



Services partagés Canada

2019-2020

Plan ministériel

[Redacted]

L'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée

Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, et ministre
responsable de Services partagés Canada



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada

Cette publication est également offerte par voie électronique sur [le site Web de Services partagés Canada](#).

Autorisation de reproduction

Sauf avis contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de Services partagés Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le Titre complet de la publication soit fourni, que Services partagés Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le gouvernement du Canada ou avec son consentement.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite de Services partagés Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Services partagés Canada à SSC.information-information.SPC@canada.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre responsable de Services partagés Canada, 2019

Plan ministériel 2019-2020 (Services partagés Canada)
Cat. No. P115-7F-PDF
ISSN 2371-7912

Issued also in English under title:
2019–20 Departmental Plan (Shared Services Canada)
Cat. No. P115-7E-PDF
ISSN 2371-7904

Table des matières

Message de la ministre	1
Message du président	3
Aperçu de nos plans et contexte opérationnel	7
Résultats prévus : ce que nous voulons accomplir cette année et les années subséquentes.....	15
Principales responsabilités	15
Courriel et technologie en milieu de travail	15
Centres de données.....	18
Télécommunications	21
Cybersécurité et sécurité de la technologie de l'information	24
Gestion des relations avec la clientèle et des services	27
Services internes.....	30
Dépenses et ressources humaines	33
Dépenses prévues	33
Ressources humaines prévues	36
Budget des dépenses par crédit voté.....	36
État des résultats condensé prospectif	36
Renseignements complémentaires	39
Renseignements ministériels.....	39
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes.....	44
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	44
Dépenses fiscales fédérales	44
Coordonnées de l'organisation	45
Annexe : définitions	47
Notes en fin d'ouvrage	51

Message de la ministre

En tant que ministre responsable de Services partagés Canada (SPC), j'ai le plaisir de présenter le Plan ministériel de SPC pour l'année 2019 2020. Le Plan ministériel établit nos priorités pour l'année et décrit la façon dont nous prévoyons produire les résultats.

SPC établit la fondation d'une fonction publique axée sur le numérique, en favorisant la collaboration dans tout le Canada pour que les Canadiennes et les Canadiens aient accès aux meilleurs services numériques possible. La population canadienne s'attend à pouvoir compter sur une gamme de services leur permettant, entre autres, de faire leurs déclarations de revenus et de renouveler leur passeport. L'expertise de SPC aidera également les ministères et organismes fédéraux à suivre l'évolution technologique et les tendances croissantes en matière de sécurité de la technologie de l'information (TI).

Le présent Plan ministériel contient des détails sur les activités importantes pour l'année à venir. Il présente également de l'information sur la gestion des ressources financières et humaines à SPC, sa structure opérationnelle, le cadre d'établissement de rapports et bien plus encore.

Je vous invite à examiner le Plan ministériel de SPC afin de comprendre comment notre travail appuie la vision numérique du gouvernement du Canada.



L'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et
de l'Accessibilité, et ministre responsable de Services
partagés Canada

Message du président

La capacité de réussir de SPC repose sur la création et le maintien d'une infrastructure de TI sécuritaire et fiable dont se servent les ministères et organismes fédéraux pour offrir des services numériques à la population canadienne.

Le [Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022](#) du gouvernement du Canada fournit une orientation à tous les ministères et organismes sur les mesures et les activités requises pour offrir un gouvernement numérique aux Canadiennes et Canadiens. SPC joue un rôle prépondérant dans la réalisation de cette vision, puisqu'il :

- met en place une plateforme numérique de travail qui est fiable, moderne, sécurisée et accessible;
- appuie une fonction publique fondée sur le numérique grâce à l'adoption de nouveaux outils en milieu de travail;
- fournit des solutions d'infrastructure modernes et efficaces comme l'infonuagique.



Nous devons continuer d'être concurrentiels sur l'évolution rapide des technologies et sur les demandes changeantes des clients dans un environnement numérique en évolution. Pour s'assurer que nous sommes en mesure de suivre le rythme, SPC a créé la Direction générale du dirigeant principal de la technologie (DPT). Le rôle de la DPT sera d'aider SPC à assurer l'évolution constante des produits et services offerts par le gouvernement fédéral afin que la population canadienne bénéficie des technologies les plus modernes et transformatrices disponibles.

Grâce aux investissements fédéraux destinés à SPC pour l'amélioration en continue, nous travaillons fort à renforcer nos relations avec les organisations partenaires et à répondre aux besoins changeants des Canadiennes et Canadiens en matière de services numériques.

Paul Glover
Président
Services partagés Canada

Services partagés
CanadaShared Services
Canada

Aperçu de NOTRE plan ministériel de 2019 - 2020

Le présent plan décrit la façon dont nous nous acquitterons de nos responsabilités cette année : nous offrirons des services modernes, sécuritaires et fiables aux organisations du gouvernement du Canada pour qu'elles soient en mesure de fournir les programmes et les services numériques dont les Canadiens ont besoin.



PRIORITÉS



PRIORITÉS MINISTÉRIELLES

- Atteindre l'excellence en matière de prestations de services
- Moderniser l'infrastructure numérique du gouvernement du Canada
- Renforcer la cybersécurité et la sécurité de la TI
- Renforcer et habiliter l'effectif

NOS PRINCIPALES RESPONSABILITÉS ET RÉSULTATS MINISTÉRIELS



COURRIEL ET TECHNOLOGIE EN MILIEU DE TRAVAIL

- Services de courriel fiables
- Logiciels et matériel de qualité



CENTRES DE DONNÉES

- Services de centres de données modernes et fiables
- Services infonuagiques fiables



TÉLÉCOMMUNICATIONS

- Réseaux et services de télécommunications modernes et fiables



CYBERSÉCURITÉ ET SÉCURITÉ DE LA TI

- Protection des données et des ressources technologiques



GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTELE ET DES SERVICES

- Clients satisfaits des services reçus
- Gestion efficace des services
- Gestion rigoureuse des projets
- Processus d'approvisionnement efficace

Aperçu de nos plans et contexte opérationnel

Contexte opérationnel

Le gouvernement du Canada a formé Services partagés Canada (SPC) en regroupant les budgets, les systèmes et le personnel de technologie de l'information (TI) de 43 des plus grands ministères et organismes fédéraux. À SPC, nous sommes responsables de l'exploitation et de la modernisation de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada dans l'ensemble de la fonction publique. SPC a le mandat de fournir les services de courriel, de centres de données et de télécommunications aux ministères et organismes fédéraux. Nous offrons également des services liés à la cybersécurité et à la sécurité de la TI, à l'achat d'appareils technologiques en milieu de travail, ainsi que d'autres services facultatifs aux ministères et organismes gouvernementaux selon le principe du recouvrement des coûts.

Depuis que SPC a été créé, son rôle a mûri pour refléter l'évolution des pratiques opérationnelles. Grâce aux modifications apportées en 2017 à la *Loi sur Services partagés Canada*, les clients de SPC peuvent acheter simplement, facilement et rapidement certains des biens et services de TI les plus fréquemment demandés sans qu'il leur soit nécessaire de passer par SPC. SPC partage actuellement la responsabilité de certains de ses portefeuilles et services de TI du gouvernement fédéral avec d'autres ministères et organismes, y compris le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) et le Centre de la sécurité des télécommunications (CST).

Orientation future

La population canadienne s'attend à recevoir les services gouvernementaux dans le format qu'ils préfèrent, où qu'ils soient, et au moment de leur choix. Cela a amené le gouvernement du Canada à se concentrer sur l'offre de services numériques accessibles n'importe quand, sur n'importe quel appareil, par n'importe quel canal de communication. En tant que fournisseur de ces plateformes de services, SPC aide les organisations clientes à améliorer leurs services à la population canadienne. La nouvelle Direction générale du dirigeant principal de la technologie, créée en janvier 2019, jouera un rôle essentiel dans l'évolution constante des services que nous offrons à nos clients, à l'image des besoins changeants de la population canadienne en matière de programmes et de services numériques.

Le [Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022](#) récemment publié par le gouvernement du Canada fournit une orientation à tous les ministères et organismes, y compris à SPC, sur les mesures et les activités stratégiques nécessaires pour assurer un gouvernement numérique à la population canadienne. Le financement important prévu dans le [Budget de 2018](#) représente une première étape cruciale dans le renouvellement de SPC. Cela met également en évidence l'importance d'une infrastructure de TI sécuritaire et fiable pour assurer une prestation

efficace de services numériques à la population canadienne. L'investissement de 2018 s'ajoute à ceux déjà annoncés dans le [Budget de 2016](#) et dans l'[Énoncé économique de l'automne 2017](#).

