : La clarté des rôles et responsabilités de SPC et des clients est essentielle à une prestation efficace et efficiente des services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la clarté des rôles et des responsabilités entre les clients et SPC. • S'assurer que les rapports d'étape des initiatives d'amélioration des services sont présentés aux comités de gouvernance décrits à la section 1.3 de ce document, y compris les organismes consultatifs externes, le cas échéant.
4	<p>Mise en œuvre opérationnelle : Le fait de ne pas mettre la SGS en œuvre empêchera le Ministère d'offrir des services axés sur les clients, et la qualité de ces services s'en trouvera considérablement réduite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indiquer, par une approbation ouverte et visible de la SGS de l'administrateur général, la pleine mesure du soutien interne envers les initiatives d'amélioration des services. • Recourir au cadre du Centre d'excellence en gestion de projets pour le suivi des projets et la production de rapports, le cas échéant. • Poursuivre la publication mensuelle du rapport d'étape sur les services à l'intention de la haute direction. • Exploiter les services de gouvernance existants afin de stimuler l'amélioration de la gestion des services. • S'assurer que les rapports d'étape périodiques sur la mise en œuvre des initiatives d'amélioration des services sont acheminés à tous les intervenants.

ANNEXE A – PLAN INTÉGRÉ D'AMÉLIORATION DES SERVICES

Le contenu plus bas a été mis à jour à partir du Rapport annuel de 2016 sur la SGS.

Nom de l'initiative	Objectifs	Mesures	Secteur responsable de l'initiative	Date d'achèvement prévue	État d'avancement
Amélioration de l'approche de gestion des services	Fournir des renseignements clairs concernant la définition des services et les normes connexes. Améliorer l'organisation et la structure des renseignements sur les services pour qu'ils soient plus axés sur l'utilisateur.	*ID01 – Le répertoire statique des services est mis à jour sur le site Web Au service du gouvernement.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Automne 2015	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		*ID02 – Mise en œuvre d'un portail interactif, intégré à l'ensemble d'outils de gestion des services.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Mars 2018	Bleu
	Déterminer et régler les problèmes ou les risques de nature stratégique et tactique liés au service en collaborant avec les autorités en mesure de favoriser des améliorations. Intègre : Mesures de rendement des services, satisfaction de la clientèle et coût des services.	*ID03 – Définir l'approche pour l'examen des services en jumelant les données opérationnelles aux cinq services prioritaires.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Mars 2016	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		*ID04 – Lancer et planifier les examens des services pour les cinq services prioritaires.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Mai 2016	Vert
		*ID05 – Lancer et planifier les examens des services pour les services d'entreprise <i>établis</i> . <i>Remarque – Le terme a été changé pour plus de cohérence.</i>	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Mars 2017	Bleu
	Développer la définition des services publiés, y compris <i>les normes et</i> les niveaux de service. <i>Remarque – La composante norme de service de cet objectif constitue désormais l'Initiative des normes de service.</i> * Établir les indicateurs de rendement clés pour améliorer les capacités de mesure du rendement. <i>Remarque – * Cela est étroitement lié à la recommandation du rapport du BVG pour un cadre de gestion des avantages concernant les services.</i>	*ID06 – Définir un ensemble principal de niveaux de service pour les cinq services prioritaires.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Novembre 2015	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		*ID07 – Examiner les niveaux de service actuels pour les services opérationnels établis et les harmoniser avec l'ensemble principal.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Mars 2016	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		*ID08 – S'assurer que tous les nouveaux services destinés aux clients comprennent l'ensemble principal des niveaux de service attendus (NSA) à mesure que la conception des services évolue.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Mars 2017	Vert

* - L'initiative initiale indiquée dans le diagramme à la 1.2 Principales échéances de la Stratégie de gestion des services de 2015-2018. Le texte en bleu représente les changements par rapport à la Stratégie de gestion des services de 2015-2018 initiale.

** - Nouvelle initiative figurant dans le Rapport annuel de 2016 sur la Stratégie de gestion des services.

Annexe A – Plan intégré d'amélioration des services

Nom de l'initiative	Objectifs	Mesures	Secteur responsable de l'initiative	Date d'achèvement prévue	État d'avancement
Cadre des commentaires sur la satisfaction des clients	Améliorer l'expérience utilisateur des services de SPC, les processus internes et externes et la participation des clients ainsi que les pratiques de gestion des relations.	*ID09 - Établir le cadre de base. Mettre en œuvre un projet pilote pour les 43 clients.	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2015	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		*Étudier la possibilité d'inclure l'apport du programme opérationnel. <i>Remarque – Cette mesure a été abandonnée et remplacée par l'ID10 à des fins de précision.</i>	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2016	Gris
		*Englober les utilisateurs finaux et tous les services de SPC. <i>Remarque – Cette mesure a été abandonnée et remplacée par l'ID13 à des fins de précision.</i>	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2017	Gris
		**ID10 – Envisager la possibilité d'élargissement à 132 clients (petits ministères) y compris un projet pilote de neuf clients.	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2016	Bleu
		**ID11 – Réaliser un sondage sur la satisfaction de la clientèle propre au service de l'ITSC, puisque ce secteur de service prioritaire a terminé le processus d'autorisation de service et a été opérationnel pendant un minimum de six mois.	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2016	Bleu
		**ID12 – Englober les utilisateurs finaux et les DPI régionaux et locaux.	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2017	Bleu
		**ID13 – Déterminer les services de SPC pour lesquels il est possible d'élaborer un sondage sur la satisfaction de la clientèle en mettant l'accent sur les cinq services prioritaires, suivis des autres services du répertoire.	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2017	Bleu

* - L'initiative initiale indiquée dans le diagramme à la 1.2 Principales échéances de la Stratégie de gestion des services de 2015-2018. Le texte en bleu représente les changements par rapport à la Stratégie de gestion des services de 2015–2018 initiale.

** - Nouvelle initiative figurant dans le Rapport annuel de 2016 sur la Stratégie de gestion des services.

Annexe A – Plan intégré d'amélioration des services

Nom de l'initiative	Objectifs	Mesures	Secteur responsable de l'initiative	Date d'achèvement prévue	État d'avancement
Facilitation de l'accès en ligne aux services de SPC axés sur les clients	<p>Dans la mesure du possible, simplifier la prestation des services en maximisant l'automatisation de la prestation des services de SPC aux clients.</p> <p><i>Remarque</i> – Cet objectif a été supprimé en fonction des précisions fournies par le SCT au sujet du Cadre de mesure pour la proportion de services en ligne.</p>	<p>*Travailler en collaboration avec les responsables des services pour établir un plan d'automatisation pour les services prioritaires.</p> <p><i>Remarque</i> – Cet objectif a été supprimé en fonction des précisions fournies par le SCT au sujet du Cadre de mesure pour la proportion de services en ligne.</p>	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2016	Gris
		<p>*Déterminer le degré d'automatisation pour les services axés sur les clients restants en vue d'établir les plans d'automatisation.</p> <p><i>Remarque</i> – Cet objectif a été supprimé en fonction des précisions fournies par le SCT au sujet du Cadre de mesure pour la proportion de services en ligne.</p>	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2017	Gris
<p>Dans la mesure du possible, simplifier la prestation des services en maximisant l'accès en ligne.</p> <p>Améliorer l'expérience utilisateur en proposant des outils libre-service en ligne.</p>	**ID14 – Révision des définitions et des méthodologies pour la détermination des étapes des services nécessaires pour leur mise en ligne.	DG, Transformation de la gestion des services	Août 2016	Vert	
	**ID15 – Analyse de l'état actuel de l'accès en ligne pour les services de SPC axés sur les clients.	DG, Transformation de la gestion des services	Septembre 2016	Vert	
	*ID16 – Déterminer les services axés sur les clients pour lesquels l'accès en ligne pourrait être fourni, en mettant l'accent sur les cinq services prioritaires.	DG, Transformation de la gestion des services	Septembre 2015	Vert * engagements SGS 2015 - 2016	
	**ID17 – Élaborer des plans visant à fournir l'accès en ligne pour les cinq services prioritaires.	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2017	Bleu	
	**ID18 – Élaborer des plans visant à fournir l'accès en ligne des autres services du répertoire.	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2018	Bleu	
	**ID19 – Mettre en place des mécanismes permettant la production de rapports sur le rendement et les progrès par rapport aux objectifs visant à fournir l'accès en ligne des services axés sur les clients.	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2017	Bleu	
	**ID20 – Démontrer des progrès par rapport aux plans visant à fournir l'accès en ligne de tous les services.	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2018	Bleu	
	S'assurer que les services fournis en ligne offrent une expérience utilisateur de qualité.	*ID21 – Déterminer l'approche à adopter pour obtenir la participation des clients.	DG, Transformation de la gestion des services	Juin 2016	Vert
*ID22 – Impliquer les clients pour s'assurer que leurs besoins sont intégrés aux concepts et aux plans des services en ligne les concernant.		DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2018	Bleu	
		<i>Remarque</i> – Cette mesure a été mise à jour pour y inclure la fonction de planification.			

* - L'initiative initiale indiquée dans le diagramme à la 1.2 Principales échéances de la Stratégie de gestion des services de 2015-2018. Le texte en bleu représente les changements par rapport à la Stratégie de gestion des services de 2015-2018 initiale.

** - Nouvelle initiative figurant dans le Rapport annuel de 2016 sur la Stratégie de gestion des services.

Annexe A – Plan intégré d’amélioration des services

Nom de l'initiative	Objectifs	Mesures	Secteur responsable de l'initiative	Date d'achèvement prévue	État d'avancement
<i>Normes de service</i>	<i>Élaborer, mettre en œuvre et surveiller les normes de service au sein du Ministère en les harmonisant avec les lignes directrices sur les normes de service du SCT.</i>	<i>**ID23 – Améliorer le cadre et l'approche relatifs aux normes de service.</i>	<i>DG, AMC et BPT</i>	<i>Septembre 2017</i>	Bleu
		<i>**ID24 – Élaborer et mettre en œuvre un plan de communications pour les normes de service.</i>	<i>DG, AMC et BPT</i>	<i>Décembre 2017</i>	Bleu
		<i>**ID25 – Déterminer les normes de service pour les cinq services prioritaires.</i>	<i>DG, AMC et BPT</i>	<i>Décembre 2017</i>	Bleu
		<i>**ID26 – Déterminer les normes de service pour les autres services du répertoire.</i>	<i>DG, AMC et BPT</i>	<i>Décembre 2018</i>	Bleu
		<i>**ID27 – Mettre en place un processus de surveillance pour veiller à ce que l'utilisation des normes de service demeure pertinente pour nos clients.</i>	<i>DG, AMC et BPT</i>	<i>Décembre 2018</i>	Bleu

* - L'initiative initiale indiquée dans le diagramme à la 1.2 Principales échéances de la Stratégie de gestion des services de 2015-2018. Le texte en bleu représente les changements par rapport à la Stratégie de gestion des services de 2015–2018 initiale.

** - Nouvelle initiative figurant dans le Rapport annuel de 2016 sur la Stratégie de gestion des services.

Annexe A – Plan intégré d’amélioration des services

Nom de l’initiative	Objectifs	Mesures	Secteur responsable de l’initiative	Date d’achèvement prévue	État d’avancement
<i>Intégration opérationnelle d’entreprise et gestion de la demande (IOEGD)</i>	<i>Une approche organisationnelle centralisée pour gérer les demandes de SPC de l’intégration à la prestation de services.</i>	<i>** ID28 – Élaborer et mettre en œuvre un processus d’intégration opérationnelle d’entreprise normalisé.</i>	<i>DG, Gestion de la prestation des services</i>	<i>Mars 2016</i>	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		<i>**ID29 – Simplifier le processus d’intégration opérationnelle d’entreprise.</i>	<i>DG, Gestion de la prestation des services</i>	<i>Mars 2017</i>	Bleu
		<i>**ID30 – Déterminer les demandes et processus opérationnels courants qui peuvent être simplifiés afin de mieux répondre aux attentes des clients.</i>	<i>DG, Gestion de la prestation des services</i>	<i>Mars 2017</i>	Bleu
		<i>**ID31 – Élaborer et mettre en œuvre un plan de communications qui renforce et fait valoir l’utilisation du processus d’intégration opérationnelle d’entreprise.</i>	<i>DG, Gestion de la prestation des services</i>	<i>Mars 2017</i>	Bleu

* - L’initiative initiale indiquée dans le diagramme à la 1.2 Principales échéances de la Stratégie de gestion des services de 2015-2018. Le texte en bleu représente les changements par rapport à la Stratégie de gestion des services de 2015–2018 initiale.

** - Nouvelle initiative figurant dans le Rapport annuel de 2016 sur la Stratégie de gestion des services.

ANNEXE B – RÉPERTOIRE DE SERVICES

Le contenu plus bas a été mis à jour à partir du Rapport annuel de 2016 sur la SGS.

Le répertoire des services de Services partagés Canada (SPC) est un document distinct qui suit le modèle fourni par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Numéro d'ID du service	Nom du service	Type de service	Désignation spéciale	Description du service	Secteur de responsabilité	Pouvoirs	Nom du programme	Numéro d'ID du programme	Service externe ou service interne intégré	Responsabilité du service	Ententes de service	Groupes cibles client/s/serveur	Volume par mode de prestation (Demandes [D] et Résultats [R])				Frais d'utilisation	Normes de service	Cibles de rendement opérationnel	Services offerts en ligne										
													Services en ligne		Téléphone					En personne		Par la poste		Inscription et enregistrement de compte	Authentification	Authentification	Décision	Livraison	Résolution de problèmes et commentaires	Pourcentage estimatif du service effectué en ligne
													D	R	D	R				D	R	D	R							
0001	Courriel	Services de technologie de l'information	Service prioritaire	Le service de courriel permet aux employés du gouvernement du Canada d'envoyer et de recevoir des messages par voie électronique et de gérer un calendrier, des tâches, un carnet d'adresses et une liste de contacts personnels.	SPC — Direction générale des réseaux et des utilisateurs	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services de courriel et de serveur d'entreprise mobile	1.1.1.3	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	1	0	0	0	0	0	5 0 0	5 0 0	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%		
0002	Hébergement des applications	Services de technologie de l'information	Service prioritaire	Le service d'hébergement d'applications fournit aux partenaires une plateforme à plusieurs niveaux entièrement gérée, sécurisée, fiable et évolutive, doté d'intergiciels normalisés d'applications et de bases de données, qui permet aux partenaires d'héberger et de gérer leurs données et leurs applications opérationnelles. Le service fixe une approche standard sur l'utilisation de ces plateformes dans des environnements non liés à la production (développement et essais), de pré-production et de production, comme l'exigent les cycles de vie de développement des systèmes des partenaires.	SPC — Direction générale des services de centres de données	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services spécialisés d'hébergement et de gestion des applications	1.1.2.2	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	5	0	0	0	0	0	5 0 0	5 0 0	Non	Oui	Oui	S.O.	Non	Non	Non	Non	Non	0%

Numéro d'ID du service	Nom du service	Type de service	Désignation spéciale	Description du service	Secteur de responsabilité	Pouvoirs	Nom du programme	Numéro d'ID du programme	Service externe ou service interne intégré	Responsable du service	Ententes de service	Groupes cibles clients / service	Volume par mode de prestation (Demandes [D] et Résultats [R])								Frais d'utilisation	Normes de service	Cibles de rendement opérationnel	Services offerts en ligne									
													Services en ligne		Téléphone		En personne		Par la poste					Inscription et enregistrement de compte	Authentification	Authentification	Décision	Délivrance	Résolution de problèmes et commentaires	Pourcentage estimatif du service effectué en ligne			
													D	R	D	R	D	R	D	R													
0007	Calcul de haute performance	Services de technologie de l'information		Le service de calcul de haute performance offre une plateforme entièrement gérée pour répondre aux besoins très élevés en calcul de performance, comme le calcul intermittent ou les demandes constantes et importantes de calcul dans les environnements de recherche et de production.	SPC — Direction générale des services de données	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services d'informaticque utilitaires	1.1.2.1	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Non	Oui	Oui	S.O.	Non	Non	Non	Non	Non	Non	0%
0008	Appels sans frais	Services de technologie de l'information		Ce service fournit un numéro d'accès sans frais (1-800) aux ministères ou aux organismes du gouvernement du Canada partout au pays.	SPC — Direction générale des réseaux et des utilisateurs	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services des réseaux téléphoniques	1.1.3.3	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Non	Oui	Oui	S.O.	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	60%
0009	Téléphones fixes (filaires)	Services de technologie de l'information		Ce service offre et installe des systèmes, services et appareils téléphoniques (voix sur IP [VoIP], Centrex, PBX et systèmes téléphoniques à touches).	SPC — Direction générale des réseaux et des utilisateurs	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services des réseaux téléphoniques	1.1.3.3	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	3441	0	1	0	0	0	0	0	0	0	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	0%	
0010	Approvisionnement en logiciels	Services de technologie de l'information		SPC fournit et paie les logiciels des appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) pour ses 43 organisations partenaires, qui ont déjà transféré à SPC les fonds réservés à ces logiciels. Les clients (organisations qui ne sont pas un ministère ou un organisme partenaire de SPC) doivent également obtenir des logiciels des ATMT auprès de SPC, mais en assumeront les coûts. Le Service d'approvisionnement en logiciels assure un processus d'exécution des demandes de bout en bout pour les logiciels des ATMT, destinés aux organisations de TI des ministères et des organismes.	SPC — Direction générale des réseaux et des utilisateurs	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services de logiciels de bureau et de bureautique	1.1.1.2	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	0%	

Numéro d'ID du service	Nom du service	Type de service	Description du service	Secteur de responsabilité	Pouvoirs	Nom du programme	Numéro d'ID du programme	Service externe ou interne intégré	Responsable du service	Ententes de service	Groupes cibles clients si service	Volume par mode de prestation (Demandes [D] et Résultats [R])								Frais d'utilisation	Normes de service	Cibles de rendement opérationnel	Services offerts en ligne							
												Services en ligne		Téléphone		En personne		Par la poste					Inscription et enregistrement de compte	Authentification	Authentification	Décision	Livraison	Résolution de problèmes et commentaires	Pourcentage estimatif du service effectué en ligne	
												D	R	D	R	D	R	D	R											
0014	Services de réseau à l'intérieur des immeubles	Services de technologie de l'information	Les services de réseau à l'intérieur des immeubles fournissent aux organisations partenaires et clientes du gouvernement du Canada l'interconnexion des segments de réseau dans les immeubles, les complexes et les centres de données. Ces services offrent un moyen fiable de transporter des applications à partir de la voix, des données et de l'image.	SPC — Direction générale des réseaux et des utilisateurs	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services d'infrastructure de réseaux de données; services de réseau à l'intérieur des centres de données et entre eux	1.1.3.1, 1.1.3.2	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	3	0	1	0	0	0	S.O.	S.O.	Non	Oui	Oui	Non	Non	S.O.	S.O.	Non	Non	0%	
0015	Internet	Services de technologie de l'information	Le service Internet (accès local) assure une connectivité permettant aux utilisateurs du RGC d'accéder à Internet et au public d'accéder aux sites Web du gouvernement du Canada.	SPC — Direction générale des réseaux et des utilisateurs	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services d'infrastructure de réseaux de données	1.1.3.1	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	157	0	1	0	0	0	S.O.	S.O.	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	S.O.	S.O.	Oui	Oui	67%
0016	Satellite	Services de technologie de l'information	Le service par satellite fournit l'infrastructure de télécommunications par satellite. Il comprend des solutions fixes et mobiles, ainsi que des options nationales et internationales.	SPC — Direction générale des réseaux et des utilisateurs	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, c. 19, s. 711)	Services d'infrastructure de réseaux de données	1.1.3.1	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	0	0	0	0	0	0	S.O.	S.O.	Non	Oui	Oui	Oui	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	Non	Non	50%
0017	Téléconférence	Services de technologie de l'information	Le service de téléconférence permet à plusieurs participants de collaborer par téléphone en tout temps et en tous lieux, avec ou sans l'assistance d'un téléphoniste.	SPC — Direction générale des réseaux et des utilisateurs	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services des réseaux téléphoniques	1.1.3.3	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	33	0	0	0	0	0	S.O.	S.O.	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%
0018	Cyberconférence	Services de technologie de l'information	La cyberconférence (WebEX) permet aux utilisateurs de tenir une conférence sur Internet. Le contenu de l'écran de l'hôte ou de l'ordinateur d'un participant est affiché sur l'ordinateur de tous les participants. On peut ainsi afficher des documents, des applications, des séances de navigation et de la vidéotexte en direct.	SPC — Direction générale des réseaux et des utilisateurs	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services de conférence	1.1.3.4	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	14	0	0	0	0	0	S.O.	S.O.	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%

Numéro d'ID du service	Nom du service	Type de service	Description du service	Secteur de responsabilité	Pouvoirs	Nom du programme	Numéro d'ID du programme	Service externe ou interne intégré	Responsable du service	Ententes de service	Groupes cibles clients/service	Volume par mode de prestation (Demandes [D] et Résultats [R])								Frais d'utilisation	Normes de service	Cibles de rendement opérationnel	Services offerts en ligne							
												Services en ligne		Téléphone		En personne		Par la poste					Inscription et enregistrement de compte	Authentification	Authentification	Décision	Délivrance	Résolution de problèmes et commentaires	Pourcentage estimatif du service effectué en ligne	
												D	R	D	R	D	R	D	R											
0019	maCLE	Services de technologie de l'information	maCLE est un service de gestion de justificatifs internes (GJI) qui facilite l'authentification en vue d'un accès sécurisé aux applications et aux réseaux du gouvernement du Canada. On l'utilise afin d'éliminer un éventuel refus d'opérations qui utilisent des signatures numériques et pour faciliter l'échange de courriels et de documents chiffrés pour les renseignements Protégé B. Il est également utilisé aux fins d'authentification entre utilisateurs, applications et dispositifs (p. ex. Applications Web de la rémunération (AWR) et l'Accès à distance protégé (ADPGC) du gouvernement du Canada).	SPC — Direction générale de la cyber sécurité et de la sécurité de la TI	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services d'identification, d'authentification et d'autorisation	1.1.4.2	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	0	0	0	0	0	0	S.O.	S.O.	Non	Oui	Oui	Oui	S.O.	S.O.	Non	Oui	Oui	75%	
0020	Gestion des justificatifs externes	Services de technologie de l'information	Le service de cyberauthentification est un service de gestion des justificatifs externes (GJE) qui offre le gouvernement du Canada pour permettre aux particuliers et aux entreprises d'accéder de manière sécurisée à divers programmes et services gouvernementaux en ligne. Les ministères et les organismes du gouvernement du Canada sont tenus d'utiliser ce service.	SPC — Direction générale de la cyber sécurité et de la sécurité de la TI	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services d'identification, d'authentification et d'autorisation	1.1.4.2	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	406	0	0	0	0	0	S.O.	S.O.	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	100%
0021	Accès à distance protégé	Services de technologie de l'information	Le Service d'accès à distance protégé du gouvernement du Canada permet aux clients du gouvernement du Canada de transmettre des renseignements à des postes de travail à distance des clients ou à des passerelles à distance et de recevoir des renseignements en provenance de ces postes de travail ou de ces passerelles, et ce, de façon sécurisée, tout en maintenant la confidentialité et l'intégrité des données.	SPC — Direction générale de la cyber sécurité et de la sécurité de la TI	Loi sur Services partagés Canada (L.C. 2012, ch. 19, art. 711)	Services d'accès à distance, Services d'identification, d'authentification et d'autorisation, Services protégés de communications	1.1.1.5, 1.1.4.2, 1.1.4.3	À l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	3	0	0	0	0	0	S.O.	S.O.	Non	Oui	Oui	S.O.	Non	Non	Non	Non	Non	Non	0%

Numéro d'ID du service	Nom du service	Type de service	Désignation spéciale	Description du service	Secteur de responsabilité	Pouvoirs	Nom du programme	Numéro d'ID du programme	Service externe ou service interne intégré	Responsable du service	Ententes de service	Groupes cibles clients si service	Volume par mode de prestation (Demandes [D] et Résultats [R])								Frais d'utilisation	Normes de service	Cibles de rendement opérationnel	Services offerts en ligne						
													Services en ligne		Téléphone		En personne		Par la poste					Inscription et enregistrement de compte	Authentification	Authentification	Décision	Livraison	Résolution de problèmes et commentaires	Pourcentage estimatif du service effectué en ligne
													D	R	D	R	D	R	D	R										
0022	Micro-ordinateurs	Services de technologie de l'information		Biens et services obligatoires de SPC à acheter dans le cadre des mécanismes d'approvisionnement existants en utilisant un magasin électronique Web appelé SPC ApprôTI. Ce portail de commandes doit être utilisé seulement par les employés du gouvernement qui ont l'autorisation de leur organisation de commander les biens et services offerts sur le portail (les responsables des achats et certains groupes de TI).	SPC — Acquisitions et relations avec les fournisseurs	Loi sur Services partagés Canada (décr et 2015-1071)	Services liés aux postes de travail	1.1.1.1	A l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	0	0	0	0	0	0	S . O .	S . O .	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	
0023	Équipement de réseau	Services de technologie de l'information		Le service d'équipement de réseau fourni un accès aux offres à commandes concernant les Services de soutien de l'équipement de réseau (SSER) pour l'approvisionnement, la livraison et la configuration optionnelle et l'installation de l'équipement de réseau acheté avec les services de garantie afférents et un accès aux offres à commandes concernant les services de gestion de l'infrastructure de réseau (SGIR) pour l'obtention de services d'entretien pour le matériel de réseau, les logiciels et les licences.	SPC — Acquisitions et relations avec les fournisseurs	Loi sur Services partagés Canada (décr et 2015-1071)	Services d'infrastructure de réseaux de données; les services de réseau à l'intérieur des centres de données et entre eux; services de réseau vocal.	1.1.3.1, 1.1.3.2, 1.1.3.3	A l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	0	0	0	0	0	0	S . O .	S . O .	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	67%		

Numéro d'ID du service	Nom du service	Type de service	Désignation spéciale	Description du service	Secteur de responsabilité	Pouvoirs	Nom du programme	Numéro d'ID du programme	Service externe ou service interne intégré	Responsable du service	Ententes de service	Groupes cibles clients / service	Volume par mode de prestation (Demandes [D] et Résultats [R])								Frais d'utilisation	Normes de service	Cibles de rendement opérationnel	Services offerts en ligne						
													Services en ligne		Téléphone		En personne		Par la poste					Inscription et enregistrement de compte	Authentification	Authentification	Décision	Livraison	Résolution de problèmes et commentaires	Pourcentage estimatif du service effectué en ligne
													D	R	D	R	D	R	D	R										
0024	Produits d'impression	Services de technologie de l'information		Le service Produits d'impression fournit un accès aux offres à commandes de numériseurs de documents pour l'approvisionnement, la livraison, l'installation et le service des numériseurs de documents, y compris les accessoires et les fournitures « au besoin et sur demandes » à des emplacements partout au Canada, à l'exception des régions visées par des accords sur les revendications territoriales globales. Une offre à commandes sur le matériel d'imagerie permettant aux ministères et aux organismes du gouvernement du Canada d'acquiescer ou de louer divers équipements numériques de copie ou d'impression monochrome et couleur, connectés et non connectés.	SPC — Acquisitions et relations avec les fournisseurs	Loi sur Services partagés Canada (décret 2015-1071)	Services de progiciels de bureau et de bureau numérique, services de fichiers et d'impression	1.1.1.2, 1.1.1.4	A l'interne	Services partagés Canada	Oui	Au sein du gouvernement	0	0	0	0	0	0	S . O .	S . O .	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	83%		

ANNEXE C – DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Le tableau ci-dessous énumère tous les documents mentionnés ou cités en référence dans le présent document.

N° de réf.	Titre du document, version	Brève description	Provenance de la source de référence
Réf. 1	Plan d'activités intégré de SPC 2014-2015		Lien/emplacement
Réf. 2	Politique sur les services du SCT	Objectifs, résultats attendus et principes.	* http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27916
Réf. 3	Rapport ministériel sur le CRG 2014-2015	Objectif	
Réf. 3	Rapport sur les plans et priorités 2015-2016	Services	* http://ssc-spc.gc.ca/pages/rpp2015-2016-fra.html
Réf. 4	Ligne directrice sur les normes de service		* http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25750
Réf. 5	Directive sur la mesure du rendement de SPC	Cadre de rendement	Document
Réf. 6	Cadre de gestion intégrée du risque	Cadre de risque	
Réf. 7	Guide de gestion du risque	Guide sur le processus de gestion du risque	
Réf. 8	Rapport ministériel sur le rendement de 2013-2014	Résultats réels liés au rendement	* http://ssc-spc.gc.ca/pages/dpr2013-14-rmr-fra.html
Réf. 9	Comité ministériel de vérification et d'évaluation	But et objectifs	* http://www.ssc-spc.gc.ca/pages/gvrnnc-daec-cmve-fra.html
Réf. 10	Plan opérationnel intégré de SPC pour 2015-2016	Priorités	Document
Réf. 11	Comités sur la gouvernance	Gouvernance	* http://www.ssc-spc.gc.ca/pages/gvrnnc-fra.html
Réf. 12	Table ronde sur l'infrastructure de la technologie de l'information (TRITI)	Priorités	* http://ssc-spc.gc.ca/pages/itir-triti/itir-may2615-pres1-fra.html
Réf. 13	Comité ministériel de vérification et d'évaluation	Mandat	* http://www.ssc-spc.gc.ca/pages/gvrnnc-daec-cmve-fra.html
Réf. 14	Milieu de travail 2.0	Objectifs	* http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/mt-wp/faq-fra.html
Réf. 15	Gouvernement ouvert	Objectifs	* http://ouvert.canada.ca/fr/contenu/plan-daction-du-canada-gouvernement-ouvert-2014-2016

* Ces liens ne sont accessibles qu'au sein de l'administration fédérale.

Le contenu plus bas a été mis à jour à partir du Rapport annuel de 2016 sur la SGS.

La liste ci-dessous regroupe tous les documents qui ont été examinés pour l'élaboration de la présente mise à jour annuelle 2016 de la Stratégie de gestion des services.

N° de réf.	Titre du document, version	Brève description	Emplacement de la source de référence
Réf. 1	Plan d'activités intégré de SPC pour 2015-2016	Le PAI décrit le mandat, le contexte et les objectifs prioritaires de SPC et expose les mesures particulières que nous prendrons pour atteindre ces objectifs.	* http://www.ssc-spc.gc.ca/pages/ibp-pai-2015-2016-fra.html
Réf. 2	Politique sur les services du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)	Objectifs, résultats attendus et principes.	* http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27916
Réf. 3	Rapport ministériel sur le CRG 2015-2016	Progrès réalisés par rapport aux priorités à l'échelle du gouvernement et état d'avancement de la transformation des politiques.	Document
Réf. 4	Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017	SPC « fournit de l'information sur la façon dont le Ministère compte appuyer le gouvernement pour la réalisation de notre programme au cours de l'année qui vient. »	* http://www.ssc-spc.gc.ca/pages/rpp2016-2017-fra.html
Réf. 5	Ligne directrice sur les normes de service	« La Ligne directrice sur les normes de service fournit une orientation générale sur l'utilisation de normes de service à l'échelle du gouvernement du Canada. »	* http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25750
Réf. 6	Automne 2015 – Rapports du vérificateur général du Canada	Audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada en vertu de la <i>Loi sur le vérificateur général</i> .	* http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_201602_04_f_41061.html
Réf. 7	Budget de 2016	Le Budget de 2016 reflète la nouvelle approche du gouvernement pour soutenir la population canadienne.	* http://www.budget.gc.ca/2016/docs/plan/budget2016-fr.pdf
Réf. 8	Plan stratégique de la technologie de l'information de 2016-2020 du gouvernement du Canada	Orientation stratégique quadriennale pour la technologie de l'information (TI) au gouvernement fédéral.	* http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/oversight-surveillance/itpm-itgp/it-ti/itsp-tips-fra.asp?utm_source=referral&utm_medium=news&utm_term=canada&utm_content=landing&utm_campaign=itstrat
Réf. 9	Chambre des communes : Rapport 4, Services partagés en technologie de l'information (tiré des rapports de l'automne 2015 du BVG)	Étude du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes sur le Chapitre 4, Services partagés en technologies de l'information, du Rapport de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada.	* http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=8305326&Mode=1&Parl=42&Ses=1&Language=F
Réf. 10	Plan d'activités intégré de SPC pour 2016-2017	Le PAI décrit le mandat, le contexte et les objectifs prioritaires de SPC et présente les mesures particulières que nous prendrons pour atteindre ces objectifs.	* http://myssc-monspc.ssc-spc.gc.ca/fr/outilstravail-processus/planification-rapports/produits-services-planification/pai/2016-17

* Ces liens ne sont accessibles qu'au sein de l'administration fédérale.



Service | Innovation | Rentabilité

SERVICES PARTAGÉS CANADA

Stratégie de gestion des services 2015-2018

Rapport annuel de 2016

Version : Finale

Date : 17 octobre 2016

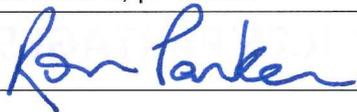
N° d'identification du document : À déterminer

APPROBATION

Stratégie de gestion des services de Services partagés Canada – Rapport annuel de 2016

Le signataire autorisé ci-dessous approuve le contenu du présent document.

Cadre responsable : Administrateur général de Services partagés Canada

Nom :	Ron Parker, président		
Signature :		Date :	NOV 02 2016

Le Rapport annuel de 2016 sur la Stratégie de gestion des services de Services partagés Canada a reçu l'approbation officielle du Conseil de la haute direction le 12 octobre 2016.

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE DU RAPPORT ANNUEL	4
1 INTRODUCTION	5
1.1 <i>OBJECTIF</i>	5
1.2 <i>PRINCIPALES ÉCHÉANCES</i>	5
1.3 <i>GOUVERNANCE</i>	5
2 CONTEXTE MINISTÉRIEL DE SERVICES PARTAGÉS CANADA	7
2.1 <i>CONTEXTE OPÉRATIONNEL DE SERVICES PARTAGÉS CANADA</i>	7
2.2 <i>MANDAT ET PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU MINISTÈRE RELATIVEMENT AU SERVICE</i>	7
2.3 <i>SERVICES COUVERTS PAR LA STRATÉGIE DE GESTION DES SERVICES</i>	7
2.4 <i>LIEN AVEC D'AUTRES INITIATIVES ET INVESTISSEMENTS MINISTÉRIELS OU PANGOUVERNEMENTAUX</i>	7
3 VISION DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE SERVICES	8
4 ANALYSE FFPM DU MINISTÈRE	9
5 OBJECTIFS ET INITIATIVES LIÉS À L'AMÉLIORATION DES SERVICES	11
5.1 <i>OBJECTIFS LIÉS À L'AMÉLIORATION DES SERVICES</i>	11
5.2 <i>INITIATIVES LIÉES À L'AMÉLIORATION DES SERVICES</i>	11
6 COMMUNICATIONS ET MOBILISATION	12
7 CADRE DE RENDEMENT	12
7.1 <i>PLAN DE MESURE DU RENDEMENT</i>	12
7.2 <i>APPROCHE DE L'ÉVALUATION</i>	12
7.3 <i>SURVEILLANCE DU RENDEMENT, REDDITION DE COMPTES ET RAJUSTEMENT</i>	12
8 GESTION DES RISQUES	12
8.1 <i>PRINCIPAUX RISQUES LIÉS À LA MISE EN ŒUVRE ET PLANS D'ATTÉNUATION</i>	12
ANNEXE A : PLAN DE TRAVAIL DE LA STRATÉGIE DE GESTION DES SERVICES	13
ANNEXE B – RÉPERTOIRE DES SERVICES	18
ANNEXE C – RÉFÉRENCES DE DOCUMENTS	19

Contexte du rapport annuel

Selon la Politique sur les services, « une stratégie pluriannuelle de gestion des services ministériels doit être élaborée tous les trois (3) ans et exécutée en harmonie avec l'orientation en matière de services du gouvernement du Canada (GC), et les progrès sont évalués annuellement. »

Le présent Rapport annuel de 2016 sur la Stratégie de gestion des services de Services partagés Canada détaille les modifications apportées à notre [Stratégie de gestion des services 2015-2018 de SPC](#) approuvée que l'on peut consulter à l'adresse http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/politiques_processus/strategie-gestion-services ainsi que les progrès accomplis relativement au plan de travail de la Stratégie de gestion des services.

Les modifications apportées à la Stratégie de gestion des services sont en *italiques bleues* dans les sections ci-dessous.

1 INTRODUCTION

1.1 OBJECTIF

Aucune modification n'a été apportée à cette section. Veuillez consulter l'annexe A pour obtenir de plus amples renseignements sur les initiatives et les activités.

