



**Service partagés Canada Plan
d'évaluation ministériel
quinquennal
2023-2024 à 2027-2028**

Bureau de la vérification et de l'évaluation

Mai 2023

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.spc@canada.ca.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre responsable de Services partagés Canada, 2023.

Plan d'évaluation quinquennal du ministère 2023-2024 à 2027-2028

No. de catalogue P115-13F-PDF

ISSN 2817-8033

Issued also in English under the title:

Shared Services Canada's Five-Year Departmental Evaluation Plan 2023-24 to 2027-28

Cat. No. P115-13E-PDF

ISSN 2817-8025

Table des matières

Note de confirmation de l'administrateur général pour tous les ministères	1
1.0 Contexte et renseignements.....	2
1.1 Objectif et priorités du gouvernement	2
1.2 Contexte du gouvernement du Canada	2
1.3 Exigences de la Politique sur les résultats	2
1.4 Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS+)	3
1.5 Gouvernance.....	3
1.6 La fonction d'évaluation à SPC.....	4
2.0 Réalisations de l'exercice 2022-2023.....	7
2.1 Évaluation effectuée	7
2.2 Autres réalisations	7
3.0 Évaluations en cours.....	8
4.0 Planification de l'évaluation	9
4.1 Considérations clés relatives à la planification	9
4.2 Consultation et coordination	9
4.3 Répertoire et éléments des programmes de SPC.....	10
5.0 Couverture de l'évaluation au cours des cinq prochaines années	11
5.1 Couverture prévue.....	11
5.2 Discussions consultatives.....	11
5.3 Programmes exclus du calcul de la couverture prévue	11
ANNEXE 1 – Calendrier quinquennal de livraison de l'évaluation	12
ANNEXE 2 – Calendrier d'évaluation quinquennal.....	13
ANNEXE 3 – Exemples de questions d'évaluation de programme	14
ANNEXE 4 – Liste des sigles	16

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

J'approuve le plan d'évaluation ministériel de Services partagés Canada pour les exercices de 2023-2024 à 2027-2028, que je présente au Secrétariat du Conseil du Trésor, conformément à la *Politique sur les résultats*.

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

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

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

Sony Perron
Président
Services partagés Canada

1.0 Contexte et renseignements

1.1 Objectif et priorités du gouvernement

L'évaluation réside dans la collecte et l'analyse systématiques et neutres de données probantes permettant de juger le mérite ou la valeur.

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

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

1.2 Contexte du gouvernement du Canada

L'évaluation est une priorité du gouvernement du Canada. Plus précisément, la présidente du Conseil du Trésor est chargée d'instaurer une culture d'évaluation, de mesure et de décisions fondées sur des données probantes dans tous les ministères pour la conception et l'exécution des programmes et des politiques.

Selon les lettres de mandat de décembre 2021, tous les ministères devaient tirer des leçons de la pandémie afin de mieux s'adapter et d'élaborer des moyens plus agiles et plus efficaces de servir la population canadienne. Les prochaines évaluations de SPC permettront au ministère de respecter cet engagement.

Les évaluations de SPC aideront le ministère dans toutes les révisions de la politique stratégique à venir. Plus précisément, les évaluations permettront de vérifier la pertinence et l'efficacité des programmes de SPC. L'analyse de l'efficience mettra en évidence les possibilités d'améliorer les processus et de réallouer les ressources afin d'adapter les programmes et les activités du gouvernement à une nouvelle réalité postpandémie.

1.3 Exigences de la *Politique sur les résultats*

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

- Un calendrier détaillé des évaluations prévues;
- L'étendue de la couverture de l'évaluation du répertoire des programmes, par montant de dépenses organisationnelles et par programme du répertoire;

- L'ampleur des dépenses et des programmes de l'organisation qui ne seront pas évalués au cours de la période de planification, et la justification (c'est-à-dire ce qui a été exclu du calendrier quinquennal et pourquoi);
- Des conseils aux administrateurs généraux sur la pertinence des ressources pour l'évaluation.