Responsabilités essentielles

SPC s'acquitte de son mandat et obtient des résultats pour la population canadienne dans cinq principaux domaines de responsabilité.



Courriel et technologie en milieu de travail



Cybersécurité et sécurité de la TI



Centres de données



Gestion des relations avec la clientèle et des services



Télécommunications

Priorités stratégiques

SPC a établi quatre priorités stratégiques pour guider sa planification et ses activités au sein de chaque responsabilité essentielle. Nous sommes convaincus que ces priorités :

- permettront à SPC de mettre en œuvre le [Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022](#) du gouvernement du Canada pour les services numériques destinés à la population canadienne;
- appuieront l'engagement figurant dans la lettre de mandat de la ministre, selon lequel il faut renouveler SPC afin de fournir une infrastructure de TI fiable et sécurisée;
- aideront les employés de SPC à concentrer leurs efforts et leurs ressources limitées sur l'atteinte des objectifs pangouvernementaux.

Priorités stratégiques

- Atteindre l'excellence en matière de prestation de services.
- Moderniser l'infrastructure numérique du gouvernement du Canada.
- Renforcer la cybersécurité et la sécurité de la TI.
- Renforcer et habiliter l'effectif.

Voici quelques-unes des initiatives majeures liées à chacune des priorités.

Atteindre l'excellence en matière de prestation de services : Les services de centres de contact hébergés, la gestion des services de technologie de l'information, l'actualisation des

programmes de TI et les directions responsables des relations avec les clients sont toutes des initiatives visant à améliorer la prestation des services aux clients.

- Les progrès apportés aux services de centres de contact hébergés (SCCH) dans le secteur des télécommunications amélioreront le service de première ligne offert à la population canadienne. Les SCCH amélioreront les capacités administratives des centres d'appels et augmenteront la réactivité et le niveau de service sur une plateforme fiable, moderne et sécurisée.
- Les capacités améliorées de l'outil de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) d'entreprise assureront l'excellence du service aux intervenants de SPC. La mise en œuvre d'un outil moderne de GSTI permettra à SPC de gérer ses activités de façon uniforme dans l'ensemble des services, de consigner toutes les demandes de service et tous les incidents dans un seul outil, de produire des rapports consolidés sur le rendement et de contribuer à améliorer le service.
- L'actualisation des programmes de TI modernisera l'équipement vieillissant et améliorera l'efficacité de la gestion du cycle de vie de l'infrastructure de TI essentielle du gouvernement du Canada en utilisant les fonds du Budget de 2018. Une partie de ce travail consiste à maintenir les activités des centres de données vieillissants jusqu'à ce que les charges de travail soient déplacées dans le nuage ou, lorsque cela ne convient pas, dans des centres de données d'entreprise. Cela est essentiel pour permettre à SPC d'éviter les interruptions de prestation de services et d'offrir un soutien aux applications et aux sites essentiels.
- Les directions responsables des relations avec les clients fournissent un guichet unique pour chaque client et sont responsables d'assurer une prestation efficace des services de TI à leurs clients respectifs.

Qu'entend-on par entreprise?

Le terme « entreprise » sert à décrire les efforts mis en œuvre par SPC pour tous les ministères et organismes clients au sein du gouvernement du Canada.

Moderniser l'infrastructure numérique du gouvernement du Canada : La vision numérique du gouvernement exige des services numériques simples et transparents. Pour atteindre cet objectif, nous avons besoin de solutions d'hébergement modernes, sécurisées et efficaces pour les applications et les données. Dans le cadre de la Stratégie d'adoption de l'infonuagique, les ministères et organismes doivent considérer le nuage comme étant la première possibilité dont ils disposent pour l'hébergement d'applications et de services de TI. Lorsque cela n'est pas possible, ils utiliseront les Centres de données d'entreprise (CDE) du gouvernement du Canada.

SPC continuera d'établir une expertise en matière d'infonuagique et de cerner les défis auxquels les organisations clientes peuvent être confrontées lors de leur migration vers le nuage. Les plateformes de gestion de l'infonuagique que nous mettons à votre disposition vous aideront à gérer les environnements publics, privés et hybrides de l'infonuagique. Avec l'avènement de la nouvelle ère numérique, la prestation des services sera axée sur l'utilisateur et sera agile. Par exemple, des initiatives en matière de communications numériques garantiront que les services de courriel soient maintenus, et la transition vers le nuage constituera la base des capacités en matière de communication numérique.

Dirigeant principal de la technologie (DPT)

L'ajout d'une Direction générale du DPT représente un jalon important pour SPC. Le rôle du DPT consiste à :

- Diriger l'élaboration de stratégies de TI qui suivent l'évolution numérique pour SPC et ses clients;
- Assumer la responsabilité de l'adoption de la technologie numérique dans les programmes et services de SPC;
- Collaborer étroitement avec les clients pour améliorer leurs expériences sur le plan numérique avec tous les points de contact de l'organisation afin que la population canadienne puisse tirer profit de l'innovation rendue possible grâce à l'évolution rapide de la technologie numérique;
- Diriger et offrir une approche de la cybersécurité par conception à l'échelle de SPC afin de garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des systèmes et des informations du gouvernement du Canada.

Renforcer la cybersécurité et la sécurité de la TI : La fréquence des cyberattaques contre le gouvernement du Canada est en hausse, et la complexité de ces attaques augmente sans cesse. Des cyberattaques réussies pourraient :

- exposer des renseignements personnels de la population canadienne;
- coûter des millions de dollars aux entreprises canadiennes;
- mettre en péril les données et les réseaux d'infrastructure essentiels du Canada.

La protection des programmes et des services du gouvernement contre ces attaques est de la plus haute importance. Tout en fournissant une infrastructure de TI modernisée à l'appui des mandats de ses clients, SPC doit également assurer la cybersécurité et la sécurité de la TI afin de protéger la vie privée de la population canadienne et des autres personnes qui interagissent avec le gouvernement.

Un certain nombre d'initiatives prévues, dirigées par SPC, réduiront au minimum les risques d'accès non autorisé ou d'utilisation abusive des ressources et des données accessibles sur le réseau, ou le blocage de l'accès à celles-ci, et ce, dans l'ensemble des systèmes du gouvernement du Canada, ainsi que l'incidence qu'auraient ces incidents. Par exemple :

- L'initiative Authentification des dispositifs réseau (ADR) ne donnera accès au réseau de SPC qu'aux entités autorisées.
- L'initiative Gestion des informations et des événements de sécurité (GIES) fournira une vue d'ensemble de tout incident de sécurité de la TI. La GIES améliorera la capacité de prévoir et de détecter les cybermenaces, et d'y réagir.
- L'initiative Visibilité, sensibilisation et sécurité à l'égard des terminaux (VSST) repérera toutes les vulnérabilités existantes et priorisera les mesures à prendre pour réduire les risques liés aux systèmes et à l'infrastructure de TI.
- L'initiative Migration de l'accès à distance protégé (MADP) permettra aux employés du gouvernement du Canada de se connecter en toute sécurité à leur système de données ou d'information ministériel à partir d'un endroit situé à l'extérieur des locaux du gouvernement du Canada.

Centre canadien pour la cybersécurité

Dans le [Budget de 2018](#), on a annoncé que le Centre canadien de la cybersécurité (CCCS) sera l'autorité nationale du Canada en matière de cybersécurité et d'interventions en cas de cybermenaces. Cette initiative majeure, qui fait partie de la Stratégie nationale de cybersécurité du Canada, permettra aux experts de SPC de se joindre à ceux du CST et de Sécurité publique.

Renforcer et habiliter l'effectif : La Stratégie de gestion des personnes du Ministère met l'accent sur quatre domaines qui, à notre avis, nous aideront à embaucher et à maintenir en poste des travailleurs qualifiés, soit les domaines suivants :

- Recrutement et dotation;
- Apprentissage et perfectionnement;
- Mobilisation des employés et rétroaction;
- Bien-être en milieu de travail et santé mentale.

Nous prenons également des mesures pour améliorer notre processus d'intégration par l'intermédiaire de diverses solutions numériques.

Principaux risques

La vision du gouvernement du Canada en matière de prestation de services numériques repose sur une plateforme de TI accessible, moderne, sécuritaire et fiable. Les risques auxquels SPC fait face peuvent avoir une incidence sur la prestation de ces services à la population canadienne.