1.2 PRINCIPALES ÉCHÉANCES

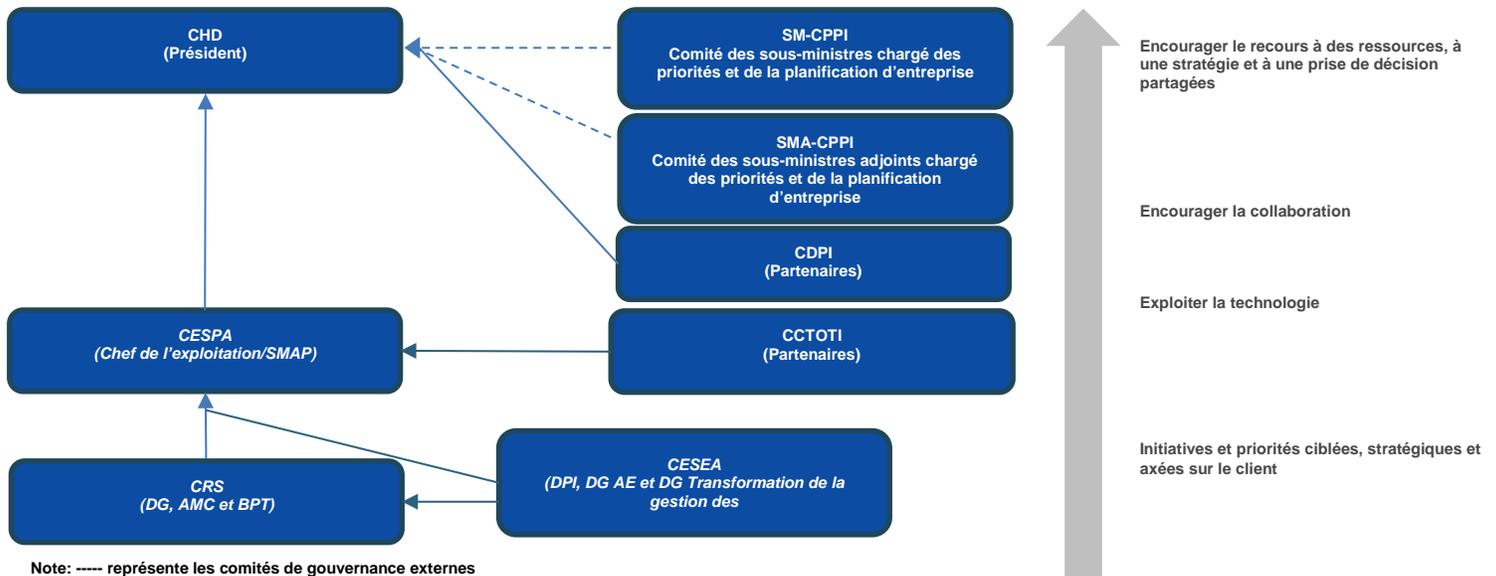
La période de trois ans couverte par la Stratégie de gestion des services reste 2015-2018. Veuillez consulter l'annexe A pour obtenir de plus amples renseignements sur les initiatives et les activités.

1.3 GOUVERNANCE

Le Plan stratégique de la technologie de l'information de 2016-2020 du gouvernement du Canada comprend deux nouveaux comités de gouvernance pangouvernementaux. Les comités des sous-ministres et des sous-ministres adjoints sur les priorités et la planification intégrées seront les organismes de gouvernance et de surveillance de tous les investissements du gouvernement en matière de TI. Ces comités externes, qui sont maintenant compris dans le diagramme ci-après, assureront la gestion de la demande des ministères et organismes pour les services d'infrastructure de TI de Services partagés Canada (SPC), en plus de guider la façon dont SPC offrira ces services axés sur l'offre.

En outre, trois changements ont été apportés à nos comités de gouvernance internes afin d'améliorer notre approche axée sur les clients en matière de services d'entreprise et de démontrer nos gains d'efficacité opérationnelle à nos clients.

Contenu mis à jour



Note: ---- représente les comités de gouvernance externes

Conseil de la haute direction (CHD) Présidence, président

- Le Conseil de la haute direction (CHD) constitue la tribune des cadres supérieurs de SPC lors du processus décisionnel – il a pleine autorité en matière de décision;
- Orientation stratégique, établissement des priorités et surveillance générale (c.-à-d. un rôle de « pilote »);
- Établit l'orientation stratégique et les priorités générales du Ministère;
- Approuve les plans, les stratégies et les exigences en matière de contrôle et de production de rapports pour tout le Ministère.

Conseil d'examen des services, des projets et de l'approvisionnement (CESPA) Présidence, directeur de l'exploitation

- Le rôle clé du Conseil d'examen des services, des projets et de l'approvisionnement (CESPA) consiste à offrir orientation et supervision à la haute direction en ce qui concerne les secteurs de service et les projets, et à assurer leur harmonisation avec les objectifs stratégiques et les objectifs liés aux services de Services partagés Canada (SPC).
- Avant d'être soumis au Conseil de la haute direction (CHD), les problèmes systémiques liés à la prestation de services sont tout d'abord acheminés au CESPA. Des efforts proactifs doivent être déployés afin que soient réglés, au sein du CESPA, les problèmes non résolus liés à la prestation de services avant que les partenaires ou les clients ne déposent des plaintes officielles à l'échelon du sous-ministre.

Comité de révision des services (CRS) Présidence, DG AMC et BPT

- En tant que sous-comité des directeurs généraux du Conseil d'examen des services, des projets et de l'approvisionnement (CESPA), le Comité de révision des services (CRS) joue un rôle clé dans la surveillance de la gestion des services d'entreprise de Services partagés Canada (SPC) tout au long de leur cycle de vie, incluant l'autorisation des services et la gestion des risques connexes. Plus précisément, le CRS veille à ce que tous les éléments du cadre de gestion du portefeuille de services nécessaires à la réussite de la transformation des services soient en place horizontalement à l'échelle de l'organisation et qu'ils soient respectés.

Conseil d'examen des stratégies d'entreprise et de l'architecture (CESEA) Présidence, DPI, DG AE et DG Transformation de la gestion des services

- Le principal rôle du Comité d'examen des stratégies d'entreprise et de l'architecture (CESEA) consiste à donner des conseils à la haute direction en ce qui a trait à l'évolution des stratégies d'entreprise et des architectures connexes en veillant à ce que le tout cadre avec le mandat et les pouvoirs de Services partagés Canada (SPC), tout en appuyant les priorités du gouvernement du Canada. Le Conseil offre également à SPC, à ses partenaires et à ses clients une orientation et une surveillance relativement aux futures offres de SPC.

DM-CEPP Deputy Minister Committee on Enterprise Priorities and Planning

À titre d'organe de coordination des services d'entreprise et communs, le SM CPPI :

- recommandera des approches d'entreprise et communes à l'égard de la prestation des services gouvernementaux qui devraient être adoptés;
- appuiera les ministères et les organismes et leur permettra d'adopter des solutions d'entreprise pour les services regroupés, et recommandera le rythme auquel les ministères et organismes adopteront les solutions d'entreprise en matière de TI;
- cherchera à établir un équilibre entre l'offre et la demande, et veillera à ce que les investissements soient durables et à ce qu'ils ajoutent une valeur opérationnelle;
- examinera les recommandations relatives aux priorités et aux projets formulées par le comité subordonné au niveau des SMA (c.-à-d. le SMA CPPI);
- appuiera la mise en œuvre du plan stratégique, son amélioration continue et la mesure des progrès.

SMA-CPPI Comité des sous-ministres adjoints chargé des priorités et de la planification d'entreprise

Le Comité des SMA sur les priorités et la planification intégrées appuiera le Sous-comité du CCGFP sur les priorités et la planification en :

- Fournissant des conseils sur l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie et de politiques pangouvernementales en matière de TI qui tiennent compte des priorités opérationnelles à l'échelle de l'organisation, et qui permettent d'offrir un meilleur service aux clients et aux Canadiens.
- Évaluant le risque global du portefeuille de la TI du gouvernement du Canada et examiner les stratégies d'atténuation des risques.
- Élaborer un cadre fondé sur des principes pour établir l'ordre de priorité des projets axés sur la TI et équilibrer la capacité et la demande en fonction des besoins à l'échelle du gouvernement.
- Mettre en pratique le cadre fondé sur des principes, tel qu'il est approuvé par le Sous-comité du Comité consultatif sur la gestion de la fonction publique (CCGFP) sur les priorités et la planification intégrées, pour présenter des recommandations sur les projets qui devraient être réalisés et relever les interdépendances et les possibilités d'intégration.
- Examiner l'élaboration, la mise en œuvre et la mise à jour d'un plan intégré de la TI du gouvernement du Canada.
- Prévoir et régler de façon proactive les conflits de priorité entre les principales initiatives concurrentes et déterminer les compromis appropriés, s'il y a lieu.
- Établir des rapports et apporter des recommandations au Sous-comité du CCGFP sur les priorités et la planification intégrées à l'égard de l'un ou l'autre des points ci-dessus.

Conseil des dirigeants principaux de l'information (CDPI) Présidence, cadres supérieurs ministériels

- Le Conseil des dirigeants principaux de l'information est un forum de consultation et d'échange d'information sur des sujets liés à la gestion et à l'utilisation efficaces de l'information et de la technologie à l'appui de l'exécution des programmes et de la prestation des services au gouvernement du Canada. Le Conseil des dirigeants principaux de l'information (CDPI) se compose des cadres supérieurs ministériels responsables de la gestion de l'information et des technologies de l'information au sein de leur ministère.

Comité consultatif de la transformation opérationnelle de la TI (CCTOTI) Présidence, sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la stratégie

- Le Comité consultatif de la transformation opérationnelle de la TI conseille le SPC en matière de prestation de services de TI en cours;
- Façons d'améliorer la qualité, la rapidité d'exécution et la capacité d'adaptation des services; amélioration continue;
- Élaboration d'approches visant à améliorer la satisfaction et la participation des clients.

2 CONTEXTE MINISTÉRIEL DE SERVICES PARTAGÉS CANADA

2.1 CONTEXTE OPÉRATIONNEL DE SERVICES PARTAGÉS CANADA

Aucune modification n'a été apportée à cette section.

2.2 MANDAT ET PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU MINISTÈRE RELATIVEMENT AU SERVICE

Aucune modification n'a été apportée à cette section.

2.3 SERVICES COUVERTS PAR LA STRATÉGIE DE GESTION DES SERVICES

À la suite de l'examen de la rétroaction reçue dans le Rapport de l'automne 2015 du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG), cette section a été mise à jour afin de préciser quels services seront concernés durant les trois (3) années de la Stratégie de gestion des services. Le cycle annuel d'examen des services a commencé en mettant l'accent sur les cinq services prioritaires. L'examen du service de vidéoconférence est maintenant terminé. Les autres examens des services prioritaires seront terminés d'ici le printemps 2017. Les résultats de ces examens des services seront inclus dans le rapport annuel de 2017 sur la Stratégie de gestion des services de SPC.

Contenu mis à jour

Les efforts de SPC pour améliorer la Stratégie de gestion des services (SGS) du Ministère font partie intégrante de l'atteinte des objectifs axés sur les clients, l'efficacité et l'excellence des services. Chaque année, SPC met à jour la liste des initiatives d'amélioration du service et met en œuvre ces initiatives en vue de la réalisation progressive de l'objectif de la SGS triennale. *Les améliorations apportées au service décrites à l'annexe A concernent tous les services de SPC et sont définies dans le contexte de l'ancien environnement et de l'environnement d'entreprise.*

2.4 LIEN AVEC D'AUTRES INITIATIVES ET INVESTISSEMENTS MINISTÉRIELS OU PANGOUVERNEMENTAUX

Aucune modification n'a été apportée à cette section.

3 VISION DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE SERVICES

La vision du Ministère en ce qui concerne les services a été mise à jour afin de refléter le fait que la Stratégie de gestion des services couvre tous les services, suivant en cela les recommandations du Rapport de l'automne 2015 du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG).

Contenu mis à jour

La vision de SPC *est de fournir des services d'infrastructure de TI modernes, fiables, sécurisés et rentables, en vue d'appuyer l'atteinte des priorités du gouvernement et la prestation des programmes.*

SPC s'emploie à répondre aux besoins de ses clients en améliorant son approche de gestion des services. *La vision de SPC en matière de services s'applique à tous les services : anciens, et d'entreprise. Le budget de 2016 a prévu des fonds supplémentaires pour permettre à SPC d'entretenir les équipements anciens tandis que la transition vers les services d'entreprise se poursuit. Une stratégie de mise à jour continue de tous les services est en cours d'élaboration dans le cadre de la réinitialisation du plan de transformation de SPC à l'automne de 2016.*

La Stratégie de gestion des services traduit la vision globale de SPC, qui consiste à :

- fournir des services partagés abordables axés sur les clients et qui améliorent la prestation des services;
- améliorer l'expérience des clients, accroître les gains d'efficacité et réduire les coûts de prestation des services;
- offrir le meilleur rapport qualité-prix aux clients.

SPC s'engage à obtenir des résultats et à réaliser des économies grâce à la transformation des services d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Nous avons opté pour une approche collaborative en invitant nos clients à participer à un exercice de réduction des coûts de prestation des services en vue réduire les coûts globaux associés aux services de SPC.

Pour concrétiser sa vision à l'égard des services, SPC doit communiquer constamment avec ses intervenants pour la planification, la conception et l'offre de son répertoire de services. *Les initiatives d'amélioration des services décrites dans l'annexe A attestent de l'engagement du Ministère* de s'assurer que les priorités sont à l'avant-plan de la façon dont il réalisera sa vision et ses objectifs. C'est en tirant profit des tendances existantes et émergentes en matière de services que SPC pourra répondre à ces priorités.

4 ANALYSE FFPM DU MINISTÈRE

L'analyse FFPM (forces, faiblesses, possibilités et menaces) a été mise à jour afin de prendre en compte les recommandations du Rapport de l'automne 2015 du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) et les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle (<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/initiative-satisfaction-clients/resultats-mensuels>) sur la rapidité d'exécution, les résultats positifs et les processus.

Contenu mis à jour

Forces	Faiblesses	Possibilités	Menaces
<p>Les forces d'une organisation résident dans ses ressources et ses capacités lui conférant un avantage concurrentiel.</p>	<p>L'absence de certaines forces peut être considérée comme une faiblesse; dans le cas présent, il est question de l'écart entre les aspirations de SPC et le niveau actuel de son processus de gestion de services et sa maturité organisationnelle.</p>	<p>L'analyse de l'environnement externe peut révéler de nouvelles possibilités en matière d'excellence ou de croissance.</p>	<p>En revanche, une modification de l'environnement externe peut aussi présenter des menaces pour le Ministère.</p>
<p>1.0) Il existe un fort soutien du président, du chef de l'exploitation et de l'équipe des cadres supérieurs en faveur de l'évolution et de l'amélioration de la gestion des services.*</p>	<p>1.0) Les plans liés à l'évolution et à l'amélioration de la gestion des services évoluent, n'ont pas été communiqués dans leur totalité ou ne sont pas complètement acceptés à l'échelle du Ministère.*</p>	<p>1.0) Mettre en œuvre la Stratégie de gestion des services et veiller à ce que les plans d'amélioration des services soient largement communiqués et compris dans l'ensemble du Ministère.*</p> <p>1.1) Tirer profit des comités d'établissement des priorités de TI du gouvernement du Canada pour garantir la cohérence.*</p>	<p>1.0) <i>Les priorités ministérielles pourraient être influencées par des priorités découlant de la loi ou d'autres priorités du gouvernement fédéral.*</i></p>
<p><i>*Nota : Les mesures ci-après ont été prises relativement à l'analyse 1.0 des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces : La Stratégie de gestion des services de SPC a été diffusée dans l'ensemble du Ministère par l'intermédiaire de communications officielles et a été publiée sur le portail Mon SPC. Les plans d'amélioration des services ont été communiqués et compris dans l'ensemble du Ministère. Toutes les mesures prévues dans le cadre de cette activité sont terminées.</i></p>			
<p>2.0) La réorganisation récente de SPC (1^{er} avril 2015) selon les secteurs de service permet d'adopter une approche en matière de prestation de services plus axée sur les services et sur les clients.*</p>	<p>2.0) Les attentes des clients ne sont pas bien comprises par les secteurs de service.*</p>	<p>2.0) Mettre en place des niveaux de service qui répondront aux attentes des clients à des coûts acceptables pour le gouvernement du Canada.*</p>	<p>2.0) Absence d'une participation appropriée de la part des clients.*</p>
<p><i>*Nota : Les mesures ci-après ont été prises relativement à l'analyse 2.0 des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces : Les niveaux de service sont maintenant établis et sont affichés sur le catalogue de services de SPC, que l'on peut consulter sur les portails Mon SPC et Au service du gouvernement. Toutes les mesures prévues dans le cadre de cette activité sont terminées.</i></p>			

3.0) Solide compréhension de la technologie au sein des secteurs de service.*	3.0) La gestion des services de bout en bout n'est pas entièrement comprise au sein des secteurs de service. L'accent est surtout mis sur les éléments techniques.*	3.0) Mettre en place un examen des services afin d'obtenir un aperçu général de leur rendement depuis la demande du client jusqu'à la satisfaction de celle-ci par SPC.*	3.0) Décalage entre l'opinion qu'a le client à l'égard de la qualité du service et l'opinion de SPC à ce sujet.*
---	---	--	--

**Nota : Les mesures ci-après ont été prises relativement à l'analyse 3.0 des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces : Un processus d'examen officiel des services a été élaboré et approuvé. Il est prévu que tous les services de SPC subiront un examen officiel au moins une fois durant la période couverte par la stratégie. Toutes les mesures prévues dans le cadre de cette activité sont terminées.*

4.0) Établir un répertoire des services et définir qui est responsable des divers services, qui en sont les agents comptables et les responsabilités de chaque service.	4.0) Sur le portail des services de SPC, les renseignements sur les services portent surtout sur la TI et ne sont pas présentés en termes opérationnels de services offerts aux clients.	4.0) Améliorer le portail unique des services de SPC en publiant des renseignements appropriés sur les services et en offrant aux clients une expérience en ligne de qualité.	4.0) Impossibilité de satisfaire les besoins des clients.
--	--	---	---

5.0) Le contrat officiel avec le client est mis en place au niveau du chef de l'exploitation et de l'équipe des cadres supérieurs par l'intermédiaire du Comité consultatif de la gestion des services de la TI (CCGSTI), du Comité consultatif de la transformation opérationnelle de la TI (CCTOTI) et du Conseil des dirigeants principaux de l'information (CDPI).*	5.0) Un mécanisme officiel de suivi et de mesure des commentaires émis par les clients sur le rendement et la gestion des services n'a pas été mis en œuvre.*	5.0) Mettre en place un mécanisme officiel de satisfaction des clients afin de suivre et de mesurer le rendement et la gestion des services et de repérer les points à améliorer.*	5.0) Absence d'une participation appropriée de la part des clients.*
--	---	--	--

**Nota : Les mesures ci-après ont été prises relativement à l'analyse 5.0 des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces : Un mécanisme officiel de satisfaction des clients a été élaboré et approuvé. Les résultats peuvent être consultés sur le portail Au service du gouvernement de SPC à l'adresse <http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/initiative-satisfaction-clients>. Toutes les mesures prévues dans le cadre de cette activité sont terminées.*

6.0) La réorganisation récente (18 août 2016) de l'organisation de la prestation et de la gestion des services par SPC a augmenté la capacité de leadership de mettre l'accent sur la prestation de services axés sur les clients et sur l'intégration opérationnelle d'entreprise et gestion de la demande (IOEGD).	6.0) Plusieurs canaux d'intégration opérationnelle des clients sont encore possibles.	6.0) Affiner l'intégration opérationnelle d'entreprise et les processus de gestion de la demande pour une meilleure gestion des demandes et de la prestation de services de manière à appuyer les besoins et les attentes des clients.	6.0) Absence d'une participation appropriée des clients.
---	---	--	--

7.0) Les attentes relatives aux niveaux de service sont déterminées pour tous les services de SPC et sont intégrées au catalogue de services.	7.0) Les lignes directrices sur les normes de service ne sont pas entièrement comprises.	7.0) Améliorer le cadre et l'approche afin de les harmoniser avec les lignes directrices sur les normes de service du SCT.	7.0) Les priorités ministérielles pourraient être influencées par des priorités découlant de la loi ou d'autres priorités du gouvernement fédéral.*
--	--	--	---

5 OBJECTIFS ET INITIATIVES LIÉS À L'AMÉLIORATION DES SERVICES

5.1 OBJECTIFS LIÉS À L'AMÉLIORATION DES SERVICES

Aucune modification n'a été apportée à cette section.

5.2 INITIATIVES LIÉES À L'AMÉLIORATION DES SERVICES

Au cours de la dernière année, d'importants progrès ont été réalisés et, dans certains cas, des activités ont été terminées avant la date prévue, ce qui a permis de définir de nouvelles initiatives.

Initiatives existantes

Pour les mises à jour sur les initiatives existantes, reportez-vous à l'annexe A.

Nouvelles initiatives

Contenu mis à jour

Facilitation de l'accès en ligne

En fonction de l'exigence 7.9 de la Politique sur les services, qui entrera en vigueur le 1^{er} octobre 2016, le Ministère doit veiller à ce que des proportions des services internes intégrés soient offertes en ligne et que des cibles claires pour augmenter ces proportions soient déterminées. À cette fin, fournir l'accès en ligne des services constitue désormais une initiative indépendante afin de garantir un niveau d'effort adéquat et la surveillance de cette exigence clé de la politique. L'initiative définit des produits livrables clés qui doivent être mis en place avant la détermination des cibles pour 2016-2017. Pour plus de détails sur cette initiative visant à améliorer les services, reportez-vous à l'annexe A.

Normes de service

Le rapport ministériel sur le CRG 2015-2016 a déterminé qu'il était nécessaire de préciser davantage l'approche globale de l'établissement de rapports sur le rendement des services, notamment de rendre ces derniers plus exhaustifs et plus cohérents, et d'améliorer l'accès des clients aux normes de service et aux renseignements sur le rendement connexes. À cette fin, l'initiative précisera le cadre et l'approche de la production de rapports sur les normes de service et le rendement, veillant à l'harmonisation avec la ligne directrice du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les normes de service, conformément à la Politique sur les services. Pour plus de détails sur cette initiative visant à améliorer les services, reportez-vous à l'annexe A.

Intégration opérationnelle d'entreprise et gestion de la demande (IOEGD)

Depuis décembre 2015, l'Initiative sur la satisfaction de la clientèle a fourni des sondages aux dirigeants principaux de l'information (DPI) de nos organisations clientes dont on peut consulter les résultats à l'adresse <http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/initiative-satisfaction-clients>. L'Initiative d'Intégration opérationnelle d'entreprise et gestion de la demande (IOEGD) a été créée à la suite des commentaires sur la rapidité d'exécution, les résultats positifs et les processus (<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/initiative-satisfaction-clients/tendance-determinant>) fournis par les sondages. Cette initiative permettra une approche organisationnelle centralisée pour gérer les demandes de SPC de l'intégration à la prestation des services. Pour plus de détails sur cette initiative visant à améliorer les services, reportez-vous à l'annexe A.

6 COMMUNICATIONS ET MOBILISATION

Aucune modification n'a été apportée à cette section.

7 CADRE DE RENDEMENT

La sous-section 7.3 a été ajoutée, conformément à la directive du Secrétariat du Conseil du Trésor.

7.1 PLAN DE MESURE DU RENDEMENT

Aucune modification n'a été apportée à cette section.

7.2 APPROCHE DE L'ÉVALUATION

Aucune modification n'a été apportée à cette section.

7.3 SURVEILLANCE DU RENDEMENT, REDDITION DE COMPTES ET RAJUSTEMENT

En 2016, nous avons surveillé le rendement des services par l'intermédiaire d'examens mensuels du rendement opérationnel menés par le Comité de la haute direction, de la publication trimestrielle d'un rapport sur l'état des systèmes de TI à l'intention des partenaires (<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/partenaires/collpartenaire/it-sante/rep2>) et de sondages mensuels et annuel sur la satisfaction de la clientèle.

Les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle concernant la rapidité d'exécution, les résultats positifs et les processus (<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/initiative-satisfaction-clients/tendance-determinant>) ont contribué à la création de l'initiative Intégration opérationnelle d'entreprise et gestion de la demande (IOEGD).

8 GESTION DES RISQUES

8.1 PRINCIPAUX RISQUES LIÉS À LA MISE EN ŒUVRE ET PLANS D'ATTÉNUATION

Aucune modification n'a été apportée à cette section.

ANNEXE A : PLAN DE TRAVAIL DE LA STRATÉGIE DE GESTION DES SERVICES

Nom de l'initiative	Objectifs	Mesures	Secteur responsable de l'initiative	Date d'achèvement prévue	État d'avancement
Amélioration de l'approche de gestion des services	Fournir des renseignements clairs concernant la définition des services et les normes connexes. Améliorer l'organisation et la structure des renseignements sur les services pour qu'ils soient plus axés sur l'utilisateur.	ID01 – Le répertoire statique des services est mis à jour sur le site Web Au service du gouvernement.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Automne 2015	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		ID02 – Mise en œuvre d'un portail interactif, intégré à l'ensemble d'outils de gestion des services.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Mars 2018	Bleu
	Déterminer et régler les problèmes ou les risques de nature stratégique et tactique liés au service en collaborant avec les autorités en mesure de favoriser des améliorations. Intègre : Mesures de rendement des services, satisfaction de la clientèle et coût des services.	ID03 – Définir l'approche pour l'examen des services en jumelant les données opérationnelles aux cinq services prioritaires.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Mars 2016	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		ID04 – Lancer et planifier les examens des services pour les cinq services prioritaires.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Mai 2016	Vert
		ID05 – Lancer et planifier les examens des services pour les services d'entreprise <i>établis</i> . <i>Remarque – Le terme a été changé pour plus de cohérence.</i>	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Mars 2017	Bleu
	Développer la définition des services publiés, y compris les normes et les niveaux de service. <i>Remarque – La composante norme de service de cet objectif constitue désormais l'Initiative des normes de service.</i> * Établir les indicateurs de rendement clés pour améliorer les capacités de mesure du rendement. <i>Remarque – * Cela est étroitement lié à la recommandation du rapport du BVG pour un cadre de gestion des avantages concernant les services.</i>	ID06 – Définir un ensemble principal de niveaux de service pour les cinq services prioritaires.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Novembre 2015	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		ID07 – Examiner les niveaux de service actuels pour les services opérationnels établis et les harmoniser avec l'ensemble principal.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Mars 2016	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		ID08 – S'assurer que tous les nouveaux services destinés aux clients comprennent l'ensemble principal des niveaux de service attendus (NSA) à mesure que la conception des services évolue.	<i>DG, Transformation de la gestion des services</i>	Mars 2017	Vert

ANNEXE A : PLAN DE TRAVAIL DE LA STRATÉGIE DE GESTION DES SERVICES

Nom de l'initiative	Objectifs	Mesures	Secteur responsable de l'initiative	Date d'achèvement prévue	État d'avancement
Cadre des commentaires sur la satisfaction des clients	Améliorer l'expérience utilisateur des services de SPC, les processus internes et externes et la participation des clients ainsi que les pratiques de gestion des relations.	ID09 - Établir le cadre de base. Mettre en œuvre un projet pilote pour les 43 clients.	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2015	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		Étudier la possibilité d'inclure l'apport du programme opérationnel. <i>Remarque – Cette mesure a été abandonnée et remplacée par l'ID10 à des fins de précision.</i>	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2016	Gris
		Englober les utilisateurs finaux et tous les services de SPC. <i>Remarque – Cette mesure a été abandonnée et remplacée par l'ID13 à des fins de précision.</i>	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2017	Gris
		<i>ID10 – Envisager la possibilité d'élargissement à 132 clients (petits ministères) y compris un projet pilote de neuf clients.</i>	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2016	Bleu
		<i>ID11 – Réaliser un sondage sur la satisfaction de la clientèle propre au service de l'ITSC, puisque ce secteur de service prioritaire a terminé le processus d'autorisation de service et a été opérationnel pendant un minimum de six mois.</i>	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2016	Bleu
		<i>ID12 – Englober les utilisateurs finaux et les DPI régionaux et locaux.</i>	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2017	Bleu
		<i>ID13 – Déterminer les services de SPC pour lesquels il est possible d'élaborer un sondage sur la satisfaction de la clientèle en mettant l'accent sur les cinq services prioritaires, suivis des autres services du répertoire.</i>	DG, Équipes responsables des comptes	Décembre 2017	Bleu

ANNEXE A : PLAN DE TRAVAIL DE LA STRATÉGIE DE GESTION DES SERVICES

Nom de l'initiative	Objectifs	Mesures	Secteur responsable de l'initiative	Date d'achèvement prévue	État d'avancement
Facilitation de l'accès en ligne aux services de SPC axés sur les clients	<p>Dans la mesure du possible, simplifier la prestation des services en maximisant l'automatisation de la prestation des services de SPC aux clients.</p> <p>Remarque – Cet objectif a été supprimé en fonction des précisions fournies par le SCT au sujet du Cadre de mesure pour la proportion de services en ligne.</p>	<p>Travailler en collaboration avec les responsables des services pour établir un plan d'automatisation pour les services prioritaires.</p> <p>Remarque – Cet objectif a été supprimé en fonction des précisions fournies par le SCT au sujet du Cadre de mesure pour la proportion de services en ligne.</p>	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2016	Gris
		<p>Déterminer le degré d'automatisation pour les services axés sur les clients restants en vue d'établir les plans d'automatisation.</p> <p>Remarque – Cet objectif a été supprimé en fonction des précisions fournies par le SCT au sujet du Cadre de mesure pour la proportion de services en ligne.</p>	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2017	Gris
	<p>Dans la mesure du possible, simplifier la prestation des services en maximisant l'accès en ligne. Améliorer l'expérience utilisateur en proposant des outils libre-service en ligne.</p>	ID14 – Révision des définitions et des méthodologies pour la détermination des étapes des services nécessaires pour leur mise en ligne.	DG, Transformation de la gestion des services	Août 2016	Vert
		ID15 – Analyse de l'état actuel de l'accès en ligne pour les services de SPC axés sur les clients.	DG, Transformation de la gestion des services	Septembre 2016	Vert
		ID16 – Déterminer les services axés sur les clients pour lesquels l'accès en ligne pourrait être fourni, en mettant l'accent sur les cinq services prioritaires.	DG, Transformation de la gestion des services	Septembre 2015	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		ID17 – Élaborer des plans visant à fournir l'accès en ligne pour les cinq services prioritaires.	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2017	Bleu
		ID18 – Élaborer des plans visant à fournir l'accès en ligne des autres services du répertoire.	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2018	Bleu
		ID19 – Mettre en place des mécanismes permettant la production de rapports sur le rendement et les progrès par rapport aux objectifs visant à fournir l'accès en ligne des services axés sur les clients.	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2017	Bleu
		ID20 – Démontrer des progrès par rapport aux plans visant à fournir l'accès en ligne de tous les services.	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2018	Bleu
	S'assurer que les services fournis en ligne offrent une expérience utilisateur de qualité.	ID21 – Déterminer l'approche à adopter pour obtenir la participation des clients.	DG, Transformation de la gestion des services	Juin 2016	Vert
		<p>ID22 – Impliquer les clients pour s'assurer que leurs besoins sont intégrés aux concepts <i>et aux plans</i> des services en ligne les concernant.</p> <p>Remarque – Cette mesure a été mise à jour pour y inclure la fonction de planification.</p>	DG, Transformation de la gestion des services	Mars 2018	Bleu

ANNEXE A : PLAN DE TRAVAIL DE LA STRATÉGIE DE GESTION DES SERVICES

Nom de l'initiative	Objectifs	Mesures	Secteur responsable de l'initiative	Date d'achèvement prévue	État d'avancement
<i>Normes de service</i>	<i>Élaborer, mettre en œuvre et surveiller les normes de service au sein du Ministère en les harmonisant avec les lignes directrices sur les normes de service du SCT.</i>	<i>ID23 – Améliorer le cadre et l'approche relatifs aux normes de service.</i>	<i>DG, AMC et BPT</i>	<i>Septembre 2017</i>	Bleu
		<i>ID24 – Élaborer et mettre en œuvre un plan de communications pour les normes de service.</i>	<i>DG, AMC et BPT</i>	<i>Décembre 2017</i>	Bleu
		<i>ID25 – Déterminer les normes de service pour les cinq services prioritaires.</i>	<i>DG, AMC et BPT</i>	<i>Décembre 2017</i>	Bleu
		<i>ID26 – Déterminer les normes de service pour les autres services du répertoire.</i>	<i>DG, AMC et BPT</i>	<i>Décembre 2018</i>	Bleu
		<i>ID27 – Mettre en place un processus de surveillance pour veiller à ce que l'utilisation des normes de service demeure pertinente pour nos clients.</i>	<i>DG, AMC et BPT</i>	<i>Décembre 2018</i>	Bleu

ANNEXE A : PLAN DE TRAVAIL DE LA STRATÉGIE DE GESTION DES SERVICES

Nom de l'initiative	Objectifs	Mesures	Secteur responsable de l'initiative	Date d'achèvement prévue	État d'avancement
<i>Intégration opérationnelle d'entreprise et gestion de la demande (IOEGD)</i>	<i>Une approche organisationnelle centralisée pour gérer les demandes de SPC de l'intégration à la prestation de services.</i>	<i>ID28 – Élaborer et mettre en œuvre un processus d'intégration opérationnelle d'entreprise normalisé.</i>	<i>DG, Gestion de la prestation des services</i>	<i>Mars 2016</i>	Vert * engagements SGS 2015 - 2016
		<i>ID29 – Simplifier le processus d'intégration opérationnelle d'entreprise.</i>	<i>DG, Gestion de la prestation des services</i>	<i>Mars 2017</i>	Bleu
		<i>ID30 – Déterminer les demandes et processus opérationnels courants qui peuvent être simplifiés afin de mieux répondre aux attentes des clients.</i>	<i>DG, Gestion de la prestation des services</i>	<i>Mars 2017</i>	Bleu
		<i>ID31 – Élaborer et mettre en œuvre un plan de communications qui renforce et fait valoir l'utilisation du processus d'intégration opérationnelle d'entreprise.</i>	<i>DG, Gestion de la prestation des services</i>	<i>Mars 2017</i>	Bleu

ANNEXE B – RÉPERTOIRE DES SERVICES

Le répertoire des services de Services partagés Canada (SPC) est un document distinct qui suit le modèle fourni par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

ANNEXE C – RÉFÉRENCES DE DOCUMENTS

La liste ci-dessous regroupe tous les documents qui ont été examinés pour l'élaboration de la présente mise à jour annuelle 2016 de la Stratégie de gestion des services.

N° de réf.	Titre du document, version	Brève description	Emplacement de la source de référence
Réf. 1	Plan d'activités intégré de SPC pour 2015-2016	Le PAI décrit le mandat, le contexte et les objectifs prioritaires de SPC et expose les mesures particulières que nous prendrons pour atteindre ces objectifs.	http://www.ssc-spc.gc.ca/pages/ibp-pai-2015-2016-fra.html
Réf. 2	Politique sur les services du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)	Objectifs, résultats attendus et principes.	http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27916
Réf. 3	Rapport ministériel sur le CRG 2015-2016	Progrès réalisés par rapport aux priorités à l'échelle du gouvernement et état d'avancement de la transformation des politiques.	Document
Réf. 4	Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017	SPC « fournit de l'information sur la façon dont le Ministère compte appuyer le gouvernement pour la réalisation de notre programme au cours de l'année qui vient. »	http://www.ssc-spc.gc.ca/pages/rpp2016-2017-fra.html
Réf. 5	Ligne directrice sur les normes de service	« La Ligne directrice sur les normes de service fournit une orientation générale sur l'utilisation de normes de service à l'échelle du gouvernement du Canada. »	http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25750
Réf. 6	Automne 2015 – Rapports du vérificateur général du Canada	Audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada en vertu de la <i>Loi sur le vérificateur général</i> .	http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_201602_04_f_41061.html
Réf. 7	Budget de 2016	Le Budget de 2016 reflète la nouvelle approche du gouvernement pour soutenir la population canadienne.	http://www.budget.gc.ca/2016/docs/plan/budget2016-fr.pdf
Réf. 8	Plan stratégique de la technologie de l'information de 2016-2020 du gouvernement du Canada	Orientation stratégique quadriennale pour la technologie de l'information (TI) au gouvernement fédéral.	http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/oversight-surveillance/itpm-itgp/it-ti/itsp-tips-fra.asp?utm_source=referral&utm_medium=news&utm_term=canada&utm_content=landing&utm_campaign=itstrat
Réf. 9	Chambre des communes : Rapport 4, Services partagés en technologie de l'information (tiré des rapports de l'automne 2015 du BVG)	Étude du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes sur le Chapitre 4, Services partagés en technologies de l'information, du Rapport de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada.	http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=8305326&Mode=1&Parl=42&Ses=1&Language=F
Réf. 10	Plan d'activités intégré de SPC pour 2016-2017	Le PAI décrit le mandat, le contexte et les objectifs prioritaires de SPC et présente les mesures particulières que nous prendrons pour atteindre ces objectifs.	http://myssc-monspc.ssc-spc.gc.ca/fr/outilstravail-processus/planification-rapports/produits-services-planification/pai/2016-17



SERVICES PARTAGÉS CANADA

Rapport sommaire : Niveaux de service attendus

Présenté au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes

En réponse au Rapport 9 : Chapitre 4, Services partagés en technologies de l'information, de juin 2016, du Rapport de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada

Novembre 2016



TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ DES NSA ÉTABLIS POUR TOUS LES SERVICES DE SPC	3
CONCEPTS.....	3
ÉLABORATION INITIALE ET ÉVOLUTION.....	4
INTÉGRATION ET RAPPORTS AMÉLIORÉS	4
ANNEXE A – DÉFINITION DES NSA COMMUNS	6
ANNEXE B – NSA DÉTAILLÉS (PAR SERVICE, EN ORDRE ALPHABÉTIQUE)	7
<i>Accès à distance protégé</i>	7
<i>Appareils à ligne fixe (filaire)</i>	7
<i>Appareils mobiles</i>	8
<i>Appel sans frais</i>	8
<i>Approvisionnement en logiciels</i>	9
<i>Calcul de haute performance</i>	9
<i>Courriel</i>	10
<i>Cyberconférence</i>	11
<i>Équipement de réseau</i>	11
<i>Gestion des justificatifs externes</i>	12
<i>Hébergement des applications</i>	13
<i>Impression en bloc</i>	13
<i>Impression répartie</i>	14
<i>Infrastructure de centre de contact</i>	14
<i>Internet</i>	15
<i>maCLÉ</i>	16
<i>Micro-ordinateurs</i>	17
<i>Produits d'impression</i>	17
<i>Réseau étendu (RE) du Réseau du gouvernement du Canada (RGC)</i>	18
<i>RL du GC</i>	19
<i>Satellite</i>	19
<i>Service de fichiers</i>	21
<i>Téléconférence</i>	22
<i>Vidéoconférence</i>	22
ANNEXE C – NSA POUR SERVICES PRIORITAIRES	23

RÉSUMÉ DES NSA ÉTABLIS POUR TOUS LES SERVICES DE SPC

Le présent rapport résume les niveaux de service attendus (NSA) établis par Services partagés Canada (SPC) pour tous ses services axés sur les clients, en date de septembre 2016. Dans le cadre du processus d'amélioration continue des services de SPC, le contenu du catalogue de services, y compris en ce qui concerne les NSA, est mis à jour régulièrement, au fur et mesure que les services évoluent. Le catalogue se veut un document évolutif et, en tant que tel, le contenu le plus récent peut être consulté en tout temps sur le site *Web Au service du gouvernement* de SPC.¹

CONCEPTS

Le Conseil du Trésor (CT) et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) ont défini la façon dont les organisations fédérales qui fournissent des services doivent élaborer les mesures de rendement quant aux niveaux de service qu'elles offrent et communiquer les résultats connexes. La nouvelle *Politique sur les services* du CT est entrée en vigueur en octobre 2014 et renferme des exigences relatives à l'établissement d'attentes en matière de services comportant des niveaux de rendement mesurables auxquels les partenaires et les clients peuvent s'attendre dans des circonstances normales. Le SCT évalue les pratiques et le rendement relatifs à la prestation de services depuis plusieurs années par le biais du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG).