1.4 Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS+)

L'ACS+ est un processus analytique qui procure une rigoureuse méthode d'évaluation des inégalités systémiques, ainsi qu'un moyen d'évaluer la façon dont divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes de diverses identités de genre peuvent être touchés par les politiques, les programmes et les initiatives.

L'évaluation offre la possibilité de prendre en compte les aspects liés au genre et à d'autres facteurs d'identité croisés. Services partagés Canada est déterminé à améliorer l'intégration de l'ACS+ et des considérations relatives à l'accessibilité dans ses processus d'évaluation.

1.5 Gouvernance

La *Politique sur les résultats* exige des administrateurs généraux qu'ils créent et président un comité de la mesure du rendement et de l'évaluation (CMRE) composé de cadres supérieurs. À SPC, les responsabilités du CMRE sont remplies dans le cadre des travaux du Conseil exécutif de surveillance (CES). Le CES est l'organe de gouvernance de la haute direction le plus élevé de SPC. Il établit l'orientation stratégique et les priorités ministérielles, supervise les fonctions de mesure et d'évaluation du rendement de SPC et harmonise les stratégies horizontales et d'entreprise avec les activités opérationnelles.

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

La *Politique sur les résultats* exige que le CMRE :

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

- Assure le suivi des recommandations et des plans d'action de l'évaluation et informe l'administrateur général des problèmes.

Membres du CMRE

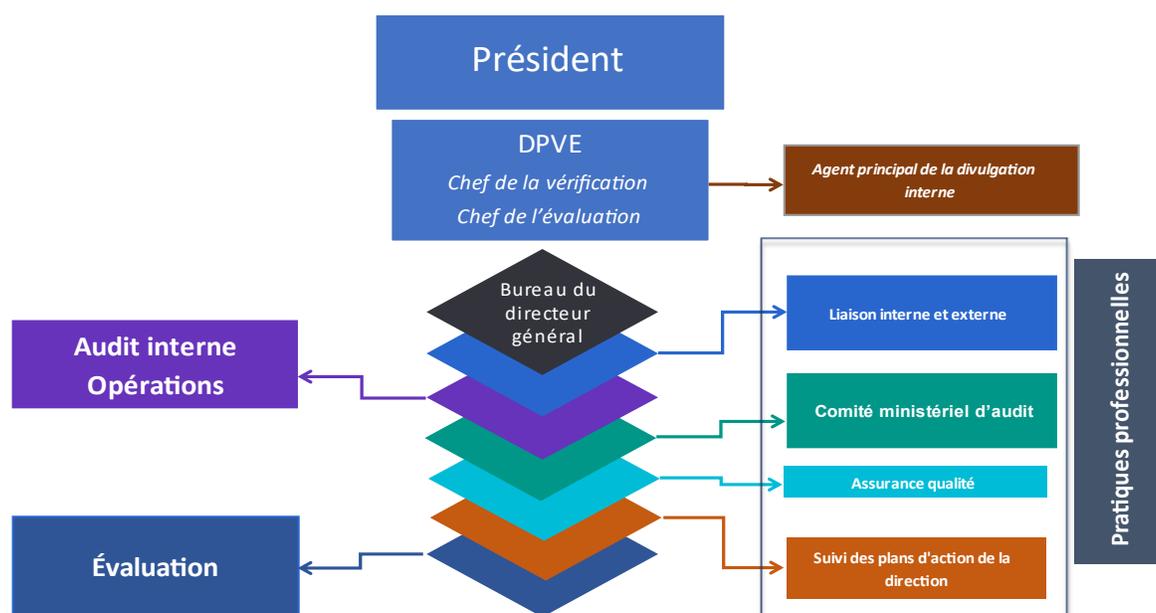
- **Président (coprésident)**
- **Premier vice-président (coprésident)**
- Dirigeant principal des finances
- Dirigeant principal de la technologie
- SMAP, Direction générale de la gestion et de la prestation de services à la clientèle (GPSC) – Citoyens et entreprises
- SMA, GPSC – Citoyens et entreprises
- SMA, GPSC – Défense nationale et services de police
- SMA, GPSC – Gouvernement numérique et sciences
- SMA, Direction générale de l'approvisionnement en TI pour l'entreprise et des services ministériels
- SMA, Direction générale des services d'hébergement
- SMA, Direction générale des services de réseaux et de sécurité
- SMA, Direction générale des services numériques
- SMAP, Direction générale de la gestion et de l'exécution des projets
- SMAP, Direction générale de la gestion des opérations
- Dirigeant principal de la vérification et de l'évaluation
- SMA, Direction générale de la stratégie et de la mobilisation
- SMA, Ressources humaines et paye de la prochaine génération
- Directeur exécutif adjoint et avocat général – Services juridiques
- Dirigeant principal adjoint de la technologie
- Dirigeant principal de l'information
- Secrétaire ministériel et chef de la protection des renseignements personnels
- Ombuds
- Chef de cabinet du président