Le risque principal auquel nous sommes confrontés est lié au vieillissement des systèmes de technologie de l'information. En fait, il touche toutes les responsabilités essentielles de SPC et a donné lieu aux importantes augmentations de financement que nous avons reçues depuis 2016. Au fur et à mesure que nous utilisons ces fonds pour moderniser la plateforme de TI du gouvernement du Canada, SPC et ses clients continuent de réduire le risque d'interruption de service pour les services numériques du gouvernement du Canada et pour la population canadienne qu'ils servent.

Systemes vieillissants de TI

Il y a un risque que les biens et les systèmes de TI qui ont atteint la fin de leur cycle de vie utile ne respectent pas les exigences actuelles et émergentes en matière de prestation de services et de renseignements essentiels en temps opportun à la population canadienne.

D'autres risques ont également une incidence sur l'ensemble de nos principales responsabilités. Nous en tenons compte dans la planification et la prestation des activités et des services de SPC. Les voici :

- **Disponibilité et qualité de l'information** – Il y a un risque que le manque de disponibilité et d'intégrité de l'information interne et d'entreprise nuise à l'efficacité de la planification, de la production de rapports et de la prise de décisions au sein de SPC et des organisations clientes.
- **Gestion des ressources humaines** – Il y a un risque que SPC n'ait pas la capacité en ressources humaines ni les compétences nécessaires pour améliorer la prestation des services et de l'infrastructure de TI.

- **Approvisionnement en TI** – Il y a un risque que l’une des étapes du processus d’approvisionnement en TI, de la planification à la livraison par les fournisseurs, ne puisse pas respecter le rythme, l’ordre et l’envergure requis par le [Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022](#) du gouvernement du Canada, ce qui nuirait à la capacité de SPC et des organisations clientes de maintenir et de moderniser les services de TI.
- **Gestion des services** – Il y a un risque que la capacité et les outils de gestion des services de SPC ne suffisent pas à appuyer l’excellence en matière de prestation de services aux organisations clientes.

Pour de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats prévus de SPC, veuillez consulter la section « Résultats prévus » du présent rapport.

Résultats prévus : ce que nous voulons accomplir cette année et les années subséquentes

Principales responsabilités

Courriel et technologie en milieu de travail

Description

SPC procure, gère et protège les services de courrier électronique pour ses organisations clientes. SPC acquiert et fournit également du matériel et des logiciels pour les appareils en milieu de travail.

Faits saillants de la planification

Pour 2019-2020, nous avons divisé le programme de courrier électronique en deux programmes distincts : les services de courriel et les communications numériques. Le premier programme sert à mieux présenter l'information sur le travail que nous effectuons, et le second vise à montrer comment nous allons moderniser notre approche en vue de l'avenir des communications numériques. Le SCT et SPC sont en train d'élaborer une orientation permettant au gouvernement d'acquérir une gamme plus vaste d'outils de communication numérique, y compris des services de courriel. L'ensemble actuel de produits du gouvernement du Canada s'alignera sur cette orientation pour évoluer vers un espace de travail numérique ouvert et accessible.

Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables.

Le contrat actuel de services de courriel expirera en juin 2020. SPC établira une plateforme de courrier électronique pour assurer la continuité des services de courriel pour 23 clients utilisant actuellement la plateforme Votre service de courriel (VSC).

L'avancement continu des communications dans l'espace numérique créera un changement fondamental dans nos activités et dans la façon dont nous servons nos clients. La rétroaction obtenue à la suite de la consultation initiale auprès d'intervenants de l'industrie a révélé que le gouvernement doit accélérer le rythme auquel il adopte les nouvelles technologies de communications et les nouveaux outils numériques. Afin de mettre en œuvre la suite des produits de communications numériques, SPC lancera un programme pilote avec quelques ministères partenaires au cours de la prochaine année, à la suite duquel SPC recueillera l'information et préparera un rapport sur les leçons retenues. L'introduction de critères objectifs officiels et préétablis permettra à SPC d'évaluer ces projets pilotes et de déployer les produits aux ministères que lorsqu'ils sont prêts.

Les clients reçoivent des services de fourniture de logiciels et de matériel de haute qualité, en temps opportun et efficaces qui répondent à leurs besoins.

Pendant que le gouvernement du Canada passe à sa vision numérique, nous devons continuer d'appuyer les activités des centres de données vieillissants, d'éviter les interruptions dans la prestation de services et de fournir de l'aide aux applications et aux sites essentiels.

L'actualisation de la TI, financée à partir du Budget de 2018, permettra de moderniser l'équipement vieillissant et d'améliorer la gestion du cycle de vie de l'infrastructure de TI essentielle du gouvernement du Canada. Cela comprend le remplacement prioritaire du serveur Windows 2008 pour lequel le soutien ne sera plus assuré à l'échelle du gouvernement. Divers renouvellements de contrats concernant l'entretien du matériel et des logiciels permettront de remplacer l'équipement en cas de panne, mettre à jour les caractéristiques de sécurité des logiciels et des micrologiciels et fournir une aide au dépannage technique pour les ressources de SPC.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018
Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables	% du temps où le système de courriel d'entreprise est disponible	99,9 %	31 mars 2020	S.O.	100 %	100 %
	% du temps où les interruptions du service de courriel sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi	100 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% des boîtes de courriel du gouvernement du Canada ayant fait l'objet d'une migration au système de courriel d'entreprise	22 %	30 juin 2020	11 %	14 %	16 %
	Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les systèmes de courriel existants	<90	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de courriel	3,6/5	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018
Les clients reçoivent des services de fourniture de logiciels et de matériel de haute qualité, efficaces et en temps opportun qui répondent à leurs besoins	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes établies de niveau de service (Contrats en cas d'urgence (délais serrés))	90 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes établies de niveau de service (Commandes subséquentes)	90 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes établies de niveau de service (Virtuelles/répertoire)	90 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes établies de niveau de service (Demandes de rabais pour volume (DRV))	90 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% de demandes de logiciels traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de matériel et logiciel	3,6/5	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

Nota : Résultats réels indiquant S.O. (sans objet) n'étaient pas mesurés dans nos cadres de mesures de rendement précédents

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
121 303 371	121 303 371	122 353 074	121 318 224

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
304	307	307



Description

SPC fournit des services de centres de données modernes, sécurisés et fiables aux organisations clientes pour le stockage, le traitement et la distribution de données à distance, y compris le courtage en infonuagique et les services informatiques.

Faits saillants de la planification

Pour offrir des services numériques à la population canadienne, le gouvernement du Canada a besoin d'une plateforme de technologie de l'information moderne, sûre, fiable et accessible. Nous devons faire passer les applications des centres de données vieillissants existants vers des solutions d'hébergement modernes. Notre objectif à long terme est de transférer les applications dans le nuage ou, lorsque cela ne convient pas, dans des centres de données d'entreprise (CDE).

Les programmes et services offerts aux Canadiens sont appuyés par des services du centre de données modernes et fiables.

Qu'est-ce qu'une charge de travail?

Une charge de travail de TI consiste en applications qui fonctionnent sur des serveurs et qui ont accès à des données entreposées, auxquels l'utilisateur peut se connecter et avec lesquels il peut interagir.

La migration de la charge de travail (MCT) traite de la nécessité de déplacer (ou de migrer) des applications et des données d'une solution d'hébergement à une autre. Bien qu'il puisse y avoir de nombreuses raisons (p. ex., le vieillissement critique de l'infrastructure, l'expiration des baux, la nécessité d'une expansion immédiate), les activités de migration de la charge de travail nécessitent toujours de travailler avec les organisations clientes pour transférer les données et applications clés sur des plateformes modernes. Conformément à la politique

du gouvernement qui privilégie l'informatique en nuage, SPC travaillera avec les organisations clientes pour établir les priorités et transférer les applications et les données directement dans une solution infonuagique ou dans une solution moderne du CDE. SPC a établi avec succès quatre CDE.

Les services d'infonuagique répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes.

L'adoption de l'infonuagique représente un changement fondamental dans la façon dont le gouvernement planifie, acquiert et gère son infrastructure de TI. Dans la mesure du possible, le gouvernement du Canada cherche à utiliser diverses solutions d'hébergement infonuagiques, en privilégiant les solutions infonuagiques. Ces nouveaux mécanismes seront établis afin d'améliorer la fiabilité des systèmes et services existants et de mieux équilibrer l'offre et la demande. Pour les applications migrées vers les services d'infonuagique, SPC fournira des véhicules contractuels pour les services d'infonuagique et les services essentiels tels que la connectivité du réseau au nuage.

Que sont les services d'infonuagique?

Les services d'infonuagique donnent accès aux ressources de TI partagées au moyen de modèles de facturation à l'usage semblables à ceux utilisés pour les services publics, comme l'eau et l'électricité. Un nuage public est un environnement au sein duquel chaque locataire est isolé des autres. Dans un nuage privé, les services sont réservés à une seule organisation, telle que le gouvernement du Canada.