Conformément à l'esprit et aux exigences de la politique du CT et des instruments du SCT, SPC a défini des niveaux de service et des cibles de rendement connexes pour tous ses services axés sur les clients. Dans le secteur privé, de telles attentes en matière de niveaux de service sont établies, pour les services de TI, selon le cadre de la *Bibliothèque de l'infrastructure des technologies de l'information* (BITI). Le cadre de la BITI est un ensemble de pratiques en matière de gestion des services de TI (GSTI) qui met l'accent sur l'harmonisation des services de TI avec les besoins des organisations. À ce titre, SPC a désigné ses mesures de rendement des services comme étant des « niveaux de service attendus », ou NSA, pour communiquer avec ses clients et pour présenter des rapports au SCT ainsi qu'au Parlement en ce qui a trait aux exigences des politiques liées aux normes de service.

De plus en plus, les clients sont mis à contribution pour établir les NSA. Les responsables des services de SPC définissent actuellement les NSA en se fondant sur l'information tirée de différentes sources, dont les recherches menées par l'industrie, la consultation des fournisseurs, la connaissance historique des besoins des utilisateurs, et la consultation informelle des clients et des équipes responsables des comptes à SPC. SPC s'emploie à officialiser les documents sur les besoins des clients dans le cadre de la phase de conception de chaque service. Le catalogue est utilisé activement par les équipes responsables des comptes et les organisations clientes. Jusqu'à maintenant, la rétroaction reçue au sujet du contenu est positive.

¹ Services partagés Canada – Catalogue de services : <http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services> (consulté le 1 septembre 2016)

ÉLABORATION INITIALE ET ÉVOLUTION

Les NSA ont été initialement recensés lors de la première phase de rédaction du catalogue de services de SPC, publié en mars 2015. On a élaboré une façon uniforme d'inscrire chaque service au catalogue. Toutefois, l'analyse des renseignements a permis de relever le manque d'uniformité des NSA applicables aux services.

Pour améliorer l'uniformité, on a établi (septembre 2015), à la suite de consultations internes et d'une recherche sur l'industrie, un ensemble NSA communs à tous les services. Les voici :

1. Heures de service
2. Maintenance de routine planifiée
3. Disponibilité
4. Délai moyen de rétablissement du service
5. Heures de soutien d'un fournisseur externe
6. Durée de réalisation d'une demande

La définition de ces NSA courants et des détails sur les NSA par service figurent à l'annexe A et à l'annexe B respectivement.

Il est également possible de déterminer les NSA à SPC au moyen des contrats avec les fournisseurs, ce qui rend le fournisseur responsable de respecter ces NSA.

Les NSA et le contenu du catalogue de services continuent de se transformer au fur et à mesure que les stratégies de service, les activités de conception et les initiatives d'amélioration sont menées à terme. De nouveaux NSA ou des NSA propres à des services seront ajoutés au besoin pour améliorer l'harmonisation avec les normes de l'industrie.

INTÉGRATION ET RAPPORTS AMÉLIORÉS

En novembre 2015, le catalogue de services de SPC comprenait les NSA pour les cinq services prioritaires du Ministère (courriel, appareils mobiles, vidéoconférence, hébergement d'applications et réseau étendu du gouvernement du Canada ou RE du GC), conformément à l'exigence de la *Politique sur les services* du CT selon laquelle les ministères doivent se doter de normes de services pour les services prioritaires offerts aux clients.

Les NSA liés à chacun des services prioritaires sont présentés de façon détaillée à l'annexe C.

En mars 2016, SPC a lancé un nouveau catalogue de services amélioré qui est accessible sur son site *Au service du gouvernement*. Ce catalogue a été établi pour être la source unique d'information sur les services offerts par SPC, et sa structure et sa page d'accueil ont été modifiées pour qu'il soit plus facile de trouver les services requis. De plus, par souci de convivialité, chaque description de service respecte maintenant un modèle standard. Depuis septembre 2016, les NSA de tous les services sont accessibles par le biais du catalogue.

En avril 2016, SPC a publié son premier rapport sur l'*État des systèmes de TI*, qui se veut un produit de communication à l'intention des clients. Il est possible de le consulter sur le site *Web Au service*

du gouvernement. En plus de fournir un portrait des NSA pour les services sélectionnés, ce rapport trimestriel renferme de l'information sur le rendement des secteurs clés des systèmes de TI (comme la sécurité, la disponibilité, la fiabilité et la capacité) et sur la satisfaction de la clientèle.

Des *rapports sur le rendement opérationnel* sont présentés à la haute direction de SPC tous les mois. Ils contiennent de l'information sur les niveaux de service et sur le rendement obtenu pour tous les services axés sur les clients. L'état de chaque service aux différentes étapes de la gestion du cycle de vie du service, incluant tous les facteurs pris en considération ou les mesures de suivi liés aux NSA, est également présenté aux comités de gouvernance mensuellement au moyen du *tableau de bord des services*.

ANNEXE A – DÉFINITION DES NSA COMMUNS

1. Heures de service

- Période au cours de laquelle le service devrait être accessible (p. ex., 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année).

2. Maintenance de routine planifiée

- Période (durée) pendant laquelle et fréquence à laquelle on doit s'attendre à ce que le service soit inaccessible en raison d'une maintenance de routine planifiée. Les périodes en question sont exclues des heures de service.

3. Disponibilité

- Est exprimée en pourcentage du temps au cours duquel le service fonctionne comme convenu pendant les heures de service.
 - Le pourcentage est calculé en soustrayant le temps d'arrêt réel de la durée convenue du service, qui exclut les périodes d'indisponibilité planifiées (p. ex., la maintenance).
 - Le temps d'arrêt réel tient compte de toutes les dépendances de service, et le résultat reposera sur le plus petit dénominateur commun qui a contribué à l'indisponibilité du service (p. ex., si une panne de réseau a donné lieu à un service non disponible, la disponibilité du réseau est affectée).

4. Délai moyen de rétablissement du service

- Délai moyen nécessaire au rétablissement d'un service de TI ou d'un autre élément de configuration après une défaillance. Cette période est celle comprise entre le moment où la défaillance du service ou de l'élément de configuration survient et celui où ce dernier est entièrement rétabli et en mesure de fonctionner normalement.

5. Heures de soutien d'un fournisseur externe

- Période pendant laquelle les partenaires devraient pouvoir recourir directement aux services de soutien d'un fournisseur externe.

6. Durée de réalisation d'une demande

- Période comprise entre la réception d'une demande comprenant les renseignements exacts et complets et la réalisation de la demande.

ANNEXE B – NSA DÉTAILLÉS (PAR SERVICE, EN ORDRE ALPHABÉTIQUE)

ACCÈS À DISTANCE PROTÉGÉ

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/acces-distance-protege>)

Le service d'accès à distance protégé du gouvernement du Canada (ADP-GC) permet aux utilisateurs de transmettre et de recevoir des renseignements de façon sécuritaire de postes de travail d'organisations clientes ou de portails distants tout en préservant la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité des données.

Heures de services	24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année
Maintenance de routine planifiée	Les interruptions pour maintenance sont planifiées au préalable et coordonnées avec le ministère client; elles ont normalement lieu en dehors des heures de travail. Il n'y a aucune période de maintenance courante.
Disponibilité	99.9%
Moyenne du temps de rétablissement du service	Le temps maximum nécessaire pour rétablir un service localement sera de 4 heures. Le temps maximum nécessaire pour rétablir le service à des emplacements éloignés sera de 24 heures.
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Les personnes préautorisées au sein de SPC peuvent communiquer avec le service de dépannage de Bell, 24 X7.
Durée de réalisation d'une demande	40 JOGF **

** JOGF = Jours ouvrables du gouvernement fédéral

APPAREILS À LIGNE FIXE (FILAIRE)

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/appareils-mobiles-lignefixe>)

L'offre de service pour les appareils à ligne fixe (filaire) comprend la fourniture et l'installation de systèmes, des services et des appareils téléphoniques, notamment : Voix sur IP (VoIP), Centrex, autocommutateur privé (PBX), systèmes d'intercommunication.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Maintenance de routine planifiée	Centrex : Aucune maintenance courante planifiée VoIP (SREG) : Une maintenance courante planifiée a lieu tous les 3 mois, qui touche le système de messagerie vocale VoIP (SREG) ne servant qu'Emploi et Développement social Canada et qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada). Les clients sont informés à l'avance (normalement deux semaines) de chaque activité de maintenance par leur gestionnaire de la prestation des services. Durant la période de maintenance de deux heures, les utilisateurs ne pourront pas accéder à leurs vieux messages vocaux.

Disponibilité	99.999%
Moyenne du temps de rétablissement du service	Le délai maximal visé pour rétablir le service est de quatre jours ouvrables. (Le délai maximal ne sera peut-être pas respecté en raison du lieu en cause et du service demandé.)
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Sans objet
Durée de réalisation d'une demande	Le délai maximal visé pour exécuter la demande est de 8 jours ouvrables, selon la complexité de la demande. (Le délai maximal ne sera peut-être pas respecté en raison du lieu en cause et du service demandé).

APPAREILS MOBILES

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/appareils-mobiles-lignefixe>)

Le service d'appareils mobiles fournit des téléphones cellulaires, des téléphones intelligents et des dispositifs de données cellulaires et leurs forfaits de services. Des solutions spécialisées pour le personnel d'intervention d'urgence et les cadres supérieurs en déplacement sont également offertes.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Maintenance de routine planifiée	Aucune
Disponibilité	Réseau sans fil et messagerie vocale : 99,95 % pour tout mois civil conformément au contrat
Moyenne du temps de rétablissement du service	Sans objet
Heures de soutien d'un fournisseur externe	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Durée de réalisation d'une demande	5 jours ouvrables

APPEL SANS FRAIS

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/appeel-sans-frais>)

Appel sans frais qui permettent aux demandeurs de passer des appels interurbains sans frais (1-800) auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Canada dans tout le pays.

Heures de services	Le service sans frais est disponible et supporté 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année. Les heures de service peuvent varier en fonction du partenaire et selon les heures d'ouverture du centre d'assistance local.
Maintenance de routine planifiée	Aucune période de maintenance prédéfinie n'a été déterminée pour ce service.
Disponibilité	99.99%
Moyenne du temps de rétablissement du service	Informations ne sont pas disponibles à ce moment.

Heures de soutien d'un fournisseur externe	Le bureau de soutien du fournisseur est en opération 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année.
Durée de réalisation d'une demande	Les commandes simples sont habituellement exécutées dans un délai de 3 à 5 jours ouvrables du gouvernement fédéral et sont traitées durant les heures d'ouverture normales du bureau de commande du fournisseur. Les commandes plus complexes peuvent prendre plus de temps à compléter.

APPROVISIONNEMENT EN LOGICIELS

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/approv-logiciels>)

L'approvisionnement en logiciels assure un processus d'exécution des demandes de bout en bout pour les logiciels des Appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) : Point de contact unique pour les logiciels de base des ATMT; Processus de bout en bout, de la présentation de la demande à son exécution (créer de nouvelles commandes, consulter des commandes existantes, trouver des commandes); Accéder aux contrats d'utilisation des logiciels d'entreprise.

Heures de services	Lundi au vendredi, 8:00 am à 4:00 pm HAE, sauf les jours fériés
Maintenance de routine planifiée	99.9%
Disponibilité	Même que le service de Courriel (disponibilité courriel est 99.9%) car il y a une dépendance sur le service de Courriel
Moyenne du temps de rétablissement du service	Sans objet
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Sans objet
Durée de réalisation d'une demande	<ul style="list-style-type: none"> - Demande pour un nouveau produit – 10 jours - Modifier un contrat existant (ajout à la base existante), assumer que SPC a transféré le contrat – 10 jours - Tirage à partir du bassin de licences disponible – 2 jours

CALCUL DE HAUTE PERFORMANCE

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/calcul-haute-perf>)

Le service de calcul de haute performance fournit une plateforme entièrement gérée afin de répondre aux besoins extrêmes liés au calcul de haute performance, tels que les besoins de calcul intermittents ou les demandes constantes et importantes de calcul, et ce, tant dans l'environnement de recherche que dans l'environnement de production.

Heures de services	Disponibilité normale : Heures de travail du gouvernement Grande disponibilité: 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année – Services offerts en tout temps et entièrement fonctionnels et sous surveillance constante.
---------------------------	--

Maintenance de routine planifiée	Au besoin. Le service est maintenu avec une redondance suffisante pour permettre une maintenance transparente la plupart du temps.
Disponibilité	Disponibilité normale : 96.0% Grande disponibilité: 98.0% Note : Seuls <u>les incidents critiques et les incidents de priorité élevée</u> sont mesurés par rapport au niveau de service.
Moyenne du temps de rétablissement du service	RTO: temps maximum alloué pour rétablir un service à son état opérationnel en cas de panne Objectif de temps de reprise (RTO): Disponibilité normale – 4 heures Grande disponibilité – 30 mins RPO: perte maximum de transactions ou de données en cas d'incident Objectif de point de reprise (RPO): Disponibilité normale – 24 heures Grande disponibilité – Jusqu'à 4 heures
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Sans objet
Durée de réalisation d'une demande	À déterminer

COURRIEL

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/courriel>)

Le service votre.courriel permet aux employés du gouvernement du Canada d'envoyer et de recevoir des messages électroniques et comprend les fonctionnalités suivantes : gestion du calendrier, gestion des tâches, carnet d'adresses et gestion des contacts personnels. Chaque employé a droit à un (1) compte de courriel standard.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Maintenance de routine planifiée	Chaque dimanche, de 2 h à 6 h HNE
Disponibilité	99.9%
Moyenne du temps de rétablissement du service	4 heures
Heures de soutien d'un fournisseur externe	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Durée de réalisation d'une demande	99% de toutes les demandes de service d'un mois civil doivent respecter les conditions suivantes : - Niveau 0 : Accessible par voie électronique - Niveau 1 : 3 JOGF ** - Niveau 2 : 20 JOGF

** JOGF = Jours ouvrables du gouvernement fédéral

CYBERCONFÉRENCE

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/cyberconference>)

La cyberconférence (WebEx) permet aux utilisateurs de tenir une conférence sur Internet. Le contenu de l'écran de l'hôte ou de l'ordinateur d'un participant est affiché sur l'ordinateur de tous les participants. On peut ainsi afficher des documents, des applications, des séances de navigation et de la vidéotique en direct.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Maintenance de routine planifiée	Les mises à niveau du service de cyberconférence auront lieu périodiquement pendant les périodes de fin de semaine, à une date à déterminer par le fournisseur. Un avis préalable sera envoyé à la collectivité des utilisateurs.
Disponibilité	99.8%
Moyenne du temps de rétablissement du service	Cette information n'est pas disponible.
Heures de soutien d'un fournisseur externe	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Durée de réalisation d'une demande	Envoi de la confirmation d'un compte de conférence : à l'intérieur de 30 minutes.

ÉQUIPEMENT DE RÉSEAU

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/equip-reseau>)

Les Services d'équipement de réseau (SER) offrent au gouvernement du Canada la possibilité d'acquérir de l'équipement de réseau de télécommunication et des services d'installation et d'entretien de cet équipement. Ces services offrent un point d'accès unique aux clients pour l'acquisition d'équipement de réseau des plus modernes auprès des grands fournisseurs, à des prix établis en fonction du volume TAB: Pour l'approvisionnement.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année (Portail Web des SSER existant); Des analystes sont disponible afin de réviser les exigences du lundi au vendredi, de 7:00 a.m. à 4:00 p.m. (HAE/HNE), à l'exception des jours fériés.
Maintenance de routine planifiée	Aucune
Disponibilité	99% (Portail Web des SSER existant)
Moyenne du temps de rétablissement du service	Sans objet
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Variet selon le fournisseur et le service sélectionné. (Pour obtenir des renseignements sur les heures de soutien : Équipe des SAI – Contactez-nous).

Durée de réalisation d'une demande

Demande d'achat:

- Il faut habituellement un mois avant la signature du contrat, si tous les documents exigés sont compris.
- La période de livraison du revendeur est de 2 à 30 jours.

Demande de maintenance :

- Il faut habituellement un mois avant que la couverture soit active.
 - Le contrat avec le nouveau fournisseur exige de 2 à 3 mois.
-

GESTION DES JUSTIFICATIFS EXTERNES

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/gestion-justificatifs-externes>)

La gestion des justificatifs externes est un service de gestion des justificatifs d'identité externes offert par le gouvernement du Canada pour permettre au public et aux entreprises de mener leurs activités en ligne de façon sécuritaire dans le cadre de divers programmes et services gouvernementaux. Les ministères et les organismes du gouvernement du Canada sont tenus d'utiliser ce service.

Heures de services	24 heures sur 24, 7 jours sur tous les jours de l'année
Maintenance de routine planifiée	Environnement de production de la CléGC : dimanche, de 2 h à 6 h Environnement d'essai de la CléGC : mercredi, de 17 h à 23 h Environnement de production de SecureKey Service de concierge : dimanche, de 2 h à 6 h Environnement d'essai d'acceptation par l'utilisateur de SecureKey Service de concierge : jeudi, de 17 h à 21 h
Disponibilité	L'environnement de production de la CléGC a une disponibilité de 99,8 %. L'environnement d'essai de la CléGC a une disponibilité de 95.0 %. L'environnement de production de SecureKey a une disponibilité de 99,8 %. L'environnement d'essai d'acceptation par l'utilisateur de SecureKey est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 selon le meilleur soutien possible.
Moyenne du temps de rétablissement du service	CléGC: 90 minutes pour l'environnement production, 4 heures pour l'environnement d'essai. SecureKey Service de concierge : 4 heures pour l'environnement production.

Heures de soutien d'un fournisseur externe	Environnement de production de la CléGC et de SecureKey Service de concierge : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tous les jours de l'année. Environnement d'essai de la CléGC : du lundi au vendredi, de 7 h à 19 h. Environnement d'essai d'acceptation par l'utilisateur de SecureKey Service de concierge : du lundi au vendredi, de 7 h à 23 h.
Durée de réalisation d'une demande	La durée de réalisation d'une demande est variable selon la complexité des exigences négociées avec l'équipe de gestion des comptes.

HÉBERGEMENT DES APPLICATIONS

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/hebergement-app>)

Le service d'hébergement des applications fournit aux partenaires une plateforme multinationale sécurisée, fiable, évolutive et entièrement gérée, incluant un intergiciel d'applications et de base de données normalisé qui permet aux partenaires d'héberger et de gérer leurs données et leurs applications opérationnelles. Le service fournit une approche normalisée pour l'utilisation de ces plateformes dans des environnements hors production (développement et essais), de préproduction et de production en fonction des cycles de vie de développement de systèmes partenaires.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Maintenance de routine planifiée	Ordinateur de milieu de gamme : À déterminer Ordinateur central : Suivre les politiques et la maintenance planifiée des demandes de changement approuvées par la gestion de service.
Disponibilité	99,5 %
Moyenne du temps de rétablissement du service	4 heures
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Sans objet
Durée de réalisation d'une demande	Variable, tout dépendant du niveau de complexité de la demande.

IMPRESSION EN BLOC

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/impression-bloc>)

Pour tous les partenaires ou clients qui actuellement impriment et envoient par la poste des formulaires et des pièces de correspondance concernant leur programmes aux citoyens canadiens et aux entreprises canadiennes, le service d'impression en bloc offre la fonction impression-courrier normalisé et entièrement gérée qui permet de répondre aux besoins en matière d'impression de grand volume et d'impression spécialisée. Il offre également des capacités d'impression et d'envoi par la poste de grand volume à partir d'installations d'impression sécurisées et centralisées.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
---------------------------	--

Maintenance de routine planifiée	Il est possible de réaliser toutes les activités de maintenance pendant que le centre d'impression est entre deux travaux ou de retirer des appareils à des fins de maintenance sans nuire à la disponibilité du service.
Disponibilité	Temps de disponibilité minimal pour les applications et les services opérationnels : Disponibilité standard: 99.5% Grande disponibilité: Non disponible à l'heure actuelle.
Moyenne du temps de rétablissement du service	Le délai de rétablissement dépend de l'ampleur de la défaillance.
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Sans objet
Durée de réalisation d'une demande	SPC analyse chaque demande de service et détermine la durée de son exécution, d'après les capacités actuelles de l'environnement d'impression en bloc.

IMPRESSION RÉPARTIE

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/impression-repartie>)

Le service d'impression répartie fournit à l'industrie un accès normalisé aux services d'impression pour les serveurs au sein du réseau du gouvernement du Canada.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Maintenance de routine planifiée	Sujet a une maintenance mensuelle (courte interruptions) pour que les mises à jour de sécurité soient appliquées. Dans ces cas, le bureau d'aide des partenaires/clients sera avisé.
Disponibilité	Temps de disponibilité minimum des applications et services opérationnels : - Disponibilité normale: 99,5 % - Grande disponibilité: Non disponible à l'heure actuelle
Moyenne du temps de rétablissement du service	Temps de rétablissement dépend de la criticalité de la panne.
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Sans objet
Durée de réalisation d'une demande	SPC évaluera chaque demande de service et déterminera la durée de réalisation.

INFRASTRUCTURE DE CENTRE DE CONTACT

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/infra-centre-contact>)

L'infrastructure de centre de contact peut accomplir l'acheminement des appels et le traitement des contacts, le soutien d'agent, l'établissement de rapports, la supervision et l'administration, et qui possède ainsi les capacités requises pour opérer et gérer ses opérations.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
---------------------------	--

Maintenance de routine planifiée	<p>Aucune période n'est réservée pour les travaux de maintenance de routine.</p> <p>Les modifications aux logiciels sont apportées sans interruption du service.</p> <p>Le préavis sur la maintenance d'un système ou d'une plateforme est donné au moins dix (10) jours ouvrables à l'avance.</p>
Disponibilité	<p>Le service est assuré à 99,95 % quel que soit le mois civil, conformément au contrat, sauf durant les périodes d'interruption du service permettant la réalisation des travaux de maintenance de routine.</p> <p>Le pourcentage de disponibilité exclut : le réseau téléphonique commuté public (RTCP) le service de réseau sans frais (SRSF) les réseaux appartenant au GC.</p>
Moyenne du temps de rétablissement du service	<p>Rétablissement complet de la fonctionnalité du système dans un délai de 30 minutes (concerne les fonctions de réponse vocale interactive [RVI] et de distribution d'appels automatique [DAA]).</p> <p>Rétablissement complet de la fonction de production de rapports dans un délai de 24 heures.</p>
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Le service de dépannage du fournisseur offre un soutien technique 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.
Durée de réalisation d'une demande	Le délai de réalisation des demandes varie selon la complexité du centre de contact demandé. Les centres de contact d'une taille plus importante peuvent prendre de six (6) mois à un (1) an pour compléter une demande de service.

INTERNET

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/infra-reseau>)

Le service Internet du réseau du gouvernement du Canada (réseau du GC) fournit une connectivité qui permet aux utilisateurs du réseau du GC de consulter Internet, et au public d'avoir accès aux sites gouvernementaux.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Maintenance de routine planifiée	<p>Service d'entreprise : Relève du service du réseau étendu du GC</p> <p>Service d'accès Internet local : Aucun. Il s'agit d'un service entièrement géré fourni par les fournisseurs de services commerciaux.</p>

Disponibilité	Service d'entreprise :99,5 % Service d'accès Internet local : Objectifs de disponibilité normalisés pour : les services symétriques : 99,5 % les services asymétriques : 98 %
Moyenne du temps de rétablissement du service	Service d'entreprise : Quatre heures Service d'accès Internet local: Services symétriques – quatre heures Services asymétriques – 24 heures
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Service d'entreprise : SPC bénéficie d'un soutien disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 de la part des fournisseurs. Service d'accès Internet local : Soutien disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 entre le centre d'assistance et les fournisseurs
Durée de réalisation d'une demande	Le délai de réalisation des demandes varie en fonction de l'emplacement et du service demandé. Le délai se situe entre 30 et 60 jours ouvrables.

maCLÉ

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/macle>)

Le service maCLÉ est un service de gestion des justificatifs internes qui facilite l'authentification pour permettre un accès sécurisé aux applications et aux réseaux du gouvernement du Canada. Il permet d'éliminer les possibilités de refus des transactions en utilisant des signatures numériques, et de faciliter l'échange de courriels chiffrés et de documents comportant des renseignements désignés Protégé B. Il est également utilisé aux fins d'authentification entre les utilisateurs, les applications et les appareils (p. ex., les Applications Web de la rémunération (AWR) et l'accès à distance protégé du gouvernement du Canada (ADP-GC)).

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Maintenance de routine planifiée	Les opérations d'entretien de base de maCLÉ ont lieu en général un dimanche par mois, de 5 h à 9 h.
Disponibilité	La cible d'accessibilité de maCLÉ est 99,5 pour cent, en dehors des périodes d'entretien mensuel, à l'exception de l'enregistrement et de l'administration des justificatifs en ligne (EAJL) et de l'ouverture de session maCLÉ.
Moyenne du temps de rétablissement du service	4 heures
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Sans objet
Durée de réalisation d'une demande	Le délai d'exécution cible pour les demandes de certificat maCLÉ à l'ALE (autorité locale d'enregistrement) est de 48 à 72 heures.

MICRO-ORDINATEURS

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/micro-ordinateurs>)

Ce service donne accès aux offres à commandes pour l'achat d'ordinateurs, ainsi que les périphériques et les systèmes connexes, y compris : ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs, tablettes hybrides, équipements spécialisés.

Heures de services	Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h (HAE), à l'exception des jours fériés.
Maintenance de routine planifiée	Sans objet
Disponibilité	99.9%
Moyenne du temps de rétablissement du service	Sans objet
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Sans objet
Durée de réalisation d'une demande	Contrats en cas d'urgence - définis conformément à l'Avis sur la Politique des marchés 2007-04 du Conseil du Trésor – immédiatement

Les commandes pour lesquelles les méthodes d'approvisionnement et les catalogues actuels de SPC sont utilisés, notamment les commandes subséquentes à une offre à commandes ou les commandes en fonction du répertoire virtuel de SPC – jusqu'à 10 jours

Les exceptions techniques – au cas par cas

Les demandes de rabais pour volume sont effectuées selon un cycle de deux mois et les dates limites des demandes sont publiées.

PRODUITS D'IMPRESSION

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/produits-impression>)

Les Produits d'impression liés aux appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) donnent l'accès aux offres à commandes pour des produits d'impression liés aux ATMT ainsi qu'aux appareils et services connexes liés à l'impression TAB: Pour l'approvisionnement.

Heures de services	Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h (HAE), à l'exception des jours fériés.
Maintenance de routine planifiée	Sans objet
Disponibilité	99.9%
Moyenne du temps de rétablissement du service	Sans objet

Heures de soutien d'un fournisseur externe	Sans objet
Durée de réalisation d'une demande	<p>Contrats en cas d'urgence - définis conformément à l'Avis sur la Politique des marchés 2007-04 du Conseil du Trésor – immédiatement</p> <p>Les commandes pour lesquelles les méthodes d'approvisionnement et les catalogues actuels de SPC sont utilisés, notamment les commandes subséquentes à une offre à commandes ou les commandes en fonction du répertoire virtuel de SPC – jusqu'à 10 jours.</p> <p>Les exceptions techniques – au cas par cas</p> <p>Les demandes de rabais pour volume sont effectuées selon un cycle de deux mois et les dates limites des demandes sont publiées.</p>

RÉSEAU ÉTENDU (RE) DU RÉSEAU DU GOUVERNEMENT DU CANADA (RGC)

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/infra-reseau>)

Le réseau étendu (RE) du Réseau du gouvernement du Canada (RGC) fournit aux entreprises une connectivité au réseau étendu aux centres de données et aux immeubles et aux emplacements du GC. Il fait le lien entre les utilisateurs et les ordinateurs aux emplacements nationaux et internationaux et les relie à Internet tout en soutenant les applications opérationnelles permettant la transmission simultanée de la voix, des données et de l'image, au besoin.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Maintenance de routine planifiée	Propre à un site ou à un partenaire précis
Disponibilité	<p>Entre 99.3% et 99.999% (propre à chaque site)</p> <p>La disponibilité est propre à chaque site. Les objectifs liés au niveau de service vont de 99.3% jusqu'à 99.999% pour la plupart des emplacements nationaux. Les emplacements internationaux, ou les emplacements dotés de services par satellite ont des objectifs qui vont de 99.8% jusqu'à 99.999%.</p>
Moyenne du temps de rétablissement du service	Propre à un site ou à un partenaire précis
Heures de soutien d'un fournisseur externe	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Durée de réalisation d'une demande	Propre à un site ou à un partenaire précis

RL du GC

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/infra-reseau>)

Le service du GC réseau local (RL du GC) aide les partenaires et les organismes clients du gouvernement du Canada avec l'interconnexion des segments de réseau dans des environnements de bâtiments et de campus. Le service et ses offres fournissent un moyen de transport fiable pour les services de communications convergentes, comme voix/données/vidéo, téléphonie sur IP, messagerie instantanée et de conférence.

Note: pour Câblage, voir Câblage - paramètres des niveaux de service

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/infra-reseau/reseau-interieur/cablage/cablage-niveaux-service>)

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Maintenance de routine planifiée	Les travaux d'entretien réguliers représentent un sous-service, propre à un site ou à un partenaire. Veuillez communiquer avec le centre d'assistance de votre organisation.
Disponibilité	Sans objet
Moyenne du temps de rétablissement du service	Secteurs de service de base Travaux courants: Temps moyen avant l'arrivée (MTTA) 1 jour ouvrable / Temps moyen de résolution (MTTR) 3 jours ouvrables Travaux prioritaires: MTTA 4 heures / MTTR 2 jours Travaux urgents: MTTA 2 heures / MTTR 4 heures Secteurs de service éloignés Travaux courants: MTTA 1 jour / MTTR 3 jours Travaux prioritaires: MTTA 4 heures / MTTR 2 jours Travaux urgents: MTTA 2 heures / MTTR 4 heures
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Sans objet
Durée de réalisation d'une demande	Secteurs de service de base Travaux courants – 5 jours ouvrables Travaux prioritaires – 3 jours ouvrables Travaux urgents – 1 jour ouvrable Secteurs de service éloignés Travaux courants – 8 jours ouvrables Travaux prioritaires – 5 jours ouvrables Travaux urgents – 2 jours ouvrables

SATELLITE

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/infra-reseau/satellite-admin>)

L'offre de services par satellite utilise une infrastructure de télécommunications qui comprend des solutions avec des terminaux fixes et mobiles, offrant une couverture nationale et internationale.

Heures de services	<p>Services fixes par satellite : 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année</p> <p>Services mobiles par satellite : 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année</p>
Maintenance de routine planifiée	<p>Services fixes par satellite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Services par satellite de classe d'entreprise utilisant des terminaux fixes de petite envergure (VSAT) : Lorsque requis et communiqué par le fournisseur au préalable, la maintenance est effectuée après les heures d'affaires. - Services de connectivité point à point de classe d'entreprise (Ottawa-Iqaluit; Ottawa-Resolute) : Lorsque requis et communiqué par le fournisseur au préalable, la maintenance est effectuée après les heures d'affaires. - La maintenance planifiée ne s'applique pas aux services qui utilisent uniquement de la capacité d'utilisation de la ressource satellite. <p>Services mobiles par satellite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - MSAT : 2:00 am à 4:00 am les dimanches - Inmarsat : Lorsque requis et communiqué par le fournisseur au préalable, la maintenance est effectuée après les heures d'affaires. - Iridium : Lorsque requis et communiqué par le fournisseur au préalable, la maintenance est effectuée après les heures d'affaires. - Globalstar : Lorsque requis et communiqué par le fournisseur au préalable, la maintenance est effectuée après les heures d'affaires.
Disponibilité	<p>Services fixes via satellite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - VSAT Enterprise: Disponibilité du réseau (calculée sur une base annuelle) : 99,3 % à 99,8 % - Services de connectivité point à point de classe d'entreprise (Ottawa-Iqaluit; Ottawa-Resolute): Disponibilité du réseau (calculée sur une base annuelle) : 99,3 % - Pour les services uniquement de capacité d'utilisation de la ressource de satellites, ceux-ci ont un niveau de service tout près de 100 % <p>Services mobiles via satellite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - MSAT: Disponibilité du réseau (calculée sur une base annuelle) : 99,9 % - Inmarsat: Disponibilité du réseau (calculée sur une base annuelle) : 99,8 % - Iridium: Disponibilité du réseau (calculée sur une base annuelle) : 95 % - Globalstar: Disponibilité du réseau (calculée sur une base annuelle) : 95 %

Moyenne du temps de rétablissement du service

Services fixes par satellite: La durée de temps pour réparer un service varie dépendamment de l'endroit où est située la station terrestre. Cette durée de temps varie entre 4 heures et 48 heures pour la majorité des cas.

Services mobiles par satellite: Non applicable car les terminaux mobiles ne sont pas sujet à de la maintenance.

Heures de soutien d'un fournisseur externe

Services fixes par satellite : 24x7

Services mobiles par satellite : 24x7

Durée de réalisation d'une demande

Services fixes par satellite : La durée de temps pour installer un service varie au cas par cas. Par contre, pour la plupart des cas, le service peut être installé en moins de 30 jours, incluant le temps pour obtenir les fonds nécessaires ainsi que le temps pour placer la commande.

Services mobiles par satellite: La durée de temps pour installer un service varie entre 2 heures jusqu'à 30 jours pour une nouvelle installation.

SERVICE DE FICHIERS

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/fichiers>)

Le service de fichiers de SPC offre aux partenaires des services de partage de fichiers courants compris de solutions de stockage en ligne centralisées, évolutives et sécurisées des données et fichiers d'applications non structurés. Le service de fichiers de SPC actuel comprend la gestion de la racine de partage, la gestion des quotas, les migrations de données, les tendances de capacité des données et la création de rapports. Le service de fichiers de SPC s'engage également à offrir aux partenaires des solutions futures axées sur l'informatique en nuage qui permettront l'utilisation de données hors ligne et la synchronisation des données multi-plateformes entre les appareils en utilisant une façon nouvelle et efficace de gérer les données non structurées des services de fichiers.

Heures de services	24 h sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année – Les services sont entièrement fonctionnels et surveillés en continu.
Maintenance de routine planifiée	La maintenance de routine planifiée dépend du fournisseur de service de stockage sous-jacent.
Disponibilité	Disponibilité standard : 99,5 % Disponibilité élevée : Non disponible à l'heure actuelle
Moyenne du temps de rétablissement du service	Objectif de temps de rétablissement (RTO) <ul style="list-style-type: none">○ Standard : 4 heures○ Élevé : Non disponible à l'heure actuelle Objectif de point de reprise (RPO) <ul style="list-style-type: none">○ Standard : 24 heures○ Élevé : Non disponible à l'heure actuelle
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Les heures de soutien dépendent des fournisseurs de service de stockage sous-jacent.
Durée de réalisation d'une demande	Lecteur personnel d'utilisateur standard – 2 semaines Lecteur commun standard – 2 semaines

TÉLÉCONFÉRENCE

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/teleconference>)

Le service de téléconférence permet à plusieurs participants de collaborer par téléphone en tout temps et en tous lieux, avec ou sans l'assistance d'un téléphoniste.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Maintenance de routine planifiée	Les mises à niveau du service de téléconférence auront lieu périodiquement pendant les périodes de fin de semaine, à une date à déterminer par le fournisseur. Un avis préalable sera envoyé à la collectivité des utilisateurs.
Disponibilité	99.8 %
Moyenne du temps de rétablissement du service	Cette information n'est pas disponible.
Heures de soutien d'un fournisseur externe	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année
Durée de réalisation d'une demande	Envoi de la confirmation d'un compte de conférence : à l'intérieur de 30 minutes.