1.6 La fonction d'évaluation à SPC

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

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

Le Bureau de la vérification et de l'évaluation, sous l'égide du DPVE, fournit les services suivants :



SPC continuera d'accroître la capacité d'évaluation pour répondre aux besoins changeants. Une fonction d'évaluation (BVE) disposant de toutes les ressources nécessaires serait dotée de 16 postes équivalents temps plein (ETP) et d'un budget annuel global de 1,91 million de dollars.

En 2023-2024, l'accent sera mis sur la poursuite de la dotation prévue. Au maximum de sa capacité, la fonction produira de 3 à 4 rapports d'évaluation chaque année.

Ressources – Exercice 2023-2024		
Salaires	Fonctionnement et entretien	Total

Ressources – Exercice 2023-2024							
1,62 M\$	0,29 M\$			1,91 M\$			
Postes (en date de mai 2023)							
	EX-01	AS-01	EC-07	EC-06	EC-05	EC-04	Total
Effectif	1	1	2	4	4	4	16
Postes pourvus	1	0	2	3	4	1	11

2.0 Réalisations de l'exercice 2022-2023

2.1 Évaluation effectuée

En 2022-2023, le BVE a terminé avec succès l'évaluation de la réponse à la COVID-19 de SPC. L'évaluation de la réponse à la COVID-19 de SPC a permis d'évaluer la réactivité, l'efficacité, l'efficience et la durabilité des mesures prises par SPC pour répondre aux demandes urgentes liées à la pandémie de COVID-19. L'évaluation a donné lieu à la formulation de recommandations visant à améliorer l'établissement des priorités, la mesure du rendement, l'efficience ainsi que la communication avec les partenaires.

2.2 Autres réalisations

En 2022-2023, l'équipe d'évaluation :

- a donné des conseils pour l'examen des Opérations d'infrastructure des services de police (OISP);
- a évalué le processus de révision des Profils d'information sur le rendement (PIR) et a apporté son soutien à ce processus;
- a établi des lignes directrices pour l'élaboration de la réponse et des plans d'action de la direction (RPAD) en matière d'évaluation;
- a contribué au développement du Centre de ressources de vérification et d'évaluation (CRVE), qui aide les directions générales de SPC à répondre efficacement aux exigences en matière de vérification et d'évaluation.
- a élaboré la stratégie d'évaluation de l'infonuagique, qui a été examinée par le Comité de la mesure du rendement et de l'évaluation et approuvée par le président.

3.0 Évaluations en cours

Le BVE prépare actuellement quatre évaluations.

L'**évaluation des appareils mobiles et des téléphones fixes** porte sur la réactivité, la conformité à l'approche d'entreprise, l'efficacité et l'efficience des éléments du programme de télécommunications, qui est principalement chargé de fournir des services de communication vocale en milieu de travail du GC et de les moderniser.

En évaluant l'harmonisation du programme d'infonuagique avec les principaux documents d'orientation tels que SPC 3.0 et la stratégie d'adoption de l'infonuagique, **l'évaluation de l'infonuagique** permettra d'obtenir des données stratégiques et des perspectives qui aideront SPC à :

- planifier ses services ou les réviser pour l'avenir du programme d'infonuagique;
- préciser la valeur ajoutée d'une approche d'entreprise.