Les plateformes de gestion de l'infonuagique sont des produits intégrés qui permettent de gérer les environnements publics, privés et hybrides de l'infonuagique. Bien que le marché soit bien desservi par les principaux fournisseurs de services d'infonuagique publics, les ministères et organismes recherchent une plus grande variété de services d'infonuagique. La plupart recherchent des options pour héberger de l'information nécessitant un niveau de sécurité plus élevé afin de répondre aux normes de sécurité et de protection des renseignements personnels. Ces considérations font partie des travaux en cours pour déterminer la façon d'étendre les services d'infonuagique privés, car la demande pourrait augmenter et diminuer avec le temps. SPC effectuera une validation de principe conçue pour évaluer l'ampleur et la portée des exigences gouvernementales en matière de services d'infonuagique privés. Afin d'accroître l'adoption et l'utilisation des services d'infonuagique, SPC établira une expertise interne en matière d'infonuagique et cernera les défis potentiels auxquels les organisations clientes peuvent être confrontées lors de la migration dans le nuage. Ces activités aideront également SPC à soutenir les organisations clientes dans leurs efforts liés à l'infonuagique, ainsi qu'à comprendre les difficultés et les pratiques exemplaires du cycle de vie de l'utilisation de l'infonuagique.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018
Les programmes et services offerts aux Canadiens sont appuyés par des services de centres de données modernes et fiables	% du temps de disponibilité des installations nouvelles et regroupées des centres de données	100 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	100 %
	% du temps où des événements critiques ont été rétablis dans les centres de données d'entreprise existants conformément aux normes du niveau de service établi	50 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les installations existantes des centres de données	<20 par année	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services des centres de données	3,6/5	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
Les services infonuagiques répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes	% des demandes de courtage en infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi	90 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services infonuagique	3,6/5	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

Nota : Résultats réels indiquant S.O. n'étaient pas mesurés dans nos cadres de mesures de rendement précédents

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
567 511 944	567 511 944	567 524 350	497 409 201

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
1 665	1 686	1 686



Télécommunications

Description

SPC fournit des services de communication de données, de voix et de vidéo dans l'ensemble du gouvernement du Canada. SPC fournit également l'infrastructure informatique de TI du centre de contact du gouvernement du Canada, les services cellulaires et les services d'appel sans-frais.

Faits saillants de la planification

La vision du gouvernement du Canada en matière de numérisation consiste à faire du gouvernement du Canada un organisme ouvert et axé sur les services qui exploite et offre des programmes et des services aux particuliers et aux entreprises de façon simple, moderne et efficace, optimisée pour le numérique et disponible en tout temps, partout et à partir de tout appareil. Comme cela est indiqué dans [Objectif 2020](#), les appareils technologiques en milieu de travail seront essentiels à un milieu de travail moderne et à un effectif collaboratif et mobile.

Les organisations clientes reçoivent des services de télécommunication et de réseau modernes et fiables.

Plusieurs initiatives permettront à SPC d'offrir les télécommunications modernes et fiables nécessaires à la prestation de services à ses clients et à la population canadienne, maintenant et à l'avenir.

Dans le cadre de la transformation du réseau, une stratégie de réseau du gouvernement du Canada sera élaborée afin de définir et d'établir l'architecture de réseau et les services nécessaires à la prestation de la plateforme numérique du Canada, et de déterminer et d'établir les capacités de SPC requises pour mettre en œuvre et soutenir le réseau pangouvernemental.

La stratégie de Gestion des appareils mobiles d'entreprise (GAME) permettra aux clients de gérer de façon sécuritaire la prochaine génération d'appareils mobiles et de services. GAME a été établi comme une solution d'entreprise commune pour soutenir tous les téléphones intelligents, pour tous les partenaires, et être une plateforme fondamentale pour faire évoluer les services mobiles à venir.

Les centres d'appels sont un moyen important pour les fonctionnaires, les citoyens canadiens, les entreprises et d'autres organisations de faire participer le gouvernement. La plupart des centres d'appels ministériels comptent sur les communications vocales par ligne terrestre. Cela les rend incapables de gérer facilement les fonctions avancées, telles que les nouveaux canaux de communication multimédias. Les Services de centres de contact hébergés (SCCH) modernisent l'infrastructure du réseau pour soutenir les opérations de ces points d'entrée clés. Dans le cadre des SCCH, les centres d'appels ministériels adopteront une solution pangouvernementale de centres de contact qui comporte une fonctionnalité améliorée et des voies de communication modernes. Les avantages des SCCH comprennent : une plateforme fiable, moderne et sécurisée,

une réactivité accrue, une infrastructure plus efficace et rentable, et des capacités administratives améliorées.

L'initiative des services de communication en milieu de travail est une partie importante des efforts déployés par SPC pour consolider et moderniser l'infrastructure de télécommunications du gouvernement du Canada. SPC poursuit la transition de services téléphoniques vocaux traditionnels vers des options modernes de communication (p. ex., voix sur protocole Internet); nous nous concentrons sur l'état de préparation des services pour nos clients. L'initiative des services de communication en milieu de travail permettra de garantir que les nouveaux services sont robustes, éprouvés et prêts pour la mise en œuvre.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	#Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018
Les organisations clientes reçoivent des services de télécommunication et de réseau modernes et fiables	% du temps où les interruptions critiques du service d'Internet d'entreprise sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi	60 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% du temps où le réseau cellulaire des services des appareils mobiles est disponible	99,5 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	% du temps pendant lequel les services des centres de contact sont disponibles	99,95 %	31 mars 2020	S.O.	99,998 %	100 %
	% des sites ayant fait la migration au RÉ du GC	56 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de télécommunication	3,6/5	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

Nota : Résultats réels indiquant S.O. n'étaient pas mesurés dans nos cadres de mesures de rendement précédents

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
646 602 308	646 602 308	607 034 746	525 436 730

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
1 616	1 637	1 637

Cybersécurité et sécurité de la TI

Description

SPC collabore avec d'autres ministères du gouvernement du Canada pour fournir des services sécurisés d'infrastructure de TI afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données électroniques stockées, traitées et transmises par le gouvernement du Canada.

Faits saillants de la planification

Alors que nous nous lançons dans la transformation et la modernisation numériques, SPC doit également continuer à assurer la sécurité de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. L'adoption de l'infonuagique n'altérera pas la responsabilité de fournir des services numériques sûrs, fiables et interopérables.

Les biens technologiques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécuritaire.

Au cours de la période 2019-2020, SPC se concentrera sur plusieurs initiatives dans le cadre de la responsabilité principale de la cybersécurité et de la sécurité de la TI de protéger les données et les biens technologiques du gouvernement du Canada.

Le Projet d'activation et de défense du nuage sécurisé est un élément clé des solutions infonuagiques réussies. Le Projet d'activation et de défense du nuage sécurisé créera une zone de sécurité du réseau pour réduire l'exposition aux cybermenaces. Nous y parviendrons en établissant des points d'interconnexion de confiance à la périphérie du réseau du gouvernement. Cette zone permettra l'échange sécurisé de données avec des organismes externes, y compris tout environnement en nuage sous contrat avec le gouvernement du Canada.

Un certain nombre d'initiatives dirigées par SPC dans le cadre du Programme de sécurité de l'infrastructure contribueront à faire progresser la prochaine phase de la Stratégie de cybersécurité du Canada. Les produits qui en résulteront viseront à réduire au minimum l'incidence de l'accès non autorisé ou de l'utilisation abusive des ressources et de données accessibles sur les réseaux pour les opérations et les services gouvernementaux destinés à la population canadienne et le blocage de l'accès à celles-ci.

- L'initiative Visibilité, sensibilisation et sécurité à l'égard des terminaux (VSST) permettra au gouvernement de repérer les vulnérabilités de tout appareil terminal connecté à Internet (p. ex., ordinateur portable, tablette ou appareil mobile) sur ses réseaux. Grâce à cette information, il sera possible d'établir la priorité des mesures correctives pour réduire les risques liés au système et à l'infrastructure de TI.
- Le projet de migration d'accès à distance protégé (MADP) permettra de renouveler et rationaliser l'infrastructure d'accès à distance protégé (ADP) et de traiter toutes les

connexions d'ADP aux centres de données d'entreprise. Les utilisateurs du gouvernement du Canada pourront se connecter en toute sécurité à leur système de données et d'information ministériel à partir de sources externes à l'aide de leur dispositif terminal fourni par le gouvernement.