VIDÉOCONFÉRENCE

(<http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services/videoconference>)

Les systèmes de vidéoconférence vous permettent d'effectuer des appels vidéo interactifs. Grâce au service de vidéoconférence de SPC, vous pouvez organiser des réunions vidéo au sein du ministère et à l'extérieur de ce dernier.

Heures de services	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année; Les heures de service et de soutien sont de 8 h à 16 h pendant les jours ouvrables réguliers.
Maintenance de routine planifiée	Aucune. Maintenance effectuée en dehors des heures ouvrables, au besoin.
Disponibilité	99%
Moyenne du temps de rétablissement du service	2 jours ouvrables
Heures de soutien d'un fournisseur externe	Sans objet
Durée de réalisation d'une demande	5 jours ouvrables

ANNEXE C – NSA POUR SERVICES PRIORITAIRES

Liste des services prioritaires (en ordre alphabétique)	Niveaux de Services Attendus					
	Heures de services	Maintenance de routine planifiée	Disponibilité	Moyenne du temps de rétablissement du service (MTRS)	Heures de soutien d'un fournisseur externe	Durée de réalisation d'une demande
Hébergement des applications	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année	Ordinateur de milieu de gamme : À déterminer Ordinateur central : Suivre les politiques et la maintenance planifiée des demandes de changement approuvées par la gestion de service	99.5%	4 heures	Sans objet	Variable, tout dépendant du niveau de complexité de la demande
Courriel	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année	Chaque dimanche, de 2 h à 6 h HNE	99.9%	4 heures	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année	99% de toutes les demandes de service d'un mois civil doivent respecter les conditions suivantes : * Niveau 0 : Accessible par voie électronique Niveau 1 : 3 JOGF ** Niveau 2 : 20 JOGF

Liste des services prioritaires (en ordre alphabétique)	Niveaux de Services Attendus					
	Heures de services	Maintenance de routine planifiée	Disponibilité	Moyenne du temps de rétablissement du service (MTRS)	Heures de soutien d'un fournisseur externe	Durée de réalisation d'une demande
Réseau étendu (RE) du Réseau du gouvernement du Canada (RGC)	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année	Propre à un site ou à un partenaire précis	Entre 99.3% et 99.999% (propre à chaque site)	Propre à un site ou à un partenaire précis	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année	Propre à un site ou à un partenaire précis
Appareils mobiles	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année	Aucune	Réseau sans fil et messagerie vocale : 99,95 % pour tout mois civil conformément au contrat	Sans objet	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tous les jours de l'année	5 jours ouvrables
Vidéoconférence	24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année; (Les heures de service et de soutien sont de 8 h à 16 h pendant les jours ouvrables réguliers.)	Aucune. Maintenance effectuée en dehors des heures ouvrables, au besoin.	99%	2 jours ouvrables	Sans objet	5 jours ouvrables

* Les contrats des fournisseurs sont basés sur le délai maximal pour le rétablissement (en opposition aux NSA communes basées sur le délai moyen pour le rétablissement du service)

** JOGF = Jours ouvrables du gouvernement fédéral



Treasury Board of Canada
Secrétariat

Secrétariat du Conseil du Trésor
du Canada

Canada

Technologie de l'information
du gouvernement du Canada

Plan stratégique

2016-2020

Service – Sécurité – Valeur – Souplesse



Table des matières

Résumé	1
Introduction	3
Les services de la TI	9
Gestion et modernisation des services	9
Informatique en nuage	11
Le partage d'information	13
La sécurité de la TI	16
La défense en profondeur	16
Une TI digne de confiance	18
Sensibilisation et compréhension	20
La gestion de la TI	22
Gouvernance	22
Pratiques	23
Innovation	25
Viabilité	26
La TI au travail	27
Main-d'œuvre de la TI	27
Milieu de travail moderne	29
Outils numériques de collaboration	30
Les prochaines étapes	32
Annexe A : Feuille de route de la mise en œuvre	34
Annexe B : Indicateurs de rendement clés	36
Annexe C : Priorités de modernisation du gouvernement du Canada pour 2016-2019	38
Annexe D : Rôles et responsabilités	39

Le 22 juin 2016

Message du dirigeant principal de l'information du gouvernement du Canada



Le Plan stratégique de la technologie de l'information (TI) du gouvernement du Canada établit l'orientation stratégique quadriennale pour la TI au gouvernement fédéral. En répondant aux priorités et aux défis actuels du gouvernement, le Plan trace la voie à suivre pour la TI d'un point de vue pangouvernemental et organisationnel, et permet au gouvernement de gérer et d'utiliser la TI comme un actif stratégique, de façons novatrices, pour améliorer les programmes et services et, au final, en offrir davantage aux Canadiens et aux Canadiennes.

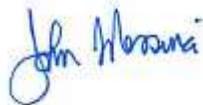
L'élaboration du présent Plan a permis d'évaluer nos progrès et de reconfirmer l'engagement du gouvernement du Canada envers la transformation continue de la TI. L'objectif de cette transformation est de permettre aux entreprises et aux personnes d'avoir plus rapidement et plus facilement accès aux services gouvernementaux de façon à répondre à leurs attentes relatives à un gouvernement numérique réceptif, moderne et sécurisé. En élaborant ce Plan, nous avons également examiné de quelle façon les autres administrations organisent leur capacité interne afin d'encourager l'innovation dans le domaine des services numériques. Nous tiendrons compte de divers modèles tout en exploitant de nouvelles approches à l'utilisation de notre capacité interne afin de répondre à nos besoins actuels et futurs.

Fondamentalement, le Plan vise à guider les organisations fédérales et la collectivité de la TI en ce qui a trait à l'établissement de priorités et à la prise de décisions en matière de TI. C'est la raison pour laquelle il prévoit des mesures visant à renforcer la gouvernance organisationnelle actuelle, un élément essentiel de notre réussite à long terme.

Le présent Plan guidera aussi l'orientation et les priorités de Services partagés Canada (SPC) à mesure que ce dernier révisé et met en œuvre le plan de renouvellement de l'infrastructure de la TI du gouvernement du Canada. Les mesures stratégiques décrites dans ce Plan comprennent les activités et les engagements actuels, ainsi que les nouvelles orientations organisationnelles, dont certaines pourraient nécessiter des approbations ou des fonds supplémentaires pour être pleinement mises en œuvre. Quel que soit leur statut, les orientations décrites fournissent aux ministères et organismes d'importants points de repère aux fins de l'élaboration de leurs plans de la TI individuels et de l'établissement de l'ordre de priorité de leurs investissements en matière de TI.

On ne s'attend ni à ce que les mesures énumérées dans le Plan soient toutes achevées d'ici 2020, ni à ce que tous les ministères et organismes les mettent en œuvre avant cette échéance. Certaines mesures peuvent ne pas s'appliquer à tous les ministères, ou ne pas être appropriées pour tous les ministères, en particulier les petits ministères et organismes. Les administrateurs généraux, en consultation avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) du Canada, prendront cela en considération au moment de la mise en œuvre du Plan stratégique.

Je remercie sincèrement la collectivité des dirigeants principaux de l'information (DPI) du gouvernement du Canada et les nombreux autres partenaires fédéraux qui nous ont aidés à élaborer le présent Plan stratégique. Grâce à une planification minutieuse et à une collaboration à l'échelle du gouvernement du Canada, nous pouvons concrétiser la vision pour la TI et atteindre les objectifs stratégiques décrits dans le présent document.



John Messina
Dirigeant principal de l'information du gouvernement du Canada

Résumé

Traditionnellement, les organisations gouvernementales ont établi et géré leurs propres infrastructure et services de la TI afin de réaliser leurs mandats respectifs. Au cours des dernières années, le gouvernement du Canada a fait les premiers pas pour transformer son approche à l'égard de l'infrastructure de la TI et de la prestation des services connexes. Il a notamment procédé à la mise en œuvre d'initiatives visant à transformer les services administratifs offerts aux employés, tels que les ressources humaines, les services financiers et la gestion des documents, et à fournir une infrastructure de la TI, des services de courriel, des centres de données et des services de réseau à l'échelle du gouvernement par l'entremise de Services partagés Canada.

Le présent Plan stratégique de la TI s'appuie sur les leçons apprises dans le cadre de ces initiatives, et mise sur les occasions offertes par les technologies, telles que les médias sociaux, les appareils mobiles, l'analytique et l'informatique en nuage, pour optimiser les avantages d'une approche organisationnelle de la TI. Il permettra d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes le type de gouvernement auquel ils s'attendent – un gouvernement qui est ouvert et transparent, tout en protégeant leurs renseignements personnels; un gouvernement qui offre des programmes et des services efficaces et adaptés, tout en étant prudent sur le plan financier; un gouvernement qui prend des décisions fondées sur des données probantes, tout en recherchant un engagement sérieux et une collaboration auprès des Canadiens, des Canadiennes et des autres intervenants.

Afin de satisfaire aux attentes de ces citoyens, les employés doivent disposer d'outils modernes et efficaces pour leur travail quotidien. Ils ont besoin d'un milieu de travail moderne doté d'outils numériques qui sont intégrés, collaboratifs et efficaces. En raison de ces exigences, de la technologie en évolution constante et de la nécessité de protéger les données et l'information essentielles contre les cybermenaces malveillantes, il est essentiel que nous procédions au renouvellement de nos systèmes informatiques vieillissants et essentiels à la mission. En même temps, nous devons équilibrer la demande croissante de services informatiques selon des limites de capacité réalistes.

En s'appuyant sur ces facteurs-clés, les objectifs généraux de *service, de sécurité, de valeur* et *de souplesse* établissent l'orientation de la stratégie. Le gouvernement du Canada est déterminé à offrir des services informatiques adaptés et novateurs qui répondent aux besoins opérationnels et qui améliorent l'expérience des utilisateurs finaux, à mettre sur pied une infrastructure organisationnelle sécurisée et résiliente qui permet la prestation fiable des programmes et des services, à faire des investissements intelligents à tous les niveaux qui assurent valeur élevée et rentabilité, et à créer une main-d'œuvre agile, branchée et hautement productive disposant d'outils modernes. Quatre domaines d'action stratégiques permettront d'atteindre ces objectifs au cours des quatre prochaines années et au-delà. Chaque secteur de concentration, les *services* de la TI, la *sécurité* de la TI, la *gestion* de la TI et la *TI au travail*, décrit en détail les mesures et les activités précises qui sont en cours ou qui représentent de nouvelles orientations organisationnelles.

Le premier secteur, *les services de la TI*, exige l'utilisation de l'informatique en nuage, de plateformes de partage d'information, ainsi que de technologies et d'outils pour gérer la prestation de services et accroître la satisfaction des clients. Ces mesures sont nécessaires afin de développer une infrastructure de la TI moderne, fiable et durable qui permet le partage sécurisé d'information. Cela donnera lieu en fin de compte à de meilleurs services internes pour les employés du gouvernement et à des services externes améliorés pour les Canadiens, les Canadiennes et les autres utilisateurs.

Le deuxième secteur, *la sécurité de la TI*, vise les défenses à plusieurs niveaux, afin de réduire l'exposition aux cybermenaces, une sensibilisation et une compréhension accrues, afin

de gérer ces menaces de façon proactive, et des mesures de protection, afin de permettre le traitement et l'échange sécurisés des données et de l'information à l'échelle du gouvernement. Ces mesures permettront de garantir que les Canadiens et les Canadiennes et d'autres qui utilisent les services en ligne font confiance au gouvernement en ce qui concerne leurs renseignements personnels.

Le troisième secteur, *la gestion de la TI*, présente une approche de gouvernance renforcée ainsi que des pratiques, des processus et des outils de gestion de la TI évolués et met l'accent sur l'innovation et la viabilité. La mise en œuvre de ces mesures stratégiques permettra de veiller à ce que les investissements en matière de TI soient durables, tirent parti des économies d'échelle et apportent une valeur ajoutée en aidant les ministères à réaliser leurs mandats.

Le quatrième secteur, *la TI au travail*, introduit des mesures permettant de se doter d'une main-d'œuvre de la TI hautement productive et d'un milieu de travail moderne qui offre aux fonctionnaires les outils dont ils ont besoin pour faire leur travail. Cela est essentiel puisque les employés du gouvernement du Canada constituent son atout le plus important lorsqu'il s'agit d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes le type de gouvernement qu'ils veulent.

On effectuera le suivi, l'évaluation et l'établissement de rapports en ce qui a trait aux progrès réalisés par rapport à l'atteinte totale des objectifs stratégiques du Plan stratégique de la TI. À mesure qu'il évolue, le Plan stratégique de la TI du gouvernement exigera de ce dernier qu'il fasse des choix en ce qui concerne les investissements. Le Plan sera passé en revue chaque année afin de veiller à ce qu'il demeure à jour et pertinent et sera doté d'une feuille de route pour la mise œuvre afin d'effectuer un suivi et de faire état des progrès (annexe A). Dans le cadre de leurs plans d'investissement, les ministères et les organismes décriront en détail la façon dont cette approche organisationnelle sera mise en œuvre au sein de leur organisation.

Par l'entremise du présent Plan stratégique, le gouvernement du Canada a établi une voie claire pour tirer un maximum de bénéfices des fonds dépensés en matière de TI. La mise en œuvre de ce programme est cruciale afin de nous permettre de veiller à ce que le gouvernement du Canada soit prêt à répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens et des Canadiennes au cours des années à venir, et qu'il ait les capacités nécessaires pour le faire.

Introduction

Les services de la TI au sein du gouvernement du Canada sont fournis par **17 000 professionnels de la TI** qui travaillent dans plus de **1 500 emplacements gouvernementaux** au Canada et partout dans le monde.

Les dépenses gouvernementales annuelles totales consacrées à la TI s'élèvent à **5 milliards de dollars**, un montant qui est resté stable au cours des cinq dernières années.

Les ministères fédéraux dépensent **3 milliards de dollars** chaque année pour les applications, les dispositifs informatiques et la gestion des programmes de la TI.

Le gouvernement du Canada est composé de plus de 100 organisations distinctes qui offrent un large éventail de programmes et de services aux personnes et aux entreprises, tant au Canada qu'à l'étranger. La TI appuie le gouvernement dans l'exécution de ses programmes et la prestation de ses services. Dans le passé, bon nombre de ces organisations géraient leurs propres infrastructure et services de la TI afin de réaliser leurs mandats respectifs. Les désavantages de cette approche sont devenus de plus en plus apparents. L'inefficience, le chevauchement et l'incompatibilité des systèmes informatiques ont nui à la capacité des décideurs gouvernementaux d'obtenir l'information de haute qualité en temps réel dont ils ont besoin pour obtenir d'excellents résultats.

Une approche pangouvernementale ou organisationnelle de l'infrastructure et de la prestation de services de la TI pallie ces lacunes. La responsabilité de la prestation des services de la TI aux principaux ministères et organismes est maintenant partagée entre les fournisseurs centraux, tels que Services partagés Canada (SPC) et Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). La cybersécurité et la sécurité de la TI relèvent de la responsabilité partagée de SPC, du Centre de la sécurité des télécommunications (CST) et de Sécurité publique Canada. La Direction du dirigeant principal de l'information (DDPI) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) appuie le Conseil du Trésor en élaborant des stratégies, en établissant des politiques pangouvernementales pour la TI et la cybersécurité et en fournissant des lignes directrices sur la mise en œuvre.

L'environnement opérationnel d'aujourd'hui continue d'être caractérisé par des perturbations et l'impératif d'en faire plus, de façon plus rapide, avec moins. Dans notre ère numérique, les personnes, les entreprises et les autres qui interagissent avec le gouvernement ont des normes élevées pour les services qu'ils reçoivent. Le gouvernement du Canada est en voie de transformer la façon dont il fonctionne afin de mieux refléter les valeurs et les attentes de ses clients.

Le Plan stratégique de la TI vient appuyer la transformation continue de l'infrastructure intégrée de la TI et la prestation de services, et il propose de relever ces défis, entre autres, en répondant aux facteurs-clés suivants :

- attentes des citoyens;
- évolution du milieu de travail et de l'effectif;
- sécurité;
- approche organisationnelle;
- la TI vieillissante et la viabilité.

Attentes des citoyens

Les Canadiens et les Canadiennes veulent et méritent une technologie qui leur fournit de meilleurs services, quand et où ils en ont besoin, et d'une manière axée sur les clients. Ils veulent avoir la certitude que les ministères et les organismes utilisent les meilleures données disponibles pour prendre des décisions fondées sur des données probantes en ce qui concerne les politiques, les programmes et les services qui touchent tout le monde. Ils apprécient un gouvernement qui est ouvert en ce qui concerne ses données et d'autres informations commerciales, tout en protégeant leurs renseignements personnels.

Évolution du milieu de travail et de l'effectif

Les clients internes, y compris les employés, s'attendent à des outils modernes et efficaces qui sont interreliés afin de rendre leur travail quotidien efficient et d'apporter une valeur ajoutée à

leurs efforts. Ils exigent une expérience numérique optimisée, intégrée et diversément axée sur les clients. Les employés dans un milieu de travail moderne ont besoin d'outils numériques qui favorisent la collaboration, le partage d'information et la productivité accrue.

Sécurité

La cybersécurité est un aspect en évolution constante de toute stratégie en matière de technologie de l'information. Bien qu'il présente de nouvelles possibilités, le regroupement des systèmes mène à une surface d'attaque plus importante qui exige des mesures de sécurité renforcées afin de réduire les risques au minimum. La gestion incohérente des réseaux gouvernementaux et les profils de sécurité des dispositifs de point d'extrémité du gouvernement (dispositifs informatiques capables de se brancher à Internet) ont aussi le potentiel d'accroître le risque d'une cyberattaque.

L'approche organisationnelle

Le partage de notre infrastructure et le recours à des solutions informatiques communes pour répondre aux besoins communs font partie de l'exploitation de la technologie dans une approche pangouvernementale ou organisationnelle, tout comme en fait partie le traitement des exigences en matière de sécurité, de protection des renseignements personnels, d'accessibilité et d'information ouverte.

En ce qui concerne les utilisateurs de la TI, il sera important de veiller à ce que leur expérience soit uniforme à l'échelle du gouvernement, quel que soit leur emplacement géographique. Les problèmes liés à la latence, à la bande passante, à la sécurité, à l'infrastructure et à d'autres considérations doivent être pris en compte. De plus, la complexité des projets axés sur la TI s'accroît à mesure que nous nous dirigeons vers un modèle de prestation plus horizontal. Une gouvernance qui fait autorité est nécessaire pour prendre des décisions organisationnelles concernant les investissements en matière de TI.

La TI vieillissante et la viabilité

Il y a un besoin continu de renouveler l'infrastructure et les systèmes de la TI vieillissante et cruciale à la mission du gouvernement, qui risque de tomber en panne. La transformation de l'infrastructure de la TI progresse plus lentement que prévu : la complexité de la tâche a causé certains retards, sans compter que l'approvisionnement est plus long que prévu. Il faut également composer avec des contraintes de financement, attribuables en partie à une croissance plus forte que prévue de la demande. Les sous-investissements chroniques mettent en péril la capacité du gouvernement à offrir certains services essentiels aux Canadiens et aux Canadiennes. Même si des progrès ont été réalisés afin de rationaliser les applications, les indicateurs de l'état de santé actuel des systèmes indiquent qu'il faut en faire davantage pour aborder ce risque.

La vision

L'offre de services de la TI sécurisés, souples et fiables donne lieu à une amélioration de la productivité, ainsi qu'à des services gouvernementaux rationalisés et de qualité élevée, qui sont plus simples et plus facilement accessibles, de l'endroit où nos clients les veulent et au moment où ils les veulent.

Les risques liés à la TI vieillissante ont été réduits par l'achèvement de la transformation de l'infrastructure de la TI et la mise en œuvre de modèles et de processus en vue de garantir un financement viable pour aborder le renouvellement de la TI. Les plateformes de la TI qui représentent le fer de lance de l'échange de renseignements, de l'analyse de données massives

et de la collaboration, permettent d'utiliser des données gouvernementales de qualité élevée afin d'éclairer les décisions et de déterminer des approches novatrices en matière de politique publique. Le recours à des technologies habilitantes comme l'informatique en nuage et les médias sociaux offrent plus de façon de mobiliser les Canadiens, les Canadiennes et d'autres.

Grâce à des mesures proactives, le gouvernement a réduit la menace de surface des réseaux Internet et a amélioré les contrôles liés à l'accès à l'information que détient le gouvernement. L'amélioration de la sécurité des réseaux et des systèmes du gouvernement garantira aux Canadiens et aux Canadiennes, de même qu'aux autres qui accèdent à ses services en ligne qu'ils peuvent transmettre leurs renseignements personnels en toute confiance.

L'investissement en matière de TI qui cible les priorités opérationnelles génère de plus grandes économies et encourage l'innovation par le gouvernement et les tiers. La meilleure gestion de l'investissement en matière de TI maximise la valeur et réduit les coûts liés à la prestation de services, ce qui permet au gouvernement de répondre plus rapidement aux enjeux émergents.

Le gouvernement compte à son service une main-d'œuvre de la TI à rendement élevé et au raisonnement stratégique, qui profite de possibilités de carrière passionnantes au gouvernement fédéral. La fonction publique est très branchée, et la technologie s'intègre sans heurt dans le travail de tous les jours. La TI permet aux personnes de travailler de façon plus intelligente et de résoudre les problèmes plus efficacement, par l'offre de systèmes et d'outils sécurisés, souples et fiables pour l'échange de renseignements, la collaboration et l'innovation.

Énoncé de mission

Les professionnels de la technologie de l'information du gouvernement fédéral sont des partenaires stratégiques qui se trouvent au sein de nos organisations, et qui assurent l'excellence dans la prestation des services de la TI, et qui veillent à la mise en place d'une technologie sécurisée, fiable et agile. En travaillant avec les intervenants et l'ensemble du gouvernement, les efforts que nous déployons viennent ajouter une valeur au milieu de travail, et contribuent à l'amélioration des programmes et des services qui sont offerts aux Canadiens et aux Canadiennes.

Principes directeurs

Principe 1 : Permettre un milieu de travail moderne : Partout, en tout temps et avec n'importe qui

Le gouvernement du Canada s'efforce d'être une organisation novatrice, qui offre à ses employés une technologie moderne qui appuie l'échange de renseignements et la collaboration, et qui attirera des fonctionnaires, les maintiendra en poste et les encouragera à travailler de façon plus intelligente, ainsi qu'à être novateurs, plus écologiques, et en meilleure santé afin qu'ils puissent mieux servir les Canadiens et les Canadiennes.

Principe 2 : Penser « organisation d'abord »

Lorsqu'une solution organisationnelle existe pour répondre à un besoin opérationnel commun, les ministères et les organismes devraient cesser d'investir dans d'anciennes solutions

ministérielles et réorienter les efforts, les ressources et les fonds dans le but de se préparer à adopter la solution organisationnelle et d'accélérer la mise en œuvre de cette solution.

Principe 3 : Utiliser les services d'informatique en nuage

Les ministères et les organismes devraient explorer les services d'informatique en nuage tels que les logiciels comme service (SaaS) avant d'élaborer des solutions à l'interne. Les services d'informatique en nuage doivent être obtenus par l'entremise de SPC, qui agira à titre de courtier des services d'informatique en nuage du gouvernement du Canada.

Principe 4 : Répondre aux besoins opérationnels communs grâce à des solutions partagées

Les ministères et les organismes devraient rechercher de façon active les occasions de regrouper les ressources entre les ministères pour répondre aux besoins opérationnels communs.

Principe 5 : Examiner les options

Lorsqu'il n'existe aucune solution organisationnelle pour répondre à un besoin opérationnel, les ministères et les organismes devraient examiner les solutions possibles, tout en tenant compte du coût possible de propriété, de la capacité de pouvoir répondre aux exigences opérationnelles actuelles et futures, de l'interopérabilité et de l'évaluation de la capacité à l'interne.

Objectifs stratégiques

Les objectifs stratégiques généraux de *service*, de *sécurité*, de *valeur* et de *souplesse* ainsi que l'énoncé de mission établissent l'orientation du Plan stratégique de la TI. Le gouvernement du Canada est engagé envers des services informatiques adaptés et novateurs qui répondent aux besoins opérationnels et qui améliorent l'expérience des utilisateurs finals, envers une infrastructure organisationnelle sécurisée et résiliente qui permet la prestation fiable des programmes et des services, envers des investissements intelligents à tous les niveaux qui assurent valeur élevée et rentabilité, et envers une main-d'œuvre agile, branchée et hautement productive disposant d'outils modernes.

Objectif stratégique 1 : Service

Un service de la TI adapté et innovateur qui répond aux attentes opérationnelles et qui améliore l'expérience qu'en font les utilisateurs finals

- Adopter la nouvelle technologie pour améliorer la prestation de services.
- Continuer l'approche pangouvernementale de la prestation des services de la TI.
- Donner aux employés de la fonction publique un accès à des outils et applications modernes de libre-service.

Objectif stratégique 2 : Sécurité

Une infrastructure organisationnelle sécuritaire et résiliente qui permet l'exécution de programmes et la prestation de services dignes de confiance.

- Améliorer les mesures de sécurité afin de réduire le risque au minimum.

- Fournir une gestion plus uniforme des réseaux gouvernementaux.
- Protéger l'information personnelle et sensible.

Objectif stratégique 3 : Valeur

Des investissements intelligents qui ont une grande valeur et qui sont rentables.

- Encourager l'utilisation collective des ressources, des outils, des processus et des systèmes.
- Élaborer des solutions panorganisationnelles pour répondre aux besoins opérationnels communs.
- Assurer la viabilité des systèmes et de l'infrastructure de la TI.

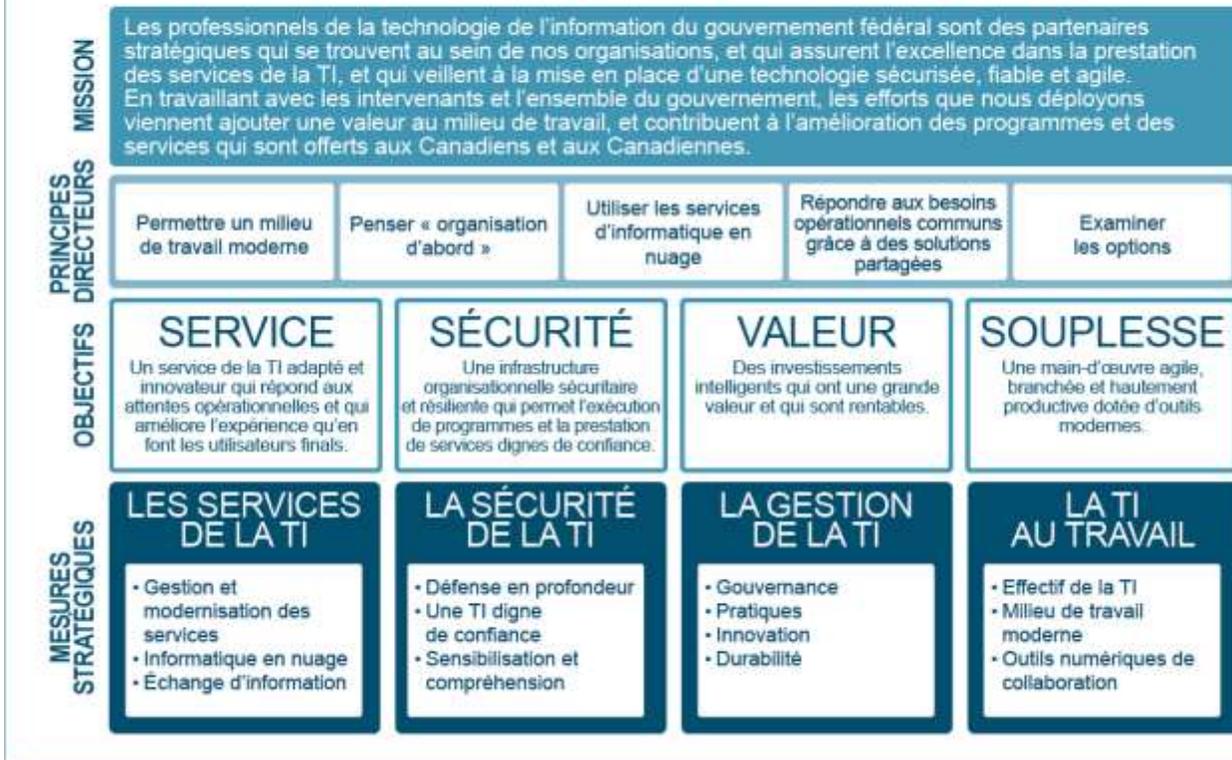
Objectif stratégique 4 : Souplesse

Une main-d'œuvre agile, branchée et hautement productive dotée d'outils modernes

- Attirer et maintenir en poste des talents diversifiés et hautement compétents en TI.
- Offrir un milieu de travail avancé sur le plan technologique.
- Promouvoir l'alphabetisation et la collaboration numériques.

Quatre domaines-clés d'action, les *services* de la TI, la *sécurité* de la TI, la *gestion* de la TI et la TI au *travail*, ont été désignés pour atteindre ces objectifs stratégiques au cours des quatre prochaines années et au-delà. Chacun de ces quatre domaines-clés décrit en détail les mesures et activités précises exigées pour produire des résultats dans le cadre des objectifs de service, de sécurité, de valeur et de souplesse. Le cadre du Plan stratégique de la TI est illustré ci-après.

CADRE DU PLAN STRATÉGIQUE DE LA TI



LES SERVICES DE LA TI

*Un service de la TI adapté et innovateur
qui répond aux attentes opérationnelles
et qui améliore l'expérience qu'en font
les utilisateurs finals.*

Les services de la TI visent à élaborer une infrastructure de la TI moderne, fiable, interopérable et viable qui permet le partage d'information sécurisé et, au final, la prestation de meilleurs services à l'interne, pour les fonctionnaires, et à l'externe, pour les Canadiens et les Canadiennes.

Le tableau 1 (ci-après) montre les mesures stratégiques qui sont en cours, et celles qui représentent de nouvelles orientations organisationnelles qui peuvent exiger des approbations ou des fonds supplémentaires pour être mises en œuvre.

MESURES EN COURS	MESURES À VENIR
<ul style="list-style-type: none">Élaborer des portefeuilles et des catalogues de services de la TI.Faire rapport sur les secteurs-clés de rendement du système de la TI.Consolider et moderniser le centre de données.Consolider le réseau.Consolider la messagerie du gouvernement.Adopter les services d'informatique en nuage.Établir un rôle de courtier des services d'informatique en nuage.Offrir des services d'informatique en nuage public.Bâtir une plateforme pour l'interopérabilité organisationnelle.	<ul style="list-style-type: none">Mettre en place des outils organisationnels de gestion des services de la TI.Offrir des services d'informatique en nuage privé.Exploiter une boutique d'applications mobiles du gouvernement.Exploiter une boutique d'IPA du gouvernement.Mettre en place une plateforme de collaboration externe.Prévoir des capacités d'analyse approfondie.

Gestion et modernisation des services

Plus les programmes et les services gouvernementaux deviendront ouverts, transparents et intégrés, plus ils s'appuieront sur la TI pour offrir des services sécurisés et fiables qui répondent aux attentes convenues.

● *Élaborer des portefeuilles et des catalogues de services de la TI*

Un portefeuille de services de la TI décrit les services en termes de valeur commerciale, y compris :

- une liste des services;
- une description de la façon dont ils sont regroupés;
- les avantages qu'ils procurent.

Un catalogue de services de la TI est une liste des ressources et des offres technologiques disponibles au sein d'une organisation. Il s'agit d'un outil opérationnel et tactique qui est conçu pour faciliter la demande de services de la TI sur une base quotidienne.

SPC et SPAC élaboreront des portefeuilles et des catalogues des services de la TI qui énoncent clairement les attentes organisationnelles relativement aux services qu'ils offrent, notamment :

- les rôles et les responsabilités;
- les objectifs en matière de service;
- les engagements connexes en matière d'établissement de rapports.

SPC et SPAC établiront le prix de leurs services en vue de faciliter l'introduction de ce qui suit :

- modèles de rétrofacturation;
- comparaisons des prix des fournisseurs de services externes;
- adoption des services d'informatique en nuage.

En ce qui concerne la sécurité de la TI, SPC établira des attentes et fournira les renseignements nécessaires aux partenaires pour l'infrastructure de la TI qu'il gère.

Faire rapport sur les secteurs-clés de rendement du système de la TI

Les indicateurs de rendement clés qui visent l'excellence et la prestation opérationnelles sont des outils essentiels dans la gestion de la prestation des services de la TI. Les ministères et les organismes mettront en place des mesures de surveillance de la satisfaction des clients et des secteurs-clés de rendement des systèmes informatiques (p. ex., sécurité, disponibilité, fiabilité et capacité).

En ce qui concerne les services qu'ils offrent, SPC et SPAC doivent :

- établir les attentes pangouvernementales au niveau des services en collaboration avec les ministères et les organismes;
- faire rapport du rendement aux ministères et aux organismes, en se fondant sur ces attentes;
- faire participer leurs clients à la résolution des problèmes si les niveaux de service n'atteignent pas les objectifs.

Mettre en place des outils organisationnels de gestion des services de la TI

La « gestion des services de la TI » (GSTI) englobe la planification, la prestation, l'exploitation et le contrôle des services de la TI offerts aux clients. Traditionnellement, les ministères et les organismes ont mis en œuvre leurs propres outils de GSTI. La mise en œuvre et la maintenance de ces outils sont coûteuses et leur diversité a une incidence sur l'efficacité globale de la GSTI. De plus, les demandes de services et des billets de dépannage ne circulent pas facilement au sein des organisations et entre elles.

SPC mettra en place des outils organisationnels de GSTI et les rendra accessibles à tous les ministères et organismes. Cela apportera une cohérence à la pratique de GSTI et, plus important encore, réduira les coûts et les retards de réponse aux demandes de services.

Consolider et moderniser les centres de données de façon intégrale

Le gouvernement du Canada exploite plus de 500 centres de données vieillissants qui appuient des fonctions opérationnelles essentielles et non essentielles à la mission. Le regroupement de ces centres de données dans un moins grand nombre de services de centres de données modernes et sécurisés représente la façon la plus économique de résoudre le

Le gouvernement du Canada exploite plus de 500 centres de données vieillissants qui appuient des fonctions opérationnelles essentielles et non essentielles à la mission. Le regroupement de ces centres de données dans un moins grand nombre de services de centres de données modernes et sécurisés est la façon la plus économique de résoudre le problème de désuétude du gouvernement. Ces centres de données organisationnels seront conçus avec la capacité de sauvegarde et de rétention des données, dans le cadre des plans de reprise après catastrophe et à l'appui de la continuité opérationnelle.

problème de désuétude du gouvernement. Ces centres de données organisationnels seront conçus avec la capacité en matière de sauvegarde et de rétention des données, dans le cadre des plans de reprise après catastrophe et à l'appui de la continuité opérationnelle.

SPC facilitera la migration des anciennes applications ministérielles vers des emplacements séparés propres aux partenaires (appelés « enclaves ») dans les nouveaux centres de données organisationnels. Cette migration accélérera la fermeture des centres de données vieillissants, accroîtra la sécurité des données et réduira au minimum les incidences financières et opérationnelles pour les organisations.

Afin de réduire la demande de capacité sur les centres de données, les ministères réduiront le nombre d'applications administratives à migrer. La mesure dans laquelle le gouvernement tire profit des fournisseurs externes de services informatiques en nuage pourrait aussi réduire la nécessité de capacité en matière de centres de données.

Le regroupement réussi des centres de données dépend de la capacité des ministères de préparer leurs applications pour la migration à l'intérieur des délais prescrits. Les ministères et les organismes travailleront avec SPC et d'autres partenaires gouvernementaux et externes afin de veiller à ce que :

- les applications essentielles à la mission et les autres applications soient dans des environnements appropriés;
- ces applications soient appuyées par des technologies et des procédures appropriées afin d'assurer leur disponibilité.

Consolider le réseau de façon intégrale

Afin de simplifier et de moderniser l'infrastructure et les services de réseau du gouvernement, SPC éliminera les lignes téléphoniques non utilisées et fera migrer les ministères des anciens systèmes téléphoniques désuets et coûteux aux appareils sans fil et aux services VoIP.

SPC travaillera aussi avec les ministères et les organismes afin de :

- regrouper les 50 réseaux étendus existants des partenaires de SPC dans un réseau organisationnel unique;
- mettre sur pied une infrastructure de réseau partagée dans les immeubles de bureaux qui hébergent de nombreux ministères;
- sécuriser et réduire le nombre de connexions à Internet.

Consolider le courrier électronique du gouvernement de façon intégrale

Traditionnellement, les ministères et les organismes ont exploité leurs propres systèmes de courriel, ce qui a entraîné des inefficacités opérationnelles et de coût. Les ministères et les organismes réduiront la taille des boîtes aux lettres des employés. SPC, les ministères et les organismes travailleront à achever la tâche de regrouper les services de courriel dans un système commun.

Informatique en nuage

L'informatique en nuage (ou informatique à la demande) fournit un accès à des ressources informatiques partagées (p. ex., des réseaux, des serveurs, du stockage, des applications et des services). Cette capacité est fournie à l'aide de modèles de facturation à l'usage, semblables à ceux qui servent aux modèles pour les services publics traditionnels, comme l'eau ou l'électricité.

L'informatique en nuage élimine la nécessité d'acheter du matériel ou des logiciels. Cela permet aux gouvernements de passer d'un modèle de dépenses en capital à un modèle de dépenses opérationnelles. De plus, l'informatique en nuage est la mieux placée pour satisfaire au besoin important de souplesse et d'extensibilité des environnements opérationnels imprévisibles d'aujourd'hui.

Dans le contexte des solutions en nuage, pangouvernementales et partagées, les ministères et les organismes ont l'obligation d'appliquer des mesures de protection qui leur permettront de conserver un contrôle complet sur les données qu'ils ont recueillies ou créées.