Au premier trimestre de 2023-2024, le BVE lancera **l'évaluation de la modernisation des solutions d'hébergement**. L'évaluation des réseaux sera lancée au troisième trimestre.

Nom de l'évaluation en cours	Date d'achèvement prévue
Appareils mobiles et téléphones fixes	Juillet 2023
Infonuagique	Avril 2024
Modernisation des solutions d'hébergement (centres de données)	Juin 2024

4.0 Planification de l'évaluation

4.1 Considérations clés relatives à la planification

Priorités de SPC 3.0	
1	Réseaux et sécurité
2	Outils de collaboration en milieu de travail
3	Modernisation des applications

La sélection et l'ordonnancement des évaluations ont été déterminés par les éléments suivants :

- Besoin d'évaluer toutes les exigences des politiques;
- Nécessité de revoir les dépenses importantes qui n'ont jamais été évaluées;
- Programmes dont les initiatives clés appuient les priorités stratégiques de SPC 3.0;
- Maturité des programmes;
- Priorisation des évaluations qui éclaireront la prise de décision sur l'intendance et les progrès de l'approche d'entreprise;
- Notes de l'Initiative de rétroaction sur la satisfaction de la clientèle (IRSC);
- Priorisation des évaluations pour éclairer la prise de décisions concernant les renouvellements du financement;
- Priorisation des évaluations qui sont axées sur les résultats externes appuyant les ministères et les clients partenaires;
- Affectation pour des évaluations des programmes de services internes.

4.2 Consultation et coordination

Le plan d'évaluation ministériel est basé sur des analyses et des consultations menées à l'hiver 2023, notamment :

- **Examen des documents** : L'examen de diverses sources d'information pour définir toute exigence en matière d'évaluation obligatoire et évaluer la couverture du répertoire des programmes. Les documents clés comprenaient le dernier plan quinquennal approuvé, les profils d'information sur le rendement, les examens des services, les mémoires au Cabinet et les présentations au Conseil du Trésor prévus, etc.
- **Consultations avec les directions générales** : Les douze directions générales de SPC ont été consultées afin de revoir le calendrier et la portée des évaluations proposées, et de confirmer leur utilité et leur valeur.

- **Coordination avec la vérification interne** : Le plan est coordonné avec le Plan de vérification axé sur les risques (PVAR) pour les exigences en matière de vérifications internes afin de réduire la charge imposée aux directions générales en lien avec les activités de surveillance.
- **Prise en compte de vérifications externes** : Le plan a pris en compte des vérifications externes menées par le Bureau du vérificateur général du Canada et le Bureau du contrôleur général..
- **Consultation avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada** : Conformément à la *Politique sur les résultats*, le chef de l'évaluation a consulté le SCT.

4.3 Répertoire et éléments des programmes de SPC



5.0 Couverture de l'évaluation au cours des cinq prochaines années

5.1 Couverture prévue

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

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

L'équipe d'évaluation prévoit mener **12 évaluations au cours des cinq prochaines années**, représentant les sept programmes du répertoire des programmes de SPC. Cela représente **100 % des exigences de la Politique en matière de couverture**.

5.2 Discussions consultatives

L'équipe d'évaluation mènera également deux discussions consultatives au cours des cinq prochaines années. La portée de ces discussions sera déterminée par des consultations avec les directions générales et les cadres supérieurs de SPC.

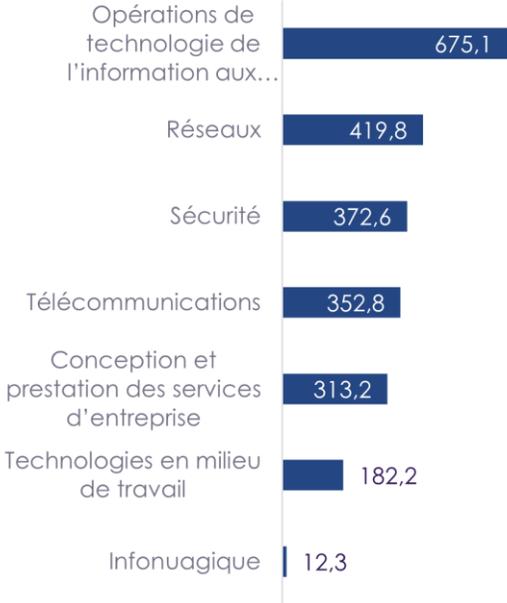
5.3 Programmes exclus du calcul de la couverture prévue

En ce qui touche les programmes, aucun programme opérationnel n'est exclu.