- L'initiative Authentification des dispositifs réseau (ADR) créera et gèrera les identités numériques des dispositifs, applications, services ou processus au sein du réseau de SPC. Cela aidera à fournir des renseignements et à améliorer les services.
- L'initiative Gestion des informations et des événements de sécurité (GIES) fournira une conception unique de tout incident de sécurité de la TI dans l'ensemble des systèmes du gouvernement du Canada. Cela renouvellera l'infrastructure de GIES existante et étendra et personnalisera le traitement des journaux de sécurité des centres de données d'entreprise. Une fois mises en œuvre, les fonctionnalités améliorées permettront au gouvernement du Canada de prévoir et de détecter les cybermenaces et les risques pour les systèmes et l'infrastructure de TI, et d'y réagir.

L'infrastructure secrète du gouvernement du Canada (ISGC) permet aux clients de créer, stocker et transmettre de l'information à un niveau classifié (jusqu'à SECRET). L'expansion de la portée de l'ISGC permettra de consolider les infrastructures secrètes actuellement soutenues par SPC de manière à rendre les opérations plus sécurisées et plus rentables et à améliorer l'accessibilité et la capacité de reprise après sinistre. Au moyen de communications unifiées classifiées par l'entremise de la technologie de la voix sur le protocole Internet (VoIP), le portefeuille actuel de SPC en matière de solutions et de services de communications unifiées de SPC offrira une base de référence pour la mise en œuvre des services de VoIP et de vidéoconférence secrets sur l'ISGC.

L'initiative Téléphone intelligent pour communications classifiées (TICC) permettra de mettre en œuvre et d'exploiter des services de communications mobiles sécurisés (c.-à-d., phonie et messagerie instantanée) et de soutenir l'infrastructure pour l'information classifiée (SECRET). D'ici 2019-2020, l'initiative TICC soutiendra les communications sécurisées pour les cadres supérieurs du gouvernement grâce aux services de gestion de l'information (GI) et de téléphonie sécurisés.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018
Les biens technologiques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécuritaire	% du temps de disponibilité des services de sécurité de la TI	99,8 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de cybersécurité et de sécurité de la TI assurés par Services partagés Canada	3,6/5	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

Nota : Résultats réels indiquant S.O. n'étaient pas mesurés dans nos cadres de mesures de rendement précédents

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
160 348 092	160 348 092	159 491 203	147 595 091

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
708	716	716



Gestion des relations avec la clientèle et des services

Description

SPC fournit des fonctions de gestion des relations avec la clientèle et des services afin de veiller à ce que les clients soient appuyés et mobilisés et d'assurer la saine gestion de leurs services de TI durant tout leur cycle de vie.

Faits saillants de la planification

Offrir aux clients l'excellence en matière de prestation de services est une priorité stratégique clé pour SPC. Nous nous attardons à faire passer le client d'abord. Le maintien de relations solides avec la clientèle et l'utilisation de pratiques disciplinées de gestion des services sont au cœur de notre approche.

Les clients sont satisfaits de la prestation de services de SPC.

Dans le cadre de sa Stratégie de service à la clientèle à l'échelle du Ministère, SPC examinera les pratiques exemplaires et de pointe qui donnent lieu à un service à la clientèle exceptionnel, ainsi que les outils et les stratégies qui favorisent un service et un soutien supérieurs. SPC encouragera les ministères et les employés à discuter de leurs différentes expériences en matière d'obtention et de prestation de services partagés.

L'Initiative sur la satisfaction des clients (ISC) vise à mesurer la satisfaction de la clientèle et à informer le programme d'amélioration continue des services de SPC. L'ISC découle des constatations du Rapport du vérificateur général de l'automne 2015 et constitue un élément clé de la Stratégie de gestion des services (SGS) de SPC. La SGS favorise une culture d'excellence de la gestion des services qui est axée sur la clientèle grâce à la visibilité et à l'accessibilité accrues des services. Cela comprend la consultation des clients au moyen d'un programme de satisfaction de la clientèle, en mettant l'accent sur l'amélioration continue. Les dirigeants principaux de l'information (DPI) des organismes partenaires de SPC répondent aux sondages menés dans le cadre de l'ISC.

Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace.

La gestion des services de TI (GSTI) désigne la planification, la prestation, l'exploitation et le contrôle des services de TI offerts aux clients par une organisation. L'approche de GSTI de SPC est centrée sur le client. Elle vise à favoriser l'excellence de la gestion des services et à améliorer l'expérience client grâce à un engagement accru et à une meilleure production de rapports sur le rendement.

SPC a créé le Programme de transformation de la gestion des services qui établit une orientation quinquennale (2017-2022) pour la prestation d'une série d'initiatives de consolidation, d'amélioration et de transformation. Ces initiatives visent à établir des normes, des processus et

des outils pour la prestation des services de TI du gouvernement du Canada, conformément à la gouvernance de la gestion des services. Le Programme de transformation de la gestion des services comprend de multiples initiatives parmi lesquelles le projet d'outil de GSTI d'entreprise et l'initiative d'évolution des processus sont centraux.

- Le projet d'outil de GSTI d'entreprise permettra d'acquérir et de mettre en œuvre une solution d'outil de GSTI d'entreprise moderne et évolutive, capable d'activer et d'automatiser les processus de GSTI en phase d'évolution et de maturation de SPC. Une fois entièrement mis en œuvre, le nouvel outil fournira à SPC une vue unifiée de toutes les demandes de service et de gestion des incidents, et permettra la production de rapports consolidés sur le rendement.
- L'initiative d'évolution des processus est une initiative pluriannuelle visant à établir les processus de gestion des services de TI de SPC à l'échelle de l'entreprise. L'initiative d'évolution des processus fournira les processus de gestion des services prêts à la configuration nécessaire pour configurer l'outil.

Les avantages de ces deux initiatives comprennent la normalisation des processus de GSTI de SPC et l'offre d'un guichet unique pour les services SPC à l'appui des clients. Cela permettra une prestation plus cohérente et proactive des services de SPC offerts aux clients et améliorera l'expérience globale des clients. Cela permettra d'améliorer les systèmes en temps opportun et d'accélérer les délais de rétablissement des services en cas d'interruption de service, ce qui améliorera la disponibilité et la qualité des services en ligne utilisés par la population canadienne.

Les services d'infrastructure de TI dont les organisations clientes dépendent sont soutenus par une solide gestion de projets et un approvisionnement efficace.

Pour respecter le mandat du ministre concernant la modernisation de SPC, des efforts sont déployés pour moderniser les pratiques d'approvisionnement afin qu'elles soient plus simples, moins lourdes sur le plan administratif, qu'elles favorisent une plus grande concurrence et qu'elles comprennent des pratiques qui appuient nos objectifs de politique économique.

Afin d'assurer l'optimisation des ressources pour les contrats entrepris, SPC travaille actuellement avec SPAC à la mise en œuvre d'initiatives pilotes pour l'élaboration d'un cadre de gestion des fournisseurs. Ces initiatives pilotes chercheront à évaluer le rendement des fournisseurs en ce qui concerne leur exécution des contrats de SPC. Le résultat des initiatives pilotes et les leçons retenues appuieront la mise en œuvre d'un cadre de gestion du rendement des fournisseurs plus large.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018
Les clients sont satisfaits de la prestation de services de SPC	Notes moyennes fournies en réponse au Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (échelle sur cinq points)	3,6/5	31 mars 2020	2,8	3,1	3,4
Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace	% des incidents critiques sous le contrôle de SPC résolus conformément aux normes du niveau de service établi	60 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
Les services d'infrastructure de la TI dont dépendent les organisations clientes sont soutenues par une forte gestion de projet et un approvisionnement efficace	% des projets dirigés par SPC évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget	70 %	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.
	Coût de l'approvisionnement par 100 \$ de contrats attribués	1,75 \$	31 mars 2020	S.O.	S.O.	S.O.

Nota : Résultats réels indiquant S.O. n'étaient pas mesurés dans nos cadres de mesures de rendement précédents

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
205 306 097	205 306 097	187 260 747	172 731 344

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
1 228	1 244	1 244

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de Service partagés Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱ.

Services internes

Description

Les Services internes comprennent ces groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme étant des services à l'appui de programmes ou nécessaires pour permettre à une organisation de s'acquitter de ses obligations. Les Services internes désignent les activités et les ressources des 10 services distincts qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, peu importe le modèle de prestation des Services internes d'un ministère.