Adopter les services d'informatique en nuage

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) publiera la Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du gouvernement du Canada afin d'orienter l'adoption de services d'informatique en nuage de façon rentable et sécuritaire. Les ministères et les organismes choisiront les services d'informatique en nuage parmi un certain nombre d'options qui comprendront des extensions des anciennes solutions existantes et des offres de services d'informatique en nuage privé et public. En faisant ces choix, les ministères et les organismes devront tenir compte de ce qui suit :

- la protection des renseignements personnels;
- la sécurité;
- la conformité;
- la résidence et la souveraineté des données;
- les considérations liées à l'asservissement à un seul fournisseur;
- le risque commercial;
- la latence et le rendement;
- le transfert des données;
- l'intégration.

Les ministères et les organismes envisageront d'abord des solutions qui utilisent des logiciels comme service (SaaS) avant une plateforme comme service (PaaS) et une infrastructure comme service (IaaS).

Afin d'assurer le contrôle souverain du Canada sur ses données, les ministères et les organismes adopteront la politique selon laquelle toutes les données de nature délicate ou protégées sous le contrôle du gouvernement seront stockées sur des serveurs qui se trouvent au Canada. Les ministères et les organismes évalueront les risques en se fondant sur une évaluation de la sensibilité des données, et appliqueront les contrôles de sécurité appropriés pour les services d'informatique en nuage.

Établir un rôle de courtier pour les services d'informatique en nuage

Le courtier des services d'informatique en nuage fonctionne comme un pont entre les organisations et les fournisseurs de services d'informatique en nuage. Le recours à un courtier des services d'informatique en nuage rend les services d'informatique en nuage moins dispendieux, plus faciles, plus sécuritaires et plus productifs pour les organisations en ce qui concerne la navigation, l'intégration, la consommation et l'extension des services en nuage, surtout lorsqu'ils couvrent de nombreux fournisseurs de services d'informatique en nuage.

Les principales fonctions d'un courtier des services d'informatique en nuage sont l'approvisionnement, la facturation, l'accréditation de sécurité, le réseautage, les justificatifs d'identité, la fédération d'identités, l'intégration des applications, le soutien à la clientèle et les ententes de niveau de service avec les fournisseurs (relatives à la gestion et aux compétences).

SPC créera et exploitera un rôle « léger » de courtier des services d'informatique en nuage qui comprend toutes ces fonctions, y compris l'accès aux SaaS, à la PaaS, à l'IaaS et aux services axés sur le marché (vitrine virtuelle).

● **Offrir des services d'informatique en nuage public**

Un nuage public s'entend d'un environnement d'informatique en nuage partagé par de nombreux locataires qui sont isolés les uns des autres. SPC dirigera ses efforts sur l'acquisition et le courtage de nombreux services d'informatique en nuage public de niveau organisationnel. Plusieurs de ces services auront une présence au Canada, avec la capacité de stocker et de traiter des données protégées. Les services d'informatique en nuage public seront le premier choix des ministères et organismes lorsqu'ils décideront d'un modèle de déploiement en nuage.



○ **Offrir des services d'informatique en nuage privé**

Un nuage privé a les mêmes caractéristiques qu'un nuage public, sauf que les services sont destinés à être utilisés par une seule organisation, dans le présent cas, le gouvernement du Canada. Le matériel, l'espace de stockage et les réseaux d'informatique en nuage sont consacrés à un seul client et, en général, ils exigent un investissement en capital.

Les nuages privés peuvent être mis en œuvre en tant que solutions commerciales conçues à l'avance ou en tant que solutions conçues sur mesure et assemblées par le personnel. SPC dirigera ses efforts vers

l'acquisition de solutions commerciales conçues à l'avance. Les solutions conçues sur mesure et assemblées par le personnel seront quant à elles mises en œuvre lorsque des besoins uniques surviennent. Les ministères et les organismes utiliseront les nuages privés lorsque les nuages publics ne peuvent pas répondre aux besoins.

Le partage d'information

Les plateformes interopérables sont les piliers du partage de données et d'informations, de l'analytique des mégadonnées et de la collaboration. En saisissant ces occasions, le gouvernement peut créer un milieu de travail moderne dans lequel les employés disposent des outils habilitants nécessaires pour suivre le rythme des attentes des Canadiens et des Canadiennes, de même que des entreprises qu'ils servent.

● **Bâtir une plateforme pour l'interopérabilité organisationnelle**

L'interopérabilité organisationnelle favorise l'ouverture et la collaboration. Afin de renforcer les activités numériques et promouvoir les services opérationnels intégrés, le SCT, le SPAC et le SPC créeront un ensemble d'outils d'intégration modernes appelé la « plateforme d'interopérabilité du GC ». Cette plateforme servira d'intermédiaire pour l'information, en facilitant l'échange de données et d'informations entre les systèmes administratifs et les applications organisationnelles.

La plateforme comprendra un bus de services et un tissu de messages, construits et exploités par le SPAC et le SPC. Le bus de services se branchera aux applications organisationnelles pour les besoins opérationnels intégrés et le tissu de messages fournit l'infrastructure de messagerie qui relie et facilite la communication entre les composants. Les deux caractéristiques se

combineront pour fournir une couche d'accès à l'information dédiée, sécurisée et très rapide, ce qui permettra aux organisations de facilement échanger des données.

Les interfaces de programmation d'applications (IPA) du gouvernement, un langage unique utilisé à l'échelle des systèmes opérationnels cloisonnés, permettront d'effectuer des activités interopérables en utilisant des normes communes pour le partage d'informations. Le SCT dirigera la création d'IPA du gouvernement communes et approuvées à partir de « sources uniques de la vérité » pour appuyer le partage d'informations au sein du gouvernement. Le SCT établira aussi la gouvernance pour l'interopérabilité organisationnelle et le partage d'informations.

Exploiter une boutique d'applications mobiles du gouvernement

Les Canadiens, les Canadiennes et les entreprises veulent utiliser des applications mobiles pour interagir avec les données gouvernementales et obtenir des services gouvernementaux. Le SCT dirigera la création de boutiques d'applications mobiles qui permettent la distribution numérique d'applications mobiles fiables et faciles à utiliser.

Exploiter une boutique d'IPA du gouvernement

L'interface de programme d'applications (IPA) est un ensemble de routines, de protocoles et d'outils pour la construction d'applications logicielles. L'IPA précise la façon dont les composants logiciels devraient interagir et la façon dont les IPA doivent être utilisées dans la programmation des interfaces utilisateur. Les IPA sont de plus en plus utilisées pour faciliter l'échange des données et des informations du gouvernement. Le SCT dirigera la création d'une boutique d'IPA pour appuyer le partage d'information avec les Canadiens, les Canadiennes, les entreprises et d'autres entités à l'extérieur du gouvernement.

Mettre en place une plateforme de collaboration externe

La technologie permet aux citoyens, aux universités, aux scientifiques, aux entreprises et au gouvernement de partager leurs idées et des informations, et de collaborer entre eux plus facilement. Le SCT dirigera l'établissement d'un fournisseur externe de services de collaboration pour accueillir les ministères et leur fournir un espace de travail spécialisé et du stockage informatique pour les données transitoires et non classifiées. Des projets pilotes d'informatique en nuage mettront à l'essai les exigences et détermineront la plateforme la plus appropriée pour répondre aux besoins opérationnels, d'information et de sécurité du gouvernement.

Le SCT, en collaboration avec les ministères, les organismes, SPAC et SPC, fournira aux ministères et aux organismes une plateforme sécurisée pour échanger des opinions, des informations et des analyses, et pour collaborer avec les partenaires externes, les universités, les entreprises, les autres gouvernements et les citoyens.

Tout en satisfaisant aux exigences du gouvernement en matière de classification de sécurité, d'élimination et de tenue de documents, la plateforme supportera un ensemble de fonctions, comme le partage de documents, la corédaction, les tâches, les réunions et les discussions.

Prévoir des capacités d'analyse approfondie

Les renseignements organisationnels comprennent la création, l'agrégation, l'analyse et la visualisation des données dans le but d'informer et de faciliter la gestion et la stratégie opérationnelles. L'analyse consiste à poser des questions et renvoie à toutes les façons dont les données peuvent être réparties, comparées et examinées pour en déterminer les tendances. Les « mégadonnées » sont utilisées pour le stockage et le traitement des données et des informations contenues dans des jeux de données qui sont si importants ou complexes que les

applications traditionnelles de traitement des données sont incapables d'en effectuer l'analyse. Les mégadonnées peuvent rendre accessibles des quantités presque illimitées d'informations, ce qui améliore la prise de décisions fondées sur les données et élargit les initiatives de données ouvertes.

Le SCT, en collaboration avec les ministères et les organismes, dirigera l'élaboration des exigences organisationnelles en matière d'analyse des données. SPC, sous la direction du SCT, travaillera avec les ministères et les organismes pour mettre en œuvre une plateforme d'analyse organisationnelle qui tire avantage des mégadonnées et de l'innovation du marché pour favoriser de meilleures analyses et promouvoir la collaboration.

LA SÉCURITÉ DE LA TI

*Une infrastructure organisationnelle
sécuritaire et résiliente qui permet
l'exécution de programmes et la prestation
de services dignes de confiance*

La sécurité de la TI vise à protéger les données gouvernementales sensibles et à garantir que les Canadiens et les Canadiennes qui accèdent aux services en ligne puissent faire confiance au gouvernement avec leurs renseignements personnels. Les mesures stratégiques décrites ci-après sont conformes aux *Dix principales pratiques de sécurité du Centre de la sécurité des télécommunications* et aux pratiques exemplaires de l'industrie. Les ministères et les organismes se serviront de ces dix principales pratiques pour établir l'ordre des priorités des mesures qu'ils prendront relativement à la sécurité de la TI, qui appuieront l'élimination des cybermenaces actives sur les réseaux du gouvernement. Le *tableau 2* (ci-après) montre les mesures stratégiques qui sont en cours, et celles qui représentent de nouvelles orientations organisationnelles qui peuvent exiger des approbations ou des fonds supplémentaires pour être mises en œuvre.

MESURES EN COURS	MESURES À VENIR
<ul style="list-style-type: none">● Protéger les transactions effectuées par l'entremise du Web en provenance/vers des sites externes.● Établir une identité numérique fiable pour les gens qui accèdent aux réseaux et systèmes internes du gouvernement.	<ul style="list-style-type: none">○ Sécuriser le périmètre du réseau du gouvernement.○ Mettre en œuvre les profils de point d'extrémité du gouvernement.○ Mettre en place une approche organisationnelle de la gestion de la vulnérabilité et des rustines.○ Gérer et contrôler les privilèges administratifs.○ Instaurer un service évolué d'authentification électronique.○ Mettre en place des services de communication sécurisés pour l'information classifiée.○ Instaurer un programme organisationnel de prévention de la perte de données.○ Permettre une compréhension totale des dispositifs de point d'extrémité.○ Faire mieux connaître l'environnement organisationnel des menaces et des risques liés à la cybersécurité.

La défense en profondeur

L'avantage concurrentiel du Canada, notre prospérité économique et notre sécurité nationale dépendent de l'adoption par le gouvernement de nouvelles technologies accessibles pour mieux servir les Canadiens, les Canadiennes et les fonctionnaires. Toutefois, si elles ne sont pas bien gérées, le fait d'accroître l'ouverture de l'information et des données pourrait rendre les réseaux, les dispositifs et les données, y compris les renseignements personnels, vulnérables aux attaques malveillantes ou accidentelles. Ce n'est là que l'une des raisons pour lesquelles le renforcement de la sécurité de la TI est primordial.

○ **Sécuriser le périmètre du réseau du gouvernement**

Bien qu'Internet facilite grandement l'accès des fonctionnaires aux renseignements et la communication de ces derniers, il comporte aussi des risques considérables. Des logiciels malveillants (malicieux) peuvent être téléchargés inconsciemment à partir de sites Web ou par

l'entremise de messages courriel et ils peuvent compromettre gravement les systèmes informatiques et perturber les activités du gouvernement.

Afin de protéger le réseau du gouvernement, des services de surveillance de classe mondiale et des mesures de défense ont été mis en œuvre à l'échelle du périmètre du réseau du gouvernement, par l'entremise de passerelles gérées par SPC. L'achèvement des projets de consolidation du réseau permettra de veiller à ce que tous les partenaires de SPC se servent de cette passerelle. Par contre, il restera certaines organisations qui continueront d'avoir recours à des réseaux non hébergés par SPC pour accéder à Internet.

Pour aborder les risques liés au réseau, le gouvernement du Canada procède à l'uniformisation de la protection et à la création d'un périmètre de réseau sécurisé à l'échelle du gouvernement. Les ministères et organismes qui n'utilisent pas actuellement les services Internet de SPC effectueront une migration vers le réseau opérationnel géré par SPC, et recourront exclusivement aux services de ce dernier.

Le SCT, le CST et SPC établiront des points d'interconnexion fiables (PIF-GC) entre le réseau du gouvernement et des partenaires externes afin d'offrir une connectivité uniformisée et sécurisée avec des partenaires externes et à Internet, qui agiront à titre de portes d'entrée aux services d'informatique en nuage.

Ces mesures permettront de réduire le risque de connexions Internet indésirables, ponctuelles ou non autorisées à destination et en provenance des réseaux du gouvernement. Elles accroîtront aussi la capacité du gouvernement de surveiller de manière défensive les données qui entrent ou qui sortent du périmètre du gouvernement, et ainsi assureront la protection maximale des fonds de renseignements gouvernementaux.

○ *Mettre en œuvre les profils de point d'extrémité*

Les parties malveillantes cherchent souvent les services ou le matériel Internet exposés ou mal configurés pour accéder aux systèmes informatiques ou à l'information. Les dispositifs de point d'extrémité, tels que les ordinateurs portatifs, les tablettes et les serveurs, fournissent une entrée à ces types de menaces. Les maliciels, les programmes malveillants furtifs et l'hameçonnage peuvent entraîner la perte et la compromission des données gouvernementales, y compris les renseignements personnels. Les systèmes d'exploitation et les applications qui utilisent des paramètres de configuration par défaut comprennent généralement des composants, des services et des options non nécessaires. Ces paramètres par défaut sont bien connus et facilement découverts à l'aide d'outils automatisés.

Dans le contexte organisationnel, les faiblesses et les mauvaises configurations dans les systèmes pourraient être exploitées et utilisées pour attaquer les systèmes d'autres organisations. Il est essentiel de rendre résistant aux attaques les dispositifs de point d'extrémité du gouvernement afin de sécuriser l'organisation gouvernementale.

Reconnaissant le risque que posent les dispositifs de point d'extrémité mal configurés, SPC, en consultation avec le SCT et le CST, élaborera des profils de dispositifs de point d'extrémité. Ces profils normalisés seront fondés sur les pratiques exemplaires de sécurité, et représenteront des systèmes d'exploitation et des applications configurés de façon sécuritaire. Les profils seront validés et mis à jour régulièrement afin d'actualiser leur configuration de sécurité. Des contrôles de sécurité supplémentaires comme la prévention des intrusions au niveau de l'hôte et les listes blanches d'applications – une pratique administrative visant les ordinateurs utilisés pour empêcher l'exécution des programmes non autorisés – seront mis en place pour renforcer l'intégrité des systèmes et de l'information.

○ *Mettre en place une approche organisationnelle en matière de gestion de la vulnérabilité et des rustines*

Le gouvernement doit veiller à ce que les vulnérabilités soient détectées et corrigées rapidement afin de réduire au minimum le risque d'intrusions futures et de pertes possibles. Le SCT et SPC mettront en place une capacité en matière de gestion de la vulnérabilité et des rustines à l'échelle de l'organisation afin de détecter et de corriger les vulnérabilités de façon systématique. Les ministères et les organismes mettront en œuvre ces outils et processus, respecteront les délais de correction normaux et assureront des temps de réponses rapides pour le déploiement de rustines urgentes ou essentielles.

○ *Gérer et contrôler les privilèges administratifs*

Les organisations doivent aussi gérer les risques internes pour la sécurité de leur TI. Les comptes privilégiés (tels que les administrateurs locaux ou de domaine et les autres comptes avec accès élevé) sont les comptes les plus puissants de toute organisation. Ils sont aussi les plus ciblés par les parties malveillantes qui souhaitent compromettre l'information gouvernementale.

Le SCT, SPC, les ministères et les organismes collaboreront afin de réduire au minimum la mauvaise utilisation de tout compte doté de privilèges élevés, qu'elle soit malveillante ou accidentelle. Des outils et des processus seront mis en place pour assurer la gestion, le contrôle et la surveillance appropriés de ces comptes. Ils comprendront l'établissement de mécanismes solides d'authentification pour tous les comptes privilégiés.

Les ministères et les organismes mettront aussi en place des mesures visant à gérer et à contrôler le cycle de vie des comptes privilégiés et l'accès à ceux-ci, y compris :

- des audits et des examens pour confirmer la validité des privilèges;
- la surveillance continue pour détecter les comportements inhabituels.

Une TI digne de confiance

L'établissement d'une identité est fondamental pour la plupart des interactions gouvernementales qui comprennent le partage d'information ou l'autorisation de l'accès aux ressources sensibles.

● *Protéger les transactions effectuées par l'entremise du Web en provenance/vers des sites externes*

Au fur et à mesure qu'un plus grand nombre de Canadiens et de Canadiennes interagiront électroniquement avec le gouvernement du Canada, la quantité d'informations sensibles transférées vers des sites Web du gouvernement ou à partir de ces derniers augmentera. Afin de maintenir une confiance maximale dans ces transactions en ligne, le gouvernement doit les protéger.

Le SCT établira une norme « HTTPS Everywhere » qui exigera des ministères et des organismes disposant de sites Web externes et de services d'informatique en nuage qu'ils utilisent le protocole HTTPS. Ce protocole veille à ce que la transmission de données en ligne soit sécurisée et utilise des algorithmes de chiffrement approuvés pour la prestation de services Web sécurisés.

QU'EST-CE QUE LA ClÉGC?

La ClÉGC est un service d'authentification fondé sur des normes fournies par le gouvernement du Canada. Il fournit aux Canadiens et aux Canadiennes un accès sécurisé à l'information et aux services en ligne du gouvernement et aide les ministères fédéraux à gérer et à contrôler l'accès à leurs programmes en ligne grâce à des processus normalisés d'enregistrement et d'authentification.

Le service ClÉGC attribue aux utilisateurs une ClÉGC, qui est un justificatif unique et anonyme qui protège les communications avec les programmes et services gouvernementaux en ligne. Le service ClÉGC peut être utilisé pour ceux qui n'ont pas de justificatifs d'identité bancaires en ligne, ou qui choisissent de ne pas les utiliser, avec un partenaire de connexion (SecureKey service de concierge).

○ *Mettre en œuvre un service d'authentification électronique amélioré*

À l'heure actuelle, les Canadiens, les Canadiennes et d'autres intervenants à l'extérieur du gouvernement peuvent accéder de façon sécuritaire aux services gouvernementaux en ligne en utilisant un justificatif d'identité fiable. Le justificatif d'identité (c.-à-d. un nom d'utilisateur et un mot de passe) est octroyé par le service CléGC du gouvernement du Canada ou par une organisation du secteur privé qui a travaillé en partenariat avec SecureKey Technologies pour permettre à ses clients d'utiliser ses justificatifs d'identité en ligne (tels que des numéros de carte ou des noms d'utilisateur et des mots de passe) pour accéder aux services du gouvernement du Canada.

Cette solution obligatoire pour toutes les applications gouvernementales en ligne offertes au public est économique, sécurisée et pratique pour les utilisateurs. Toutefois, des améliorations doivent être apportées au service d'authentification électronique existant afin d'appuyer les nouvelles initiatives, telles que le Carrefour numérique canadien. En s'appuyant sur la solution existante et en maintenant une approche pancanadienne, le SCT et SPC développeront un service d'authentification électronique renouvelé. Ce service répondra aux besoins opérationnels actuels, tout en appuyant les fonctions améliorées exigées pour les initiatives futures en matière d'identité fédérée et de prestation de services numériques.

● *Établir une identité numérique fiable pour les gens qui accèdent aux réseaux et systèmes internes du gouvernement*

Le SCT établira une approche panorganisationnelle de la gestion interne de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès, afin de :

- réduire les coûts;
- favoriser l'interopérabilité;
- améliorer l'expérience des utilisateurs finals (en réduisant la nécessité de multiples noms d'utilisateur et mots de passe).

Sous la direction du SCT, SPC procédera à la mise en œuvre de technologies et de processus internes communs en matière d'identité et de justificatifs d'identité, qui sont adaptés au niveau d'assurance requis pour un processus opérationnel particulier. Par exemple, une identité numérique unique sera exigée pour authentifier les employés, les entrepreneurs, les invités fiables ou tout autre utilisateur autorisé qui accèdent aux systèmes internes du gouvernement.

Les ministères et les organismes procéderont à la migration de leurs applications vers le nouveau service intégré une fois que leurs applications auront été mises à niveau dans le cadre de l'entretien régulier du cycle de vie des actifs.

○ *Mettre en place un service de communication sécurisé pour l'information classifiée*

Chaque jour, les ministères et les organismes créent, stockent et traitent de l'information classifiée. Le défaut de protéger cette information pourrait entraîner :

- des risques pour la sécurité nationale;
- des pertes économiques;
- une perte de crédibilité pour le gouvernement.

Bien que plusieurs environnements spéciaux permettent à certaines organisations de partager de façon sécuritaire l'information classifiée, il n'existe aucune solution commune disponible dans l'ensemble du gouvernement.

Services partagés Canada, sous l'orientation stratégique du Secrétariat du Conseil du Trésor et avec l'appui du Centre de la sécurité des télécommunications, établira un réseau panorganisationnel unique, commun et intégré de niveau Secret, afin de permettre la transmission, le stockage et le traitement sécurisés des données classifiées à l'échelle des ministères et des organismes.

SPC, sous l'orientation stratégique du SCT et avec l'appui du CST, établira un réseau panorganisationnel unique, commun et intégré de niveau Secret, afin de permettre la transmission, le stockage et le traitement sécurisés des données classifiées à l'échelle des ministères et des organismes. Des capacités vocales et mobiles classifiées seront aussi mises en place pour les utilisateurs qui doivent discuter de façon régulière de l'information classifiée.

○ ***Instaurer un programme organisationnel de prévention de la perte de données***

En raison de sa responsabilité de maintenir de grandes quantités de données sensibles, le gouvernement doit réduire au minimum le risque de divulgation non autorisée. Le SCT établira un cadre pour appuyer l'adoption d'une approche organisationnelle en matière de prévention des pertes de données. La prévention du transfert et de la divulgation non autorisés d'information sensible comprend, dans un premier temps, la détermination des données sensibles. Les transactions et les flux de données non autorisés seront surveillés, détectés et bloqués. SPC, en collaboration avec les ministères et les organismes, mettra en œuvre le cadre.

Sensibilisation et compréhension

La compréhension des actifs au sein d'un environnement de la TI est essentielle pour déterminer ce qui doit être protégé, et elle permet au gouvernement d'être plus proactif et efficace lorsqu'il est appelé à réagir face aux attaques et aux menaces.

○ ***Permettre une compréhension totale des dispositifs de point d'extrémité***

Il est essentiel de pouvoir déterminer de façon proactive et avec exactitude le statut de tous les dispositifs de point d'extrémité, ce qui est exécuté sur ceux-ci et qui y a accès. De cette façon, les dispositifs de point d'extrémité qui posent un risque pour l'organisation peuvent être identifiés, ce qui permet au gouvernement de devenir plus efficace dans la réponse aux menaces et aux attaques.

Sous le leadership du SCT, SPC et les ministères et organismes procéderont à l'acquisition et à la mise en œuvre des outils et des processus visant à permettre que l'on ait une vision organisationnelle en temps réel du statut actuel, et que l'on puisse procéder à la configuration des dispositifs de point d'extrémité du gouvernement. Cette information comprend :

- les versions de l'équipement et des logiciels;
- les versions du système d'exploitation;
- les installations de rustines.

○ ***Faire mieux connaître l'environnement organisationnel des menaces et des risques liés à la cybersécurité***

Les ministères et les organismes sont responsables de gérer les cyberrisques pour leurs programmes particuliers. Toutefois, au fur et à mesure que le gouvernement adopte une approche organisationnelle et que les programmes et services deviennent de plus en plus intégrés, il sera impératif que les cyberrisques soient également gérés au niveau de l'organisation.

La compréhension du paysage en constante évolution des cybermenaces est essentielle pour la gestion efficace des risques organisationnels (p. ex., qui tente d'exploiter les réseaux et les systèmes du gouvernement, par quels moyens et dans quel but).

Le SCT établira une capacité centralisée pour surveiller et analyser de façon continue le paysage organisationnel des cyberrisques. Cette surveillance rassemblera des données de nombreuses sources (p. ex., évaluations de la menace, registres des risques, plans d'investissement, résultats d'audits, listes des biens et actifs essentiels, etc.) pour alimenter un aperçu organisationnel et consolidé des cybermenaces. L'une des principales sources de données sera les Évaluations organisationnelle de la menace du GC du CST. Le CST assurera la mise à jour continue de ce document selon le rythme auquel évoluent les environnements de cybermenaces internes et externes.

La surveillance continue du paysage des cybermenaces et des cyberrisques guidera la prise de décisions et influencera la façon dont l'ordre de priorité des mesures correctives est établi à l'échelle de l'organisation afin d'assurer une protection maximale des actifs du gouvernement.

LA GESTION DE LA TI

Des investissements intelligents qui ont une grande valeur et qui sont rentables.

La gestion de la TI vise la gestion et la gouvernance de la TI à l'échelle du gouvernement d'une façon qui garantit que les investissements en matière de TI tirent avantage des économies d'échelle, démontrent une valeur et sont durables. Le *tableau 3* (ci-après) montre les mesures stratégiques qui sont en cours, et celles qui représentent de nouvelles orientations organisationnelles qui peuvent exiger des approbations ou des fonds supplémentaires pour être mises en œuvre.

MESURES EN COURS	MESURES À VENIR
<ul style="list-style-type: none">● Établir une gouvernance intégrée de la TI.● Élaborer des modes de priorisation des investissements dans les projets en place et les projets de transformation.● Faire évoluer les pratiques, les processus et les outils de gestion de la TI.● Élaborer des architectures organisationnelles pour les activités et l'information.● Adopter des approches souples de la mise en œuvre des solutions de la TI.	<ul style="list-style-type: none">○ Consigner les rôles et les responsabilités en matière de TI et de sécurité.○ Diriger l'innovation.○ Adopter des modèles opérationnels modernes et souples.○ Veiller à la viabilité de l'infrastructure de la TI.○ Rationaliser les investissements.

Gouvernance

Afin d'adopter pleinement une approche organisationnelle de la TI, les ministères et les organismes ont besoin d'une orientation claire sur les priorités convenues et les approches approuvées, qui provient d'une source qui fait autorité. Une surveillance est exigée pour assurer des progrès soutenus dans l'avancement des objectifs partagés. Pour une mise en œuvre efficace d'une structure de gouvernance de la TI, les rôles et les responsabilités doivent être documentés.

● *Établir une gouvernance intégrée de la TI*

L'adoption d'une approche organisationnelle exige des structures de gouvernance saines qui appuient la prise de décisions claires et éclairées. Les comités sur les priorités et la planification intégrées (CPPI) des sous-ministres et des sous-ministres adjoints seront les organismes de gouvernance et de surveillance pour tous les investissements du gouvernement en matière de TI.

Les CPPI encourageront les ministères et les organismes pour passer à des solutions organisationnelles de la TI pour les services regroupés. Les CPPI établiront les « règles d'engagement » pour l'adoption des solutions et des services organisationnels de la TI, y compris le processus de traitement des exceptions. Par conséquent, les CPPI approuveront les plans de mise en œuvre pour les services organisationnels.

Les CPPI géreront la demande de services d'infrastructure de la TI de SPC et guideront la façon dont SPC procède à la prestation de ces services liés à l'approvisionnement. SPC fera rapport aux CPPI de ses progrès en ce qui concerne les efforts de transformation. Grâce à l'établissement de l'ordre de priorité fondé sur les principes et à une approche fondée sur le

En qualité de conseil de surveillance de la TI, les comités sur les priorités et la planification intégrées (CPOP) des sous-ministres et des sous-ministres adjoints encourageront les ministères et les organismes à passer à des solutions organisationnelles de la TI pour les services regroupés. Les CPOP établiront les « règles d'engagement » pour l'adoption des solutions et des services organisationnels de la TI, y compris le processus de traitement des exceptions.

risque pour équilibrer la demande et l'offre, les CPPI harmoniseront les initiatives de la TI et axées sur la TI avec les priorités opérationnelles à l'échelle organisationnelle.

De plus, les CPPI fourniront une orientation pour la mise en œuvre du Plan stratégique de la TI du gouvernement du Canada et en assureront la surveillance. Le mandat des comités, y compris les mandats, les pouvoirs et les responsabilités, a été mis à jour en conséquence.

Tous les besoins opérationnels du gouvernement seront gérés conformément aux principes de gouvernance de la TI. Sous la direction des CPPI, le SCT doit :

- définir clairement les rôles-clés de responsable fonctionnel, de fournisseur de services et de client;
- clarifier la façon dont les structures de gouvernance existantes seront intégrées à la structure de gouvernance de la TI;
- déterminer un processus approprié de prise de décision;
- veiller à ce que les ministères et les organismes évitent les doubles emplois ou les chevauchements inutiles.

Élaborer des modes de priorisation des investissements dans les projets en place et les projets de transformation

Les comités sur les priorités et la planification intégrées (CPPI) des sous-ministres et des sous-ministres adjoints appuient quatre principes d'investissement en matière de TI qui guident les stratégies ministérielles d'investissement en veillant à ce qu'elles reflètent les priorités opérationnelles et organisationnelles.

Principe 1 : Penser « organisation d'abord »;
Principe 2 : Utiliser les services d'informatique en nuage;
Principe 3 : Répondre aux besoins opérationnels communs grâce à des solutions partagées;
Principe 4 : Examiner les options.

SPC et SPAC élaboreront et définiront des méthodes de mesure des progrès des initiatives de transformation, en les harmonisant avec les principaux avantages. Les progrès doivent faire l'objet de rapports clairs et fiables.

SPC, appuyé par le SCT, les ministères et les organismes, et sous la surveillance et l'orientation des CPPI, élaborera une méthode d'établissement de l'ordre de priorité des investissements dans les projets en place et les projets de transformation, et leur affectera des fonds. SPC élaborera aussi un processus clair pour traiter les carences de financement. Les méthodes et les processus seront affinés de façon périodique afin d'assurer la détermination et la communication exactes des économies. Les CPPI adoptent une approche fondée sur les principes pour orienter les stratégies ministérielles d'investissement, en veillant à ce qu'elles tiennent compte des priorités opérationnelles et intégrées. Les modifications nouvelles ou importantes apportées aux projets de la TI et axés sur la TI feront l'objet d'une consultation auprès du SCT et devront être approuvées par les CPPI.

Consigner les rôles et les responsabilités en matière de TI et de sécurité de la TI

Les ministères et les organismes jouent un rôle dans la gestion et la prestation de la TI, comme le décrit l'annexe D. Le SCT travaillera à l'élaboration et à la documentation des rôles et des responsabilités des ministères, des organismes, de SPC, de SPAC et des organismes centraux quant à la prestation des services de la TI et à la mise en œuvre du Plan stratégique de la TI du gouvernement, afin qu'ils soient clairement définis, communiqués et exécutés. Le SCT continuera aussi de fournir aux ministères et aux organismes une orientation claire sur les rôles et les responsabilités en matière de sécurité de la TI. Ces derniers comprennent des objectifs de contrôle de la sécurité et d'autres exigences relatives à la sécurité.

Pratiques

La saine gestion de la TI commence par une planification cohérente fondée sur des descriptions documentées de l'organisation. En comprenant les enjeux, les gestionnaires de la TI peuvent adopter les solutions les plus appropriées pour leurs besoins opérationnels.

● ***Faire évoluer les pratiques, les processus et les outils de gestion de la TI***

Les dirigeants principaux de l'information (DPI) devraient planifier et exécuter les plans ministériels de la TI d'une façon qui est conforme au Plan stratégique de la TI du gouvernement et aux priorités globales de modernisation de l'organisation. Les outils importants pour les appuyer comprennent les suivants :

- les plans d'investissement;
- les examens d'architectures;
- la gestion du portefeuille d'applications;
- la déclaration des dépenses;
- l'établissement de rapports sur le rendement.

L'optimisation des investissements en matière de TI en vue d'atteindre les résultats opérationnels stimulera l'évolution des processus et des outils de gestion de la TI. Les politiques et l'orientation du SCT permettront aux ministères et aux organismes de :

- gérer la TI de façon uniforme et avec une plus grande maturité;
- mieux comprendre la TI au niveau organisationnel;
- se comparer à des organisations similaires;
- établir les progrès à réaliser et en faire le suivi par rapport aux priorités du gouvernement;
- établir les priorités futures.

Le SCT fournira également une orientation stratégique afin d'aider les ministères et les organismes à :

- élaborer des estimations saines des coûts des projets;
- mettre en œuvre de bonnes pratiques de gestion de projet dans le domaine des projets de la TI complexes.

● ***Élaborer des architectures organisationnelles pour les activités et l'information***

La description de l'organisation nous permet de comprendre la façon dont le gouvernement traite le travail. Les architectures organisationnelles montrent où il y a des similitudes et des différences dans les unités opérationnelles, les programmes et les frontières ministérielles.

Les architectures organisationnelles de la TI montrent ce qui suit :

- les systèmes de la TI qui sont utilisés;
- la façon dont les systèmes de la TI interagissent;
- la façon dont les applications opérationnelles essentielles à la mission sont déployées à l'échelle de l'infrastructure de la TI du gouvernement.

La compréhension de l'architecture organisationnelle permet de prendre des décisions efficaces en ce qui a trait aux investissements en matière de TI, aux coûts et aux risques. Elle nous permet d'optimiser le rendement et de réaliser les priorités du gouvernement dans l'ère numérique.

En collaboration avec les collectivités fonctionnelles, le SCT dirigera l'élaboration d'un cadre d'architecture organisationnelle.

● *Adopter des approches souples de la mise en œuvre des solutions de la TI*

Les ministères et les organismes tireront avantage des contrats pluriministériels existants au moment d'investir dans des solutions visant à répondre à des besoins communs. Dans les cas où les contrats ou les pluriministériels ne satisfont pas aux exigences opérationnelles déterminées, les ministères et les organismes contacteront le SCT pour discuter d'autres options. Les ministères et les organismes doivent tenir le SCT au courant de leurs investissements et de leurs plans.

Lorsqu'une solution personnalisée ou interne est le seul choix, les équipes de développement d'applications devraient adopter des approches souples et modernes qui permettent une plus grande rapidité et une plus grande souplesse. Elles doivent aussi prendre en considération l'écosystème informatique de plus en plus complexe d'architectures, d'infrastructures et de processus logiciels interdépendants.

Les ministères et les organismes favoriseront une culture d'apprentissage qui permet aux architectes et aux développeurs de solutions informatiques :

- de comprendre et adopter des approches itératives du développement, d'automatiser les calendriers des versions et d'adopter une stratégie d'essais multicouche, y compris les essais automatisés;
- d'accroître les échanges avec les collègues en vue de faire avancer les approches itératives;
- d'adopter une approche qui examine d'abord une architecture orientée sur le service (AOS) et une interface de programmation d'applications (IPA), plutôt que des constructions monolithiques.

Innovation

Le gouvernement du Canada est en voie de transformer sa TI en vue de mieux servir les Canadiens et les Canadiennes, l'innovation étant essentielle pour réaliser ce programme. L'innovation réussie combine la créativité et les processus afin de transformer les idées nouvelles en facilitateurs opérationnels qui produisent des résultats concrets. Elle préconise l'expérimentation et la prise de risques réfléchie, ce qui apporte de nouvelles approches qui traitent les problèmes existants et tirent parti des possibilités futures. L'innovation s'appuie sur la collaboration avec les partenaires nouveaux et traditionnels, en déterminant et en répartissant les obstacles qui nous empêchent d'obtenir les résultats maximaux.

○ *Diriger l'innovation*

Le rôle des DPI se transforme d'un rôle de fournisseurs de services à celui de partenaires opérationnels stratégiques à part entière. Ces dirigeants sont des agents d'innovation, des facilitateurs opérationnels et des catalyseurs pour la transformation organisationnelle. Les DPI ministériels seront des partenaires opérationnels stratégiques qui mettent les innovations informatiques à l'ordre du jour afin de répondre aux besoins opérationnels de l'organisation.

○ *Adopter des modèles opérationnels modernes et souples*

Afin d'atteindre un meilleur équilibre entre la demande et la capacité, SPC et SPAC adopteront pleinement les modèles opérationnels de recouvrement des coûts pour tous les services de la TI. En tant qu'organisation, les ministères et les organismes amélioreront la valeur opérationnelle en partageant les ressources et les capacités en matière de TI.

Viabilité

Veiller à ce que les investissements en matière de TI soient viables et répondent aux besoins opérationnels permettra aux ministères et aux organismes d'offrir de meilleurs services aux Canadiens et aux Canadiennes.

○ *Veiller à la viabilité de l'infrastructure de la TI*

Un modèle de financement durable doit tenir compte du cycle régulier de renouvellement des actifs de l'infrastructure de la TI avec le niveau approprié d'investissement. Le SCT et SPC exploreront des modèles financiers de rechange pour traiter le renouvellement de la TI.