Certains programmes de SPC ont une ampleur considérable et nécessiteront plus d'une évaluation. Par conséquent, le plan reflète une approche graduée en fonction de la valeur pour la prise de décision. Cela veut dire que certaines des dépenses prévues liées à des éléments particuliers au sein des programmes peuvent être évaluées au cours des prochaines années.

* Les dépenses de programme prévues sont basées sur le plan ministériel 2023-2024 de SPC.

Programme en fonction des dépenses prévues pour 2023-2024 (M\$)



ANNEXE 2 – Calendrier d'évaluation quinquennal

Année ¹	Titre de l'évaluation	Lien vers le répertoire des programmes	Direction générale	Stratégie ² au CES (CMRE)	Approbation du président
2023-2024	Appareils mobiles et téléphones fixes	Télécommunications	DGSN	-	Juil. 2023
2024-2025	Services infonuagiques	Infonuagique	DGSH	Févr. 2023	Avril 2024
	Modernisation des solutions d'hébergement	Opérations de TI de centre de données	DGSH	Mai 2023	Juin 2024
	Réseaux	Réseaux	DGSRS	Oct. 2023	Sept. 2024
	Discussion consultative n°1	À déterminer	À déterminer	Juin 2024	Déc. 2024
2025-2026	Services de conférence	Télécommunications	DGSN	Août 2024	Sept. 2025
	Gestion des services de TI	Conception et prestation des services d'entreprise	DGGO	Nov. 2024	Déc. 2025
	Sécurité	Sécurité	DGSRS/DGDPT	Nov. 2024	Déc. 2025
2026-2027	Discussion consultative n°2	À déterminer	À déterminer	Nov. 2025	Mai 2026
	Programme scientifique	Conception et prestation des services d'entreprise	DGDPT	Mai 2025	Juin 2026
2027-2028	Fourniture de technologies et services en milieu de travail	Technologies en milieu de travail	DGSN	Mai 2026	Juin 2027
	Services d'infrastructure de centres de contact	Télécommunications	DGSN	Mai 2026	Juin 2027
	Communications et collaboration numériques	Technologies en milieu de travail	DGSN	Nov. 2026	Déc. 2027
	Mobilisation des partenaires	Conception et prestation des services d'entreprise	DGGPSC	Déc. 2026	Janv. 2028

Remarque 1 : Conformément aux exigences du SCT, **les évaluations sont énumérées selon l'année dans laquelle elles sont censées être présentées au CES (CMRE)** et approuvées par le président.

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

ANNEXE 3 – Exemples de questions d'évaluation de programme

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

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

Certaines missions pourraient inclure le soutien du service de vérification interne pour les éléments de preuve axés sur le risque :

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

ANNEXE 4 – Liste des sigles

Sigle	Description
DGDPT	Direction générale du dirigeant principal de la technologie
DGSH	Direction générale des services d'hébergement
DGSN	Direction générale des services numériques
DGGPSC	Direction générale de la gestion et de la prestation de services à la clientèle
DPVE	Dirigeant principal de la vérification et de l'évaluation
CES	Conseil exécutif de surveillance
ACS+	Analyse comparative entre les sexes plus
TI	Technologies de l'information
DGSRS	Direction générale des services de réseaux et de sécurité
OISP	Opérations de l'infrastructure des services de police
CEMR	Comité de la mesure du rendement et de l'évaluation
BVE	Bureau de la vérification et de l'évaluation
DGGO	Direction générale de la gestion des opérations
SPC	Services partagés Canada
AD	À déterminer