Faits saillants de la planification

SPC a élaboré sa stratégie de gestion des personnes afin d'attirer, de recruter et de maintenir en poste les talents adéquats, et de faciliter la mobilité professionnelle dans un environnement de travail sécuritaire, sain, respectueux et solidaire. Nous nous assurons que nos employés disposent des outils modernes et efficaces dont ils ont besoin pour réussir dans un gouvernement numérique. Nous sommes toujours à la recherche de solutions numériques pour permettre aux employés de servir la population canadienne et de travailler efficacement. Ces solutions doivent être interreliées, intuitives et accessibles en tout temps et en tout lieu, et comprendre des processus opérationnels mis à jour pour rendre le travail quotidien efficace.

En plus de recruter de nouveaux employés pour répondre à ses attentes en matière de service à la clientèle, SPC doit aborder la question des postes vacants causés par les départs et la retraite. Cependant, alors que de nombreux employés de SPC seront éligibles à la retraite au cours des six prochaines années, notre population d'employés en systèmes informatiques (CS) est importante et tend à prendre sa retraite bien après les dates d'éligibilité. En tant que lieu de travail virtuel efficace, nous bénéficierons probablement du recrutement et du maintien en poste à l'extérieur de la région de la capitale nationale. SPC encourage la diversité et l'inclusion en tant qu'atout opérationnel. Nos approches intensives et novatrices en matière de recrutement nous permettent déjà d'intégrer une main-d'œuvre plus jeune.

Le recrutement à lui seul ne résoudra pas le besoin de main-d'œuvre qualifiée supplémentaire. Les compétences en technologie sont rares dans la société en général. Cela signifie que le perfectionnement professionnel, y compris la formation de transition pour les employés occupant des emplois en évolution, jouera également un rôle. Le perfectionnement professionnel permettra aux employés d'actualiser les compétences existantes, de renforcer les compétences nécessaires pour faire face aux nouvelles exigences en constante évolution ou de développer de nouvelles compétences.

La communication et l'engagement sont des éléments clés de la prestation de services et sont essentiels à l'efficacité de toutes nos activités internes et externes. La stratégie de la Direction générale des communications vise à améliorer en permanence ses services et produits. Elle possède deux principaux objectifs de communication.

- S'assurer que les employés de SPC comprennent l'impact de leur travail sur la vie de la population canadienne. Les employés de SPC devraient aussi comprendre comment leur travail contribue aux priorités globales de SPC. Afin d'offrir un excellent service, ils recevront les bonnes informations au bon moment par la bonne voie.
- Améliorer l'image de marque de SPC auprès des parties prenantes externes grâce à diverses approches combinant des activités traditionnelles et novatrices. Raconter notre histoire aux bonnes personnes au bon moment avec les outils, messages et services appropriés augmenteront les répercussions de la façon dont l'information est reçue.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
199 818 129	199 818 129	199 805 699	195 459 002

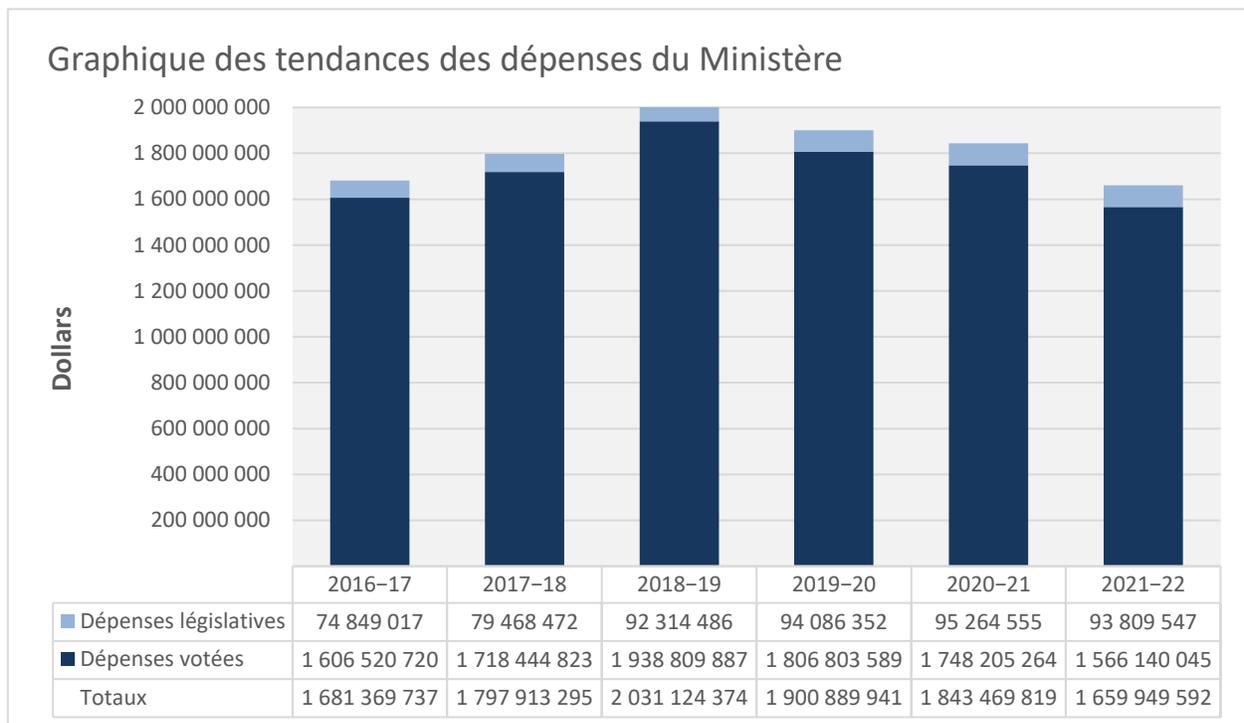
Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
1 189	1 204	1 204

Dépenses et ressources humaines

Dépenses prévues

Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère



Sommaire de la planification budgétaire pour les responsabilités essentielles et les Services internes (en dollars)

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses 2016-2017	Dépenses 2017-2018	Prévisions des dépenses 2018-2019	Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
Courriel et technologie en milieu de travail	195 718 641	112 593 738	124 246 690	121 303 371	121 303 371	122 353 074	121 318 224
Centres de données ¹	608 772 305	603 868 831	602 593 727	567 511 944	567 511 944	567 524 350	497 409 201
Télécommunications	588 136 450	593 531 543	717 835 710	646 602 308	646 602 308	607 034 746	525 436 730
Cybersécurité et sécurité de la TI	137 987 362	141 359 360	192 766 234	160 348 092	160 348 092	159 491 203	147 595 091
Gestion des relations avec la clientèle et des services	.. ²	168 830 597	203 997 669	205 306 097	205 306 097	187 260 747	172 731 344
Total partiel	1 530 614 758	1 620 184 069	1 841 440 030	1 701 071 812	1 701 071 812	1 643 664 120	1 464 490 590
Services internes	150 754 979	177 729 226	189 684 344	199 818 129	199 818 129	199 805 699	195 459 002
Total	1 681 369 737	1 797 913 295	2 031 124 374	1 900 889 941	1 900 889 941	1 843 469 819	1 659 949 592

Note 1 : Les dépenses diminuent en raison de transfert des ressources de programmes aux autres responsabilités essentielles.

Note 2 : La responsabilité essentielle, Gestion des relations avec la clientèle et des services, n'était pas établie avant 2017-2018

Les dépenses prévues de SPC reflètent les montants approuvés par le Parlement pour soutenir les responsabilités essentielles du Ministère. Le montant approuvé est net du revenu voté net de 665 millions de dollars.

L'augmentation des dépenses totales nettes de 2016-2017 à 2017-2018 est due principalement à une augmentation des salaires et avantages des employés.

Les prévisions des dépenses pour 2018-2019 représentent les autorités à date, incluant la nouvelle convention collective signée et ce qui est reporté de 2017-2018, ainsi que le vote central approuvé pour le nouveau financement du Budget 2018, tel que :

- Recensement de la population 2021;
- Intégrité du service;
- Actualisation de l'infrastructure de technologie;
- Initiatives de cybersécurité et de sécurité de la TI.

La diminution des charges prévues de 2018-2019 à 2019-2020 est principalement attribuable aux facteurs suivants :

- Les initiatives et les projets limités dans le temps, tels que le Sommet du G7 du Canada.
- Le financement d'initiatives, qui a diminué en 2019-2020 en comparaison à 2018-2019, notamment le financement de l'intégrité du programme et le plan des niveaux d'immigration, et d'autres réductions telles que les conventions collectives signées.
- Les transferts à d'autres ministères qui ont augmenté de 2018-2019 à 2019-2020, tels que le transfert permanent du Centre des opérations de sécurité vers le Centre de la sécurité des télécommunications afin de créer un centre canadien de cybersécurité.