○ *Rationaliser les investissements*

Conformément aux principes d'investissement des CPPI, les dépenses sur les modifications nouvelles ou importantes à apporter à certains projets de la TI et axés sur la TI feront l'objet d'une consultation auprès du SCT et devront être approuvées par les CPPI. Cela comprend les dépenses sur les systèmes pour les domaines opérationnels communs, tels que :

- la gestion de cas;
- la gestion de l'information;
- la gestion des ressources humaines;
- la gestion financière;
- d'autres processus administratifs;
- les solutions d'identité et d'authentification;
- l'infrastructure de la TI et les solutions connexes.

Les ministères et les organismes adopteront une approche organisationnelle de la gestion de leur portefeuille d'applications afin de déterminer les possibilités de solutions pangouvernementales communes et d'éliminer les applications vieillissantes et à risque. Les applications qui demeurent en usage pour appuyer des fonctions opérationnelles essentielles à la mission doivent être tenues à jour jusqu'à ce qu'elles puissent être remplacées par des solutions modernes.

LA TI AU TRAVAIL

Une main-d'œuvre agile, branchée et hautement performante dotée d'outils modernes.

La TI au travail vise à mettre en place une main-d'œuvre de la TI hautement productive, et à garantir que les fonctionnaires disposent d'un milieu de travail moderne et des outils informatiques dont ils ont besoin pour faire leur travail. Le *tableau 4* (ci-après) montre les mesures stratégiques qui sont en cours, et celles qui représentent de nouvelles orientations organisationnelles qui peuvent exiger des approbations ou des fonds supplémentaires pour être mises en œuvre.

MESURES EN COURS	MESURES À VENIR
<ul style="list-style-type: none">● Investir dans la gestion du talent des cadres.● Améliorer la planification de l'effectif.● Favoriser le perfectionnement professionnel.● Moderniser les appareils technologiques dans le milieu de travail.● Appuyer la mobilité de l'effectif.● Procurer l'accès Wi-Fi.● Offrir la vidéoconférence au poste de travail des employés.● Mettre en place des services de gestion de l'impression.● Favoriser la collaboration numérique.	<ul style="list-style-type: none">○ Promouvoir la parité hommes-femmes.○ Promouvoir l'alphabétisation et la collaboration numériques.

Main-d'œuvre de la TI

La prestation réussie des services de la TI exige une main-d'œuvre de la TI compétente, souple, branchée et hautement productive qui possède des connaissances commerciales et technologiques. Les professionnels de la TI doivent pouvoir suivre le rythme de l'évolution de la technologie. Afin de faciliter la mise en place d'une main-d'œuvre de la TI stratégique et hautement productive, des investissements devront être faits de façon continue dans la gestion de la carrière et du talent.

● *Investir dans la gestion du talent des cadres*

Les examens de la gestion du talent et la planification de la relève permettent de déterminer les principales lacunes dans les compétences, ainsi que les stratégies d'atténuation, pour l'organisation dans son ensemble. Ces efforts sont appuyés par le Cadre de responsabilisation de gestion 2016, qui comprend les indicateurs de gestion du talent pour les DPI et les sous-ministres adjoints du secteur de la TI.

Les ministères et les organismes appuieront la gestion du talent des cadres informatiques et la planification de la relève à l'échelle de l'organisation :

- en repérant les sources de nouveaux talents afin de combler les lacunes;
- en cernant et en créant des possibilités à divers niveaux;
- en faisant la promotion et en favorisant la composante sur le leadership et les partenaires stratégiques du rôle nouveau du DPI;
- en encourageant et en facilitant les possibilités d'apprentissage et d'affectation pour les DPI et les aspirants DPI;
- en encourageant les DPI à explorer des parcours professionnels diversifiés, à l'intérieur et à l'extérieur d'organisations de la TI.

Améliorer la planification de l'effectif

En s'appuyant sur les efforts déployés pour mieux comprendre l'effectif au sein de la collectivité de la TI, les ministères sont en voie d'élaborer des stratégies ministérielles triennales en matière d'effectif. Ces stratégies serviront de fondement pour la planification de l'effectif. Afin d'appuyer les résultats opérationnels positifs, elles seront harmonisées avec les plans de ressources humaines des ministères et l'approche organisationnelle du gouvernement pour la TI.

Le SCT tirera parti de ces efforts afin de fournir une analyse au niveau de l'organisation qui permettra de déterminer ce qui suit :

- les tendances et les lacunes dans l'effectif et les compétences;
- les nouveaux enjeux;
- les possibilités stratégiques.

Le SCT travaillera en collaboration avec les ministères et les organismes afin d'exploiter de nouvelles approches visant l'utilisation de la capacité interne afin de répondre aux besoins actuels et futurs.

Le SCT continuera de faire évoluer ces outils afin d'appuyer la planification de l'effectif et de prévoir les exigences en matière d'effectif à l'avenir. On peut citer en exemple les génériques de la collectivité de la TI, une trousse d'outils visant à aider les DPI et les gestionnaires de la TI à diriger les ressources informatiques d'une manière qui reflète les pratiques exemplaires dans la conception organisationnelle de la TI. Les génériques de la collectivité de la TI facilitent une approche organisationnelle de la gestion des ressources humaines de la TI.

Favoriser le perfectionnement professionnel

Les professionnels de la TI doivent être bien positionnés pour appuyer les DPI dans leur rôle en constante évolution en tant que facilitateurs et partenaires opérationnels stratégiques. Les outils favorisant la compétence qui sont disponibles par l'entremise des produits génériques de la collectivité de la TI appuient le développement de carrière en sciences informatiques. Les documents sur le développement de carrière, y compris la recherche sur les carrières par l'entremise de GCPédia, permettront également aux professionnels de la TI de déterminer des parcours professionnels et les compétences requises.

Le SCT se chargera de l'élaboration d'un répertoire des compétences internes de l'effectif de la TI au sein de la fonction publique, et fera en sorte que ce dernier soit mis à la disposition des ministères et organismes.

En travaillant avec les intervenants au sein du gouvernement et du secteur privé, y compris les associations industrielles, le SCT partagera les pratiques exemplaires, déterminera les tendances et appuiera le développement de carrière en TI. L'École de la fonction publique du Canada créera de nouveaux produits d'apprentissage qui ciblent les nouvelles compétences non traditionnelles pour les professionnels de la TI.

Promouvoir la parité hommes-femmes

Un milieu de travail novateur exige un effectif qui représente avec exactitude la pleine étendue du bassin de talents canadiens. À l'heure actuelle, la TI demeure un domaine à prédominance masculine. Des données récentes révèlent que les femmes occupent seulement 27 % des postes du groupe CS au sein du gouvernement du Canada. De plus, le pourcentage de femmes dans les cohortes plus jeunes a diminué de façon constante pour s'établir à 13 % dans le groupe des moins de 30 ans.

Afin d'appuyer les engagements du gouvernement envers la parité hommes-femmes et un effectif équilibré et diversifié, les ministères et les organismes établiront des partenariats avec les organisations qui encouragent les jeunes femmes à choisir la TI comme carrière, et en tireront parti. Le SCT travaillera avec ces organisations et les établissements postsecondaires afin de veiller à ce que les femmes au sein des programmes informatiques, ainsi que les candidates possibles, soient au courant des possibilités d'emploi dans le domaine. Les ministères et les organismes centraux travailleront aussi à accroître la mobilité de la main-d'œuvre parmi les femmes en encourageant les dirigeants de la fonction publique, ainsi que du secteur privé, à envisager des rôles au sein de la collectivité des DPI du gouvernement.

Afin de maintenir en poste les femmes au sein de la collectivité de la TI, les ministères et les organismes favoriseront les possibilités de perfectionnement, comme les stages et les mentorats. Le SCT élaborera des communications visant à accroître la sensibilisation aux possibilités pour les femmes de se perfectionner, d'avancer et de participer pleinement à la main-d'œuvre de la TI.

Les initiatives telles que le Réseau des femmes en communications et en technologie du secteur public, un forum pangouvernemental conçu pour faire participer les femmes au secteur de la TI, offrent aux femmes des possibilités de réseauter et de tirer avantage des programmes de perfectionnement professionnel.

Milieu de travail moderne

La technologie est un facteur-clé du milieu de travail moderne qui appuie la collaboration, l'innovation et la mobilité. Veiller à ce que la technologie intelligente fournisse une expérience de milieu de travail cohérente et accessible dans l'ensemble du gouvernement améliorera la façon dont les employés collaborent les uns avec les autres et offrent de meilleurs services aux Canadiens et aux Canadiennes.

Moderniser les appareils technologiques dans le milieu de travail

Les appareils technologiques dans le milieu de travail sont cruciaux pour assurer un milieu de travail moderne et un effectif collaboratif et mobile, conformément à la vision d'*Objectif 2020*. Le SCT collaborera étroitement avec les ministères et organismes afin de veiller à ce que les appareils technologiques dans le milieu de travail correspondent à la vision d'*Objectif 2020*.

Le SCT établira des normes et des processus organisationnels pour la gestion du cycle de vie et établira l'orientation qui guidera les normes et les configurations futures des appareils technologiques dans le milieu de travail.

SPC continuera de renforcer les contrats et les activités d'approvisionnement en vue d'améliorer la sécurité, de réduire les coûts et d'améliorer le service offert aux Canadiens et aux Canadiennes. SPC fournira des appareils technologiques dans le milieu de travail et collaborera avec le SCT, les ministères et les organismes pour uniformiser ces appareils.

Il incombe aux ministères et aux organismes d'offrir le soutien et l'entretien des appareils technologiques dans le milieu de travail. Il explorera des modèles de soutien comme le libre-service et des groupes régionaux, afin de réduire les coûts, tout en faisant la promotion de l'uniformité de l'expérience de l'utilisateur et des attentes liées au service.

Appuyer la mobilité de l'effectif

Le gouvernement du Canada encourage et s'est engagé envers l'adoption d'un environnement de travail ouvert et collaboratif où les appareils mobiles sont utilisés. Les ministères et les organismes équilibreront le coût de ces appareils, et leur soutien, par rapport à la valeur opérationnelle obtenue.

Procurer l'accès Wi-Fi

L'accès aux réseaux de données sans fil est essentiel pour la productivité des employés. Le déploiement plus large du Wi-Fi peut aussi permettre de réduire les coûts en déplaçant le besoin de fournir une infrastructure filaire, qui est coûteuse à installer et à maintenir.

Le SCT et SPC mettront en place les services et les politiques nécessaires pour appuyer l'utilisation du Wi-Fi. Les ministères et les organismes mettront en œuvre l'accès Wi-Fi aux réseaux de données pour les employés dans des domaines communs et leurs espaces de travail, lorsque le travail exige une mobilité. Les ministères et les organismes migreront vers les appareils dotés d'une capacité Wi-Fi et appuieront l'accès Wi-Fi aux réseaux locaux pour les utilisateurs enregistrés, ainsi que l'accès réseau Wi-Fi pour les invités, lorsque les exigences de sécurité sont appropriées.

Offrir la vidéoconférence au poste de travail des employés

L'accès accru à la vidéoconférence appuie les activités de collaboration des équipes virtuelles à l'échelle des organisations, des fuseaux horaires et des régions. Les ministères et les organismes achèveront la réorganisation de leurs installations internes de vidéoconférence afin de permettre une interconnectivité complète dans l'ensemble du gouvernement. Le cas échéant, et lorsque le profil utilisateur prend en charge cette fonctionnalité, SPC créera aussi la capacité en matière de réseau et de bande passante nécessaire pour supporter la vidéoconférence aux postes de travail.

Mettre en place des services de gestion de l'impression

Le gouvernement du Canada continuera d'accroître la viabilité des activités en milieu de travail en achevant la mise en œuvre de la stratégie du Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales pour l'impression. Les ministères et les organismes atteindront un rapport moyen de 8 employés de bureau par unité d'impression. Les ministères et les organismes se serviront également des services d'impression gérés par SPC pour faciliter les améliorations apportées aux efficacités environnementales de leurs organisations en ce qui concerne l'imagerie, en particulier, aux coûts énergétiques réduits, à la consommation de papier et à l'élimination appropriée du matériel électronique.

Outils numériques de collaboration

La collaboration numérique renvoie aux compétences et à l'état d'esprit nécessaires pour travailler de façon efficace dans un environnement numérique ouvert. Les outils qui respectent les exigences gouvernementales, telles que l'accessibilité, la protection des renseignements personnels, la sécurité, la gestion de l'information et les langues officielles, seront utilisés pour promouvoir la collaboration numérique.

Promouvoir l'alphabétisation et la collaboration numériques

L'alphabétisation numérique va au-delà des compétences informatiques de base. Elle est essentielle à l'optimisation des investissements ayant déjà été faits dans l'infrastructure, les appareils et les outils informatiques, et afin de veiller à ce que la TI aide à accroître la productivité de l'effectif plutôt qu'à y nuire.

Les fonctionnaires devraient pouvoir utiliser les OutilsGC, tels que GCpédia, GCconnex et le réseau GCintranet, afin de partager de l'information et d'établir les réseaux professionnels nécessaires pour répondre aux priorités changeantes et résoudre les problèmes. La collaboration numérique comprend le fait de « travailler à haute voix », lorsque les autres peuvent constater la façon dont les employés travaillent, en tirer avantage et aider à l'améliorer.

Afin de promouvoir une culture d'ouverture et de collaboration, les ministères et les organismes assureront le perfectionnement de ces compétences dans l'ensemble de la fonction publique :

- en adoptant et en utilisant les OutilsGC pour le travail quotidien;
- en déployant des activités ciblées et générales d'apprentissage et de sensibilisation de la collectivité;
- en favorisant l'utilisation d'outils et de matériels d'apprentissage autonomes.

L'adoption des OutilsGC par les cadres supérieurs sera cruciale pour intégrer avec succès la collaboration numérique dans leurs organisations et pour démontrer les avantages complets de ces outils de collaboration. Les dirigeants devront faire preuve d'ouverture à l'égard de la création de contenus et encourageront leurs employés à participer aux espaces numériques de partage des connaissances et de collaboration, autres que ceux où les exigences de sécurité l'interdisent.

Favoriser la collaboration numérique.

Le réseau des ambassadeurs est composé de volontaires provenant de divers ministères et de diverses régions qui fournissent un soutien aux équipes sur l'utilisation de GCpédia et de GCconnex.

Les OutilsGC, tels que GCpédia, GCconnex et le réseau GCintranet, permettent la collaboration dans l'ensemble du gouvernement. Les employés peuvent y accéder pour partager de l'information et travailler à l'échelle des ministères, des organismes et des frontières géographiques, ce qui donne lieu à un meilleur service pour les Canadiens et les Canadiennes.

Les OutilsGC qui appuient les exigences gouvernementales relatives à l'accessibilité et aux langues officielles seront développés davantage et intégrés à d'autres applications. Cela permettra aux employés de se connecter facilement avec les collègues et l'information dont ils ont besoin pour travailler de façon efficace. Les OutilsGC se connecteront à un espace de travail numérique qui fournit un accès simplifié à d'autres activités, telles que la dotation, l'apprentissage et le perfectionnement professionnel.

Le SCT intégrera l'adoption des OutilsGC aux pratiques normales d'intégration des employés dans l'ensemble du gouvernement. Les ministères seront alors dans une meilleure position pour adopter et utiliser les OutilsGC par l'entremise du réseau des ambassadeurs, ainsi que dans la formation informelle et les communications continues. Le réseau des ambassadeurs est composé de volontaires provenant de divers ministères ou de diverses régions qui fournissent un soutien aux équipes sur l'utilisation de GCpédia et de GCconnex pour améliorer leur travail.

Les ministères et les organismes démantèleront les plateformes de collaboration autonomes, sauf si elles sont reliées à des exigences opérationnelles locales essentielles. Les communications courriel seront réduites en faveur des discussions ouvertes ou de la messagerie instantanée, lorsque des communications transitoires peuvent survenir sans engorger les systèmes du gouvernement.

Les prochaines étapes

Mise en œuvre du plan

À l'appui du gouvernement du Canada, le Comité sur les priorités et la planification intégrées (CPPI) des sous-ministres fournira une surveillance et une orientation quant aux investissements en matière de TI, avec l'aide du CPPI des sous-ministres adjoints. Une feuille de route de la mise en œuvre pour les initiatives du Plan a été élaborée (annexe A) et une analyse financière est en cours pour aider à déterminer l'étendue et le rythme de la mise en œuvre, en particulier en ce qui concerne la modernisation de l'infrastructure. Cette feuille de route sera peaufinée à mesure que nous avancerons dans la planification.

Avec l'orientation des CPPI, le SCT travaillera avec SPC, SPAC, les ministères et les organismes afin d'établir l'ordre de priorité des éléments du Plan et, à mesure que ces initiatives sont plus pleinement développées, approuvées et financées, il procédera à leur mise en œuvre. Toutes les mesures décrites dans le présent Plan ne seront pas achevées d'ici 2020 et certaines mesures peuvent ne pas être appropriées pour toutes les organisations, notamment les ministères et les organismes de petite taille. En consultation avec le SCT, les administrateurs généraux tiendront compte de cela au moment de préparer leurs propres stratégies de la TI.

Risques et stratégies d'atténuation

Voici les risques cernés quant à la mise en œuvre, de même que leurs stratégies d'atténuation :

Manque de capacité (personnes) : Il y a un risque que le gouvernement ne possède pas une capacité suffisante pour procéder à la mise en œuvre du Plan. **Atténuation :** Certaines mesures stratégiques sont désignées comme étant directionnelles, et peuvent être reportées jusqu'à ce qu'une capacité suffisante soit disponible. Les CPPI (gouvernance) fourniront une orientation et superviseront la mise en œuvre du plan.

Trop à faire : Il y a un risque que le plan soit trop ambitieux et que le gouvernement n'arrive pas à absorber l'ensemble du nouveau travail. **Atténuation :** Certaines mesures stratégiques sont désignées comme étant directionnelles, et peuvent être reportées jusqu'à ce qu'une capacité suffisante soit disponible. Les CPPI (gouvernance) fourniront une orientation et superviseront la mise en œuvre du plan.

Fonds insuffisants : Il y a un risque que le financement ne soit pas suffisant pour procéder à la mise en œuvre l'ensemble des mesures stratégiques indiquées dans le plan. **Atténuation :** Les mesures stratégiques qui sont désignées comme directionnelles ne seront pas instaurées jusqu'à ce que le financement soit garanti. Celles qui sont déjà en cours seront évaluées afin de veiller à ce qu'un financement suffisant soit disponible pour terminer la mise en œuvre.

Défaut d'adopter l'approche intégrée : Il y a un risque que les ministères et organismes n'agissent pas tous de façon opérationnelle. **Atténuation :** Les CPPI encourageront les ministères et organismes à adopter des solutions intégrées de la TI afin de regrouper les services et d'aborder les exceptions.

Départ à la retraite de la main-d'œuvre de la TI/lacunes liées aux compétences : Il y a un risque que le gouvernement ne maintienne pas sa main-d'œuvre de la TI en raison de l'augmentation de départs à la retraite et de lacunes dans les compétences requises. **Atténuation :** Il serait possible d'éviter les répercussions en agissant pour améliorer la planification de l'effectif, permettre le perfectionnement professionnel, promouvoir l'égalité des sexes et investir dans la gestion des talents pour les cadres.

Incident cybernétique grave : Il y a un risque qu'un incident de cybersécurité grave survienne, ce qui retarderait la mise en œuvre du plan. Atténuation : Il serait possible de réduire les répercussions liées à un tel événement en prenant des mesures comme la protection du périmètre du réseau, la mise en œuvre de profils de sécurité pour les appareils de point de terminaison, en vue de réduire les menaces malveillantes, la mise en œuvre de la gestion de la vulnérabilité et des correctifs et l'amélioration de la sensibilisation à l'échelle de l'organisation de l'environnement de cybermenaces et de risques du gouvernement.

Mesure des progrès

Les CPPI établiront l'orientation et superviseront la mise en œuvre du Plan stratégique de la TI du gouvernement du Canada, y compris la surveillance du risque lié à la mise en œuvre à l'échelle du gouvernement.

Les progrès réalisés vers l'atteinte des buts stratégiques indiqués dans le Plan stratégique de la TI seront suivis et évalués, et des rapports seront établis à leur égard. Des indicateurs de rendement clés (IRC) ont été déterminés pour les mesures stratégiques et ils sont indiqués à l'annexe B. Ces indicateurs seront examinés en 2016 et revus le cas échéant. Des cibles et des repères seront également établis en 2016, en consultation avec les ministères et organismes, et on tirera profit des cadres et des outils d'évaluation actuels, comme le cadre de responsabilisation de gestion, les indicateurs de rendement clés pour les services internes, ainsi que les priorités ministérielles et les rapports sur le rendement.

Les CPPI effectueront le suivi des progrès généraux réalisés par rapport au Plan stratégique et un rapport d'étape annuel sera présenté au secrétaire du Conseil du Trésor.

Demeurer à jour

Les CPPI évalueront les progrès de façon continue, et ils examineront l'efficacité du Plan stratégique et harmoniseront les ressources avec les priorités afin d'obtenir les résultats escomptés. On tiendra également le Plan à jour par l'entremise d'examen annuels. La première mise à jour au Plan est prévue pour juin 2017. Par la suite, les mises à jour seront harmonisées avec le cycle de planification de la TI ministériel et complétées en septembre, afin de permettre aux plans ministériels de la TI de refléter les nouvelles orientations.

En consultation avec les CPPI, le SCT apportera les ajustements nécessaires afin de veiller à ce que l'orientation stratégique :

- demeure pertinente et harmonisée avec les priorités gouvernementales;
- traite les questions liées à la TI;
- suive le rythme du paysage technologique toujours changeant;
- affecte les responsabilités appropriées.

En assurant une approche pangouvernementale stratégique des investissements du gouvernement du Canada dans la technologie de l'information, nous offrirons un meilleur service aux Canadiens et aux Canadiennes, nous veillerons à ce que nos réseaux et notre information soient plus sécurisés et nous assurons une meilleure optimisation des ressources. Nous permettrons à la fonction publique de donner le meilleur d'elle-même aux Canadiens et aux Canadiennes.

Annexe A : Feuille de route de la mise en œuvre

	Mesures stratégiques	Situation		Participants	Date d'achèvement cible	
		En cours ¹	Direction			
Les services de la TI	Gestion et modernisation des services					
	1	Élaborer des portefeuilles et des catalogues de services de la TI.	•		SPC, SPAC	2017
	2	Faire rapport sur les secteurs-clés de rendement du système de la TI.	•		SPC, SPAC	2017
	3	Mettre en place des outils organisationnels de gestion des services de la TI.		•	SPC, ministères	
	4	Consolider et moderniser le centre de données.	•		SPC, ministères	2020
	5	Consolider le réseau.	•		SPC, ministères	2020
	6	Consolider la messagerie du gouvernement.	•		SPC, ministères	2020
	Informatique en nuage					
	7	Adopter les services d'informatique en nuage.	•		SCT, SPC, ministères	
	8	Établir un rôle de courtier des services d'informatique en nuage.	•		SPC	
	9	Offrir des services d'informatique en nuage public.	•		SPC	
	10	Offrir des services d'informatique en nuage privé.		•	SPC	
	Échange de renseignements					
	11	Bâtir une plateforme pour l'interopérabilité organisationnelle.	•		SCT, SPAC, SPC	2019
	12	Exploiter une boutique d'applications mobiles du gouvernement.		•	SCT	
13	Exploiter une boutique d'IPA du gouvernement.		•	SCT		
14	Mettre en place une plateforme de collaboration externe.		•	SCT		
15	Prévoir des capacités d'analyse approfondie.		•	SPC, ministères		
La sécurité de la TI	Défense en profondeur					
	16	Sécuriser le périmètre du réseau du gouvernement.		•	SCT, SPC	
	17	Mettre en œuvre les profils de point d'extrémité.		•	SCT, SPC, CST, ministères	
	18	Mettre en place une approche organisationnelle de la gestion de la vulnérabilité et des rustines.		•	SCT, SPC, ministères	
	19	Gérer et contrôler les privilèges administratifs.		•	SCT, SPC, ministères	
	Une TI digne de confiance					
	20	Protéger les transactions effectuées par l'entremise du Web en provenance/vers des sites externes.	•		SCT, SPC, ministères	2018
	21	Mettre en œuvre un service d'authentification électronique amélioré		•	SCT, SPC	
	22	Établir une identité numérique fiable pour les gens qui accèdent aux réseaux et systèmes internes du gouvernement.	•		SCT, SPC, ministères	2018
	23	Mettre en place un service de communication sécurisé pour l'information classifiée.		•	SCT, CST, SPC, ministères	
	24	Instaurer un programme organisationnel de prévention de la perte de données.		•	SCT, SPC, ministères	
Sensibilisation et compréhension						
25	Permettre une compréhension totale des dispositifs de point d'extrémité.		•	SCT, SPC, ministères		
26	Faire mieux connaître l'environnement organisationnel des menaces et des risques liés à la cybersécurité.	•		SCT, CST, ministères		

¹ Des détails sur le projet (p. ex., des plans, des dates jalons et des mesures de rendement) se trouvent dans les plans ministériels.

Feuille de route de la mise en œuvre						
Mesures stratégiques	Situation		Participants	Date d'achèvement cible		
	En cours ²	Direction				
La gestion de la TI	Gouvernance					
	27	Mettre sur pied une capacité de gouvernance organisationnelle de la TI.	•		SCT	2017
	28	Élaborer des modes de priorisation des investissements dans les projets en place et les projets de transformation.	•		SPC	2017
	29	Consigner les rôles et les responsabilités en matière de TI et de sécurité de la TI.		•	SCT	2017
	Pratiques					
	30	Faire évoluer les pratiques, les processus et les outils de gestion de la TI.	•		SCT, ministères	En cours
	31	Élaborer des architectures organisationnelles pour les activités et l'information.	•		SCT, collectivités fonctionnelles	En cours
	32	Adopter des approches souples de la mise en œuvre des solutions de la TI.	•		Ministères	En cours
	Innovation					
	33	Diriger l'innovation.		•	Ministères	
	34	Adopter des modèles opérationnels modernes et souples.		•	SPC, SPAC	
	Viabilité					
	35	Veiller à la viabilité de l'infrastructure de la TI.		•	SPC	
	36	Rationaliser les investissements.		•	SCT, SPC, ministères	
La TI au travail	Effectif de la TI					
	37	Investir dans la gestion du talent des cadres.	•		SCT, ministères	En cours
	38	Améliorer la planification de l'effectif.	•		SCT, ministères	En cours
	39	Favoriser le perfectionnement professionnel.	•		SCT, ministères, EFPC	En cours
	40	Promouvoir la parité hommes-femmes.		•	SCT, ministères	
	Milieu de travail moderne					
	41	Moderniser les appareils technologiques dans le milieu de travail.	•		SCT, SPC, ministères	En cours
	42	Appuyer la mobilité de l'effectif.	•		SPC, ministères	2020
	43	Fournir un accès Wi-Fi.	•		SCT, SPC, ministères	2020
	44	Offrir la vidéoconférence au poste de travail des employés.	•		SPC, ministères	2020
	45	Mettre en place des services de gestion de l'impression.	•		SPC, ministères	En cours
	Outils de collaboration numérique					
	46	Promouvoir l'alphabétisation et la collaboration numériques.		•	SCT, ministères	
47	Favoriser la collaboration numérique.	•		SCT, ministères	En cours	
Priorités de modernisation (veuillez consulter l'annexe C)						
	Transformation des RH (Mes RHGC)	•		SCT-BDPRH	2019	
	Transformation de la GI (GCDOcs)	•		SCT-DDPI	2019	
	Transformation de la gestion financière	•		SCT-BCG	2018	
	Gestion de cas partagée	•		SCT-DDPI	2016	
	canada.ca (Renouvellement des sites Web)	•		SCT-DDPI	2018	
	Service de gestion de l'identité et des justificatifs en matière d'accès du gouvernement (GIJA)	•		SCT-DDPI, SPC	2021	

² Des détails sur le projet (p. ex., des plans, des dates jalons et des mesures de rendement) se trouvent dans les plans ministériels.

Annexe B : Indicateurs de rendement clés

	Mesures stratégiques	Indicateurs de rendement clés
Les services de la TI	1. Élaborer des portefeuilles et des catalogues de services de la TI.	Catalogues publiés Satisfaction des clients par rapport aux normes de service Retards liés à la résolution d'un enjeu lié à une cible de service Satisfaction de la clientèle
	2. Faire rapport sur les secteurs-clés de rendement du système de la TI.	
	3. Mettre en place des outils organisationnels de gestion des services de la TI.	Nombre de ministères et d'organismes qui utilisent des outils du Projet de gestion des services intégrés de la TI
	4. Consolider et moderniser le centre de données.	Nombre de centres de données
	5. Consolider le réseau.	Nombre de réseaux à l'échelle des ministères
	6. Consolider la messagerie du gouvernement.	Nombre de systèmes de courriels ministériels
	7. Adopter les services d'informatique en nuage.	Pourcentage de dépenses opérationnelles attribuées aux services d'informatique en nuage Satisfaction de la clientèle
	8. Établir un rôle de courtier des services d'informatique en nuage.	
	9. Offrir des services d'informatique en nuage public.	Pourcentage de dépenses opérationnelles attribuées aux services d'informatique en nuage
	10. Offrir des services d'informatique en nuage privé.	Pourcentage de dépenses opérationnelles attribuées aux services d'informatique en nuage
	11. Bâtir une plateforme pour l'interopérabilité organisationnelle.	Nombre de systèmes de ministères et d'organismes connectés à la plateforme d'interopérabilité
	12. Exploiter une boutique d'applications mobiles du gouvernement.	Satisfaction de la clientèle
	13. Exploiter une boutique d'IPA du gouvernement.	Satisfaction de la clientèle
	14. Mettre en place une plateforme de collaboration externe.	Satisfaction de la clientèle
	15. Prévoir des capacités d'analyse approfondie.	Utilisation du service
	16. Sécuriser le périmètre du réseau du gouvernement.	Pourcentage de ministères et d'organismes ayant migré vers les portes d'entrée gérées par SPC Pourcentage de partenaires externes qui utilisent des points d'interconnexion fiables du GC
	17. Mettre en œuvre les profils de point d'extrémité.	Pourcentage d'appareils qui utilisent des profils d'appareils de point de terminaison uniformisé de SPC Pourcentage de la baisse des répercussions des infractions à la sécurité
18. Mettre en place une approche organisationnelle de la gestion de la vulnérabilité et des rustines.	Temps pour déployer des correctifs (temps de réponse)	
19. Gérer et contrôler les privilèges administratifs.	Pourcentage de systèmes ayant des vulnérabilités cruciales Nombre de comptes privilégiés (réduction)	
La Sécurité de la TI	20. Protéger les transactions effectuées par l'entremise du Web en provenance/vers des sites externes.	Nombre de comptes privilégiés configurés pour une authentification solide Taux de conformité à la norme
	21. Mettre en œuvre un service d'authentification électronique amélioré	Nombre de nouvelles initiatives appuyées par le service d'authentification électronique du gouvernement (taux d'adoption) Satisfaction de la clientèle
	22. Établir une identité numérique fiable pour les gens qui accèdent aux réseaux et systèmes internes du gouvernement.	Nombre d'applications qui utilisent le service d'authentification de justificatif du GC
	23. Mettre en place un service de communication sécurisé pour l'information classifiée.	Nombre de ministères et d'organismes qui utilisent le service de réseau secret à l'échelle de l'entreprise
	24. Instaurer un programme organisationnel de prévention de la perte de données.	Nombre d'incidents (impliquant la divulgation non autorisée de données sensibles)
	25. Permettre une compréhension totale des dispositifs de point d'extrémité.	Temps réduit pour enquêter sur les incidents de sécurité
	26. Faire mieux connaître l'environnement organisationnel des menaces et des risques liés à la cybersécurité.	Nombre de systèmes surveillés dans le tableau de bord organisationnel

	Mesures stratégiques	Indicateurs de rendement clés
La gestion de la TI	27. Mettre sur pied une capacité de gouvernance organisationnelle de la TI.	Règles d'engagement établies Pourcentage de ministères qui adoptent des solutions intégrées
	28. Élaborer des modes de priorisation des investissements dans les projets en place et les projets de transformation.	Méthodologie documentée Nombre de projets et de projets appuyés par la TI approuvés par les CPPI
	29. Consigner les rôles et les responsabilités en matière de TI et de sécurité de la TI.	Sensibilisation des employés aux rôles et responsabilités Nombre d'employés formés en sensibilisation à la TI et à la sécurité de la TI
	30. Faire évoluer les pratiques, les processus et les outils de gestion de la TI.	Pourcentage d'écart entre les budgets, les prévisions et les coûts réels
	31. Élaborer des architectures organisationnelles pour les activités et l'information.	Pourcentage du budget de la TI attribué au développement et à l'entretien de l'architecture intégrée
	32. Adopter des approches souples de la mise en œuvre des solutions de la TI.	Nombre de contrats entre plusieurs ministères utilisés Temps moyen pour offrir une fonctionnalité, selon des mesures comme le point de fonction ou les modules
	33. Diriger l'innovation.	Pourcentage des budgets de la TI attribués à l'innovation
	34. Adopter des modèles opérationnels modernes et souples.	Modèles opérationnels de recouvrement des coûts adoptés Nombre de plans ministériels de la TI avec un établissement complet des coûts (y compris la composante liée à SPC)
	35. Veiller à la viabilité de l'infrastructure de la TI.	Modèle de financement viable en place
	36. Rationaliser les investissements.	Nombre d'applications à risque retirées Plan d'évolution constante des applications en place Nombre de projets visant la mise en œuvre de solutions intégrées et communes
La TI au travail	37. Investir dans la gestion du talent des cadres.	Pourcentage d'organisations qui ont un plan de relève en place pour le poste de DPI
	38. Améliorer la planification de l'effectif.	Pourcentage de ministères dont la composante de planification des RH dans leur présentation de plan ministériel de la TI répond aux exigences du critère de la planification des RH
	39. Favoriser le perfectionnement professionnel.	Pourcentage d'employés CS de l'administration publique centrale qui possèdent des plans d'apprentissage Nombre de ministères qui utilisent des génériques de la communauté de la TI (suite du DPI)
	40. Promouvoir la parité hommes-femmes.	Nombre de femmes occupant des postes dans le groupe professionnel CS (comparaison au fil des ans) Pourcentage de ministères qui possèdent une stratégie pour promouvoir l'égalité des sexes
	41. Moderniser les appareils technologiques dans le milieu de travail.	Conformité aux normes Temps moyen pour la résolution (mesure du bureau d'aide)
	42. Appuyer la mobilité de l'effectif.	Satisfaction des employés
	43. Fournir un accès Wi-Fi.	Satisfaction des employés
	44. Offrir la vidéoconférence au poste de travail des employés.	Satisfaction des employés
	45. Mettre en place des services de gestion de l'impression.	Nombre de ministères ayant atteint un rapport moyen de 8 employés de bureau par unité d'impression.
	46. Promouvoir l'alphabétisation et la collaboration numériques.	Nombre d'ambassadeurs des OutilsGC par ministère Nombre de séances d'information sur les OutilsGC et nombre de participants par séance
	47. Favoriser la collaboration numérique.	Pourcentage de fonctionnaires inscrits aux OutilsGC

Annexe C : Priorités de modernisation du gouvernement du Canada pour 2016-2019

Priorité	Aperçu
Regroupement des centres de données	SPC travaille à établir la future infrastructure de la TI du gouvernement du Canada : Une dorsale économique et robuste qui sera adaptée aux besoins de nos ministères partenaires. Dans le cadre de la transformation de notre infrastructure, SPC et les ministères partenaires devront collaborer pour faire migrer les applications et les charges de travail de l'environnement actuel vers un environnement nouveau, moderne et intégré. <i>Source : Migration de la charge de travail</i>
Regroupement des réseaux	Le projet de réseau étendu (WAN) GCNet permettra de regrouper et moderniser les services WAN de Services partagés Canada (SPC) et ses partenaires; les clients pourront ainsi réduire leurs coûts, accroître la sécurité et améliorer l'exécution des programmes destinés aux citoyens et aux entreprises du Canada. <i>Source : GCconnex CDP! (Mise à jour de septembre 2014)</i>
Migration vers la solution commune pour les services de courrier électronique	L'Initiative de transformation des services de courriel permettra de regrouper et de moderniser les services de courriel afin de réduire les coûts, de renforcer la sécurité et de faciliter l'exécution de programmes pour les citoyens et les entreprises du Canada. <i>Source : ITSC</i>
Préparation pour la transformation des appareils technologiques en milieu de travail	La DDPI du SCT concevra, publiera et mettra à jour une configuration logicielle minimale normalisée pour les ordinateurs personnels. La norme minimale sera fondée sur une architecture X86 à 64 bits et comprendra une configuration minimale pour le système d'exploitation ainsi que les autres logiciels jugés nécessaires pour la productivité, la gestion à distance et la cybersécurité. <i>Source : Page GCpédia concernant les appareils technologiques en milieu de travail</i>
Adoption du système géré de ressources humaines du gouvernement	La version 9.1 de l'application Mes RHGC (PeopleSoft) a été désignée comme norme pour le système de gestion des personnes au gouvernement du Canada. Mes RHGC sera la solution unique pour l'ensemble des opérations administratives en matière de ressources humaines. <i>Source : Page GCpédia sur Mes RHGC</i>
Adoption de GCDocs pour la gestion de documents	GCDocs est la solution officielle de gestion des documents et des dossiers électroniques (GDDE) du gouvernement du Canada (GC) en vue d'appuyer les ministères dans leurs obligations en matière de gestion de l'information (GI) dans le cadre de la gestion du cycle de vie de l'information. Dans un référentiel organisationnel de GCDocs, les organisations peuvent recueillir, entreposer, échanger, classer, gérer et chercher du contenu. Il favorise une collaboration axée sur la documentation tout en offrant un contrôle d'accès solide par l'intermédiaire de la gestion des droits des utilisateurs et des groupes. <i>Source : GCDocs</i>
Gestion de cas partagée	Cette initiative a pour but d'offrir une solution commune de gestion de cas aux ministères et aux organismes du gouvernement du Canada (GC). Il s'agit d'une initiative-clé et conforme aux stratégies de modernisation de la technologie de l'information du GC. <i>Source : SPGC GCconnex</i>
Interopérabilité au sein du GC	La nécessité de l'interopérabilité découle des efforts du GC visant à améliorer la gestion et à atténuer les coûts des opérations du gouvernement, ainsi qu'à améliorer la transparence, la responsabilisation et la réceptivité du gouvernement fédéral. Les résultats attendus d'une interopérabilité améliorée sont notamment un flux d'information transparent entre les administrations, une optimisation des coûts grâce à la réutilisation, une adaptation et une souplesse accrues et des rapports améliorés. <i>Source : Interopérabilité au sein du GC</i>
Migration des sites Web du GC vers canada.ca	L'Initiative de renouvellement du Web est un projet pluriannuel visant à améliorer l'efficacité et la convivialité des sites Web du gouvernement du Canada (GC), Service Canada agissant à titre de principal éditeur de canada.ca. Finalement, canada.ca servira de point d'entrée unique totalement intégré pour rendre le GC accessible sur le Web. <i>Source : Renouvellement des sites Web</i>
Migration au service de gestion de l'identité et des justificatifs en matière d'identité du GC	La gestion de l'identité et des justificatifs en matière d'accès (GIJA) du GC est un élément critique et fondamental du programme global d'Architecture de sécurité intégrée (ASI) du GC. La GIJA du GC offrira une solution pangouvernementale qui réduira les coûts, améliorera l'expérience et l'efficacité des utilisateurs, améliorera la sécurité globale des réseaux, systèmes et applications du GC, et permettra un contrôle accru de la confidentialité. La GIJA GC sera mise en œuvre au moyen d'une approche par étapes, étalée sur plusieurs années. <i>Source : GIJA</i>

Annexe D : Rôles et responsabilités

Le gouvernement du Canada est composé de plus de 100 organisations distinctes qui offrent un large éventail de programmes et de services aux personnes et aux entreprises au Canada et à l'étranger. Ses programmes et services sont catégorisés en quatre domaines de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales. La TI appuie le gouvernement dans la prestation de ses programmes et services externes.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor établit l'orientation stratégique pangouvernementale pour la TI, avec l'aide des administrateurs généraux, des dirigeants principaux de l'information (DPI) et des autres intervenants de l'organisation. La responsabilité de la prestation des services de la TI est partagée entre les organisations gouvernementales et les fournisseurs centraux de services de la TI, tels que Services partagés Canada (SPC) et Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

Services partagés Canada a pour mandat de fournir des centres de données, des réseaux et des services de courriel aux ministères les plus importants. Les organisations gouvernementales de plus petite taille reçoivent ces services sur une base facultative. La cybersécurité et la sécurité de la TI relèvent de la responsabilité partagée de SPC, du Centre de la sécurité des télécommunications (CST) et de Sécurité publique Canada, avec l'exercice d'une surveillance par le SCT. De plus, SPC est chargé d'acheter le matériel et les logiciels, y compris les logiciels de sécurité pour les appareils technologiques dans le milieu de travail – les appareils physiques autorisés et les logiciels connexes utilisés dans le travail de bureau du gouvernement. Les ministères et les organismes sont chargés du déploiement, du soutien et de la gestion du cycle de vie des appareils technologiques dans le milieu de travail. Chaque année, SPC dépense 2 milliards de dollars pour les services qu'il fournit, dont une partie fait l'objet d'un recouvrement des coûts auprès des organisations fédérales.

Services publics et Approvisionnement Canada prêtent des services de la TI à l'appui des services administratifs, comme les systèmes de gestion des ressources humaines, de la paie et des pensions, la gestion des dossiers et des documents de l'organisation, ainsi que les systèmes et les services financiers. SPC et SPAC appuient conjointement les organisations fédérales dans l'obtention de biens et de services de la TI.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor, appuyé par la Direction du dirigeant principal de l'information (DDPI), élabore la stratégie, établit les politiques et les exigences obligatoires pangouvernementales relatives à la TI et à la cybersécurité, et fournit des lignes directrices sur la mise en œuvre de l'orientation par l'intermédiaire d'avis de mise en œuvre des politiques.

**Services partagés Canada et la direction générale de la
cyber sécurité de la technologie de l'information
Matrice des responsabilités – note explicative**

Aperçu

La direction générale de la Cybersécurité et sécurité de la technologie de l'information (CSTI) de Services partagés Canada (SPC) a développé une matrice des responsabilités, aussi connue sous le nom de RACI, pour déterminer les rôles et les responsabilités d'une tâche ou d'une fonction donnée au sein de SPC ainsi que les interdépendances avec d'autres partenaires et organismes de SPC.

Approche de conception

La direction générale de la gestion de la sécurité à SSC a développé le RACI pour CSTI commençant avec des consultations à l'interne et a sollicité les commentaires de toutes les parties prenantes au sein de la communauté de la cyber-sécurité et de la technologie de l'information, y compris les organisations partenaires. Les commentaires de ces consultations ont été incorporé dans la matrice.

Principes généraux

- La matrice est considéré comme un document vivant qui évolue avec les besoins organisationnels et les changements d'affaires. Une fois approuvé, il est distribué et considéré comme étant sous l'amélioration continue sans besoin de ré-approbation subséquent. Le contrôle des changements est appliquée pour assurer que toutes les parties concernées sont d'accord.
- Le groupe responsable pour les activités ou un processus donnés, a la responsabilité dans ce processus, et doit s'assuré que les rôles sont attribués de manière appropriée.

Résultats opérationnels

La matrice RACI de CSTI:

- a été élaborée pour faire claire la délimitation des responsabilités de SPC et de ses partenaires et, en particulier, aidera le groupe tripartite de la sécurité de SPC, du Centre de la sécurité des télécommunications Canada et du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à délimiter les rôles et les responsabilités des organismes responsables;
- elle vise à délimiter les responsabilités des autorités au sein de SPC et des responsables des activités; et
- elle vise à répartir les responsabilités entre les différentes directions de la CSTI.

**Services partagés Canada et la direction générale de la
cyber sécurité de la technologie de l'information
Matrice des responsabilités – note explicative**

Definitions :

Responsable (R)

- Cet intervenant est consulté et informé.
- Cette personne est un intervenant qui est responsable d'effectuer du travail afin de réaliser la tâche avec succès. Elle suit les directives de l'agent comptable.

Agent comptable (A)

- Cet intervenant est aussi responsable, consulté et informé.
- L'agent comptable est le premier responsable qui assurera l'exécution du rôle ou de l'activité et peut être également responsable du travail. N'ajoutez pas un R à côté du A, car il fait partie de ce rôle. Il ne devrait y avoir plus qu'un A dans une rangée donnée, sauf si la délimitation des « A » est expliquée.

Consulté (C)

- Il faut consulter cet intervenant avant de prendre une décision ET l'informer de toutes les décisions.

Informé (I)

- Cet intervenant est informé après qu'une décision est prise.

				C 1	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	C 7	C 8	C 9	C 10	C 11	C 12	C 13	C 14	C 15	C 16	C 17	C 18	C 19	C 20	C 21	C 22				
				Ministère de SPC (échelon le plus élevé)	DG SCTI de SPC (échelon élevé)	DG, Gestion de la sécurité (Dinesh Mohan)	DG, Opérations de cybersécurité et de sécurité de la TI (Eric Belzile)	DG, Infrastructure (Donald Messier)	Dir. Princ., Gestion de l'identité et de l'accès (Simon Levesque)	DG, Infrastructure sécurisée (Dinesh Mohan)	Dir. Princ., GR (Lucy Levesque... à déterminer)	Externe à la CSTI, mais faisant partie de SPC	DG, Gestion des services et des centres de données (A/Patrice Rondéau)	DG, Réseaux et utilisateurs finaux (Pankaj Sehgal)	DG, Stratégie (Peter Bruce)	ASM ministériel de SPC (A/Marc Coniois)	Direction des services ministériels (A/Elizabeth Tromp)	Externes à SPC	Ministère partenaire,	Centre de la sécurité des télécommunications (CST)	Sécurité publique (SP)	Gendarmerie royale du Canada (GRC)	Direction du dirigeant principal de l'information (DDPI) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)	Autres (voir les remarques)		Remarques (externes)				
				<p>RACI de la sécurité cybernétique et de TI de SPC</p> <p>Définitions du RACI</p> <p>R-Responsable Personne responsable d'effectuer le travail ou une partie du travail (on peut affecter plusieurs R à une même tâche).</p> <p>A-Agent comptable Personne qui prend la décision définitive et qui assume l'ultime responsabilité. Effectue également une partie du travail (un seul A affecté pour une tâche donnée).</p> <p>C-Consulté Personne qui doit être consultée avant toute décision ou mesure ne soit prise (on peut affecter plusieurs C à une même tâche).</p> <p>I-Informé Personne qui doit être informée des décisions ou mesures prises.</p>																				<p>Version : 16w14.2</p> <p>2016-04-05</p> <p>R:\TSB\CITS\02 Management\080 CITS Organizational Development\Organization and RACI</p> <p>Transmettre les demandes de changement à : SSC.citspeerreview-cstipeerreview.SPC@canada.ca</p>		<p>Sensibilité : Protégé A</p>		Remarques - 2		
		Fonction		Description de la fonction ou tâche																				Remarques (externes)		Remarques - 2				
F	12	Sécurité dès la conception et intégration. Le solutions de TI de SPC comprennent : (a) l'architecture de sécurité de SPC; (b) les contrôles de sécurité de la TI pour les services de transformation obligatoires de SPC; (c) les contrôles de sécurité de la TI pour les applications opérationnelles ministérielles (p. ex., des partenaires).	Elaborer et améliorer continuellement l'architecture de sécurité de référence de la CSTI ainsi que des éléments connexes (p. ex., des DDP), ce qui comprend la mise à jour du cadre de sécurité. a) Sécurité dès la conception et intégration : RCD et centre de données, PTT et télécommunications, et ITSC et ATMT b) Intégration de la sécurité dans les processus de SPC (p. ex., CGP) c) Intégration des contrôles de sécurité aux applications des partenaires	A	A	A	C	C	C	C																			La portée de l'activité de SPC se limite à l'infrastructure et aux contrôles communs que les systèmes d'applications des partenaires emploient. Nos services d'architecture et de conception s'assurent que ces systèmes se connectent à un environnement sécurisé et que l'architecture du système des partenaires est conforme à l'architecture d'entreprise et compatible avec celle-ci. Les partenaires seront consultés au besoin quant à l'intégration des contrôles d'entreprise à leurs applications.	La DG de la gestion de la sécurité est l'agent comptable de l'évolution de l'architecture de sécurité. La direction de la participation au programme de GS est responsable, tout comme la direction de l'architecture de sécurité, en raison de la participation de ces directions dans la Sbd et dans l'évolution de l'architecture de sécurité, conformément au plan opérationnel. Les DG de la CSTI sont consultés en raison de leur dépendance sur cette fonction. On consulte également la DG de la stratégie et de l'architecture, le CST et le SCT.
E	13	Protection de la vie privée dès la conception	Elaborer un cadre intégré de protection de la vie privée dès la conception pour la CSTI ainsi que les normes et processus sous-jacents à la conception de l'architecture de sécurité, tout en tenant compte du contexte opérationnel, des exigences et de la « Directive sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée » de SPC. Effectuer l'intégration au CCDS et aux processus de SPC. Définir les éléments livrables en soutien à l'AIPRP et aux activités du CPVP prévues par la loi. Fournir des services d'évaluation de la protection de la vie privée : un questionnaire et une liste de vérification sur les risques à la protection de la vie privée ainsi qu'une évaluation de base des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP).	A	R	R										R	A			I	I							Voir les remarques pour l'élément 13 (ci-dessus)	Remarque : Une version provisoire récemment publiée de la Directive sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée de SPC, datant du 6 août 2015, comprend une matrice RACI détaillée pour les EFVP internes et d'entreprise. Le contenu de cette matrice reflète cette directive. La DG de la gestion de la sécurité est responsable : • d'harmoniser les mesures de protection pour la sécurité de la TI et les contrôles de protection de la vie privée avant d'autoriser l'utilisation d'un système de TI; • de remplir une liste de vérification des risques à la protection de la vie privée pour les initiatives organisationnelles; • de fournir soutien et participation au programme de transformation en ce qui a trait à l'élaboration d'EFVP ainsi que des risques résiduels provenant des fonctions d'ESA et d'exigences en matière de sécurité ministérielle; • d'effectuer l'intégration des recommandations, activités et EFVP pour la transformation et la prestation des services de sécurité de la TI. Le président de SPC ainsi que le CE du Conseil de la haute direction sont les agents comptables et responsables de l'approbation de l'EFVP; Le dirigeant principal de la protection de la vie privée (DPPVP) est tenu responsable des activités et réalisations responsables particulières de l'évaluation de la protection de la vie privée. Le responsable opérationnel de SPC est l'agent comptable de la réalisation de l'EFVP conjointement à l'ESA ainsi que dans le cadre de la mise en oeuvre des recommandations du CPVP.	
I	14	Sécurité de la migration de la charge de travail du centre de données	Évaluer les systèmes d'applications pour lesquels on effectue la migration vers le centre de données d'entreprise. - Fournir conseils et orientations, des estimations de planification, des preuves de MTES et des évaluations du risque.	A	A	A	R					C																	L'AS est responsable d'effectuer une EV sur demande, en tant qu'intrant à une évaluation du risque.	
O	15	3.0 Gestion du risque à la sécurité de la TI																												
O	16	3.1 Processus organisationnel et ministériel de la gestion du risque à la sécurité de la TI																												
I	17	Processus de gestion du risque	Tenir à jour le processus de GR à la sécurité de la TI tout au long du cycle de vie du système (CVS), effectuer la surveillance et l'évaluation continues des risques, maintenir les autorisations tout au long des opérations, évaluer les menaces, réaliser les phases d'élimination, la gestion des correctifs, la gestion des incidents et d'autres processus de gestion du risque à la sécurité de la TI.	A	A	A	R	R	R	R			R	R	C					C	I								La DG de la gestion de la sécurité est l'agent comptable. La direction de l'architecture de programme de sécurité de la GS ainsi que d'autres directions générales de services et DG de la CSTI sont responsables selon leurs domaines de responsabilité respectifs.	
E	18	Identification des risques à la sécurité organisationnelle et ministérielle	Définir et quantifier les risques à la sécurité de la TI inhérents à l'exploitation de systèmes du GC (évaluation de la protection de la vie privée, catégorisation de la sécurité, concept d'exploitation et évaluation des menaces).	A	A	A	C									C				C	C							SPC doit déterminer les risques pour notre ESA des contrôles communs fournis pour les systèmes, qui constituent des intrants de l'ESA de nos partenaires. La consultation auprès des partenaires vise à obtenir l'information nécessaire à l'évaluation (niveaux de préjudice, profil de la menace, besoins opérationnels en sécurité). Le partenaire demeure	Le DG de la gestion de la sécurité est l'agent comptable, alors que la direction de l'architecture de programme de sécurité de la GS est responsable. Les partenaires et l'ASM de SPC sont consultés, tout comme le CST et le DDPI de SCT.	
I	19	Évaluation du risque résiduel	Déterminer les risques résiduels et consigner, dans le registre des risques, le rapport d'évaluation de la sécurité, la recommandation d'autorisation ainsi que le plan d'action relatif à la sécurité.	A	A	A	C	C	C	C	C		I	I	I	I				I	C								La DG de la gestion de la sécurité est l'agent comptable. La direction de l'architecture de programme de sécurité de la GS est quant à lui responsable. Le SCT peut offrir des conseils, de l'orientation et, selon le programme, du soutien à la détermination des risques résiduels. Il doit également comprendre le système et les risques résiduels en vue d'aider à la défense cybernétique des réseaux du GC.	

		<p>Internal / External / Hide / O - Header / T - Ibd / F - Future</p> <p>No de ligne de réf. (écarts dus à des fonctions int)</p>																			C 21	C 22		
		<p>RACI de la sécurité cybernétique et de TI de SPC</p> <p>Définitions du RACI</p> <p>R-Responsable Personne responsable d'effectuer le travail ou une partie du travail (on peut affecter plusieurs R à une même tâche).</p> <p>A-Agent comptable Personne qui prend la décision définitive et qui assume l'ultime responsabilité. Effectue également une partie du travail (un seul A affecté pour une tâche donnée).</p> <p>C-Consulté Personne qui doit être consultée avant toute décision ou mesure ne soit prise (on peut affecter plusieurs C à une même tâche).</p> <p>I-Informé Personne qui doit être informée des décisions ou mesures prises.</p>																			<p>Version : 16w14.2</p> <p>2016-04-05</p> <p>R:\TSB\CITS\02 Management\080 CITS Organizational Development\Organization and RACI</p> <p>Transmettre les demandes de changement à : SSC.citspeerreview-cstipeerreview.SPC@canada.ca</p>	<p>Sensibilité : Protégé A</p>		
		C 1	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	C 7	C 8	C 9	C 10	C 11	C 12	C 13	C 14	C 15	C 16	C 17	C 18	C 19	C 20	C 21	C 22
		Ministère de SPC (échelon le plus élevé)	DG SCTI de SPC (échelon élevé)	DG, Gestion de la sécurité (Dinesh Mohan)	DG, Opérations de cybersécurité et de sécurité de la TI (Eric Belzile)	DG, Infrastructure (Donald Messier)	Dir. Princ., Gestion de l'identité et de l'accès (Simon Levesque)	DG, Infrastructure sécurisée (Dinesh Mohan)	Dir. Princ., GR (Lucy Levesque... à déterminer)	Externe à la CSTI, mais faisant partie de SPC	DG, Gestion des services et des centres de données (A/Patrice Rondéau)	DG, Réseaux et utilisateurs finaux (Pankaj Sehgal)	DG, Stratégie (Peter Bruce)	ASM ministériel de SPC (A/Marc Coniois)	Direction des services ministériels (A/Elizabeth Thromp)	Externes à SPC	Ministère partenaire,	Centre de la sécurité des télécommunications (CST)	Sécurité publique (SP)	Gendarmerie royale du Canada (GRC)	Direction du dirigeant principal de l'information (DDPI) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)	Autres (voir les remarques)	Remarques (externes)	Remarques - 2
I	34	Gestion de l'approvisionnement de produits d'ICA	Gérer tous les aspects du processus d'approvisionnement concurrentiel sujet au processus d'ICA en :	R	R	R	I																	Les secteurs des Services ministériels et de l'Approvisionnement et de relations avec le fournisseur (ARF) constituent les agents comptables et les responsables. La DG de la gestion de la sécurité et la direction de la participation au programme de sécurité sont responsables de la coordination du processus et des communications avec l'ARF et le CST. Le CST est responsable de l'évaluation de l'ISCA et des recommandations connexes.
I	35	Gestion du processus d'ICA (contrôle technique)	Gérer le processus d'ICA en :	A	A	A	I																	La DG de la gestion de la sécurité est l'agent comptable de la gestion des aspects techniques de l'ICA. La direction de la participation au programme de sécurité est responsable d'assurer la gestion et la coordination du processus. Le secteur des Opérations de sécurité du CSTI est consulté. La direction générale de la stratégie et l'ARF sont responsables de l'approvisionnement et de la passation de marchés. Le CST est responsable de l'évaluation d'ISCA et de l'EMR quant à la certification de produit.
H	36	Processus de vérification d'ICA	Gérer le processus de vérification d'ICA en :	A	A	A	C	I																La DG de la gestion de la sécurité est l'agent comptable de la coordination générale du processus de vérification d'ICA. La direction de la participation au programme de sécurité est responsable de la surveillance des menaces et de la coordination de l'ICA. Le secteur des Opérations de sécurité de la CSTI est consulté. On informe la DG de l'infrastructure des exigences, en raison de sa participation à l'inventaire du matériel et des logiciels liés à l'infrastructure. La DG de stratégie et l'ARF sont responsables de l'ICA et des communications auprès des fournisseurs. Le CST est responsable de l'évaluation d'ICA et de l'EMR, ainsi que de fournir conseils et orientation sur les risques à la chaîne d'approvisionnement de TI et sur les mesures d'atténuation connexes.
I	37	Processus de rappel d'ICA	Gérer le processus de rappel pour tous les appareils, logiciels ou services gérés qui sont en exploitation lorsque SPC et le CST ont déterminé qu'ils présentent un risque envers la chaîne d'approvisionnement. Cette fonction comprend :	A	A	A	C	I																La DG de la gestion de la sécurité est l'agent comptable de la coordination générale du processus de rappel d'ICA. La direction de la participation au programme de sécurité est responsable de l'analyse, de la coordination, de l'évaluation du risque ainsi que du processus d'atténuation et d'intervention. On consulte le secteur des Opérations de sécurité de la CSTI. Les directions générales des Opérations sont responsables de la mise en oeuvre du plan d'atténuation. On consulte le CST pour la certification de produit ainsi que la formulation de conseil et d'orientation sur les données liées aux menaces.
E	38	Examen de la sécurité du contrat et service d'intrants	(a) Fournir sur demande une vérification indiquant que la LVERS respecte toutes les exigences d'ICA qui s'appliquent. (b) Fournir, s'il y a lieu, des exigences en sécurité de la TI qui seront ajoutées aux contrats ou ententes. (c) Étudier les contrats ou ententes, selon le besoin ou sur demande.	A	C	R																		Voir les remarques de l'élément 35 ci-dessus). On emploie les LVERS dans le cadre du processus de passation de marchés de services et ne sont pas liées à l'achat de matériel ou de logiciels. On les transmet généralement à la sécurité ministérielle (ou à TPSGC) aux fins d'examen. Si la LVERS indique qu'il existe des exigences en sécurité de la TI (c.-à-d., si l'entrepreneur stockera ou traitera de l'information du GC), la CSTI les fournit.
O	39	4.0 Gestion de la conformité et du rendement quant à la sécurité de la TI																						

				C 1	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	C 7	C 8	C 9	C 10	C 11	C 12	C 13	C 14	C 15	C 16	C 17	C 18	C 19	C 20	C 21	C 22		
Internal / External / Hide / O - Header / T - bod / F - future	No de ligne de réf. (écarts dus à des fonctions int)	RACI de la sécurité cybernétique et de TI de SPC	Version : 16w14.2 2016-04-05 R:\ITSB\CITS\02 Management\080 CITS Organizational Development\Organization and RACI Transmettre les demandes de changement à : SSC.citspeerreview-cstipeerreview.SPC@canada.ca	Ministère de SPC (échelon le plus élevé)	DG SCTI de SPC (échelon élevé)	DG, Gestion de la sécurité (Dinesh Mohan)	DG, Opérations de cybersécurité et de sécurité de la TI (Eric Balzile)	DG, Infrastructure (Donald Messier)	Dir. Princ., Gestion de l'identité et de l'accès (Simon Levesque)	DG, Infrastructure sécurisée (Dinesh Mohan)	Dir. Princ., GR (Lucy Levesque... à déterminer)	Externe à la CSTI, mais faisant partie de SPC	DG, Gestion des services et des centres de données (A/Patrice Rondeau)	DG, Réseaux et utilisateurs finaux (Pankaj Sehgal)	DG, Stratégie (Peter Bruce)	ASM ministériel de SPC (AlMarc Coniois)	Direction des services ministériels (A/Elizabeth Thromp)	Externes à SPC	Ministère partenaire,	Centre de la sécurité des télécommunications (CST)	Sécurité publique (SP)	Gendarmerie royale du Canada (GRC)	Direction du dirigeant principal de l'information (DDPI) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)	Autres (voir les remarques)	Remarques (externes)	Remarques - 2		
		Définitions du RACI																										
		R-Responsable Personne responsable d'effectuer le travail ou une partie du travail (on peut affecter plusieurs R à une même tâche).																										
		A-Agent comptable Personne qui prend la décision définitive et qui assume l'ultime responsabilité. Effectue également une partie du travail (un seul A affecté pour une tâche donnée).																										
		C-Consulté Personne qui doit être consultée avant toute décision ou mesure ne soit prise (on peut affecter plusieurs C à une même tâche).																										
		I-Informé Personne qui doit être informée des décisions ou mesures prises.																										
		Sensibilité : Protégé A																										
		Information dynamique sujette à des changements fréquents.																										
		Ce tableau sera mis à jour continuellement, selon le besoin.																										
		Continuez de nous faire part de vos commentaires et demandes de changement à l'adresse indiquée dans la zone d'en-tête.																										
		Remarques (externes)																										
		Remarques - 2																										
E	54	Elaboration d'une stratégie de cybersurveillance pour les services obligatoires de SPC	Responsable du développement stratégique de la stratégie de cyberdéfense pour SPC. Responsable d'élaborer des exigences en matière de capacités de cyberdéfense : analyser l'efficacité actuelle des outils et des systèmes, ainsi que les tendances en matière de cybermenaces, cerner les lacunes et établir les priorités afin que les nouvelles capacités puissent mieux défendre les réseaux du GC. Travailler de concert avec les organismes du GC qui participent aux activités de cyberdéfense afin d'assurer la concordance, d'éviter les chevauchements et de s'assurer que nos capacités respectives sont complémentaires pour assurer la défense des systèmes du GC. Fournir des conseils et une orientation stratégique aux partenaires de SPC en appui à leur mandat de sécurité de la TI.	A	A	C	A	I	I	I										C	C	C	C		C*	C : CRTC C : MDN C : SCRS	Seront précisés par le domaine de responsabilité	
E	55	Prévention pour les services obligatoires de SPC (Minimiser les vulnérabilités de l'infrastructure de SPC, laquelle soutient 43 partenaires)	Point de contact central en matière d'événements de cybersécurité (coordination, signalement, analyse des tendances) qui ont eu ou pourraient avoir une incidence sur le GC. Collecte et analyse de données ou d'information dans les domaines de la sécurité de la TI et de la cybersécurité, et échange d'information ainsi que d'analyses des renseignements. Diffusion d'indicateurs de cybermenace et de renseignements concrets, échange de renseignements concernant les menaces au sein de la communauté et synthèse de l'information sur la connaissance de la situation. Surveiller la publication de renseignements sur les vulnérabilités par les fournisseurs et déterminer des plans d'action en conséquence. Effectuer l'analyse des vulnérabilités (AV) des nouveaux systèmes pour les besoins du processus d'évaluation de la	A	A	I	A	C												C	R				C*	Analyses de MV sur demande des applications et des ordinateurs des partenaires; AV préventive limitée aux SE de l'infrastructure et des serveurs. C : Min./org. non-partenaire R : CST est responsable de fournir des renseignements sur la menace.		
E	56	Détection, intervention et reprise pour les services obligatoires de SPC (Gestion des incidents qui touchent l'infrastructure de SPC, laquelle soutient 43 partenaires)	Entreprendre des activités de cyberdéfense liées à la surveillance et à la détection d'événements de sécurité de la TI. Mettre en commun une vue d'ensemble des menaces, des auteurs de menaces, des différents types d'attaques et des vulnérabilités qui touchent tous les ministères fédéraux. Coordination de toutes les étapes de gestion d'un événement pour les événements de sécurité qui ont eu une incidence sur le GC. Assurer la coordination des incidents et l'intervention en cas d'incident sur les réseaux des partenaires de SPC. Fournir des directives et des conseils en matière d'atténuation relatifs aux cyberincidents à SPC et aux partenaires. Effectuer des analyses judiciaires et des enquêtes sur des incidents de cybersécurité ainsi que de sécurité de la TI pour les partenaires de SPC. En qualité de premier intervenant, diriger les activités de rétablissement dans le cas d'incidents de cybersécurité ou de sécurité de la TI complexes ou d'une grande ampleur. Élaborer des solutions d'atténuation à long terme et fournir des analyses de MV et des rapports de conformité en appui à la gestion des incidents de sécurité.	A	A		A	C					I							C	I	I	I			C : Partenaires consultés avant les activités d'intervention et de reprise.		
I	57	Rapports internes sur la sécurité opérationnelle	Toutes les activités et fonctions associées aux exigences en matière de production de rapports internes. Les tendances à court et à long terme; les mesures sur les signalements d'incident, la coordination et les rapports liés aux ICP des opérations de sécurité de même que les évaluations analytiques liées à la planification stratégique.	A	A	I	A																					
I	58	Soutien au projet lié à la sécurité opérationnelle	Toutes les activités et les fonctions associées à la planification et au soutien des projets de cybersécurité et de sécurité de la TI (transformationnel).	A	A	C	R	C	C	C	A																	
I	59	Connaissance de la situation des opérations de TI	Toutes les activités liées à la qualification et à la quantification de la structure des réseaux de SPC, types de biens informatiques déployés et menaces probables envers ces systèmes, missions prises en charge, fonctions opérationnelles et idée générale de la surface d'attaque.	A	A		A																					
O	60	5.1 Sécurité de l'infrastructure (SI)																										
E	61	La SI est responsable de la définition générale et de la fourniture des outils et des services en matière de protection de l'infrastructure. Elle permet de cerner et de prioriser les exigences en matière de contrôle en équilibrant les contraintes liées à la sécurité, aux coûts et aux ressources, de concevoir des contrôles approuvés, puis de les créer et de les livrer aux opérations aux fins de déploiement dans l'environnement de production de SPC (pare-feu, SDI, SPI, etc.)		A	A	C	C	A	C	I			R*	C	I	C	I			C	C							* La DG GSCD est responsable de l'installation physique seulement.
I	62	SI : sécurité réseau (pare-feu, filtrage Web, SDI/SPI, segmentation)	Offrir du soutien pour les pare-feu (mise en œuvre initiale, soutien continu, mise hors service). Le logiciel de filtrage Web est installé et géré par ce groupe. La protection contre la perte de données est gérée en partie par ce groupe. Sa gestion inclut la mise en œuvre et la gestion logicielle des produits commerciaux qui aide à sa prise en charge par l'application des modifications techniques.	A	A	I	C	A	C	I	-		R	C	I	C	I			C	-	-	-	-			La sécurité de l'infrastructure est responsable de toutes les activités associées aux composants de sécurité de la TI sur le réseau de SPC, y compris de l'installation de l'unité sur place. Ses activités comprennent la collecte des exigences, la préparation de spécifications et l'identification des composants précis qui satisfont à la spécification. Le groupe acquiert ensuite l'équipement, le configure, applique toutes les modifications techniques requises, puis corrige et planifie l'installation sur place. L'unité est ensuite remise aux opérations pour la surveillance quotidienne. L'équipe des opérations avise le soutien en cas de panne d'équipement. Le seul rôle de ce groupe alors que l'unité est en état de stabilité opérationnelle est de recevoir ainsi que d'appliquer les modifications techniques et les correctifs.	
I	63	SI : Accès réseau (CAR, RPV, extranet sécurisé)	Ce groupe installe le service de réseau privé virtuel (RPV) et en assure la gestion. Le soutien continu inclut l'application des correctifs envoyés par les fournisseurs. L'extranet sécurisé est fourni et géré par ce groupe et permet aux partenaires ainsi qu'aux fournisseurs d'avoir un accès contrôlé à des composants précis des systèmes internes, sans exposer l'ensemble du système.	A	A	I	C	A	C	I	-		R	C	I	C	I			C	-	-	-	-			Voir la note pour l'élément 85 ci-dessus.	
I	64	SI : Antimaliciel (antivirus, antipourriel, antihameçonnage)	Ce groupe installe et gère les logiciels et applications antimaliels sur les serveurs. L'installation comprend la planification, la personnalisation et l'application des modifications techniques liées aux profils de maliels. La gestion comprend l'application en continu des nouvelles modifications techniques liées à l'apparition de nouveaux maliels.	A	A	I	C	A	C	I	-		C	C	I	C	I			C	-	-	-	-			Voir la note pour l'élément 85 ci-dessus.	
I	65	SI : Déploiement et maintien des mesures de protection contre les menaces sophistiquées et persistantes (MSP)	Déploiement d'outils, de techniques et de méthodes pour se protéger contre les MSP. Déterminer des attributs, des configurations et l'installation des composants, en fonction d'architectures existantes, de politiques en matière de sécurité de la TI et de pratiques exemplaires de l'industrie	A	A	I	R	A	C	I	-		R	C	I	C	I			C	C	-	-	-			Voir la note pour l'élément 85 ci-dessus.	

				C 1	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	C 7	C 8	C 9	C 10	C 11	C 12	C 13	C 14	C 15	C 16	C 17	C 18	C 19	C 20	C 21	C 22	
Internal / External / Hide / O - Header / T - Ibd / F - Future	No de ligne de réf. (écarts dus à des fonctions int)	RACI de la sécurité cybernétique et de TI de SPC	Version : 16w14.2 2016-04-05 R:\ITSB\CITS\02 Management\080 CITS Organizational Development\Organization and RACI Transmettre les demandes de changement à : SSC.citspeerreview-cstipeerreview.SPC@canada.ca	Ministère de SPC (échelon le plus élevé)	DG SCTI de SPC (échelon élevé)	DG, Gestion de la sécurité (Dinesh Mohan)	DG, Opérations de cybersécurité et de sécurité de la TI (Eric Belzile)	DG, Infrastructure (Donald Messier)	Dir. Princ., Gestion de l'identité et de l'accès (Simon Levesque)	DG, Infrastructure sécurisée (Dinesh Mohan)	Dir. Princ., GR (Lucy Levesque... à déterminer)	Externe à la CSTI, mais faisant partie de SPC	DG, Gestion des services et des centres de données (A/Patrice Rondéau)	DG, Réseaux et utilisateurs finaux (Pankaj Sehgal)	DG, Stratégie (Peter Bruce)	ASM ministériel de SPC (A/Marc Coniois)	Direction des services ministériels (A/Elizabeth Tromp)	Externes à SPC	Ministère partenaire,	Centre de la sécurité des télécommunications (CST)	Sécurité publique (SP)	Gendarmerie royale du Canada (GRC)	Direction du dirigeant principal de l'information (DDPI) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)	Autres (voir les remarques)	Remarques (externes)	Remarques - 2	
		Définitions du RACI																									
		R-Responsable Personne responsable d'effectuer le travail ou une partie du travail (on peut affecter plusieurs R à une même tâche).																									
		A-Agent comptable Personne qui prend la décision définitive et qui assume l'ultime responsabilité. Effectue également une partie du travail (un seul A affecté pour une tâche donnée).																									
		C-Consulté Personne qui doit être consultée avant que toute décision ou mesure ne soit prise (on peut affecter plusieurs C à une même tâche).																									
		I-Informé Personne qui doit être informée des décisions ou mesures prises.																									
			Sensibilité : Protégé A																								
		Fonction	Description de la fonction ou tâche																								
I	66	SI : Déploiement et maintenance du système SIEM	Surveillance des journaux SIEM pour surveiller les séquences d'événements qui indiquent un incident de sécurité potentiel et prise de mesures correctives nécessaires à leur étude ainsi qu'à leur suivi. Le système SIEM recueille une grande quantité de journaux opérationnels; la composante de surveillance des incidents de sécurité cherche seulement des séquences qui annoncent des activités malveillantes délibérées.	A	A	I	R	A	C	I	-		C	C	I	C	I		C	-	-	-	-			Voir la note pour l'élément 85 ci-dessus.	
I	67	SI : Acquisition de services et d'équipement réseau de sécurité TI	Ce groupe définit les spécifications pour l'équipement, les logiciels et les services requis afin de respecter la mission de SPC en matière de protection du périmètre réseau et des composants internes contre les menaces internes et externes.	A	A	C	C	A	C	I			C	C	C	C	C										
I	68	Maintenance et soutien des outils de sécurité d'entreprise	Bris et réparations, gestion des licences logicielles, soutien technique matériel et logiciel.	A	A		C	A																		Équipement appartenant à la SI seulement	
I	69	Gestion des sources de journaux de sécurité	Acquisition* et gestion de sources de journaux.	A	A		C	A																		* Acquisition signifie la configuration de l'interface entre la source de journaux (un serveur) et le système SIEM.	
I	70	Disponibilité des opérations de la TI pour la surveillance des dispositifs de sécurité d'entreprise	Surveillance ascendante et descendante des composants systèmes et surveillance de la performance (UC, capacité, etc.).	A			I	C					A													À déterminer : On ne sait pas exactement qui s'en occupe. Il faut communiquer avec la DGGSCD.	
I	71	Fourniture d'installations de surveillance opérationnelle pour les dispositifs de sécurité d'entreprise.	Établir la source des composants de surveillance à utiliser dans les opérations réseau et les configurer.	A	A			A					C													Équipement appartenant à la SI seulement	
O	72	6.0 Services de gestion de l'identité et des accès																									
E	73	MaCLÉ et gestion des justificatifs internes (GJI)	Service d'infrastructure à clé publique pangouvernemental obligatoire du SCT qui simplifie l'authentification pour un accès sécurisé aux applications et aux réseaux du GC.	A	A	I	I	I	A	I	C									C			C			Affectations RACI en fonction de la prestation quotidienne de services constants. Les projets de mise à niveau de ces services requièrent beaucoup plus de consultations avec d'autres groupes de SPC, du SCT, du CST et des partenaires.	Compte tenu de la nature de la GJI, le SCT et le CSTC seront consultés au sujet des changements qui auront une incidence sur le service (plans opérationnel et de la sécurité).
E	74	Cyberauthentification	Gestion des justificatifs externes (GJE). Service obligatoire du SCT de prestation de services d'authentification de niveau d'assurance 2 aux Canadiens et aux entreprises lorsqu'ils interagissent avec les services en ligne du GC.	R	R	I	I	I	R	I	C									C			A			SCT est le responsable opérationnel. Voir la note pour l'élément 75 ci-dessus.	Compte tenu de la nature de la GJI, le SCT et le CSTC seront consultés au sujet des changements qui auront une incidence sur le service (plans opérationnel et de la sécurité).
E	75	Service d'annuaire d'entreprise	Offre les services requis pour créer et gérer le cycle de vie des identités numériques qui donnent accès et l'autorisation d'accès aux ressources en vertu du mandat de SPC.	A	A	I	I	I	A	I	C									C			C			Voir la note pour l'élément 75 ci-dessus.	Les activités de gestion du compte utilisateur et du cycle de vie de l'accès requièrent la participation des clients (ou partenaires) et des chefs de service.
E	76	Gestion d'entreprise de l'identité, du contrôle et des accès (infrastructure)	Offrir l'infrastructure (infrastructure en tant que service) et les pratiques pour les personnes, les processus, les systèmes et les technologies afin de s'assurer que les bonnes personnes accèdent aux bonnes ressources au bon moment pour les bonnes raisons et pour satisfaire aux exigences en matière de conformité. Inclus : Contrôle de l'identité et d'accès SPC.	A	A	I	I	I	A	I	C												I			Voir la note pour l'élément 75 ci-dessus.	Ces activités sont réalisées dans les cadres existants de SPC et du GC.
E	77	Gestion ministérielle de l'identité, du contrôle et des accès (applications)	Gestion des attributs d'identité des applications	R	R	I	I	I	R	I	C								A				I			Voir la note pour l'élément 75 ci-dessus.	Ces activités sont réalisées dans les cadres existants de SPC et du GC.
E	78	Gestion de l'identité, du contrôle et des accès (normes et stratégies du GC)	Normes fédérales relatives à l'identité et stratégie du GC	R	R	I	I	I	R	I	C								I	C			A			Voir la note pour l'élément 75 ci-dessus.	Ces activités sont réalisées dans les cadres existants de SPC et du GC.
E	79	Certificats SSL publics	Service qui utilise un fournisseur commercial pour émettre les certificats SSL employés afin de protéger les sites Web du GC destinés au public en appui à ses services.	A	A	I	I	I	A	I	C												I			Voir la note pour l'élément 75 ci-dessus. L'offre du service GJI inclut des certificats TLS internes.	Les changements au service doivent être diffusés auprès des clients.
O	80	Sécurité de la gestion de projet (GP) :																								Décision de retirer de la vue externe (DG, DGS/DGCSTI, 2016-01-27)	
I	81	Services de gestion des principaux projets de la DGCSTI	Offrir des services de gestion de projet pour les principaux projets de la DGCSTI (leadership en gestion de projet, gestion, coordination, suivi et exécution)	A	A	C	C	C	C	C	A		C							R						L'équipe de gestion et de surveillance du projet (GSP) assure la gestion au jour le jour, la coordination et le suivi des services de la CSTI tout en offrant un « guichet unique » de CSTI pour le soutien de projets et la gestion des capacités. Elle s'assure que les personnes-ressources et les secteurs de service de la CSTI internes respectifs sont définis et participent à l'évaluation ainsi qu'à l'exécution des exigences du projet et des partenaires. La mise en œuvre s'effectue par le traitement de projets de sécurité.	