Sommaire des dépenses budgétaires brutes prévues pour 2019-2020 (en dollars)

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses brutes prévues 2019-2020	Dépenses brutes prévues pour les comptes à fins déterminées 2019-2020 ³	Recettes prévues affectées aux dépenses 2019-2020	Dépenses nettes prévues 2019-2020
Courriel et technologie en milieu de travail	151 790 073	-	(30 486 702)	121 303 371
Centres de données	764 003 765	-	(196 491 821)	567 511 944
Télécommunications	996 137 323	-	(349 535 015)	646 602 308
Cybersécurité et sécurité de la TI	216 097 915	-	(55 749 823)	160 348 092
Gestion des relations avec la clientèle et des services	230 053 987	-	(24 747 890)	205 306 097
Total partiel	2 358 083 063	-	(657 011 251)	1 701 071 812
Services internes	207 806 878	-	(7 988 749)	199 818 129
Total	2 565 889 941	-	(665 000 000)	1 900 889 941

Note 3 : SPC n'a pas de comptes à fins déterminées en 2019-2020.

Ressources humaines prévues

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les Services internes (équivalents temps plein)

Responsabilités essentielles et Services internes	Équivalents temps plein réels 2016-2017	Équivalents temps plein réels 2017-2018	Prévisions d'équivalents temps plein 2018-2019	Équivalents temps plein prévus 2019-2020	Équivalents temps plein prévus 2020-2021	Équivalents temps plein prévus 2021-2022
Courriel et technologie en milieu de travail	324	302	291	304	307	307
Centres de données ⁴	2 309	1 572	1 521	1 665	1 686	1 686
Télécommunications	1 500	1 491	1 666	1 616	1 637	1 637
Cybersécurité et sécurité de la TI	556	597	698	708	716	716
Gestion des relations avec la clientèle et des services	0	940	1 193	1 228	1 244	1 244
Total partiel	4 689	4 902	5 369	5 521	5 590	5 590
Services internes	907	1 073	1 184	1 189	1 204	1 204
Total	5 596	5 975	6 553	6 710	6 794	6 794

Note 4 : Le nombre d'équivalents temps plein diminue en raison du transfert des ressources de programmes aux autres responsabilités essentielles.

Budget des dépenses par crédit voté

Des renseignements sur les crédits de Services partagés Canada sont accessibles dans le [Budget principal des dépenses 2019-2020](#)ⁱⁱ.

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations de Services partagés Canada. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière. Les montants des prévisions des dépenses et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du plan ministériel sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses. Par conséquent, il est possible que les montants diffèrent.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouvent sur le [site Web de Services partagés Canada](#).

État des résultats condensé prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020 (en dollars)

Renseignements financiers	Prévisions des résultats 2018-2019	Résultats prévus 2019-2020	Écart (résultats prévus pour 2019-2020 moins prévisions des résultats de 2018-2019)
Total des dépenses	2 630 421 370	2 605 611 623	(24 809 747)
Total des revenus	661 590 283	666 477 168	4 886 885
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	1 968 831 087	1 939 134 455	(29 696 632)

La diminution des charges prévues de 2018-2019 à 2019-2020 est principalement attribuable aux facteurs suivants :

- Les projets et initiatives limités dans le temps, tels que le Sommet du G7 du Canada.
- Le financement d'initiatives qui a diminué en 2019-2020 en comparaison à 2018-2019 telles que le financement de l'intégrité du programme et le plan des niveaux d'immigration, et d'autres réductions telles que les conventions collectives signées.
- Les transferts à d'autres ministères qui ont augmenté de 2018-2019 à 2019-2020, tels que le transfert permanent du Centre des opérations de sécurité vers le Centre de la sécurité des télécommunications afin de créer un centre canadien de cybersécurité.

Renseignements complémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée

Administrateur général : Paul Glover, président de Services partagés Canada

Portefeuille ministériel : Services publics et Approvisionnement et Accessibilité, et Services partagés Canada

Instrument habilitant : [Loi sur Services partagés Canada](#) ⁱⁱⁱ

Année d'incorporation ou de création : 2011

Autres : Les décrets connexes comprennent ces numéros du Conseil privé [2011-0877](#), [2011-1297](#); [2012-0958](#); [2012-0960](#); [2013-0366](#); [2013-0367](#); [2013-0368](#); [2015-1071](#) et [2016-0003](#)^{iv}

Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités

La section « Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités » est accessible sur le [site Web de Services partagés Canada](#).

Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels de Services partagés Canada pour 2019-2020 sont illustrés ci-dessous.

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle 1 : Courriel et technologie en milieu de travail		Responsabilité essentielle 2 : Centres de données	
	Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables	% du temps où le système de courriel électronique unique à l'échelle du gouvernement est disponible	Les programmes et services offerts aux Canadiens sont appuyés par des services de centres de données modernes et fiables	% du temps de disponibilité des installations nouvelles et regroupées des centres de données
	% du temps où les interruptions du service de courriel sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi		% du temps où des événements critiques ont été rétablis dans les centres de données d'entreprise existants conformément aux normes du niveau de service établi	
	% des boîtes de courriel du gouvernement du Canada ayant fait l'objet d'une migration au système de courriel d'entreprise		Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les installations existantes des centres de données	
	Nombre d'événements critiques ayant eu une incidence sur les systèmes de courriel existants		Satisfaction de la clientèle concernant les services des centres de données (échelle de cinq points)	
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de courriel (échelle de cinq points)			
Les clients reçoivent des services de fourniture de logiciels et de matériel de haute qualité, efficaces et en temps opportun qui répondent à leurs besoins	% de demandes de matériel traitées conformément aux normes du niveau de service établi	Les services infonuagiques répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes	% des demandes de courtage infonuagique traitées conformément aux normes du niveau de service établi	
	% de demandes de logiciel traitées conformément aux normes du niveau de service établi		Satisfaction de la clientèle concernant les services de courtage infonuagique (échelle de cinq points)	
	Satisfaction de la clientèle concernant les services de matériel et de logiciels (échelle de cinq points)			
Répertoire des programmes	Communications numériques		Impression en bloc	
	Services de courriel		Fichiers et impression	
	Approvisionnement en matériel		Intergiciels et bases de données	
	Approvisionnement en logiciels		Installations des centres de données	
	Services de technologie en milieu de travail		Solution informatique de haute performance	
			Systèmes intermédiaires	
		Ordinateur central		
		Stockage		
		Courtage infonuagique		

Services internes

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle 3 : Télécommunications		Responsabilité essentielle 4 : Cybersécurité et sécurité de la TI		Services internes	
	Les organisations clientes reçoivent des services de télécommunication et de réseau modernes et fiables	% du temps où les interruptions critiques du service d'Internet d'entreprise sont réglées conformément aux normes du niveau de service établi	Les biens technologiques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécurisée	% du temps de disponibilité des services de sécurité de la TI		
		% du temps de disponibilité du réseau cellulaire de services pour appareils mobiles		Satisfaction de la clientèle concernant les services de cybersécurité et de sécurité de la TI assurés par SPC (échelle de cinq points)		
		% du temps de disponibilité des services de centres de contact				
		% de sites migrés vers le réseau étendu du GC				
Satisfaction de la clientèle à l'égard des services de télécommunications (échelle de cinq points)						
Répertoire des programmes	Réseau local		Infrastructure secrète			
	Réseau étendu		Sécurité de l'infrastructure			
	Internet					
	Données satellites		Planification stratégique de la cybersécurité			
	Appareils mobiles et téléphones fixes					
	Services de conférence					
	Infrastructure des centres de contact		Gestion et gouvernance de la sécurité			
	Services de voix sans frais					
Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle 5 : Gestion des relations avec la clientèle et des services				Services internes	
	Les clients sont satisfaits de la prestation de services de SPC	Notes moyennes fournies en réponse au Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (échelle sur cinq points)				
	Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace	% des incidents critiques sous le contrôle de SPC résolus conformément aux normes du niveau de service établi				
	Les services d'infrastructure de la TI dont dépendent les organisations clientes sont soutenues par une forte gestion de projet et un approvisionnement efficace	% des projets dirigés par SPC évalués dans le respect des délais, de la portée et du budget				
Répertoire des programmes	Orientation stratégique					
	Gestion des services					
	Relations avec les clients					