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

VOTRE OPINION COMPTE!

Consultations sur le Plan de transformation de la TI
de Services partagés Canada



Création de la plateforme numérique du gouvernement du Canada

Processus de consultation pour mettre à jour le
Plan de transformation de la technologie de
l'information de Services partagés Canada

Service / Innovation / Rentabilité

Canada

Table des matières

PRÉSENTATION	3
EN QUOI CONSISTE LE PROGRAMME DE TRANSFORMATION DE LA TI?	3
NOUS SOUHAITONS OBTENIR VOTRE OPINION	4
PLAN DE TRANSFORMATION DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION DE SERVICES PARTAGÉS CANADA.....	5
CRÉATION DE LA PLATEFORME NUMÉRIQUE DU GOUVERNEMENT DU CANADA	5
GESTION DE L'ENVIRONNEMENT DE LA TI : UNE RESPONSABILITÉ COMMUNE	7
ÉTABLIR LES BONNES BASES : MODÈLE OPÉRATIONNEL INTÉGRÉ ÉVOLUÉ DE SPC.....	8
REMANIEMENT DE LA FEUILLE DE ROUTE.....	10
TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE : LE SERVICE EST LA PRIORITÉ LA PLUS IMPORTANTE....	10
TRANSFORMATION TECHNOLOGIQUE : L'INFRASTRUCTURE DE TI DE L'AVENIR.....	11
1) <i>Initiative de transformation des services de courriel (ITSC)</i>	11
2) <i>Regroupement des centres de données (RCD)</i>	11
3) <i>Programme de transformation des télécommunications (PTT)</i>	12
4) <i>Cybersécurité et sécurité de la TI (CSTI)</i>	12
5) <i>Initiative des appareils technologiques en milieu de travail (ATMT)</i>	13
6) <i>Gestion des services</i>	13
METTRE LE NUAGE À PROFIT	14
TRANSFORMATION TECHNOLOGIQUE : INDUSTRIE	15
CONCLUSION	16

PRÉSENTATION



Le document *Création de la plateforme numérique du gouvernement du Canada* présente un aperçu du plan pour la poursuite de la modernisation de l'infrastructure de la TI (technologie de l'information) du gouvernement du Canada proposé par [Services partagés Canada](#) (SPC). La plateforme comprend les services de courriel, les centres de données, de télécommunications, de réseau et de sécurité de la technologie de l'information (TI) qui soutiennent les activités fédérales et la prestation de services gouvernementaux à la population canadienne.

Le présent document offre un aperçu du programme de transformation de la TI et pose des questions sur ce qu'un programme mis à jour doit comprendre et ce qu'il doit offrir. Nous souhaitons obtenir vos commentaires.

Le Plan de transformation de la TI de SPC est une composante de l'infrastructure des [priorités en matière de TI](#) pour le gouvernement du Canada. Ces autres priorités en matière de TI du gouvernement du Canada, qui s'intègrent les unes aux autres, forment le [Plan stratégique de la TI](#). Les priorités en matière de TI du gouvernement, y compris les plans ministériels de la TI, la [Stratégie d'adoption de l'information en nuage](#), et les consultations mènent à la mise à jour de la [Stratégie de cybersécurité](#).

En quoi consiste le programme de transformation de la TI?

Le programme de transformation de la TI de SPC est une feuille de route conçue pour moderniser l'infrastructure de la TI du gouvernement du Canada ainsi que la prestation des services de TI. SPC fournit des services de courriel, de centres de données, de réseaux, de cybersécurité en tout temps ainsi que des services liés aux appareils technologiques en milieu de travail aux ministères et aux organismes de manière regroupée et normalisée, afin d'appuyer l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement fédéral. L'approche pangouvernementale en matière de services d'infrastructure de la TI permet à SPC de faire des économies d'échelle et d'offrir des services d'infrastructure de TI plus efficaces, fiables et sécurisés.

Nous souhaitons obtenir votre opinion

Le programme de transformation de la TI de SPC a d'abord été élaboré en 2013. Depuis, SPC a progressé vers la réalisation de son ambitieuse vision. Le contexte gouvernemental et le paysage technologique ont également tous deux beaucoup évolué depuis 2013, puisque les systèmes et les processus de technologie de l'information nécessitent une mise à niveau et une évolution constantes. Bien que les avantages d'une approche organisationnelle demeurent clairs, SPC doit mettre son programme à jour afin de garantir l'atteinte des priorités gouvernementales à court et à long terme.

SPC cherche à obtenir des commentaires sur sa prestation de services de TI, ses objectifs de transformation et ses plans de mise en œuvre à jour en communiquant avec :

- des employés de SPC;
- des employés des organisations clientes;
- l'industrie, en particulier les entreprises du domaine de l'information et des télécommunications;
- des Canadiens qui s'intéressent à la TI et aux projets de modernisation importants.

Comment participer

Vous pouvez faire connaître votre point de vue de différentes façons.

- Consulter le site consultationstransformationti.ca et formuler vos commentaires au moyen du cahier de consultation interactif.
- Transmettre vos commentaires avant le 31 octobre 2016 par courriel à : consultations@ipsos.com.

SPC lira tous les commentaires. Les points de vue variés aideront le Ministère dans ses efforts visant à renouveler le programme de transformation. SPC publiera en ligne un résumé des commentaires reçus à cet effet en novembre 2016.

Le rapport de consultation sera également fourni à [la commission d'examen indépendante](#). Cette commission examine le Plan de transformation de la TI de SPC pour s'assurer que les initiatives de centralisation de la TI sont gérées de façon à permettre aux ministères et aux organismes d'offrir les programmes et les services à la population canadienne de façon efficace, efficiente et sécuritaire.

PLAN DE TRANSFORMATION DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION DE SERVICES PARTAGÉS CANADA

Création de la plateforme numérique du gouvernement du Canada

Dans son discours du Trône de 2015 et son budget de 2016, le gouvernement du Canada a présenté sa vision concernant les changements concrets et significatifs à apporter au pays. Cette vision compte l'engagement d'ouverture et de transparence dans toutes les activités fédérales, l'assurance de la sécurité de la population canadienne ainsi que la stimulation de la croissance économique à l'aide d'investissements durables dans l'infrastructure du pays. Cette vision est entièrement conforme à l'appel à l'action d'Objectif 2020 de la fonction publique qui consiste à établir un effectif numérique hautement performant de demain qui fait un usage judicieux de la technologie.

Services partagés Canada (SPC) est essentiel à la réalisation de cette vision commune, compte tenu de son mandat visant à fournir les services fondamentaux de centres de données, de réseau, de courriel, d'appareils technologiques en milieu de travail, de cybersécurité et de sécurité de la TI du gouvernement. Ces services représentent le pilier de la TI qui soutient la prestation de services fédéraux à la population canadienne. Chaque fois que des Canadiens franchissent la frontière, qu'ils présentent une demande de prestations d'assurance-emploi, qu'ils s'adressent au gouvernement pour la prise de mesure en cas d'urgence, comme lors des feux de forêt en Alberta, et même chaque fois qu'ils consultent les prévisions météorologiques pour demain, SPC est là pour leur permettre d'entrer en contact avec leur gouvernement et pour veiller à ce que les services fédéraux soient fournis en toute sécurité lorsqu'ils sont nécessaires, en temps et en lieu opportuns. Bref, la réussite de SPC dans la prestation d'infrastructures technologiques est cruciale pour toutes les activités du gouvernement afin qu'il puisse répondre aux besoins de la population canadienne.

Par conséquent, la poursuite des activités quotidiennes est d'une importance capitale depuis le tout premier jour. Cette nécessité était d'autant plus pressante compte tenu de l'infrastructure de TI vieillissante et très fragmentée dont SPC a hérité, une réalité mise en évidence dans le Rapport de la vérificatrice générale du Canada du printemps 2010. Comme le rapport le signale, cet environnement présentait un risque élevé de panne de service et d'exposition aux cyberattaques, puisque des pièces essentielles du matériel ne pouvaient plus être fabriquées ni prises en charge par les fabricants.

Environnement de la TI du gouvernement du Canada avant 2011	Résultats de la transformation de la TI de SPC : Transformer la gestion de l'infrastructure de TI au gouvernement du Canada
<ul style="list-style-type: none"> • Absence de vision commune pour l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada 	<ul style="list-style-type: none"> • Une vision partagée du gouvernement du Canada pour un gouvernement numérique et une infrastructure de TI qui le soutient.
<ul style="list-style-type: none"> • Systèmes et équipement sur le point de devenir obsolètes et peu d'investissement dans le renouvellement • Connectivité limitée en raison des différentes plateformes et des différents systèmes : <ul style="list-style-type: none"> • 63 systèmes de courriel différents et aucune norme d'écriture des adresses ni de plateforme commune; • 543 centres de données inefficaces et vulnérables; • 50 réseaux étendus de télécommunications dépassés et à structure traditionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilité et connectivité améliorées grâce à des systèmes communs <ul style="list-style-type: none"> • Déployer un seul système de courriel pour l'ensemble du gouvernement faisant appel à une convention d'appellation standard @canada.ca • Mettre en place des centres de données moins nombreux, mais qui sont modernes et sûrs, conçus de façon à respecter les normes élevées en matière de fiabilité et de sécurité • Moderniser les services de télécommunications du gouvernement, notamment en établissant un réseau étendu haute vitesse partagé, fiable et plus sécuritaire
<ul style="list-style-type: none"> • Risques résiduels pour l'intégrité des données du gouvernement et risques accrus pour les données des citoyens • Risque de défaillance des systèmes et plus grande exposition aux menaces liées à la cybersécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité des systèmes et des données et résistance aux cyberattaques <ul style="list-style-type: none"> • Établir une plateforme de cybersécurité de la TI d'entreprise renforcée qui protège les fonds de renseignements du gouvernement et qui garantit un flux d'information sécuritaire, y compris entre la population canadienne et les services gouvernementaux
<ul style="list-style-type: none"> • Approvisionnement décentralisé de logiciels et de matériel technologique en milieu de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Grand pouvoir d'achat qui mènera à des économies d'échelle et à un meilleur rapport qualité-prix pour la population canadienne <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper les achats de logiciels et de matériel technologique en milieu de travail à l'échelle du gouvernement afin de transformer le pouvoir d'achat du gouvernement en la valeur la plus élevée pour les contribuables canadiens

L'étendue, la portée et la complexité de ce plan sont ambitieuses et sont parmi les seules de ce genre au Canada et ailleurs dans le monde, ce qui exige une orchestration, une innovation et une synchronisation sans précédent à l'échelle gouvernementale.

SPC fait des progrès dans l'atteinte de ses objectifs :

- des centres de données plus sécuritaires et efficaces ont été mis sur pied;
- des contrats qui permettront le regroupement du réseau étendu du gouvernement du Canada ont été attribués;
- la migration vers un seul système de courriel à l'échelle du gouvernement est en cours.

SPC accorde une importance accrue au service à la clientèle, à une bonne gestion financière et à la responsabilisation au moyen d'un modèle opérationnel revu axé sur les personnes, les services, la gestion des projets et des finances, ainsi que la protection de sécurité cybernétique intégrée.

*Réalisations à ce jour**

Faits saillants en bref

- Fermeture de 62 centres de données au total
- Installation de 97 718 téléphones de bureau ayant la technologie de la voix sur le protocole Internet (VoIP)
- Prestation d'un service Wi-Fi à 30 729 fonctionnaires
- Vidéoconférences de catégorie organisationnelle maintenant offertes dans les 43 ministères
- Établissement de centres des opérations de protection, mise en place de la sécurité dès la conception et mise en œuvre de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

**En date du 31 mars 2016*

Gestion de l'environnement de la TI : une responsabilité commune

Plusieurs ministères du gouvernement du Canada sont responsables de gérer l'environnement de la TI, et chacun de ces ministères a des responsabilités différentes :

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) du Canada, appuyé par la Direction générale du dirigeant principal de l'information, élabore une stratégie et établit une politique et des exigences obligatoires pour l'ensemble du gouvernement en matière de cybersécurité et de sécurité de la TI, et fournit une orientation sur la mise en œuvre des directives. Le SCT établit des directives stratégiques pour l'ensemble du gouvernement en matière de TI, avec la participation des sous-ministres, des dirigeants principaux de l'information et des autres intervenants. La responsabilité de fournir des services de TI est partagée entre les organisations gouvernementales et les fournisseurs de services centraux de TI, tels que Services partagés Canada et Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

Les ministères et les organismes sont responsables de la gestion des applications propres aux ministères ainsi que de l'élaboration d'instruments de politique relatifs à la gestion de l'information conformément aux directives du Conseil du Trésor.

Services publics et Approvisionnement Canada fournit des services de TI appuyant des services tels que les systèmes de gestion des ressources humaines, la paye et les pensions, les dossiers organisationnels et la gestion des documents, ainsi que les systèmes et services financiers. SPC et SPAC appuient conjointement les organisations fédérales pour l’approvisionnement en biens et services de TI.

Services partagés Canada a le mandat d’offrir des services de centres de données, de réseaux et de courriel aux plus grands ministères. Les plus petites organisations gouvernementales reçoivent ces services à titre facultatif. SPC, le Centre de la sécurité des télécommunications et Sécurité publique Canada ont une responsabilité commune en ce qui concerne la cybersécurité et de la sécurité de la TI, et sont supervisés par le Conseil du Trésor. De plus, SPC est responsable de l’approvisionnement de matériel et de logiciels, y compris des logiciels de sécurité pour des appareils technologiques en milieu de travail, les appareils physiques et les logiciels connexes autorisés qui sont utilisés pour le travail de bureau gouvernemental.

Établir les bonnes bases : modèle opérationnel intégré évolué de SPC

Les avantages d’une approche pangouvernementale visant à fournir et à moderniser les services d’infrastructure de TI demeurent clairs. De même, la vision de SPC relative à l’établissement d’une infrastructure de TI moderne, sécuritaire, efficace et fiable demeure juste.

Toutefois, l’envergure et la portée du programme de transformation de SPC sont ambitieuses et dépendent d’un ensemble de facteurs internes et externes pour être considérées comme une réussite. Ces facteurs comprennent :

- la capacité de l’industrie à fournir les solutions nécessaires;
- la capacité d’exécution des services de SPC et l’état de préparation des clients pour assurer la transition tout en s’acquittant de leur propre mandat et en respectant les priorités ministérielles;
- la stabilisation du matériel et des systèmes informatiques vétustes prenant plus longtemps que prévu;
- la gestion de demande croissante de services de SPC d’une année à l’autre.

Ensemble, ces défis soulignent le besoin d’apporter des changements organisationnels et stratégiques pour garantir la réussite de SPC au cours des années à venir. Par conséquent, il faut axer davantage les efforts sur la rigueur de la gestion des services et la viabilité financière tout en essayant d’établir des échéanciers de transformation plus réalistes en entière de conformité avec les capacités des clients et de l’industrie.

SPC améliore son modèle opérationnel afin de mieux appuyer les efforts déployés à l’échelle ministérielle pour assurer l’excellence de la prestation de services et appuyer la gestion financière et des projets tout au long des activités. Cinq disciplines de gestion organisationnelle guident la voie à suivre par le Ministère :

- 1) **Gestion des personnes** : Renforcer la capacité d'employés compétents dont a besoin SPC pour atteindre, maintenant et pour l'avenir, ses objectifs de prestation et de modernisation des services de TI. La planification de l'effectif, le recrutement, l'apprentissage et le perfectionnement continu ainsi que l'habilitation des employés sont certaines des mesures qui seront prises.
- 2) **Gestion financière** : Établir une stratégie claire et transparente d'établissement des prix et des coûts qui tient entièrement compte de la demande de services actuelle et nouvelle et qui appuie un programme officiel de remplacement des immobilisations pour relever les défis liés à l'équipement de TI qui arrive en fin de vie et qui sera mis hors service.
- 3) **Gestion de projets** : Mettre à niveau le régime de gestion de projets pour assurer une gouvernance efficace, une planification intégrée et une capacité organisationnelle opportune qui permettront à SPC d'optimiser la valeur générée par ses projets, d'adopter de nouvelles technologies et, finalement, de répondre à la demande croissante de services numériques plus sécuritaires et adéquats et toujours plus rapides.
- 4) **Gestion des services** : Adopter une approche globale axée sur la clientèle pour fournir des services quotidiens et réaliser les activités de transformation en s'appuyant sur une stratégie de gestion des services remaniée, des outils et des processus d'entreprise et un programme spécialisé, tous conçus pour améliorer la prestation des services.
- 5) **Gestion de la sécurité** : Adopter une approche de sécurité dès la conception pendant toute la durée des activités tout en fournissant à l'échelle de l'entreprise les services de sécurité fiables, protecteurs et résilients nécessaires pour réaliser la vision en matière de sécurité de la TI du gouvernement fédéral et atteindre les résultats connexes, assurer l'exécution des programmes fédéraux de façon fiable et protéger la vie privée et les données de la population canadienne.

Questions : Mise en œuvre des stratégies de gestion :

- *Gestion des personnes : Quelles autres initiatives touchant l'effectif et le milieu de travail sont requises?*
- *Gestion financière : Quelle approche doit être adoptée pour évaluer le progrès, démontrer les avantages et produire des rapports sur le progrès destinés aux clients, aux parlementaires et à la population canadienne?*
- *Gestion de projets : Quelles mesures doivent être en place à SPC et dans les organisations clientes pour fournir une planification de projets intégrée?*
- *Gestion des services : Quels nouveaux outils et processus sont requis pour réaliser le modèle « sous forme de service » de SPC?*

- *Gestion de la sécurité : De quelle façon SPC doit-il assurer l'approche de sécurité dès la conception pour la protection en tout temps contre les menaces à la cybersécurité?*
- *Y a-t-il d'autres domaines sur lesquels SPC doit se concentrer davantage?*

Des plans d'action pour mettre en œuvre des stratégies relatives aux effectifs, aux finances, aux projets, aux services et à la cybersécurité seront élaborés et éclairés par les consultations relatives au programme de transformation de la TI, par les conseils de la Commission d'examen indépendante et par la mobilisation continue avec le personnel de SPC et des organisations clientes.

Remaniement de la feuille de route

Une vision demeure théorique à moins qu'elle ne soit appuyée par un plan stratégique solide qui permet de la concrétiser. Le programme de transformation de la TI mis à jour, éclairé par le travail de la Commission d'examen indépendante et les consultations générales avec le personnel, les organisations clientes et l'industrie est utilisé à cette fin en présentant le plan réaliste et réalisable de SPC visant à concrétiser sa vision. En réalisant ce plan de transformation de la TI, SPC relèvera les défis auxquels il a été confronté à ce jour et fera passer le gouvernement d'un environnement de plus en plus coûteux et incertain à un modèle pangouvernemental de plateforme de TI et de prestation de services plus simple, plus logique et plus sécuritaire.

Transformation organisationnelle : le service est la priorité la plus importante

D'abord, SPC désire faire en sorte que ses programmes et ses services correspondent à une organisation de prestation de services d'entreprise. SPC peut réaliser cette vision en mettant en œuvre les plans dans le cadre de ses stratégies relatives aux effectifs, aux services, aux projets, aux finances et à la sécurité ainsi qu'en adoptant la philosophie du « service d'abord » et un modèle « sous forme de service » pour fournir les bons services au bon moment. Pour respecter son modèle du « service d'abord », SPC utilise des outils de gestion et de prestation des services, notamment :

- des cibles de service claires, telles que les heures de service, la disponibilité des services et le temps nécessaire à leur remise en état;
- une expérience de la clientèle uniforme et une gestion de la demande axée sur la clientèle;
- des outils offrant à la clientèle une visibilité entière de l'état des services.

Dans le cadre de cet état souhaité, SPC agira non seulement à titre de fournisseur de services, mais également à titre de courtier de services pour les services d'infrastructure de TI de grande valeur fournis par SPC ou par le secteur privé. Dans tous les cas, les services seront fournis en temps opportun et respecteront les normes de sécurité, de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité les plus élevées des clients. Parallèlement, SPC offrira des conseils et des directives pour aider ses clients à élaborer des stratégies et des services qui permettent de répondre aux besoins d'aujourd'hui tout en se préparant à répondre à ceux de demain. Tout au long du processus, SPC souhaite agir à titre d'entité unique appuyée par des outils et des processus modernes de gestion de services et en mesure de servir le gouvernement à titre d'entreprise unique, tout en répondant aux besoins de chaque organisation.

Question:

Quels autres outils ou stratégies de gestion et de prestation des services SPC doit-il envisager d'utiliser?

Transformation technologique : l'infrastructure de TI de l'avenir

SPC réalisera ensuite sa vision technologique grâce aux efforts déployés par ses six secteurs de programme principaux :



1) Initiative de transformation des services de courriel (ITSC).

L'Initiative de transformation des services de courriel a été mise en place pour traiter directement ces défis en tirant profit d'une approche pangouvernementale et de l'expertise de l'industrie afin d'établir un système de courriel d'entreprise unique utilisant la convention d'appellation standard @canada.ca. Ce système vise à améliorer l'accès public aux services gouvernementaux ainsi que la qualité, la valeur et la sécurité globales des services. Pour concrétiser cette vision, SPC regroupe 63 systèmes de courriel différents provenant de 43 organisations en un seul système. Grâce à l'ITSC, SPC regroupe et modernise les services de courriel de 43 ministères et organismes fédéraux, ce qui représente 500 000 boîtes aux lettres dans 63 systèmes de courriel distinct à l'échelle du Canada.

L'achèvement de l'ITSC à l'échelle des 43 ministères était prévu en mars 2015. Il est maintenant prévu que la transition sera terminée d'ici mars 2018.



2) Regroupement des centres de données (RCD).

L'objectif du RCD consiste à faire passer l'exécution des programmes et la prestation des services gouvernementaux de plus de 500 centres de données en 2011 à sept centres de données d'entreprise sécurisés ou moins, très fiables et interconnectés dans les années à venir. Les nouveaux centres de données doivent disposer d'une capacité de remplacement

(redondance intégrée et efficacité); par conséquent, si un système ou une section est mis hors ligne, les données et les applications peuvent être récupérées et les activités et services du gouvernement peuvent se poursuivre sans heurt.



3) Programme de transformation des télécommunications (PTT).

SPC fournit des services regroupés et rentables de données, de téléphonie et de conférence dans cinq secteurs de service principaux : 1) services du réseau étendu (RE); 2) services du réseau local (RL); 3) services téléphoniques; 4) services de conférence; et 5) services hébergés de centre de contact. L'infrastructure de TI existante du gouvernement comprend actuellement une série de réseaux à structure traditionnelle dotée d'une interconnexion minimale. De plus, les services téléphoniques sont fournis au moyen d'une combinaison de technologies, ce qui fait en sorte qu'ils sont très peu axés sur la normalisation et que leur qualité varie.

Au moyen du PTT, SPC traite ces problèmes comme suit :

- 1) regrouper l'infrastructure du réseau étendu du gouvernement en un seul réseau d'entreprise pour offrir des connexions réseau plus rapides, plus fiables et plus sécuritaires afin de répondre à la demande croissante de bande passante et réduire le nombre de connexions Internet;
- 2) regrouper l'infrastructure du réseau local et offrir une connectivité sans fil (Wi-Fi) à 80 % des fonctionnaires d'ici 2020;
- 3) éliminer les lignes téléphoniques non utilisées et s'assurer que les organisations fédérales utilisent des appareils sans fil et de nouvelles technologies modernes, comme les services de voix sur le protocole Internet afin de remplacer les systèmes téléphoniques en place coûteux et désuets;
- 4) normaliser les services de vidéoconférence afin d'améliorer l'interopérabilité, d'augmenter la productivité des utilisateurs finaux, de réduire le besoin de se déplacer ainsi que les dépenses connexes, et de générer, dans la plupart des cas, une valeur améliorée;
- 5) réduire les chevauchements et réaliser des économies d'échelle en regroupant et en intégrant les infrastructures du centre de contact du gouvernement, y compris les centres de contact destinés au public.



4) Cybersécurité et sécurité de la TI (CSTI). Dans le cadre du mandat de SPC, la DGCSTI est chargée de l'élaboration des plans, de la conception et de la prestation des services de cybersécurité et de sécurité de la TI liés à l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada ainsi qu'à son infrastructure de niveau secret. Le rôle de SPC dans le renforcement de la sécurité est primordial pour : 1) exécuter les

programmes et réaliser les priorités du gouvernement; 2) protéger la vie privée de la population canadienne; 3) préserver notre avantage concurrentiel, notre prospérité économique et notre sécurité nationale. Les Canadiens (personnes et entreprises confondues) et nos alliés doivent avoir confiance en la capacité du gouvernement à conserver leurs renseignements personnels et leurs données sensibles.

La stratégie de CSTI est conforme aux stratégies et aux plans d'action globaux en matière de TI du gouvernement du Canada, comme le *Plan stratégique de la technologie de l'information de 2016-2020 du gouvernement du Canada*, les [10 meilleures mesures de sécurité des TI](#) visant à protéger les réseaux Internet et l'information du gouvernement du Canada établies par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC) et les [consultations sur la Stratégie de cybersécurité du Canada](#), lancée par Sécurité publique Canada. Les priorités seront établies de façon continue en fonction d'un certain nombre de facteurs importants afin d'obtenir l'ampleur et la profondeur de la sécurité nécessaire pour atténuer les risques et les menaces auxquels fait et fera face le gouvernement du Canada.



5) Initiative des appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) : Les appareils technologiques en milieu de travail font partie du matériel de TI et d'informatique essentiel. Ce matériel comprend des outils de productivité au bureau comme le traitement de texte, les feuilles de calcul et les logiciels de présentation ainsi que des ordinateurs de bureau et portatifs, des imprimantes et des numériseurs.

L'initiative des ATMT met en œuvre la normalisation, le regroupement et la modernisation à l'échelle de l'organisation grâce à des activités comme le regroupement des contrats. Ainsi, SPC offre un meilleur rapport qualité-prix en tirant profit du pouvoir d'achat du gouvernement, tout en améliorant les services offerts aux utilisateurs et en renforçant la position du gouvernement en matière de sécurité. Les ministères et les organismes sont responsables de la mise en œuvre, du soutien et de la gestion du cycle de vie des appareils technologiques en milieu de travail.



6) Gestion des services. Comme il a été souligné précédemment, SPC adopte une approche de gestion et de prestation des programmes intitulés « le service d'abord » afin que SPC soit un fournisseur de services de technologie de l'information axés sur la clientèle. En plus de constituer une priorité de gestion pour l'ensemble du ministère, la gestion des services devient également, dans le cadre du mandat de SPC, un programme de transformation. Dans le cadre de ce programme, SPC a établi une Stratégie de gestion des services et a mis en œuvre des processus et des outils de gestion des services tels que le catalogue de services et les attentes relatives au niveau de service pour chaque service de TI que SPC doit fournir. Ces stratégies et outils sont soutenus par les équipes de gestion des comptes mises sur pied pour traiter avec les organisations clientes afin de leur offrir une meilleure expérience de service à la clientèle. Un nouvel outil de service géré par la Gestion des services de technologie de l'information (GSTI) sera aussi mis en place. Grâce à une approche

progressive, l'objectif est d'établir des pratiques de gestion des services efficaces en mettant en œuvre des processus de la GSTI bien développés afin de maximiser l'efficacité, de simplifier le déroulement des activités et d'améliorer la qualité des services offerts.

La capacité de SPC de répondre aux exigences de chaque programme dépendra encore beaucoup de l'harmonisation et du soutien à l'échelle du gouvernement, puisque ses différentes initiatives de transformation sont en concurrence pour obtenir du financement, des ressources et du temps au sein de l'organisation. SPC adopte donc une approche de planification intégrée afin d'identifier toutes les interdépendances importantes, de traiter directement de l'état de préparation et de la capacité des ministères et d'assurer la séquence et la coordination horizontales convenables pendant l'exécution du projet pour éviter la lassitude à l'égard de la transformation dans la mesure du possible. SPC continuera aussi de tirer profit des comités interministériels désignés quant à la planification et aux priorités en matière de TI à l'échelle de l'organisation afin de soutenir ses efforts dans ce domaine.

Questions :

- *SPC a-t-il conçu le bon plan pour la création d'une plateforme numérique sécuritaire, fiable et efficace afin de fournir des services à la population canadienne?*
- *L'objectif de SPC, consistant à fournir des services d'infrastructure de TI modernes, fiables, sécuritaires et économiques, est-il appuyé par le programme de transformation de la TI, l'avenir de la TI et les besoins des clients à venir?*
- *SPC dispose-t-il des capacités opérationnelles et des compétences requises pour appuyer un plan de transformation de la TI révisé?*
- *Les plans de mise en œuvre proposés nous aideront-ils à atteindre les objectifs dans chaque secteur?*
 - *Ces plans de mise en œuvre soulèvent-ils de nouvelles questions que SPC devra examiner?*

Mettre le nuage à profit

SPC utilisera aussi intelligemment les services infonuagiques commerciaux. Les efforts de SPC appuient directement la [Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du Gouvernement du Canada](#) en faisant de SPC un [courtier et fournisseur de services d'infonuagique au moyen de la stratégie d'activation du nuage](#), ainsi que l'intermédiaire pour les besoins d'informatique en nuage, en servant ses clients fédéraux aux côtés des intervenants du secteur public aux niveaux provincial et municipal. Dans ce rôle, SPC mettra ses clients au défi afin d'élaborer de bonnes bases pour l'utilisation des services d'infonuagique, tout en agissant à titre de gestionnaire public pour s'assurer que les services offerts respectent toujours les normes les plus élevées en matière de sécurité, de disponibilité et de rapport qualité-prix.

Transformation technologique : industrie

La participation de l'industrie et les dialogues sont essentiels pour réaliser la vision de SPC et s'assurer que celle-ci demeure au premier plan du changement technologique afin d'offrir des services de grande valeur à ses clients. Par exemple, dans le cadre de son processus d'approvisionnement, SPC organise régulièrement à l'intention des entreprises des journées de consultation de l'industrie et des rencontres individuelles pour poser des questions et obtenir des réponses durant l'élaboration des invitations à se qualifier ou des demandes de propositions associées à l'approvisionnement relatif aux télécommunications, aux centres de données, aux technologies en milieu de travail et à l'activation du nuage qui sont affichées sur le site Achatsetventes.gc.ca. SPC continuera également d'utiliser de façon efficace et équilibrée les solutions du secteur privé et à l'interne, en tirant partie des technologies émergentes et des nouveaux services gérés par l'industrie qui offrent le meilleur rapport qualité-prix. Par exemple, SPC continuera de mettre à contribution le secteur privé pour gérer et maintenir ses centres de données. À titre de spécialistes dans ce domaine, ces entreprises assureront l'opération et l'entretien permanents de ces installations spécialisées, en pleine conformité avec les politiques et pratiques opérationnelles en matière de sécurité et de confidentialité du gouvernement.

SPC continue de mobiliser l'industrie grâce à sa [Table ronde sur l'infrastructure de la technologie de l'information](#). Après la tenue de 10 séances de travail jusqu'à présent, ce forum met à profit le rôle précieux que le secteur privé peut jouer dans la transformation de l'infrastructure de TI du gouvernement et permet à SPC de solliciter directement les conseils et l'orientation de l'industrie par rapport à ses plans. SPC continuera d'appliquer son approche relative aux solutions d'approvisionnement collaboratif axée sur la consultation continue avec l'industrie pendant l'approvisionnement afin d'évaluer la volonté et la capacité du secteur privé et de donner l'occasion à SPC de répondre aux préoccupations de l'industrie. SPC continuera de perfectionner cette approche afin de favoriser une meilleure communication avec la communauté de fournisseurs, incluant les petites et moyennes entreprises (PME). Toutes ces mesures permettront à SPC d'améliorer ses résultats d'approvisionnement en adoptant des approches novatrices.

Questions:

- *De quoi SPC et le gouvernement du Canada ont-ils besoin pour répondre à la demande toujours croissante en matériel, en logiciels et en systèmes de TI pour la prestation de services aux Canadiens?*
- *Le Plan de transformation de TI de SPC cadrera-t-il adéquatement avec les tendances au sein du secteur de la TI et les capacités des fournisseurs?*
- *Existe-t-il des données repères de l'industrie qui permettraient à SPC d'évaluer la progression de sa transformation?*

CONCLUSION

En fin de compte, la population canadienne s'attend à recevoir des services sécuritaires, rapides et fiables, offerts à l'endroit et au moment où ils en ont besoin et au meilleur rapport qualité-prix. SPC reste déterminé à soutenir le gouvernement pour atteindre ces attentes ou les surpasser, et ainsi à réaliser la vision d'un service public numérique moderne, en utilisant intelligemment la technologie pour mieux servir la population canadienne.

En dépit des nombreux défis, la création de SPC demeure une bonne décision de la part du gouvernement. Le gouvernement ne pourrait pas continuer à fonctionner avec une technologie désuète. De plus, l'idée que chaque organisation fédérale moderniserait son infrastructure de TI une à une en mettant en place des systèmes indépendants n'est tout simplement pas viable. Le gouvernement a dû travailler de concert pour construire une plateforme de service et de TI partagée et pour éliminer les chevauchements inutiles dans le processus. En fait, la proposition d'une infrastructure de TI commune garantit toute la vision numérique du gouvernement; sans elle, la vision ne peut pas être réalisée. Celle-ci vise à assurer la cybersécurité adéquate des données du Canada et de la population canadienne, ce qui nécessite la mise en place d'un périmètre de défense solide, toutes les organisations étant protégées par des pare-feu et des moyens de défense des TI partagés.

Le programme de transformation de SPC intègre tout le gouvernement pour mettre en place les piliers afin de renforcer la prestation de services pour les années à venir. La tâche ne sera pas facile. Ces travaux exigent du leadership, de la persévérance et une organisation axée sur le service à l'écoute des clients, en plus de clients prêts à travailler en partenariat afin d'accomplir une vision partagée de l'excellence des services de TI, malgré des conditions opérationnelles difficiles. SPC est convaincu qu'il peut et pourra répondre à ces demandes, grâce à un modèle d'affaires viable, à une approche de mise en œuvre réaliste et mieux intégrée et à une philosophie « le service d'abord ». La population canadienne ne s'attend à rien de moins et ne mérite rien de moins.

Questions :

- *Quels sont les trois facteurs qui permettront à SPC de réussir?*
- *Quels sont les trois facteurs qui pourraient nuire à la réussite de SPC?*