Modifications au cadre ministériel des résultats approuvé depuis 2018-2019

Structure	2019-2020	2018-2019	Changement	Justification du changement
Responsabilité essentielle	Courriel et technologie en milieu de travail	Courriel et technologie en milieu de travail	Aucun changement	S.O.
programme	Communications numériques	S.O.	Nouveau programme	Note 1
programme	Services de courriel	Courriel	Changement au titre	Note 1
programme	Approvisionnement en matériel	Approvisionnement en matériel	Aucun changement	S.O.
programme	Approvisionnement en logiciels	Approvisionnement en logiciels	Aucun changement	S.O.
programme	services de technologie en milieu de travail	services de technologie en milieu de travail	Aucun changement	S.O.
Responsabilité essentielle	Centres de données	Centres de données	Aucun changement	S.O.
programme	Impression en bloc	Impression en bloc	Aucun changement	S.O.
programme	Fichiers et impression	Fichiers et impression	Aucun changement	S.O.
programme	Intergiciels et bases de données	Intergiciels et bases de données	Aucun changement	S.O.
programme	Installations des centres de données	Installations des centres de données	Aucun changement	S.O.
programme	Solution informatique de haute performance	Solution informatique de haute performance	Aucun changement	S.O.
programme	Systèmes intermédiaires	Systèmes intermédiaires	Aucun changement	S.O.
programme	Ordinateur central	Ordinateur central	Aucun changement	S.O.
programme	Stockage	Stockage	Aucun changement	S.O.
programme	Courtage infonuagique	Courtage infonuagique	Aucun changement	S.O.
Responsabilité essentielle	Télécommunications	Télécommunications	Aucun changement	S.O.
programme	Réseau local	Réseau local	Aucun changement	S.O.
programme	Réseau étendu	Réseau étendu	Aucun changement	S.O.
programme	Internet	Internet	Aucun changement	S.O.
programme	Données satellites	Données satellites	Aucun changement	S.O.
programme	Appareils mobiles et téléphones fixes	Appareils mobiles et téléphones fixes	Aucun changement	S.O.
programme	Services de conférence	Services de conférence	Aucun changement	S.O.

	programme	Infrastructure des centres de contact	Infrastructure des centres de contact	Aucun changement	S.O.
	programme	Services de voix sans frais	Services de voix sans frais	Aucun changement	S.O.
Responsabilité essentielle		Cybersécurité et sécurité de la TI	Cybersécurité et sécurité de la TI	Aucun changement	S.O.
	programme	S.O.	Gestion de l'identité & de l'accès	Programme transféré	Note 2
	programme	Infrastructure de niveau secret	Infrastructure secrète	Aucun changement	S.O.
	programme	Sécurité de l'infrastructure	Sécurité de l'infrastructure	Aucun changement	Note 3
	programme	Planification stratégique de la cybersécurité	Opérations de cybersécurité et de sécurité de la TI	Changement au titre	Note 4
	programme	Gestion et gouvernance de la sécurité	Gestion de la sécurité	Changement au titre	Note 5
	programme	S.O.	Accès à distance sécurisé	Programme transféré	Note 3
Responsabilité essentielle		Gestion des relations avec la clientèle et des services	Gestion des relations avec la clientèle et des services	Aucun changement	S.O.
	programme	Orientation stratégique	Orientation stratégique	S.O.	S.O.
	programme	Gestion des services	Gestion des services	S.O.	S.O.
	programme	Relations avec les clients	Gestion des comptes	Changement au titre	Note 6
Note 1	Le programme « Courriel » est fractionné et est maintenant remplacé par le programme « Communications numériques » (remplacement de Votre service de courriel [VSC]) et des services de courriel, afin de refléter la portée recentrée des activités du programme, qui se concentrent maintenant plus clairement sur le programme et les opérations numériques du gouvernement du Canada comme entités distinctes.				
Note 2	Le programme « Gestion de l'identité et de l'accès » a été transféré au programme « Sécurité de l'infrastructure » afin de mieux harmoniser les activités et les responsabilités de la direction.				
Note 3	Le programme « Accès à distance protégé » a été transféré au programme « Sécurité de l'infrastructure » afin de mieux harmoniser les activités et les responsabilités de la direction.				
Note 4	Les opérations liées à la « cybersécurité et à la sécurité de la TI » sont modifiées et deviennent la « planification stratégique de la cybersécurité » à la suite de la réorganisation des responsabilités passant de SPC au Centre de la sécurité des télécommunications (CST). En vigueur à compter du 1 ^{er} octobre 2018.				
Note 5	Le titre du programme « Gestion de la sécurité » est modifié et devient « Gestion et gouvernance de la sécurité » afin de mieux refléter les activités du programme.				
Note 6	Le titre du programme « Gestion des comptes » est modifié et devient « Relations avec la clientèle » afin de mieux refléter la nature de l'activité. La révision harmonise l'activité du programme par rapport aux changements organisationnels qui ont déjà été mis en place.				

Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Des renseignements sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au Répertoire des programmes de Services partagés Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)^v.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles sur le [site Web de Services partagés Canada](#).

- ▶ [Stratégie ministérielle de développement durable](#)
- ▶ [Analyse comparative entre les sexes](#)
- ▶ [Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État](#)

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{vi}. Ce rapport fournit aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédérales connexes, ainsi que sur les évaluations fiscales, les rapports de recherche et les analyses comparatives entre les sexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Demandes de renseignements généraux

Veillez adresser vos demandes de renseignements à l'adresse de courriel suivante : SSC.information-information.SPC@canada.ca.

Demande des médias

Veillez adresser vos demandes de renseignements par courriel à : SSC.media-medias.SPC@canada.ca ou au bureau des relations avec les médias par téléphone au : 613-670-1626.

Annexe : définitions

analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) (gender-based analysis plus [GBA+])

Approche analytique qui sert à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des services sur les femmes, les hommes et les personnes de divers genres. Le « plus » dans ACS+ met en relief le fait que l'analyse ne se limite pas au sexe ou au genre. L'identité de chacun est déterminée par de multiples facteurs qui se recoupent; l'ACS+ tient compte de ces facteurs, qui incluent la race, l'ethnicité, la religion, l'âge ainsi que les déficiences physiques et intellectuelles.

cadre ministériel des résultats (Departmental Results Framework)

Comprend les responsabilités essentielles, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

cible (target)

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation)

Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures)

Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non budgetary expenditures)

Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending)

En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants présentés dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son plan ministériel et son rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

évaluation (evaluation)

Au sein du gouvernement du Canada, collecte et analyse systématiques et neutres de données probantes en vue d'évaluer le bien-fondé, le mérite ou la valeur. L'évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l'innovation et la reddition de comptes. Elle porte habituellement sur les programmes, les politiques et les priorités et examine des questions se rapportant à la pertinence, à l'efficacité et à l'efficience. Toutefois, selon les besoins de l'utilisateur, l'évaluation peut aussi examiner d'autres unités, thèmes et enjeux, notamment des solutions de rechange aux interventions existantes. L'évaluation utilise généralement des méthodes de recherche des sciences sociales.

expérimentation (experimentation)

Activités visant à étudier, mettre à l'essai et comparer les effets et les répercussions de politiques, d'interventions et d'approches pour savoir ce qui fonctionne et ne fonctionne pas, et à étayer la prise de décision sur des éléments probants.

indicateur de rendement (performance indicator)

Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

indicateur de résultat ministériel (Departmental Result Indicator)

Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

initiative horizontale (horizontal initiative)

Initiative dans le cadre de laquelle deux organisations fédérales ou plus reçoivent du financement dans le but d'atteindre un résultat commun, souvent associé à une priorité du gouvernement.

plan (plan)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

plan ministériel (Departmental Plan)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires. Les plans ministériels couvrent une période de trois ans et sont présentés au Parlement au printemps.

priorité (priority)

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation des résultats ministériels souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2019-2020, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015 (c'est-à-dire la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités).

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

profil de l'information sur le rendement (Performance Information Profile)

Document présentant les renseignements relatifs au rendement pour chaque programme faisant partie du Répertoire des programmes.

programme (program)

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein du ministère et qui portent sur un ensemble déterminé d'extrants, de résultats ou de niveaux de services.

programme temporisé (sunset program)

Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons retenues ont été cernées.

répertoire des programmes (Program Inventory)

Compilation de l'ensemble des programmes du ministère et description de la manière dont les ressources sont organisées pour contribuer aux responsabilités essentielles et aux résultats du ministère.

responsabilité essentielle (Core Responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

résultat (result)

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat ministériel (Departmental Result)

Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais devrait être influencé par les résultats des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

- i InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- ii Budget principal des dépenses 2018-2019, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- iii *Loi sur Services partagés Canada*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-8.9/>
- iv Décrets, <http://www.pco-bcp.gc.ca/oic-ddc.asp?lang=fra&page=secretariats>
- v InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- vi Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>